



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**El síndrome de burnout y el desempeño laboral de los
trabajadores de una red de salud de Ancash, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Gonzales Reyes, Carmen Rosa (orcid.org/0000-0002-0330-9076)

ASESOR:

Dr. Calderon Paniagua, Dennys Giovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

CO - ASESORA:

Dra. Quiroz Garrido de Perez, Sara Maria (orcid.org/0000-0001-8601-8567)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis adorados padres, Pedro y Matilde, forjadores de mi educación como testimonio de mi eterna gratitud.

A mis hermanos: Robert, Cesar y Edgar, que con cariño siempre me alentaron a seguir adelante.

A mi esposo German Lucano, por su amor y constante apoyo para lograr mi objetivo.

Agradecimiento

A mi asesor, Dr. Calderón Paniagua Dennys Geovanni, por ser mi guía en cada momento y las enseñanzas impartidas.

A mis familiares, quienes me brindaron su apoyo incondicional en este caminar.

A Bruno Lucano, por su colaboración en diferentes momentos del desarrollo de este estudio.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	27
3.6 Método de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnov).	29
Tabla 2.	Tabla de frecuencia de las variables síndrome de burnout y desempeño laboral.	30
Tabla 3.	Tabla de frecuencia de la dimensión agotamiento emocional y variable desempeño laboral.	31
Tabla 4.	Tabla de frecuencia de la dimensión despersonalización y de la variable desempeño laboral.	33
Tabla 5.	Tabla de frecuencia de la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral.	34
Tabla 6.	Significancia y correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022.	36
Tabla 7.	Significancia y correlación entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022.	37
Tabla 8.	Significancia y correlación entre la despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022.	38
Tabla 9.	Significancia y correlación entre la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022.	40

Resumen

La investigación presenta como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022. El estudio fue de investigación de tipo básico, de diseño no experimental, transversal de método hipotético deductivo. La muestra de estudio, estuvo conformada por 75 trabajadores administrativos de una red de salud en Ancash.

El recojo de la información se realizó a través de encuesta, como instrumento se utilizó un cuestionario, en ambas variables (síndrome burnout y el desempeño laboral) de estudio. Los resultados muestran que el 41,3% refiere que el síndrome de burnout es de nivel alto, el 37,3% sostuvo que presenta un nivel medio, un 21,3% señaló que es de nivel bajo el síndrome de burnout. Además, respecto a la variable desempeño laboral, el 45,3% refiere un nivel regular, un 40,0% señaló que el desempeño laboral es adecuado, un 14,7% manifestó que es inadecuado. Se concluye que el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022. correlación negativa moderada (-0,638). Además, la prueba fue significativa=0,000.

Palabras clave: Síndrome de burnout, desempeño laboral.

Abstract

The objective of the research is to determine the relationship between burnout syndrome and the job performance of workers in a health network in Ancash, 2022. The study was a basic type of research, with a non-experimental design, cross-sectional with a hypothetical-deductive method. The study sample consisted of 75 administrative workers from a Health Network in Ancash. For the collection of information, the survey was used, as an instrument a questionnaire was used, in both variables (burnout syndrome and work performance) of study. The results show that 41.3% report that the burnout syndrome is high level, 37.3% said that it presents a medium level, 21.3% indicated that the burnout syndrome is low level. In addition, regarding the work performance variable, 45.3% refer to a regular level, 40.0% indicated that work performance is adequate, and 14.7% stated that it is inadequate. It is concluded that the burnout syndrome is related to the job performance of workers in a health network in Ancash, 2022. Moderate negative correlation (-0.638). In addition, the test was significant=0.000.

Keywords: Syndrome of burnout, performance labor.

I. INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI, la afección del estrés sobre todo en tiempos recientes se ha vuelto algo muy común en lo que respecta a la población mundial, teniendo muchas veces un impacto en las actividades profesionales y personales, se considera un mal de nuestra civilización, perjudicando fuertemente la sanidad y bienestar integral de las personas, así también el desempeño laboral (Lauracio y Lauracio, 2020). Los trabajadores de la salud tienen más probabilidades de experimentar estrés laboral debido a las condiciones de trabajo, lo que resulta en un alto rango de estrés entre los empleados, debido al contacto interpersonal, traduciéndose en un rendimiento laboral reducido, de acuerdo a lo planteado por la institución encargada desde la ONU para los asuntos laborales, es decir, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022).

Es así, pues, que, en ese contexto, se manifiesta en la población el síndrome de burnout, que se encuentra asociado con condiciones estresantes, que se desarrollan como resultado de entornos de trabajo altamente comprometidos, incluyendo aquellos en que se desenvuelven los trabajadores del sector salud (López, 2017). El síndrome de burnout es una fatiga progresiva generada en entornos laborales, que comienza con un estrés laboral excesivo y prolongado y se manifiesta como irritabilidad, cansancio y nerviosismo (López, 2017).

Por ello, el síndrome de burnout puede considerarse una emergencia sanitaria pública, pues perjudica tanto a empleadores como a empleados (Arias et al., 2017). Existe una serie de factores de la fuerza laboral que contribuyen a los problemas de estrés laboral, cuando se olvida el papel principal de los recursos humanos como la columna vertebral del sistema de salud (Mejía et al., 2019). Asimismo, el deterioro del desempeño laboral de los trabajadores sanitarios se asocia a su entorno individual y corporativo, reflejadas en una reducción en la obtención de sus metas profesionales (Delgado et al. 2020). Los sistemas de salud requieren actividades continuas de prevención y promoción individualizadas. Sin embargo, se enfocan en objetivos a corto plazo que requieren altos niveles de compromiso de los trabajadores del sector salud (Tarqui y Quintana, 2019).

A nivel nacional, en la realidad peruana la presencia de este síndrome se ha vuelto común. Sobre todo, a causa del surgimiento de la pandemia del Covid-19, que ha generado que la situación de los empleados en el rubro sanitario se caracteriza por un aumento excesivo de la carga laboral, creando más presión (Quispe et al., 2022). Ante esta situación, los trabajadores de la salud están experimentando manifestaciones clínicas que están íntimamente relacionadas con el síndrome de burnout, las cuales van evolucionando a otras más graves por su impacto mortal y complicaciones en el cuidado de las personas que han caído enfermas de Covid-19, provocando que los profesionales sanitarios experimentan sufrimientos físicos, psíquicos y trastornos emocionales sufridos (Hernández, 2020).

Según un estudio de tendencias laborales, en el Perú, el 70% de los trabajadores peruanos dijeron haber experimentado estrés laboral durante la pandemia, el 71% aseguró que sufrían depresión como resultado (Comercio, 2021), Asimismo, en las noticias regionales de Áncash sobre salud mental, se manifiesta que el estrés laboral ocasiona efectos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos, el estrés produce una respuesta a demandas profesionales más allá de los conocimientos y habilidades del trabajador, por ello, es importante que se pueda comprender que ante la realidad de un trabajo abrumador, se debe crear condiciones menos estresantes para mejorar el desempeño laboral (RSD, 2022).

Finalmente, según las noticias de Essalud, en la región Áncash se atendió más de mil casos de trastornos mixtos de ansiedad y depresión, y de esta manera también se observaron profesionales de la salud que presentaban signos de cansancio, estrés y agotamiento emocional, ya que son quienes acompañan a los pacientes hasta su último aliento, brindándoles apoyo emocional (EsSalud, 2021). Todo ello puede derivar en una sensación de exceso en el trabajo, que se refleja en el desempeño profesional (Zegarra et al., 2021). Es posible evidenciar sentimientos de depresión, dolor, llanto, impotencia, desesperanza, como lo evidencian las siguientes frases: no puedo más, tengo miedo, pude hacer más, manifestaciones como llorar en casa todo el día y no quiero trabajar más, solo nos hacen darnos cuenta y señalar que los profesionales de la salud son guerreros,

capaces de luchar contra la adversidad a pesar de lo que cargan (Yslado Méndez et al., 2020).

En tal sentido, se desarrolla el estudio que tiene por nombre “El síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud de Ancash 2022”. Luego, se analiza la problemática establecida, planteando la siguiente interrogante de investigación ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud de Ancash, 2022? Del mismo modo se presentan las preguntas específicas: a) ¿De qué manera se relaciona el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022? b) ¿De qué manera se relaciona la despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022? c) ¿De qué manera se relaciona la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022?

Por otro lado, el presente trabajo presenta justificación práctica porque permitirá conocer el síndrome de burnout, pues este es considerado un problema de salud pública (Hernández y Mendoza, 2018). Dada la gravedad del Covid-19, así como los riesgos y perjuicios para la estabilidad física y psicológica de toda la población (incluyendo a los profesionales de la salud en particular), la investigación sobre este tema es una prioridad nacional y local formulada por diferentes técnicos de investigación documental.

Además, presenta justificación normativa, sustentada a través de la Ley 30947 denominada en la legislación como Ley de la salud mental, donde se instauran protecciones para los trabajadores a través de obligaciones con el Estado y los empleadores. Según la Constitución Política del Perú, específicamente en el contenido del art. 7, todo ciudadano debe disfrutar de una salud mental elevada, sin hacer diferencia alguna por ningún motivo. Además, se encuentran otras leyes, como la Ley N°26842, y también se encuentra la Ley General de Salud, así como también está presente la Ley N°29414, leyes que han permitido instaurar las prerrogativas de todo usuario que haga utilización del área de salud psicológica de los servicios sanitarios. Asimismo, a nivel de país, fue desarrollada en la RM N°658-

2019/MINSA, mediante la cual se establecieron las prioridades investigativas en salud a nivel nacional, para el período 2019-2023.

Además, presenta justificación teórica porque aporta al conocimiento existente sobre el síndrome de burnout, sobre todo en su vínculo detectado acerca del rendimiento laboral en los puestos de trabajo ubicados en un establecimiento de la red de salud Áncash, en el primer nivel de atención. La información proporcionada por este trabajo, puede ser utilizada para desarrollar diagnósticos efectivos y, en base a ello, sugerir estrategias adecuadas para facilitar el desarrollo de buenos servicios para los ciudadanos (Hernández y Mendoza, 2018).

Se justifica metodológicamente porque en la información obtenida y procesada permite el desarrollo, diseño o mejora de las estrategias administrativas existentes. Asimismo, los instrumentos utilizados en la investigación, pueden ser utilizadas como herramientas para otras encuestas ya que serán fundamentadas, validadas y pueden ser útiles en futuras encuestas para profundizar la investigación utilizando estas variables establecidas (Hernández y Mendoza, 2018).

Presenta justificación social, pues el síndrome de burnout se ha hallado de una forma cada vez más asidua y constante en muchos trabajadores de empresas alrededor del mundo. Con las altas demandas del mercado, las empresas piden cada vez más a los empleados que completen más tareas en menos tiempo, lo que genera un alto estrés en el trabajo. El estrés laboral provoca que las personas padezcan el síndrome de burnout, con diversas consecuencias que afectan gravemente el desempeño laboral, y además otros ámbitos como la vida familiar, la vida personal, etc. Por lo tanto, es claro que este síndrome afecta la estabilidad e integridad de la vida de los trabajadores enfermos. Por tanto, la meta de esta investigación fue establecer cómo el síndrome de burnout malogra y perjudica gravemente al bienestar de los trabajadores respecto de su propia vida.

De otro lado, se plantea como principal objetivo: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud de Áncash, 2022. Dentro de los objetivos específicos se tiene: a) Determinar la relación entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Áncash, 2022. b) Determinar la relación entre

la despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Áncash, 2022. c) Determinar la relación entre la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Áncash, 2022.

Como hipótesis general se plantea que: El síndrome de burnout presenta vínculo con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud de Áncash, 2022. Dentro de las hipótesis específicas se tiene que: a) El agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Áncash, 2022. c) La despersonalización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Áncash, 2022. c) La realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Áncash, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se describen aquellos estudios que constituyen antecedentes de nuestras variables de investigación, del mismo modo, se realiza una descripción de la base teórica que las sustenta.

Al respecto, a nivel internacional, se considera trabajos como los de Caicedo Castro (2022), que en su artículo más reciente nos plantea como objetivo establecer una descripción de las causas del síndrome de burnout en el contexto de los trabajadores de la salud de diferentes servicios médicos (sobre todo quirúrgicos) de un hospital en Ecuador. Usó para este propósito una metodología retrospectiva, de tipo observacional, con una muestra escogida entre los empleados de las distintas áreas de servicio quirúrgico del hospital seleccionado (cirugía general, neurocirugía, traumatología y ginecología), haciendo uso del inventario Maslach para medir cansancio emocional, despersonalización y baja realización profesional. Los resultados arrojaron que el agotamiento emocional era mucho más constante entre los cirujanos generales, llegando a padecerlo el 50% de ellos; la despersonalización era más frecuente entre el 58,5% de neurocirujanos; y la baja realización profesional se observó en todos los integrantes del área de traumatología. Entre las conclusiones, se determinó que existen muchos factores para que el síndrome de burnout y sus manifestaciones aparezcan en los profesionales, como el número de horas a laborar a la semana, a su vez la ubicación del mismo, siendo la sala de emergencias el factor más estresante. Es así que este trabajo, atendiendo a sus resultados, aportan en gran medida a la presente investigación, pues permite tener conocimiento de la existencia del síndrome de burnout en los espacios hospitalarios.

También Morales (2021), en su estudio desarrollado cuyo objetivo es establecer un análisis en relación a la presencia del síndrome de burnout asociado a dificultades generadas en lo que respecta a la satisfacción laboral en el contexto del laborar en una compañía de servicios. La investigación fue cuantitativa, correlacional. Concluye que existen grados de relación ante la presencia del síndrome de burnout asociados necesariamente a la modificación negativa de la correcta vivencia de la satisfacción laboral entre colaboradores. Es así que este trabajo, atendiendo a sus resultados, aportan en gran medida a la presente

investigación, pues permite conocer los indicadores reales de estos factores, por medio de los que se tomarán decisiones de tipo preventivo para corregir y reparar con eficacia el bienestar de los trabajadores.

Del mismo modo, Márquez (2020), desarrolló su estudio de maestría, siendo el objetivo establecer el vínculo entre la actividad profesional ejercida por los trabajadores sanitarios en su relación necesaria o relativa al síndrome de burnout. Respecto al tema metodológico, se aplicó un perfil cuantitativo, además de un perfil de tipo no experimental, resultando además en un enfoque transversal y presentando una investigación cuyo alcance resulta descriptivo. Es debido a ese procedimiento que obtuvo como resultado que existe un vínculo negativo que disocia el síndrome de burnout con la variable del buen desenvolvimiento profesional ejecutado por los empleados o trabajadores sanitarios. Entre las conclusiones, establece que, en el rubro de servicios sanitarios públicos, el síndrome de burnout resulta una dificultad comunitaria, con un enorme coste social y económico, que va en detrimento del funcionamiento de las actividades regulares.

Asimismo, está la tesis de Collaguazo y Medina (2021), sustentada ante la Universidad Central del Ecuador, que posee el objetivo desde las características de la presencia del síndrome de burnout en vínculo con la variable del desempeño dentro de una central de servicios integrados del área metropolitana de Quito. Respecto de la metodología, se aplicó un estudio cuantitativo contando a su vez respecto del diseño de investigación un modelo que descarta lo experimental. De ello, deriva conclusiones, estableciendo que la gran mayoría de los trabajadores tenían bajos niveles de estrés y satisfacción laboral.

También, Caravaca et al. (2022), presentaron un artículo en España, cuyo propósito fue establecer las características de la incidencia del burnout asociado de acuerdo a criterios demográficos, puestos de trabajo y clase social todos los factores de riesgo involucrados. Respecto de la metodología, se construyó con un enfoque transversal analítico. Con ese procedimiento, obtuvo como resultado que existe un grado de insatisfacción de los empleados sociales de España. Entre las conclusiones, establece que existe un vínculo innegable entre el burnout y los niveles de ansiedad e insatisfacción laboral. Este trabajo es significativo para

nuestra investigación, porque revela la situación de muchos trabajadores administrativos públicos.

En el mismo sentido, Ramos et al., (2020) presentaron un estudio, sustentado el año académico marzo 2019-marzo 2020 en la Universidad Central del Ecuador, que se planteó la finalidad de enumerar los factores causales del estrés en el trabajo y la presencia de la afección denominada síndrome de burnout entre profesores pertenecientes al área sanitaria en la misión de formar estudiantes de enfermería. Respecto de lo metodológico, se aplicó características transversales, donde participaron docentes de la carrera de enfermería, usando herramientas relevantes como la escala de estrés. Entre las conclusiones, establece que el 33% de los docentes calificó el estrés como moderado, y que se presentó sobre todo en aquellos cuya edad bordea los 54 años; así pues, dependiendo de las condiciones de trabajo, el trabajo puede ser estresante y permitir la aparición de otras enfermedades, es por ello que es necesario impulsar la convivencia entre los integrantes del centro de trabajo, lo que conlleva el aumento de la productividad y el mejor trato a los usuarios del servicio brindado. A partir de todo ello, se puede afirmar que un factor de aparición del síndrome de burnout es el desarrollo de circunstancias estresantes en el centro de labores, afectando malamente los estilos de vida de los trabajadores en relación con los demás.

Así mismo, a nivel nacional se considera los siguientes estudios: en el artículo de Contreras-Camarena et al. (2021) se traza como objetivo establecer qué función posee la autoestima en relación a la presencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los médicos que brindan sus servicios en el área de emergencia de un hospital en Lima. Para ello, se trazó un estudio de metodología analítico correlacional, con una muestra de 66 médicos del referido hospital, a los que se encuestó con el instrumento del cuestionario de Maslach. Entre los resultados, se estableció que, entre dichos médicos, un 16,66% muestra despersonalización, además se estableció que mostraba despersonalización un 28,78%, así como un porcentaje importante (25,75%) manifestaba baja realización personal. Entre las médicas mujeres, se mostraron mayores casos de baja realización personal, y entre los médicos varones, se manifestó mayoritariamente la despersonalización. Se estableció como conclusión que el síndrome de burnout

entre los profesionales de la salud se manifiesta con mayor frecuencia entre aquellos que poseen baja autoestima, afectando gravemente esta mezcla su desempeño laboral. A partir de todo ello, se puede comprobar que este estudio es relevante para nuestra investigación, pues permite afirmar que el síndrome de burnout tiene una diversidad de factores de aparición en las instituciones, pero siempre afecta el desempeño laboral de los trabajadores.

Caycho (2021) presenta su tesis de maestría, cuyo objetivo fue asociar el síndrome de burnout con la variable del desempeño laboral de los empleados en enfermería pertenecientes al hospital de la región militar central, unidad de cuidados intensivos. Respecto de la metodología, se aplicó un enfoque cuantitativo, en paralelo se aplicó respecto del diseño un modelo que no aborda lo experimental, siendo una investigación correlacional y también transversal. Con ese procedimiento, se obtuvo como resultado que existe en los tipos de trabajo estudiados una presencia moderada del síndrome de burnout. En ese sentido, se concluye que existe un vínculo moderado que relaciona el padecer síndrome de burnout con la variable de una afectación importante al desempeño laboral, constituyendo una relación inversa. A partir de todo ello, se puede comprobar que este estudio es relevante para nuestra investigación, pues permite afirmar que la enfermedad en sus primeras etapas muestra resultados moderados, ya que el personal se encuentra cansado y agotado, se manifiesta en una actitud fría hacia la atención, manifiestan la monotonía de sus labores y la ausencia de una motivación que pueda reflejarse en el desempeño de sus actividades.

Ahora bien, en el estudio de maestría de Mendoza (2019), desarrolló como propósito principal establecer qué vínculo existe en la realidad respecto al padecimiento del síndrome de burnout con diversas consecuencias que afectan el desenvolvimiento profesional presente entre los encargados de gerencia en los diversos centros de salud. Se convocó para investigar a 77 gestores de salud. El estudio se desarrolló metodológicamente a un nivel de diseño que usa formas no experimentales, siendo una investigación descriptiva y a su vez una indagación de clase correlacional. Este procedimiento engendró resultados, entre los que establece que el 63,6% de los empleados administrativos padecen síndrome de burnout, lo que está inversamente asociado con el rendimiento.

El estudio halló un vínculo moderadamente negativo entre el padecimiento de la afección denominada síndrome de burnout en su relación con diversos niveles del rendimiento profesional. Respecto de los productos resultantes, se establece que un buen porcentaje de 63,6%, 27,3% y 9,1% de los empleados fueron identificados con niveles diversos de síndrome de burnout, respectivamente alto, medios y síntomas bajos, sin embargo, se determinó que el 62,3% de los empleados tenía un nivel medio de afectación a su desempeño profesional; por otra parte se tiene que el 27,3% tenía un nivel alto y además se estableció que respecto del 10,4% se encontraron muestras de un nivel bajo de la afección, esto se deduce de $Rho = -0.647$ y $p.valor = 0.000$. En consecuencia, el análisis mostró la existencia de un vínculo inverso, aunque de naturaleza moderada que asocia la existencia del síndrome de burnout con la variable que alude al desempeño del sector ejecutivo. Se encontró en esta encuesta que respecto de la afección del síndrome de burnout esta causa estragos en diversos aspectos del desenvolvimiento profesional, debido al cansancio psicológico y corporal de los empleados, asociados al sobreesfuerzo laboral y al mismo ambiente de trabajo. Al mismo tiempo, los empleados tienden a mostrarse compulsivos e irritables en diferentes situaciones.

Dentro de este marco, Canales (2021), en su investigación de maestría, su objetivo principal se trazó en función a descubrir el vínculo existente que asocia el síndrome de burnout en su relación con el desempeño profesional real atribuible a los empleados del área de enfermería de un establecimiento de salud que se encuentra ubicado en los Olivos en Lima Perú. Dicha investigación fue realizada desde la perspectiva en la cual consideró un enfoque cuantitativo, cuyo diseño liberado del uso experimental, en el marco de una investigación hipotético deductiva. Se convocó para ese propósito a una muestra formada por un conjunto de 87 profesionales laborantes dentro de un centro de salud. Respecto a los instrumentos para recolectar datos se hizo uso de un formulario de preguntas, formado por cuestionarios de alta confiabilidad. De ello, se extrajo como resultado que el síndrome de burnout está correlación débil con el desenvolvimiento de los empleados. Como conclusión se establece que, a menor intensidad de síndrome de burnout, se experimenta niveles de mayor rendimiento laboral entre los trabajadores de enfermería, y viceversa.

Esta investigación brindará datos y sugerencias idóneas para su aplicación desde las direcciones de dichos centros sanitarios, para provecho de los trabajadores de la salud, usuarios externos y la propia institución.

De igual manera, Marmolejo (2021), dentro de su trabajo de maestría, presentó como objetivo el establecimiento con la presencia de afectación del síndrome de burnout como factor psicosocial que afecta el rendimiento profesional de los empleados de enfermería de un servicio de emergencias. Este trabajo está realizado desde la perspectiva cuyo enfoque cuantitativo, además de contar con un diseño que no contempla lo experimental, representando una investigación de tipo no aplicado y que posee un carácter transversal. 72 licenciados de enfermería conformaron la población, considerando a 61 de ellos como muestra, obtenidos mediante un muestreo probabilístico simple. Los cuestionarios se utilizan para recopilar información. Los resultados mostraron niveles más altos del síndrome de burnout como factor psicosocial del rendimiento profesional de los empleados de enfermería.

La conclusión es que tanto el síndrome de burnout y los factores psicosociales que lo causan se correlacionan negativamente con las variables del desempeño laboral, y por tanto no hay una relación mecánica entre ambas. Finalmente, sí hay un vínculo sólido entre dichos factores psicosociales en general y el desempeño laboral. Debido a la incidencia del agotamiento emocional, se evidenció en la muestra de estudio que no solo por el exceso de trabajo, sino también por el conflicto y la responsabilidad personal, la falta de recursos emocionales y de capacidad adecuada para confrontar los problemas del día a día, lo cual afecta el estado psicológico de los profesionales de la salud.

Cabe considerar a Donaire (2021), en cuyo trabajo de maestría, consideró como principal objetivo establecer el vínculo existente que asocia la afectación del síndrome de burnout con la variable del desenvolvimiento profesional de los funcionarios públicos del Hospital María Auxiliadora con el apoyo de MINSA (2020). La investigación sostuvo un paradigma positivista, de método cuantitativo, tipo básica, con un diseño de tipo no experimental. Respecto de la muestra o población, esta estuvo conformada por 165 personas, siendo usada como técnica la encuesta directa, y la herramienta es un cuestionario. Además, dentro de los resultados

refieren que el síndrome de burnout está relacionado en un 35 % más alto de lo común con el rendimiento laboral. Se concluyó que hay un vínculo innegable que asocia la afectación del síndrome de burnout con el rendimiento profesional entre los trabajadores de salud dentro de este mencionado hospital. Esta investigación muestra que cuando los empleados están insatisfechos, tienen problemas para concentrarse, perciben el ambiente de trabajo como sospechoso y se sienten cansados, podría acarrear que los colaboradores sientan que no están incluidos en una parte positiva de la organización, lo que se refleja en su desempeño.

De otro lado, respecto de las bases científicas corroborables en la variable del síndrome de burnout, se ha comprobado que sobre las características presentes en este síndrome principalmente se manifiesta tanto agotamiento emocional así como incertidumbre, expresados en sus actividades de trabajo, con consecuencias negativas en las organizaciones, los usuarios, y sobre todo respecto de la salud mental (Hernández Vargas, 2017). Del mismo modo, se tiene que el síndrome de burnout es una experiencia subjetiva de sensaciones, cogniciones y actitudes que pueden conducir a cambios psicofisiológicos en una persona y efectos negativos en las instituciones laborales, todo como resultado del estrés crónico (Lovo, 2020).

Debe señalarse que el síndrome de burnout, lo definen como un estado mental perseverante, negativo y relacionado con el trabajo que ocurre en personas normales y se manifiesta como sentimientos de incompetencia, incomodidad, falta de motivación y disfunción laboral. Se puede notar que el modelo triaxial siempre está implícito en estas definiciones, y ha sido fuertemente criticado por la superposición de síntomas descritos como características del síndrome con síntomas depresivos (Bianchi et al., 2015).

Además, el síndrome de burnout puede interpretarse como una importante consecuencia de la afección endémica del estrés laboral crónico, que afecta negativamente tanto a nivel individual como organizacional, y es muy específico en determinados campos de trabajo, profesiones, voluntariado o familias, cuando se trabaja directamente con el usuario, grupos, ya sean pacientes altamente dependientes o estudiantes conflictivos (Martínez, 2010).

El agotamiento puede encontrarse en cualquier contexto ocupacional y verse tanto dentro como fuera de los servicios humanos. Las primeras teorías del agotamiento se centraron principalmente en factores relacionados con el trabajo; sin embargo, investigadores recientes explican que los factores ambientales e individuales también tienen un efecto sobre el síndrome de agotamiento (Maslach y Goldberg, 1998). El agotamiento a menudo se produce como consecuencia de una interacción complicada entre las características individuales y los factores del entorno laboral. Algunos estudios existentes revelan que las causas del agotamiento con un enfoque en el entorno laboral implican factores estresantes del rol, estructuras organizacionales y características del trabajo. También parece importante tener en cuenta las características individuales al analizar las relaciones entre el cansancio y el rendimiento profesional (Liu y Lo, 2018).

El agotamiento laboral es un síndrome relacionado con el trabajo caracterizado por el embotellamiento en el plano afectivo, que lleva a una disminución de la eficiencia individual. El agotamiento emocional es, de hecho, un desapego emocional del trabajo junto con una actitud negativa hacia el lugar de trabajo y los empleados, la reducción de la eficiencia significa que los empleados no pueden trabajar de manera efectiva, el agotamiento laboral ocurre debido a diversas características organizacionales y personales (Arias et al., 2017).

En otras palabras, lo que es estresante para uno puede no serlo para otro. El síndrome de burnout tiene resultados diferentes a los efectos a corto plazo de la tensión. Principalmente, el burnout se desarrolla después de confrontaciones repetidas, prolongadas y sin éxito de condiciones de trabajo indeseables. Los factores desencadenantes del síndrome de burnout entre las personas son principalmente factores de estrés relacionados con el trabajo. Estos factores desencadenan la existencia de situaciones de burnout en el trabajo y luego crean circunstancias perjudiciales. Además, el agotamiento relacionado con estos factores también influye en el rendimiento de los empleados en el trabajo y da como resultado una baja productividad (Akca y Tepe, 2020).

Asimismo, se ha señalado que es una consecuencia del estrés crónico de tipo laboral, donde se experimenta una aversión generalizada por los objetos de trabajo debido a un alto agotamiento emocional, que afecta no solo al puesto de

trabajo sino también a la calidad de vida del trabajador. Algunas personas con este síndrome quieren adaptarse a las demandas y mejorar el desempeño laboral, pero sus intentos fallan y el síndrome finalmente se instala en la persona (Rivera et al., 2019). Las consecuencias de este síndrome pueden ser desastrosas para individuos y organizaciones, como ausentismo, asistencia, insatisfacción laboral y jubilación anticipada, además de poner en riesgo la seguridad del paciente debido al deterioro de la salud biopsicosocial (Vidotti et al., 2018).

Dicho de otro modo, si el estrés laboral persiste durante muchos años, puede tener consecuencias nefastas en forma de enfermedades psicosomáticas, ansiedad, depresión, riesgo de adicción e incluso suicidio. Si bien en un principio las manifestaciones de este problema se extendieron a la vida laboral, eventualmente se comprometieron en todas las circunstancias, incluyendo la vida familiar y social del trabajador (Vera et al., 2019).

Desde otra perspectiva, la ansiedad se ha asociado con los profesionales del trabajo social y, además del estrés, puede generar resultados personales y laborales negativos, como: reducción de la motivación, reducción del rendimiento de los empleados, sobrecarga de trabajo e incluso puede afectar las relaciones personales y familiares (Caravaca et al., 2022). Cabe mencionar que los profesionales de la salud a menudo se enfrentan a una tarea compleja que involucra actividades que requieren un alto compromiso emocional, así como las relacionadas con la organización del trabajo (Lauracio y Lauracio, 2020).

Además, Monteiro et al., (2012) afirman que existen, además del estrés laboral, otras enfermedades profesionales provocadas por la recurrencia y permanencia del mismo, entre las que destaca el Síndrome de Burnout. Entre los pioneros en investigarlo se encuentran Maslach y Jackson, que lo caracterizaron como un problema proveniente del ambiente de trabajo, y no del individuo (Neves et al., 2014). Para este estudio, adoptamos el concepto establecido por Gil-Monte (2005), que conceptualiza el síndrome de burnout reconociéndose entre otros detalles como una reacción al exceso de manifestaciones de estrés laboral, especialmente entre aquellos trabajadores cuyo trabajo gira en torno a la interacción con otras personas. Sin embargo, los aspectos del trabajo que impactan negativamente tienden a ser perjudiciales para la salud, generando problemas

asociados al estrés laboral y por tanto a la afección del Síndrome de Burnout. Según Carvalho y Magalhães (2011), el burnout suele conducir al deterioro del bienestar físico y emocional.

A diferencia del estrés positivo, el síndrome de burnout es siempre perjudicial para la vida profesional y personal (Benavides-Pereira, 2002). En consecuencia, y tal como dicen Maslach y Leiter (2016), los trabajadores expresan en su percepción afectiva cotidiana la infelicidad y la conciencia de su baja productividad laboral. Como resultado de ello, las empresas que aspiran a desarrollar sus actividades con una mayor eficiencia han de considerar como mínimo el cuidado higiénico en el centro de labores. Según Benavides-Pereira (2002), los síntomas del síndrome de burnout pueden ser físicos, conductuales, psíquicos y defensivos. Gil-Monte (2005) divide el proceso de burnout en dos perfiles, sugiriendo que existe un orden específico de presentación de los síntomas. El primer perfil (síntomas precoces) está vinculado al daño cognitivo y afectivo que perjudica el desempeño en el cumplimiento de las responsabilidades del empleado; el segundo perfil implica cualquier consecuencia secundaria de los primeros síntomas, como sentimientos de culpa por acciones anteriores. Gil-Monte confirma la existencia de burnout solo en la manifestación de la segunda fase, considerando la primera fase como mero estrés laboral.

Al mismo tiempo, Maslach et al., (2001) argumentan que el estrés crónico diario en el trabajo, la presión excesiva, los conflictos interpersonales y el bajo reconocimiento de los síntomas son factores que promueven el Síndrome de Burnout. En línea con esta afirmación, Bakker y Demerouti (2013) sostienen que, en ciertos casos, la disponibilidad de recursos organizacionales no se corresponde con las demandas laborales, lo que lleva a la ocurrencia de burnout. Así, debido a la relación entre la disponibilidad de recursos y el burnout, este tema ha trascendido el campo académico, despertando el interés de los gerentes (Leiter et al., 2014), buscando minimizar la enfermedad laboral y la baja productividad. El rendimiento individual también está relacionado con el compromiso con el trabajo, lo que puede actuar como un contador del síndrome de Burnout, ya que la energía y el entusiasmo asociados con el trabajo pueden mitigar el efecto estresante.

De otro lado, para establecer las dimensiones de la variable se ha considerado la escala confeccionada por Maslach y Leiter (2016) citados por Hernández Vargas (2017) que está conformada por un total de veintidós ítems, cuya aplicación permite medir los aspectos más relevantes, los cuales incluyen el agotamiento emocional, y además la despersonalización junto a otras dificultades concretas.

Respecto de la dimensión llamada agotamiento emocional, esta puede asociarse a la experiencia psicológica de la reducción de las energías expresada en cansancio, que aumenta al punto que los trabajadores ya no pueden e incluso ya no quieren ver más a sus pacientes; en ese contexto, desarrollan la percepción de no poder aportar nada más, ni a sus pacientes o usuarios, ni a sus compañeros, ni a sus familiares, ni a sí mismos. De esta manera, sienten una profunda insatisfacción con sus propios logros profesionales y manifiestan una inclinación a exhibir sus insuficiencias y fracasos, en el contexto de una grave pérdida de autoestima (Hernández Vargas, 2017).

Además, en la dimensión denominada despersonalización, se hace referencia a una actitud de alta negatividad y pesimismo dirigida hacia el propio usuario, manifestando gradualmente una falta de sentimientos y emociones hacia la condición de estos, pudiendo darles un trato deshumanizado, con indiferencia, ausencia de contacto visual y una ausencia de dinamismo en la relación, presentando tendencia a actuar con cinismo (Hernández Vargas, 2017).

No obstante, la dimensión realización personal, se refiere a cuando existe una relación de ayuda, como la relación médico-paciente, suele centrarse en el problema, situación o crisis que vive el usuario. De manera que el usuario busca una solución a sus problemas, por lo que la relación se llena de una mezcla interminable de emociones: esperanza de solución, sorpresa, dolor, enfado, frustración, miedo, desesperación, desesperación o tristeza, dada la situación del usuario. Sí, la persona que brinda la ayuda (el profesional de la salud) no respondió satisfactoria o adecuadamente a las expectativas generadas por el usuario, frustrando tanto al usuario como al profesional de la salud.

Esta última característica suele ignorarse por la gran mayoría de los propios usuarios, pero de otra parte, se manifiesta una acumulación de frustración en los profesionales que trabajan en las empresas, desarrollando una actitud pesimista hacia el trabajo, exhibiendo sentimientos de duda, cuyo resultado es la pérdida de motivación del médico cuando esta actitud pesimista se vuelve corriente, expresando sentimientos de incompetencia y fracasos, lo que lleva a cuestionar su propia aptitud profesional (Hernández Vargas, 2017).

Respecto a la dimensión denominada desempeño laboral, debe señalarse que el mismo se ha definido como cualquier comportamiento cognitivo, mental, motor e interpersonal controlado por un individuo, clasificado por competencia, que es importante para la obtención de las metas al interior de una organización (Salgado y Cabal, 2011). En ese sentido, se puede considerar el desempeño laboral como la eficiencia con la que los colaboradores realizan su trabajo, lo que se requiere en una empresa y, como tal, convirtiéndose para las empresas actuales en toda una ventaja competitiva (Chiavenato, 2019).

Asimismo, el desempeño laboral es reconocido como la principal fortaleza de la institución, el cual se torna necesario para lograr resultados y que estos sean sostenibles en el tiempo (Bautista et al., 2020). El desempeño laboral se define como la potencialidad de estructurar y desarrollar toda actividad que combinada pueda resultar un comportamiento productivo entre los involucrados (Robbins y Judge, 2017).

Es por ello que el desempeño laboral como constructo teórico consiste en comportamientos encontrados en las observaciones de los empleados que contribuyen al logro de resultados. Por lo tanto, el análisis y evaluación de desempeño laboral es una ventaja en las diferentes actividades de la organización, que puede optimizar la selección de personal, dar compensación y compensación o desarrollo de capacidades. Sin embargo, es importante considerar el equilibrio trabajo-familia, a menudo conflictivo, para lo cual se pueden implementar políticas dirigidas a resolver el conflicto trabajo-familia (Pashanasi et al., 2021).

El desempeño se considera como un concepto que se cumple en la dirección de completar la tarea y lograr el propósito de manera de cumplir con los criterios

predeterminados dentro del marco de la tarea, el desempeño laboral del empleado generalmente se define como un esfuerzo del individuo que sirve para el desempeño organizacional (Akca y Tepe, 2020). Los esfuerzos contribuyen a las metas institucionales mediante la evaluación de desempeño de un empleado con respecto a las actitudes y los resultados que tienen con el trabajo en comparación con sus colegas. En un entorno de trabajo competitivo, las personas tienen una gran parte del éxito de las organizaciones. En algunos casos, si los empleados logran alcanzar el éxito a través de un trabajo eficaz y eficiente, puede ser necesario recompensarlos para garantizar la continuidad del desempeño. Por otro lado, es importante motivar a los empleados que no tienen el mismo desempeño que sus compañeros (Akca y Tepe, 2020).

De esta manera se consideran dos componentes principales del desempeño empresarial que se denominan desempeño de tareas y desempeño contextual. El desempeño de tareas se ocupa de los principales procesos técnicos o actividades en curso en una empresa (Donaire, 2021). Por ejemplo; operaciones de producción, operaciones de entrega de productos terminados, suministro de materiales y relaciones con subordinados u operaciones de servicio. Por otro lado, el desempeño contextual incluye comportamientos que desarrollan y contribuyen a la cultura y el clima organizacional que afectan a los empleados que realizan actividades diarias en la empresa. Incluye la construcción de confianza, calmar la hostilidad y las situaciones de conflicto. Brevemente, el desempeño es un concepto sobre el logro de tareas y responsabilidades que contribuyen a la fabricación o servicio de producción o tareas de gestión (Liu y Lo, 2018).

Por lo tanto, el desempeño laboral está determinado por las acciones de los trabajadores como resultado de sus actividades asignadas y las contribuciones que dependen de su puesto, el cual se rige por la regulación entre el trabajador y la empresa. Así mismo, esta es una respuesta al cumplimiento de las tareas laborales asignadas, adaptándose adecuadamente a sus requerimientos y al de la organización con el fin de ser eficientes, eficaces y efectivos facilitarán su cumplimiento, las responsabilidades asignadas a fin de lograr las metas propuestas y por ende los objetivos, en base al éxito de la empresa (Bautista et al., 2020).

Sin embargo, la insatisfacción con el propio trabajo, aunque presumiblemente es una consecuencia o concomitante del agotamiento, se centra más en el trabajo que en uno mismo. A un empleado insatisfecho no le gusta el trabajo, mientras que un empleado “quemado” se siente incapaz de realizarlo adecuadamente (Bianchi et al., 2015). Las fuentes de insatisfacción laboral incluyen muchas características relacionadas con el trabajo, independientes de la moral y la competencia subjetiva del titular, como el salario, las prácticas de supervisión y la simpatía de los colegas (Bianchi et al., 2015).

Cabe señalar que, el desempeño laboral de los trabajadores de instituciones públicas, es de suma importancia para su autoevaluación y sus logros, y las personas deben estar satisfechas con esto en su lugar de trabajo, la satisfacción laboral son los sentimientos negativos o positivos que las personas tienen sobre las actividades que realizan en el lugar de trabajo, la satisfacción laboral es la posición o actitud de un trabajador o empleado que es responsable del trabajo. En este sentido, sus necesidades y deseos son diferentes y difíciles de entender (Pashanasi et al., 2021).

Por lo tanto, los antecedentes principales del desempeño de la tarea son la capacidad para realizar el trabajo y la experiencia previa. En un contexto organizacional, el desempeño de tareas es un acuerdo contractual entre un gerente y un subordinado para realizar una tarea asignada. El desempeño de las tareas encomendadas se divide en dos segmentos: el desempeño de las tareas técnico-administrativas y el desempeño de las tareas de liderazgo. El desempeño laboral esperado que comprende la planificación, organización y administración del trabajo diario a través de la capacidad técnica, el juicio comercial, etc., se denomina desempeño de tareas técnico-administrativas. El desempeño de la tarea de liderazgo se etiqueta mediante el establecimiento de objetivos estratégicos, el mantenimiento de los estándares de desempeño necesarios, la motivación y la dirección de los subordinados para realizar el trabajo a través del estímulo, el reconocimiento y la crítica constructiva (Tripathy, 2014).

Sin embargo, Borman y Motowidlo (1997) en el contexto del desempeño de tareas definieron el desempeño laboral como la efectividad de los trabajadores en el desempeño de las tareas que se les asignan, recompensando a la organización

y a los individuos proporcionalmente mientras se logra la visión organizacional. Werner (1994) ha sintetizado las proposiciones anteriores sobre el desempeño de tareas relacionándolas con la recompensa formal de la organización enunciando como la habilidad y el comportamiento demostrados que influyen en la producción directa de bienes o servicios, o cualquier tipo de actividades que brindan apoyo indirecto al núcleo técnico de la organización.

En otras palabras, el desempeño es multidimensional y multifacético, a menudo agrupado en torno a tres dimensiones amplias: (1) desempeño de tarea, (2) desempeño contextual y (3) desempeño organizacional.

Cabe resaltar que en la dimensión desempeño de tarea, se refiere a una perspicacia y competencia técnica, habilidades orientadas al trabajo, y la especificidad asociada, consiste en las competencias, sabiduría y habilidad de los colaboradores. También, menciona las siguientes características, sensata toma de decisiones, firmeza de organización y planificación, determinación para resolver problemas, conocimiento técnico y productividad, enfoque en la cantidad, como también en la calidad del trabajo (Salgado y Cabal, 2011).

Para la dimensión desempeño contextual, significa que las habilidades de los colaboradores no son lo único, entrelazadas con actitudes dirigidas a la orientación a metas y resultados, la autonomía, el compromiso institucional, la contribución, la reciprocidad con los demás y el compartir, además de la transferencia de los conocimientos (Salgado y Cabal, 2011).

Finalmente, en la dimensión desempeño organizacional, se refiere al apoyo voluntario al desempeño de la agencia, apoyo opcional a la calidad del trabajo, asimismo el uso adecuado del tiempo, recursos de la agencia, asistencia laboral, uso eficiente del tiempo y bitácora voluntaria para el trabajo eficiente. (Salgado y Cabal, 2011).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio fue de naturaleza básica o pura, cuyo propósito fue comprender la realidad del fenómeno objeto de estudio, el cual se asocia a las variables tal como se presentan espontáneamente en su entorno (Hernández y Mendoza, 2018).

En cuanto al enfoque del estudio, este resultado cuantitativo, puesto que se aboca a la medición objetiva y el discernimiento estadístico de los datos recolectados en las áreas de exploración antes mencionadas (Hernández y Mendoza, 2018).

Por último, es importante mencionar que este trabajo presenta un nivel de tipo correlacional, porque involucra la asociación de dos variables, con el propósito de hallar cierto vínculo entre estas y cómo se afectan mutuamente (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación

En esta investigación, se elaboró un diseño no experimental, en el sentido de que no se modificó ninguna de las variables de estudio, además de precisar que el estudio fue transversal en el sentido de que se realizó sobre una muestra poblacional durante un período de tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).

Este estudio también se inserta en el uso del método hipotético deductivo, dado que se derivó de reglas generales que luego se aplican a situaciones individuales (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

V1: Síndrome de burnout

Es considerado al conjunto de signos y síntomas que se vinculan al agotamiento emocional y también a la desconfianza, expresadas en el contexto del trabajo, perjudicando con ello a organizaciones, usuarios, y sobre todo a la salud psicológica de los directamente afectados (Hernández Vargas, 2017).

Esta variable, definida operativamente, se asocia a la escala de Maslach y Leiter (2016), que mide las tres clases de expresiones del síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Hernández Vargas, 2017).

Acerca de los indicadores de la manifestación de la variable síndrome de burnout, se consideró para la dimensión agotamiento emocional: exhausto, cansado/ agotado y fatigado. En cuanto a la dimensión despersonalización: reconoce actitudes y distanciamiento. Asimismo, realización personal: efectividad, realización personal.

Asimismo, en la recolección de datos o información se empleará la técnica de encuesta y utilizará el cuestionario como instrumento, con respuestas establecidas en escala ordinal tipo Likert.

V2: Desempeño laboral

Salgado y Cabal (2011) definen el desempeño laboral como cualquier comportamiento cognitivo, psicológico, motor e interpersonal controlado por el individuo, clasificado de acuerdo a su competencia e importante para las metas de la organización.

En relación a la definición operacional de la variable se consideró que el desempeño es multidimensional y multifacético, y a menudo se agrupa en torno a tres dimensiones: desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño organizacional (Salgado y Cabal, 2011).

Cabe mencionar que, en relación a los indicadores de la variable desempeño laboral se consideró para la dimensión desempeño de tarea: Capacidades,

conocimientos, habilidades y técnicas. Para la dimensión desempeño contextual: metas, iniciativa y capacitación. De acuerdo a la dimensión desempeño organizacional: eficiencia y eficacia.

Asimismo, en la recolección de datos o información se empleará la técnica de encuesta y utilizará el cuestionario como instrumento, con respuestas establecidas en escala ordinal tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Población

Se refiere a la serie de elementos que cumplen con un criterios o características específicas o en común (Hernández et al., 2014). De esta manera, la población para este estudio es el conjunto de trabajadores administrativos de la Red de Salud de Ancash, según se precisa en el oficio N° 0016-2022-GRA/DIRESA/RSPS/D.

En los criterios de inclusión: Se consideró a los empleados administrativos del sistema de salud de Ancash que estuvo presente al momento de la aplicación del cuestionario.

Para los criterios de exclusión: No se consideró a los trabajadores administrativos del sistema de salud de Ancash que no estuvieron presentes al momento de la aplicación del cuestionario, por motivos de permiso, vacaciones o licencia por enfermedad.

Muestra

Una muestra es esencialmente un subgrupo de la población que realmente se estudió, establecido por las características que se estudiarán en el conjunto de datos (Arias, 2016). Sin embargo, la muestra de la investigación estuvo establecida por el total de trabajadores administrativos de una red de salud de Ancash.

Muestreo

El muestreo es un procedimiento con que se conoce la confiabilidad y precisión de cada elemento de la muestra (Arias, 2016). El muestreo para la investigación es probabilístico, así mismo es necesario mencionar que el nivel de confianza es del 95%. Para conseguir la muestra, se insertaron los siguientes datos en la fórmula de población finita:

Para su determinación, se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z)^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + (Z)^2 * q * p}$$
$$n = \frac{92 * (1.95)^2 * (0.5) * (1 - 0.5)}{(0.05)^2 * (92 - 1) + (1.95)^2 * (0.5) * (1 - 0.5)}$$
$$n = 75$$

Luego de aplicar la fórmula de Arkin y Colton (1995), para encontrar el tamaño de una muestra representativa de poblaciones finitas de confiabilidad del 95%, se obtuvo una muestra de 75 trabajadores administrativos.

Unidad de análisis

Por otro lado, se consideró como una unidad de análisis el elemento o sujeto a medir que constituye una población (Hernández et al., 2014), en ese sentido esta investigación considera como unidad de análisis a los trabajadores administrativos de una red de salud de Ancash.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este trabajo de investigación, la técnica aplicada fue la encuesta, considerada como un medio de recolección de datos estándar, establecido con el propósito de recolectar información de una muestra que debe ser representativa de la población de estudio y limitada por las preguntas, la cual recolectó un conjunto de datos (Creswell, 2013).

Instrumento

El instrumento que se utilizó fue cuestionario, esta herramienta es fundamental por su facilidad de levantamiento de la información a obtener, técnica de investigación social que presenta una enorme variabilidad de datos y objetividad, con una dimensión representativa (Arias, 2016).

En este sentido, cabe mencionar que se desarrolló dos cuestionarios, ambos tipos Likert, con 5 escalas, el cuestionario fue elaborado por la autora de la investigación, con base en las dimensiones operativas de las variables de investigación, con una duración estimada de aproximadamente 15 minutos.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de síndrome de burnout

Autora: Carmen Rosa Gonzales Reyes

Dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de desempeño laboral

Autora: Carmen Rosa Gonzales Reyes

Dimensiones: Desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño organizacional

Validez y confiabilidad

En cuanto a la validez de la encuesta, es importante resaltar su importancia en la validación de los formularios de preguntas, logrando así uno de los elementos esenciales de validez y confiabilidad (Hernández et al., 2014).

En cuanto al estudio, la verificación textual del documento tuvo en cuenta la verificación de expertos, para conocer sus opiniones favor referirse al anexo de esta investigación. Se obtuvieron resultados consistentes de “aplicable” teniendo en cuenta el formato de respuestas dicotómicas establecido por la UCV.

Con referencia a la validación de las preguntas que son parte de los dos instrumentos, asimismo se realiza la consulta a tres expertos, Para el resumen de la validez del contenido de los instrumentos se ha elegido al Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad, así mismo cuenta con maestría en Gestión talento humano, cuenta con experiencia en docencia en temas de investigación. Por otro lado, el Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales es Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, cuenta con experiencia en el sector público, además en investigación. Así mismo el Mg. Carlos Arturo Santamaría Vílchez tiene maestría en Gestión Pública, además tiene experiencia en el sector público y en temas de investigación, el instrumento es sometido al juicio de los expertos quienes emitieron su opinión acerca de las preguntas que constituyen el cuestionario de las variables de investigación. De acuerdo al formato proporcionado por el laboratorio, se obtiene como resultado general aplicable por consenso de los expertos, en tal sentido, la ficha de verificación de los expertos se adjunta al trabajo actual en anexos.

Se ha seleccionado al primer experto, considerando sus conocimientos en los temas relacionados a las variables en estudio y por ser docente en investigación, el segundo experto y al tercer experto por su grado de especialización, por su experticia en el sector de la unidad de análisis y conocimientos en temas de gestión pública, en el este estudio se consideró la variable de síndrome de burnout y desempeño laboral.

En lo que respecta a las pruebas de confiabilidad, esta se define como el rango en el que los resultados son similares cuando el instrumento se aplica repetidamente a la misma persona y/o sujeto (Hernández et al., 2014), junto con el

Alfa de Cronbach es una medida estadística utilizada para cuantificar la confiabilidad del instrumento.

En este sentido, cabe mencionar que se aplicó el criterio Alfa de Cronbach, considerando la prueba piloto previamente establecida de 15 usuarios, teniendo en cuenta el nivel establecido por George y Mallery (2003) para el valor Alfa de Cronbach, el valor obtenido del programa Alfa de Cronbach, los detalles se encuentran en el documento adjunto.

En cuanto a los resultados obtenidos de la variable cuestionario de síndrome de burnout, el índice de confiabilidad obtenido es igual a 0,904, pudiendo suponerse que la escala presenta excelente confiabilidad, y su aplicación beneficia, en relación a las variables del cuestionario de desempeño laboral, el índice de confiabilidad obtenido es igual a 0,911, se puede considerar que el instrumento tiene una excelente confiabilidad y su aplicación procede.

En conclusión, es necesario mencionar que los instrumentos de investigación permitieron alcanzar un nivel importante de confiabilidad, siendo los detalles de los valores de las variables y las preguntas acerca de Alpha de Cronbach una parte esencial de los contenidos anexados al presente estudio.

3.5 Procedimientos

A continuación, se resumen los procedimientos establecidos en la investigación, luego de aprobado el proyecto de investigación, se procedió a realizar la recolección de literatura con la finalidad de comprender las variables del estudio.

Con la información obtenida se elaboró los instrumentos de campo, que fueron validados por expertos, asimismo se realizó la recolección de datos sobre la muestra anteriormente definida de trabajadores de una red de salud de Ancash, debido a que se contaba con la autorización de esta institución.

Posteriormente, se aplicó los instrumentos establecidos y, con la información obtenida, se realiza el procesamiento estadístico y la interpretación de los resultados, tanto los descriptivos, como también los de análisis inferencial, se utilizó para estos últimos el coeficiente de correlación de Spearman, asumiendo las normas éticas del estudio.

Luego se desarrolló la discusión de los datos obtenidos y se posteriormente la verificación de hipótesis con el fin de formular conclusiones y propuestas de recomendaciones establecidas. Finalmente, se elaboró el informe final del trabajo y se recogieron las observaciones requeridas por el docente consultor para la presentación final del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Con respecto a la metodología del análisis de datos cabe señalar que una vez que se obtuvo la muestra y la aplicación del cuestionario por cada variable de este estudio se utilizará estadística descriptiva, para lo cual se usará procedimientos estadísticos a través del software SPSS con la finalidad de describir y presentar el porcentaje de información en tablas y gráficos, al mismo tiempo de construir la inferencia estadística, donde se determina qué prueba utilizar, que puede establecerse como prueba paramétrica o no paramétrica con el propósito de probar las hipótesis del estudio. Es importante tener en cuenta que los valores de la escala de Likert del 1 al 5 se determinan a partir de la escala, las cuales se precisan (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre, por lo tanto, corresponden a estos valores. De esta forma, según el cuestionario, las dos variables de estudio ya se consideraron ordinales, en ese sentido no se recomienda la prueba de normalidad y Rho de Spearman en el estudio.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación tiene plena total apego a la originalidad y la verdad, en cuanto al instrumento resultante y sus posibles aplicaciones posteriores, la cual se informó a los encuestados de las motivaciones de la investigación y el debido uso confidencial de la información obtenida, conforme al principio ético de respeto a los empleados administrativos del sistema de salud de Áncash.

IV. RESULTADOS

En el presente apartado se aprecia el análisis descriptivo e inferencial, considerando las variables establecidas en la presente investigación, precisados en el objetivo general y específicos. Dado que las variables en este estudio tenían medidas numéricas, se decidió realizar una prueba de normalidad, permitiendo la elección de pruebas estadísticas comparativas paramétricas o no paramétricas. Además, la muestra procesada fue < de 50, por lo que se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, teniendo en cuenta un error estadístico inferior al 5% (0,05) para identificar distribuciones significativamente diferentes de la normalidad.

Cabe mencionar que para el análisis de la prueba de normalidad se establece la siguiente hipótesis, en donde el H_0 establece que los datos provienen de una distribución normal, H_1 señala que los datos no provienen de una distribución normal. Para la regla de decisión se tomó, p valor <0,05 de esta manera se rechaza H_0 .

Tabla 1.

Pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

Variables	Estadístico	gl	Significancia
Síndrome de burnout	0,150	75	0,000
Desempeño laboral	0,147	75	0,000

Nota. Análisis del SPSS V.21

En la tabla se puede observar que cuando se somete la prueba de normalidad a nivel de variable, se observa que el error estadístico es menor al valor predeterminado (0.05), por lo que se infiere que las distribuciones no provienen de una distribución normal. Por lo tanto, se requiere una prueba estadística no paramétrica, en tal sentido se considera a la prueba Rho de Spearman, como la más pertinente.

4.1 Resultados descriptivos

La descripción de los resultados, se establecieron acorde al objetivo general y específicos. En relación al objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022, se detalla a continuación:

Tabla 2.

Tabla de frecuencia de las variables síndrome de burnout y desempeño laboral.

		Desempeño laboral			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Síndrome de burnout	Bajo	Recuento	0	9	7	16
		% del total	0,0%	12,0%	9,3%	21,3%
	Medio	Recuento	5	0	23	28
		% del total	6,7%	0,0%	30,7%	37,3%
	Alto	Recuento	6	25	0	31
		% del total	8,0%	33,3%	0,0%	41,3%
Total	Recuento	11	34	30	75	
	% del total	14,7%	45,3%	40,0%	100,0%	

Nota. Resultados del SPSS V.21

Respecto a los resultados obtenidos, se aprecia que en la tabla cruzada de la variable síndrome de burnout y desempeño laboral acorde al objetivo general de investigación, de un total de 25 (33,3%) de los trabajadores administrativos de una red de salud de Ancash, quienes perciben que el síndrome de burnout es alto, por tal motivo el desempeño laboral que presentan dichos trabajadores tiende a ser regular. Del mismo modo, 23 (30,7%) de los trabajadores refiere tener un nivel medio de este síndrome, por lo que los trabajadores presentan un adecuado desempeño laboral. También, 9 (12,0%) presentan un bajo nivel de síndrome en mención, por lo que los trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral regular.

De la misma manera, respecto a la variable síndrome de burnout se aprecia que, según la muestra de estudio constituida por los trabajadores administrativos de una red de salud de Ancash, el 41,3% refiere que es alto, además el 37,3% sostuvo que presenta un nivel medio, también un 21,3% señala que dicho síndrome es de nivel bajo.

Cabe mencionar que para la variable síndrome de burnout se ha trabajado con una escala de valoración y se ha estimado el rango que se detalla a continuación: nivel alto se ha considerado de 51 a 59, nivel medio de 43 a 50, y finalmente para el nivel bajo de 33 a 42.

Además, respecto a la variable desempeño laboral se aprecia que el 45,3% de los trabajadores administrativos refiere un nivel regular, un 40,0% señaló que el desempeño laboral es adecuado, sin embargo, un 14,7% de los trabajadores manifestó que es inadecuado.

Del mismo modo, es importante mencionar que para la variable desempeño laboral, se ha trabajado con una escala de valoración y se ha estimado el rango que se detalla a continuación: nivel adecuado se ha considerado de 51 a 59, nivel medio de 43 a 50, y finalmente para el nivel bajo de 33 a 42.

En cuanto a los resultados relacionados con el primer objetivo específico de este estudio, determinar la relación entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022, se detalla a continuación:

Tabla 3.

Tabla de frecuencia de la dimensión agotamiento emocional y variable desempeño laboral.

		Desempeño laboral			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Agotamiento emocional	Bajo	Recuento	0	9	7	16
		% del total	0,0%	12,0%	9,3%	21,3%
	Medio	Recuento	5	18	23	46
		% del total	6,7%	24,0%	30,7%	61,3%
	Alto	Recuento	6	7	0	13
		% del total	8,0%	9,3%	0,0%	17,3%
Total	Recuento	11	34	30	75	
	% del total	14,7%	45,3%	40,0%	100,0%	

Nota. Resultados del SPSS V.21

Al respecto mencionar que los resultados muestran que, en la tabulación cruzada de las dimensiones de agotamiento emocional y desempeño laboral según el primer objetivo específico de investigación, entre el total de 23 (30.7%)

administrativos de la red de salud de Ancash, consideraron que el agotamiento emocional es en un nivel medio, por lo que el desempeño laboral de los Ejecutivos tiende a ser de nivel adecuado. Asimismo, 18 (24,0%) trabajadores reportaron un nivel medio de agotamiento emocional, por lo que los trabajadores se desempeñaban con nivel regular en el trabajo. Además, 9 (12,0%) del personal administrativo presentaron niveles bajos de agotamiento emocional, por lo que su desempeño laboral se ubicó en nivel regular.

De la misma manera, respecto a la dimensión agotamiento emocional se aprecia que, según la muestra de estudio establecida por los trabajadores administrativos de una red de salud de Ancash, el 61,3% refiere un nivel medio, además el 21,3% sostuvo que presenta un nivel bajo, y, un 21,3% señaló que es de nivel bajo.

Es importante mencionar que para la dimensión agotamiento emocional se ha trabajado con una escala de valoración y se ha estimado el rango que se detalla a continuación: Nivel alto se ha considerado de 24 a 28, nivel medio de 18 a 23, y finalmente para el nivel bajo de 12 a 17.

Además, respecto a la variable desempeño laboral se aprecia que el 45,3% de los trabajadores administrativos refiere un nivel regular, un 40,0% señaló que el desempeño laboral es adecuado, sin embargo, un 14,7% de los trabajadores manifestó que es inadecuado.

En cuanto a los resultados relacionados con el segundo objetivo específico de este estudio, determinar la relación entre la despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022, se detalla:

Tabla 4.

Tabla de frecuencia de la dimensión despersonalización y de la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Despersonalización	Bajo	Recuento	0	9	29	38
		% del total	0,0%	12,0%	38,7%	50,7%
	Mediano	Recuento	11	7	1	19
		% del total	14,7%	9,3%	1,3%	25,3%
	Alto	Recuento	0	18	0	18
		% del total	0,0%	24,0%	0,0%	24,0%
	Total	Recuento	11	34	30	75
		% del total	14,7%	45,3%	40,0%	100,0%

Nota. Resultados del SPSS V.21

Se precisa que los resultados muestran que en la tabla cruzada de la dimensión despersonalización y desempeño laboral acorde al segundo objetivo específico de investigación, de un total de 29 (38,7%) de los trabajadores administrativos de una red de salud de Ancash perciben que la despersonalización es de nivel bajo, por tal motivo el desempeño laboral que presentan los trabajadores administrativos tiende a ser adecuado. Del mismo modo, 18 (24,0%) de los trabajadores refieren un nivel alto de la dimensión despersonalización, por lo que los trabajadores presentan un regular desempeño laboral. También, 11 (14,7%) de los trabajadores administrativos presentan un nivel de despersonalización medio, por lo que los trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral inadecuado.

De la misma forma, respecto a la dimensión despersonalización se aprecia que, según la muestra de estudio establecida por los trabajadores administrativos de una red de salud de Ancash, el 50,7% refiere un nivel bajo, además el 25,3% sostuvo que presenta un nivel medio, y, un 24,0% señaló que es de nivel alto.

Es importante mencionar que para la dimensión despersonalización se ha trabajado con una escala de valoración y se ha estimado el rango que se detalla a continuación: Nivel alto se ha considerado de 16 a 18, nivel medio de 12 a 15, y finalmente para el nivel bajo de 8 a 11.

Además, respecto a la variable desempeño laboral se aprecia que el 45,3% de los trabajadores administrativos refiere un nivel regular, un 40,0% señaló que el desempeño laboral es adecuado, sin embargo, un 14,7% de los trabajadores manifestó que es inadecuado.

En cuanto a los resultados relacionados con el tercer objetivo específico de este estudio, determinar la relación entre la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022, se detalla a continuación:

Tabla 5.

Tabla de frecuencia de la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral.

			Desempeño laboral			Total
			Inadecuado	Regular	Adecuado	
Realización personal	Bajo	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	8,0%	8,0%
	Medio	Recuento	5	15	24	44
		% del total	6,7%	20,0%	32,0%	58,7%
	Alto	Recuento	6	19	0	25
		% del total	8,0%	25,3%	0,0%	33,3%
Total	Recuento	11	34	30	75	
	% del total	14,7%	45,3%	40,0%	100,0%	

Nota. Resultados del SPSS V.21

Al respecto mencionar que los resultados que se muestran en la tabla cruzada de la dimensión realización personal y desempeño laboral, acorde al tercer objetivo específico de investigación, de un total de 24 (32,0%) de los trabajadores de una red de salud de Ancash perciben que la realización personal es de nivel medio, por tal motivo el desempeño laboral que presentan los trabajadores administrativos tiende a ser adecuado. Del mismo modo, 19 (25,3%) de los trabajadores refieren un nivel de la dimensión realización personal medio, por lo que los trabajadores presentan un regular desempeño laboral. También, 15 (20,0%) de los trabajadores administrativos presentan un nivel de realización personal medio, por lo que los trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral regular.

De la misma manera, respecto a la dimensión realización personal se aprecia que, según la muestra de estudio establecida por los trabajadores

administrativos de una red de salud de Ancash, el 58,7% refiere un nivel medio, además el 33,3% sostuvo que presenta un nivel alto y, un 8,0% señaló que es de nivel bajo.

Es importante mencionar que para la dimensión realización personal se ha trabajado con una escala de valoración y se ha estimado el rango que se detalla a continuación: Nivel bajo de ha considerado de 9 a 12, nivel medio de 13 a 16, y finalmente para el nivel alto de 17 a 19.

Además, respecto a la variable desempeño laboral se aprecia que el 45,3% de los trabajadores administrativos refiere un nivel regular, un 40,0% señaló que el desempeño laboral es adecuado, sin embargo, un 14,7% de los trabajadores manifestó que es inadecuado.

4.2 Resultados inferenciales

Cabe mencionar que, de acuerdo con el objetivo general de esta investigación y los objetivos específicos formulados, se realizó activamente el análisis de razonamiento para predecir los siguientes resultados. Después del desarrollo del cuestionario y el valor del coeficiente de correlación de Spearman, se muestran a continuación los resultados.

4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

En relación al objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022. En tal sentido se constató la hipótesis principal correspondiente a este objetivo:

Ho: El síndrome de burnout no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022

H1: El síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022

Tabla 6.

Correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022

			Síndrome de burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación de significancia	1,000	-0,638
			-	0,000
		N	75	75
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación de significancia	-0,638	1,000
			0,000	-
		N	75	75

Nota. Resultados del SPSS V.21

Los resultados de tabla, al respecto mencionar que según Martínez y Campo (2015), cuyo valor muestra una correlación negativa moderada (-0,638) entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral señalado por la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Además, se aprecia que la prueba es significativa p valor =0,000. Lo que demuestra la hipótesis de estudio planteada, el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022. Sin embargo, se precisa que a mayor síndrome de burnout disminuye el desempeño laboral, toda vez que se evidencia que, a medida que los trabajadores administrativos presentan síntomas o signos de síndrome de burnout, esta condición hace que el desempeño laboral no sea el adecuado.

Por lo tanto, la correlación negativa (inversa) indica que, si el síndrome de burnout presenta un nivel alto, por consiguiente, el desempeño laboral de los trabajadores administrativos disminuirá y no será el adecuado para cumplir con sus funciones. De manera que, si el nivel de síndrome de burnout de los trabajadores administrativos es bajo, por consiguiente, los trabajadores administrativos presentaran un mayor nivel de desempeño laboral.

4.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

Desde otra perspectiva, los objetivos específicos utilizados actualmente se establecen considerando las dimensiones establecidas para la variable síndrome de burnout y desempeño laboral, siendo el primer objetivo específico: Determinar la relación entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022.

Ho: El agotamiento emocional no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022

H1: El agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022

Tabla 7.

Correlación entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022

			Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación de significancia	1,000	-0,425
			-	0,000
		N	75	75
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación de significancia	-0,425	1,000
			0,000	-
		N	75	75

Nota. Resultados del SPSS V.21

Los resultados de tabla, al respecto mencionar que según Martínez y Campo (2015), cuyo valor muestra una correlación negativa moderada (-0,425) entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral, establecido por la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Además, se aprecia que la prueba es significativa p valor=0,000. Lo que demuestra la hipótesis de estudio planteada, el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores

de una red de salud en Ancash, 2022. Sin embargo, se precisa que, a mayor agotamiento emocional, disminuye el desempeño laboral, esta condición hace que el desempeño laboral no sea el adecuado.

Por lo tanto, la correlación negativa (inversa) indica que, si el agotamiento emocional presenta un nivel alto, por consiguiente, el desempeño laboral de los trabajadores administrativos disminuirá y no será el adecuado para cumplir con sus funciones. Lo que también refiere que, si el nivel de agotamiento emocional de los trabajadores administrativos es bajo por consiguiente los trabajadores administrativos presentaran un mayor nivel de desempeño laboral.

4.2.2 Contrastación de la segunda hipótesis específica

De tal manera, el segundo objetivo específico indica: Determinar la relación entre la despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022; de manera que se verifica la segunda hipótesis específica, a continuación, se detalla:

Ho: La despersonalización no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022

H1: La despersonalización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022

Tabla 8.

Correlación entre la despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022

			Desperso- nalización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersionali- zación	Coefficiente de correlación de significancia	1,000	-0,657
		N	-	0,000
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación de significancia	75	75
		N	-0,657	1,000
			0,000	-
			75	75

Nota. Resultados del SPSS V.21

Los resultados de tabla, al respecto mencionar que según Martínez y Campo (2015), cuyo valor muestra una correlación negativa moderada (-0,657) entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral, establecido por la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Además, se aprecia que la prueba es significativa p valor=0,000. Lo que demuestra la hipótesis de estudio planteada, la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022. Sin embargo, se precisa que, a mayor despersonalización, disminuye el desempeño laboral, esta condición hace que el desempeño laboral no sea el adecuado.

Por lo tanto, la correlación negativa (inversa) indica que, si la despersonalización presenta un nivel alto, por consiguiente, el desempeño laboral de los trabajadores administrativos disminuirá y no será el adecuado para cumplir con sus funciones. Lo que también refiere que, si el nivel de despersonalización de los trabajadores administrativos es bajo por consiguiente los trabajadores administrativos presentaran un mayor nivel de desempeño laboral.

4.2.3 Contrastación de la tercera hipótesis específica

De tal manera, el tercer objetivo específico indica: Determinar la relación entre la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022; de manera que se verifica la segunda hipótesis específica, a continuación, se detalla:

Ho: La realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022

H1: La realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022

Tabla 9.

Correlación entre la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022

			Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación de significancia	1,000	-0,426
		N	75	75
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación de significancia	-0,426	1,000
		N	75	75

Nota. Resultados del SPSS V.21

Los resultados de tabla, al respecto mencionar que según Martínez y Campo (2015), cuyo valor muestra una correlación negativa moderada (-0,426) entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral, establecido por la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Además, se aprecia que la prueba es significativa p valor=0,000. Lo que demuestra la hipótesis de estudio planteada, la realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022. Sin embargo, se precisa que, a mayor realización personal, disminuye el desempeño laboral, esta condición hace que el desempeño laboral no sea el adecuado.

Por lo tanto, la correlación negativa (inversa) indica que, si la realización personal presenta un nivel alto, por consiguiente, el desempeño laboral de los trabajadores administrativos disminuirá y no será el adecuado para cumplir con sus funciones. Lo que también refiere que, si el nivel de realización personal de los trabajadores administrativos es bajo por consiguiente los trabajadores administrativos presentaran un mayor nivel de desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

En seguida, se procede a discutir y describir los resultados obtenidos según el propósito del estudio, comenzando con el objetivo general que fue determinar la relación entre el síndrome burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022. En este sentido, las inferencias que se obtiene tras el tratamiento de la información son que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022, ya que se muestra una correlación negativa moderada (-0,638) entre dichas variables respecto del Rho de Spearman. Además, se tuvo que la prueba fue significativa p valor =0,000.

En el mismo sentido, para el análisis descriptivo se denota que en la tabla cruzada de la variable síndrome de burnout y desempeño laboral, de un total de 25 (33,3%) empleados del área administrativa de la red de salud de Ancash consideran que hay un nivel alto del síndrome de burnout, por tal motivo el desempeño laboral tiene una manifestación de nivel bajo en trabajadores administrativos. Del mismo modo, 23 (30,7%) trabajadores refiere que padece del síndrome de burnout en un nivel medio, por lo que los trabajadores presentan un regular desempeño laboral. También, 9 (12,0%) trabajadores administrativos presentan el síndrome de burnout en un nivel bajo, por lo que los trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral adecuado. Por otra parte, el 41,3% refiere que hay un nivel alto la variable síndrome de burnout, además el 37,3% sostuvo que presenta un nivel medio, también un 21,3% señaló que es de nivel bajo. Respecto a la variable desempeño laboral el 45,3% de los trabajadores administrativos refiere un nivel regular, un 40,0% señaló que el desempeño laboral es adecuado, sin embargo, un 14,7% de los trabajadores manifestó que es inadecuado.

Lo que evidencia un alto nivel de síndrome de burnout, aún existen aspectos por mejorar respecto al problema de salud pública que se presenta, ya que afecta tanto a empleadores como a empleados, traduciéndose en un desempeño laboral reducido.

Del mismo modo, mencionar respecto del trabajo Mendoza (2019), que posee una relación semejante con nuestro trabajo, debido a que obtiene como resultados del síndrome de burnout, que el 63,6%, 27,3% y 9,1% de los empleados

fueron identificados con niveles altos de síndrome de burnout, respectivamente, alto, medios y síntomas bajos, sin embargo, se determinó que el 62,3% de los empleados tenía un desempeño profesional de nivel medio, teniendo un nivel alto el 27,3% y un nivel bajo el 10,4%, esto se deduce de $Rho = -0.647$ y $p_valor = 0.000$. En consecuencia, el análisis mostró que entre el síndrome de burnout y el desempeño de los ejecutivos existe una relación inversa y moderada. Asimismo, Morales (2021), concluye que existen grados en la satisfacción laboral entre colaboradores en relación con la presencia del síndrome de burnout.

En ese sentido, es concordante con lo precisado por Canales (2021), quien evidenció que, cuando el síndrome de burnout se manifiesta con menor intensidad, los empleados de enfermería experimentan niveles de mayor rendimiento laboral, y viceversa. Esta investigación brindó datos y sugerencias idóneas para su aplicación desde las direcciones de dichos centros sanitarios, para provecho de los trabajadores de la salud, usuarios externos y la propia institución. También Márquez (2020), refirió que existe un vínculo negativo entre el desempeño profesional de trabajadores y el síndrome de burnout. Entre las conclusiones, establece que, en los servicios sanitarios públicos, hay una dificultad de tipo comunitaria acompañada del síndrome de burnout, con un enorme costo social y económico, que va en deterioro del funcionamiento de las actividades regulares.

Así mismo, es consistente con (Bianchi et al., 2015), quien demostró que los hallazgos van en la misma dirección que la hipótesis teórica, sugiriendo que el síndrome de burnout, lo definen como un estado mental perseverante, negativo y relacionado con el trabajo que ocurre en personas normales y se manifiesta como sentimientos de incompetencia, incomodidad, falta de motivación y disfunción laboral. Además, según (Martínez, 2010), dicho síndrome es una respuesta a casos de estrés laboral crónicos, que afecta negativamente tanto a nivel individual como organizacional, siendo específico en determinados campos de trabajo, profesiones, voluntariado o familias, cuando se trabaja directamente con el usuario, grupos, ya sean pacientes altamente dependientes o estudiantes conflictivos.

De igual forma, es concordante con (Bautista et al., 2020) quien refiere que el desempeño laboral se considera como primordial fortaleza de la institución, la cual es indispensable a fin de lograr resultados sostenibles en el tiempo.

Del mismo modo, según los planteamientos de Robbins y Judge (2017), se define al desempeño laboral como la potencialidad de estructurar y desarrollar toda actividad que combinada pueda resultar un comportamiento productivo entre los involucrados. Por lo tanto, el desempeño laboral es una construcción teórica en la que los comportamientos insertados se asocian a la conducta de los trabajadores en relación a los resultados de su labor, la cual puede perfilarse al momento de seleccionar el personal, compensar y evaluar capacidades, corroborando la mejora constante de la misma.

Asimismo, acorde al primer objetivo específico, se ha obtenido una correlación negativa moderada (-0,425) entre la dimensión del desempeño laboral y la del agotamiento emocional, establecido por variante no paramétrica de la prueba Rho de Spearman. Además, se tuvo que la prueba fue significativa p valor=0,000, con un margen de error inferior al 5%, y además de ello se vislumbra respecto a la dimensión agotamiento emocional, según los trabajadores administrativos de la red de salud en Ancash, el 61,3% refiere un nivel medio, además el 21,3% sostuvo que presenta un nivel bajo, y, un 21,3% señaló que es de nivel bajo de agotamiento emocional. El cual señala que el mejorar aspectos alineados al agotamiento emocional generará mayor grado en el desempeño laboral.

Con respecto a los resultados previamente descritos consistentemente se tuvo a Marmolejo (2021) quien, dentro de su trabajo de maestría, presentó como objetivo la determinación de la existencia del síndrome de burnout como factor psicosocial del rendimiento profesional en los empleados de enfermería de un servicio de emergencias. Concluyendo que tanto el síndrome de burnout y los factores psicosociales que lo causan se correlacionan negativamente con las variables del desempeño laboral, y por tanto no hay una relación mecánica entre ambas. Finalmente, sí hay un vínculo sólido entre dichos factores psicosociales en general y el desempeño laboral. Debido a la incidencia del agotamiento emocional, se evidenció en la muestra de estudio que no solo por el exceso de trabajo, sino también por el conflicto y la responsabilidad personal, la falta de recursos emocionales y de capacidad adecuada para confrontar los problemas del día a día, lo cual afecta el estado psicológico de los profesionales de la salud. Además,

Collaguazo y Medina (2021) entre las conclusiones, establecen que la gran mayoría de los trabajadores tenían bajos niveles de estrés y satisfacción laboral.

De acuerdo con lo planteado en las líneas precedentes, conviene establecer el significado que Hernández Vargas (2017) le da a la dimensión del agotamiento emocional, comprendiendo como la sensación de cansancio creciente, que llega al punto de percibir subjetivamente que ya no se puede dar nada a pacientes y usuarios, compañeros, familiares y hasta a uno mismo. De esa forma, se experimenta una insatisfacción con las metas profesionales y se muestra una tendencia a expresar degradación personal, percepción de fracaso y pérdida de autoestima (Hernández Vargas, 2017). Cabe mencionar que, lo que determina el desempeño laboral son las acciones de los trabajadores como resultado de sus actividades asignadas y las contribuciones que dependen de su puesto laboral, en respuesta al cumplimiento de las tareas laborales asignadas, adaptándose adecuadamente a sus requerimientos y al de la organización con el fin de ser eficientes, eficaces y efectivos facilitarán su cumplimiento, las responsabilidades asignadas con el objetivo de lograr las metas trazadas, teniendo como base el éxito en una empresa (Bautista et al., 2020).

De otra parte, los resultados alineados al segundo objetivo específico, muestra una correlación negativa moderada (-0,657) entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral, establecido por variante no paramétrica de la prueba Rho de Spearman. Además, se apreció que la prueba fue significativa p valor=0,000 con un margen de error inferior al 5%, y además de ello se vislumbra respecto a la dimensión despersonalización, según la muestra de estudio establecida por los empleados del área administrativa de la red de salud en Ancash, el 50,7% refirió un nivel bajo, además el 25,3% sostuvo que presenta un nivel medio, y un 24,0% señaló que es de nivel alto.

En un sentido concordante con estos resultados de Donaire (2021) consideró establecer el vínculo el rendimiento profesional y el síndrome de burnout en los funcionarios públicos que laboran en el Hospital María Auxiliadora con el apoyo de MINSA (2020); en la que concluyó que hay un vínculo innegable entre el rendimiento profesional y el síndrome de burnout, presente en los trabajadores de salud de dicho centro médico. Esta investigación muestra que cuando los empleados están insatisfechos, tienen problemas para concentrarse, perciben el

ambiente de trabajo como inseguro y se sienten cansados, podría acarrear que los colaboradores sientan que no están incluidos en una parte positiva de la organización, lo que se refleja en su desempeño. Por su parte, Caravaca et al. (2022), entre las conclusiones, establece que existe un vínculo innegable entre el burnout y los niveles de ansiedad e insatisfacción laboral. Este trabajo es significativo para nuestra investigación, porque revela la situación de muchos profesionales, quienes se desempeñan en la administración pública.

De acuerdo a lo expresado por Hernández Vargas (2017), que refiere respecto de la dimensión despersonalización, como la actitud de alta negatividad y pesimismo manifestada por el usuario, desarrollando una gradual deshumanización, indiferencia, ausencia de contacto visual y una creciente actitud de desprecio al paciente, expresada en actitudes cínicas (Hernández Vargas, 2017). Cabe considerar, que el desempeño de tareas se ocupa de los principales procesos técnicos o actividades en curso en una empresa (Donaire, 2021). Por ejemplo; operaciones de producción, operaciones de entrega de productos terminados, suministro de materiales y relaciones con subordinados u operaciones de servicio.

Finalmente, en cuanto a los resultados alineados al tercer objetivo específico, muestra una correlación negativa moderada (-0,426) entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral, establecido por la variante no paramétrica de la prueba Rho de Spearman. Además, se apreció que la prueba fue significativa p valor=0,000 con un margen de error inferior al 5%, y además de ello se vislumbra respecto a la dimensión realización personal se aprecia que, según la muestra de estudio establecida por los trabajadores del área administrativa de una red de salud de Ancash, el 58,7% refirió mencionó que padece del síndrome de burnout a un nivel medio, además el 33,3% sostuvo que presenta síndrome de burnout en un nivel alto, y, un 8,0% señaló que padece un nivel bajo de síndrome de burnout.

En un sentido concordante con estos resultados, Caycho (2021) entre las conclusiones, establece que existe un vínculo moderado entre el desempeño profesional y el síndrome de burnout, la cual es una relación de naturaleza inversa. A partir de todo ello, se puede comprobar que este estudio es relevante para nuestra investigación, pues permite afirmar que la enfermedad en sus primeras

etapas muestra resultados moderados, ya que el personal se encuentra cansado y agotado, se manifiesta en una actitud fría hacia la atención, manifiestan la monotonía de sus labores y la ausencia de una motivación que pueda reflejarse en el desempeño de sus actividades. Ramos et al., (2020) afirmó que, como factor de aparición, el estrés laboral tiene mucho que ver con el origen del síndrome de burnout, lo que afecta los estilos de vida de los trabajadores en relación con los demás.

De acuerdo a lo expresado por Hernández Vargas (2017), la dimensión de realización personal se asocia al vínculo de ayuda, expresada en la relación médico-paciente, que se centra en el problema, situación o crisis vivida por el usuario. De esa manera, el usuario busca solucionar el problema, por lo cual el vínculo se somete a emociones diversas, que involucran la esperanza de solución, mezclado con sorpresa, dolor, molestia, frustración, temor, desesperación y tristeza, dependiendo de la situación del usuario (Hernández Vargas, 2017). Comprender el agotamiento laboral y tomar las medidas de intervención correspondientes el cual es de suma importancia a fin de mantener la salud del personal médico, reducir la tasa de rotación y estabilizar el equipo médico. Por lo tanto, las autoridades hospitalarias, la sociedad y los gobiernos deben prestar más atención a estos temas para mejorar la salud psicológica en los profesionales encargados de atender a sus pacientes.

Es preciso señalar que el desgaste laboral es un reflejo del agotamiento emocional, la falta de energía, el cansancio corporal, las enfermedades psicológicas, el pesimismo, la ira, la depresión y la falta de éxito individual. El agotamiento corporal y emocional son los efectos del agotamiento laboral, que incluye ser pesimista en su trabajo, resignarse y tener sentimientos negativos hacia los clientes. En otras palabras, este síndrome está relacionado con problemas corporales, salud psicológica y variables de desempeño laboral como insatisfacción laboral, ausentismo y eficacia. El burnout hace que disminuyan las fuentes emocionales de los individuos. Hoy en día, se estima que alrededor del 3% al 7% de la población empleada en todo el mundo sufre agotamiento laboral (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020). El agotamiento laboral se reconoce como una enfermedad especial relacionada con el trabajo que ocurre debido al estrés relacionado con el lugar de trabajo en los trabajos de los proveedores de servicios.

Debido a esto se crea un agotamiento corporal y emocional en el personal. Esta enfermedad tiene tres dimensiones que incluyen agotamiento emocional, despersonalización y falta de éxito individual. Al investigar el problema del agotamiento, debemos notar que el agotamiento es, de hecho, la consecuencia de un trabajo continuo que podría desaparecer gradualmente tomando un descanso.

Los síntomas de la enfermedad del agotamiento laboral son muchos y debemos confundir este tipo de agotamiento con el cansancio ordinario y temporal. Esta enfermedad es como un cansancio interno y una sensación de ansiedad que tiene algunos efectos en los aspectos emocionales y físicos de los trabajadores. Finalmente provoca la reducción de la salud mental y psicológica y disminuye la capacidad. Aunque, todavía existen algunas dudas al respecto, por ejemplo, algunos reconocen el agotamiento laboral como un tipo de estrés o depresión por error, mientras que los investigadores reconocen el estrés laboral como una sobrepresión que se impone a los individuos

En la práctica, el agotamiento laboral es una respuesta de patrón personal al estrés laboral. Este tipo de fatiga también es diferente con la Depresión, ya que la Depresión laboral está relacionada con el trabajo, mientras que la Depresión por sí misma afecta todos los aspectos de la vida personal (Donaire, 2021). Según la teoría multidimensional de Maslach, los factores de agotamiento laboral, la dimensión del agotamiento emocional es reconocible a través de estatuas físicas, mentales y emocionales. Las investigaciones han demostrado que el agotamiento emocional es superior a las dos dimensiones de Despersonalización y eficacia emocional. Despersonalización. Está relacionado con respuestas más o menos negativas de los individuos hacia diferentes condiciones de trabajo que provocan la creación de una visión negativa, el sentimiento de ser inaceptable y, al final, la creación de una brecha entre los individuos y sus trabajos. El tercer aspecto de la disminución del sentimiento de realización personal: está relacionado con la falta de capacidad y éxito de los individuos que están relacionados con el trabajo

Por otro lado, el síndrome de burnout se caracteriza por agotamiento mental y emocional, despersonalización y un bajo sentido de realización personal. Desde la década de 1980, la academia ha realizado algunas investigaciones en el área del burnout de enfermería en muchas especialidades médicas (Aldazabal, 2020). El síndrome es común y se considera un problema importante para los profesionales

de la salud que atienden a pacientes críticos, especialmente en los campos de psiquiatría, atención geriátrica, atención de emergencia y cirugía y cuidados intensivos. Refleja principalmente el estrés psicológico sobre todo en la zona laboral, el mismo que reduce la calidad de vida del personal de salud, e incluso puede conducir al abuso de sustancias, enfermedad física, depresión o muerte (Caycho, 2021). Se estimó que más de un tercio de los profesionales de la salud sufren morbilidad psicológica de acuerdo con factores de riesgo específicos, como el género, el estado civil, la edad, las exigencias del trabajo, la especialidad médica, etc. Sin embargo, normalmente el proceso de agotamiento es lento y difícil de detectar en su etapa inicial, pero debe tratarse como un problema de salud pública.

Cabe mencionar que el desempeño se considera como un concepto que se cumple en la dirección de completar la tarea y lograr el propósito de manera de cumplir con los criterios predeterminados dentro del marco de la tarea, el desempeño laboral del empleado generalmente se define como un esfuerzo del individuo que sirve para el desempeño organizacional (Akca y Tepe, 2020). Los esfuerzos contribuyen a las metas de la institución, mediante la aplicación de la evaluación del desempeño de un empleado, con respecto a las actitudes y los resultados afines con el trabajo en comparación con sus colegas.

Una de las fortalezas y debilidades de este estudio es que servirá como el inicio para impulsar futuras investigaciones en el sector salud donde el bajo desempeño, la baja productividad es consecuencia del impacto del estrés laboral y para comprender qué otros indicadores afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, el estudio. El trabajo se realiza mediante técnicas de análisis de variables, instrumentación y métodos de análisis de datos sólidos y adecuados, así como aportes teóricos pertinentes. De esta forma, se sugieren estrategias de resolución de problemas mediante el diseño o implementación de acciones alternativas con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, así como siempre se desarrollan estrategias considerando de alguna manera mejorar las condiciones laborales de los empleados brindando y creando un ambiente laboral adecuado.

Cabe mencionar que, a nivel crítico, el síndrome de burnout se presenta cada vez más a menudo entre los trabajadores de empresas de todo el mundo. Con las altas demandas del mercado, las empresas piden cada vez más a los

empleados que completen más tareas en menos tiempo, lo que genera un alto estrés en el trabajo, que afecta no solo a su vida laboral sino también a otros ámbitos como la vida familiar, la vida personal, etc.

Un sistema de salud óptimo, se basa en el buen desempeño laboral de su personal, no obstante, los sistemas de salud ignoran este aspecto y sólo exigen el logro de metas a corto plazo, lo que exige cada vez más un alto grado de compromiso laboral del personal, especialmente en términos de continuidad e individualización de la atención de primer nivel para cada situación. Las organizaciones sanitarias tienen la responsabilidad de proteger a sus empleados de la inestabilidad y de mejorar sus condiciones de trabajo. Obviamente, a juzgar por los principios rectores del sistema de salud, el trato humanizado está desapareciendo y es difícil formar una atención de calidad y calidez.

Por lo tanto, los directores deben usar algunas formas de reducir al mínimo la cantidad de agotamiento emocional para evitar sus efectos secundarios que impiden la mejora de la organización. Consecuentemente, los gerentes deben ayudar a crear un lugar de trabajo adecuado físicamente y hacer una salud profesional. También deben considerar horarios de trabajo aceptables de acuerdo a la función que desarrollan las personas, reduciendo los elementos de tensión, creando un ambiente seguro cultural y éticamente, respetando las nuevas ideas, brindando seguridad espiritual y psicológica, planificando, reconstruyendo el sistema educativo, utilizando sugerencias y críticas y otros factores. Todos estos factores pueden prevenir el agotamiento emocional en la organización, dado que la Despersonalización tiene una relación directa con el desempeño, los directores pueden propiciar la mejora de las relaciones amistosas entre compañeros de trabajo mediante la realización de clases de consejería y cursos de formación en habilidades comunicativas. De esta manera, se interesen más que antes en sus propios trabajos, también, la unión se hará más fuerte con sus trabajos y organizaciones.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se determinó la existencia de una relación negativa moderada dada entre el síndrome de burnout y el desarrollo del desempeño laboral practicado por los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022, evidenciando que, en la medida que se realice mejoras respecto al estado de agotamiento emocional, la personalidad y la autoestima del trabajador, se podrá aumentar en el desempeño de los trabajadores en mención.

Segunda:

Se determinó la existencia de una correlación de tipo negativa moderada que se da entre el agotamiento emocional y el desarrollo del desempeño laboral practicado por los trabajadores de una red de salud en Ancash, en el contexto del año 2022, denotando que a medida que se mejore el agotamiento emocional, establecido como el cansancio, fracaso profesional y pérdida de autoestima esto ayudaría a que aumente el desempeño laboral de los trabajadores en mención.

Tercera:

Se determinó la existencia de una correlación negativa moderada que vincula la despersonalización junto al desempeño laboral practicado por los trabajadores de una red de salud en Ancash, en el año 2022, evidenciando que a medida que se mejore las actitudes pesimistas y sentimientos negativos ante los propios usuarios según los trabajadores, repercutirá en la mejora de su desempeño laboral.

Cuarta:

Se determinó la existencia de una correlación negativa moderada que asocia la realización personal junto al desempeño laboral practicado por los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022, resaltando la importancia que tiene para los trabajadores la realización personal, y en la medida que sea más oportuno mejoraría el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda al responsable de la dirección de gestión de recursos humanos de la red de salud en Ancash, establecer en el plan operativo anual 2023, la consideración de implementar pausas activas para el personal, con la finalidad de prevenir el deterioro físico y estrés laboral de los colaboradores de salud, vinculados con la prevención del síndrome burnout, concordante con lo descrito en el literal e) Se deben incluir las pausas para el descanso; son más aconsejables las pausas cortas y frecuentes que las largas y escasas, del numeral 37 según la R.M N° 375-2008-TR Norma básica de ergonomía y de procedimientos de evaluación de riesgo disergonómico.

Segunda:

Se recomienda a los directivos de la red de salud en Ancash, incluir procedimientos de prevención individuales y grupales para los trabajadores de salud, que incluyan actividades sobre factores relacionados con el agotamiento emocional y el desempeño laboral, así como tamizaje y control para un mejor cuidado de salud mental; el cual se sustenta bajo la siguiente normativa: R.M N° 180-2020-MINSA el cual aprueba la Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del Covid-19.

Tercera:

Se recomienda que el responsable de la oficina de recursos humanos de la red de salud de Ancash facilite la creación de torneos como fútbol, voleibol u olímpicos. Crear un ambiente agradable y poder invitar a otros directores, mejorar las relaciones interpersonales y reducir el estrés laboral, creando de esta manera una mejor actitud; el cual se sustenta bajo la siguiente normativa: R.M.N° 209-2015/MINSA, el mismo que aprobó el Documento técnico “Gestión para la promoción de la actividad física para la salud”.

Cuarta:

Se recomienda al director de la red de salud de Ancash que, a través de la oficina de gestión de recursos humanos, desarrollar planes en temas relacionados con motivación, calidad de atención al paciente, liderazgo, trabajo en equipo, estrés laboral, etc. Con la participación de trabajadores, será posible mejorar y aumentar su conocimiento sobre estos temas y establecer nuevas metas profesionales y personales; el cual se sustenta bajo la siguiente normativa: Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR/PE, en la cual se precisa en el ítem 6.4.1.4. Fase 4: Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas de la Directiva “Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas”.

REFERENCIAS

- Akca, M., y Tepe, M. (2020). Relationships Between Mental Workload, Burnout, and Job Performance: A Research Among Academicians. *IGI Global*, 49- 68. DOI: 10.4018/978-1-7998-1052-0.ch003.
- Aldazabal, Y. (2020). Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un hospital COVID-19 en Lima. *Ágora Rev. Cient*, 19(02), 107–113. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21679/arc.v7i2.178> .
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. (5ta edición)*. Caravas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A. https://www.researchgate.net/publication/273441897_El_Proyecto_de_Investigacion_Introduccion_a_la_metodologia_cientifica_5ta_Edicion_Premio_Nacional_2006.
- Arias, G., Muñoz, D., Delgado, M., Ortiz, P., y Quispe, V. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*, 63(249), 331–344. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v63n249/0465-546X-mesetra-63-24900331.pdf>.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, E. (2020). Job performance from a theoretical perspective. *Revista Científica Valor agregado*, 109-121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115. doi:10.5093/tr2013a16
- Benevides-Pereira, A. M. T. B (Org.). (2002). *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador (3rd ed.)*. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Bianchi, R., Schonfeld, I., y Laurent, E. (2015). Is it time to consider the burnout syndrome a distinct illness? *Frontiers Public Health*, 3, 158. doi: doi.org/10.3389/fpubh.2015.00158.
- Borman, W.C., & Brush, D.H. (1993). More progress toward a taxonomy of managerial performance requirements. *Human Performance*, 6(1), 1–21.

- Borman, W.C., & Motowidlo, S.J. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. In N. Schmitt & W. Borman (Eds), *Personnel selection in organizations*. New York: Jossey-Bass.
- Canales, M. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de Los Olivos, 2020*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64311>.
- Campbell, J.P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M.D. Dunnette & L.M. Hough (Eds), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 687–732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Campbell, J.P., McCloy, R.A., Oppler, S.H., & Sager, C.E. (1993). A theory of performance. In C.W. Schmitt & W.C.A. Borman (Eds), *Personnel selection in organizations* (pp. 35–70).
- Caravaca, F., Pastor, E., Barrera, E., y Sarasola, J. (2022). Burnout, social support, anxiety and job satisfaction among social work professionals. *Interdisciplinaria*, <http://dx.doi.org/10.16888/interd.2022.39.1.11>.
- Carvalho, C., & Magalhães, S. (2011). Síndrome de Burnout e suas consequências nos profissionais de enfermagem. *Revista da Universidade Vale do Rio Verde*, 9(1), 200-210.
- Caycho, Y. (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*. Callao: UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6069>.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Collaguazo, G., y Medina, E. (2021). *Identificación de los principales factores determinantes del síndrome de Burnout y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados del centro integrado de servicios Doral CNT EP del*

Distrito Metropolitano de Quito (DMQ). Quito: UCE.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/24287>.

Comercio. (2022). *El costo del trabajo remoto en la salud mental: 7 de cada 10 peruanos sufren de estrés laboral.*
<https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/el-costodel-trabajo-remoto-en-lasalud-mental-7-de-cada-10-peruanos-sufre-de-estres-burnout-nndc-noticia/>.

Conway, J.M. (1999). Distinguishing contextual performance from task performance for managerial jobs. *Journal of Applied Psychology*, 84(3), 3–13.

Creswell, J. (2013). *Qualitative research and research design: choosing between five approaches (3rd ed.)*. Thousand Oaks: SAGE.

Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>.

Donaire, A. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en funcionarios públicos del Hospital María Auxiliadora en el periodo enero a junio 2021*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67440>.

EsSalud. (07 de 10 de 2021). *En lo que va del año, EsSalud Áncash atendió más de mil casos de trastornos mixtos de ansiedad y depresión*. Obtenido de EsSalud: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=en-lo-que-va-del-ano-essalud-ancash-atendio-mas-de-mil-casos-de-trastornos-mixtos-de-ansiedad-y-depresion#:~:text=y%20depresi%C3%B3n%20%2D%20Essalud-,En%20lo%20que%20va%20del%20a%C3%B1o%2C%20EsSalud%20%C3%81nca>.

Febres-Ramos, R., y Mercado-Rey, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.

- Gil-Monte, P. R., Rojas, S. U., & Ocaña, J. I. S. (2009). Validez factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Salud Mental*, 31, 205-214.
- Hernández, C. (2017). From burnout to engagement at work: multi-sample empirical results in healthcare professionals. *Universitat Jaume I - España*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=110524>.
- Hernández, J. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 578–594.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Grall Hill.
- Huarcaya-Victoria , J. (2020). Mental health considerations about the COVID-19 pandemic. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(2), 327–334. <https://doi.org/10.17843/RPMESP.2020.372.5419>.
- Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543–554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>.
- Leiter, M. P., Bakker, A. B., & Maslach, C. (2014). *Burnout at work*. New York, NY: Taylor & Francis.
- Liu, H., y Lo, V. (2018). An integrated model of workload, autonomy, burnout, job satisfaction, and turnover intention among Taiwanese reporters. *Asian Journal of Communication*, 28(2), 153–169. doi:10.1080/01292986.2017.1382544.
- López, A. (2017). El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. *Universidad de Vigo*, 276. <http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/handle/11093/791?locale-attribute=es>.
- Lovo, J. (2020). The burnout syndrome: a modern problem. *Revista entorno*, 110-120. DOI: <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>.

- Marmolejo, D. (2021). *Prevalencia del Síndrome de Burnout, factores psicosociales y desempeño laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Guayaquil, 2021*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72374>.
- Márquez, I. (2020). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome Burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15060>.
- Maslach, C., y Goldberg, J. (Psychology). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventive*, 7(1), 63–74. doi:10.1016/S0962-1849(98)80022-X.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192. doi:10.1111/1467-8721.01258
- Maslach, C., y Leiter, M. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/wps.20311>.
- Maslach, C., Schaufelli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón Pedraza, S., y García-Espinosa, Y. (2019). Factors associated with workrelated stress in workers in six Latin American countries. *Revista de La Asociacion Espanola de Especialistas En Medicina Del Trabajo*, 28(3), 204– 211.
- Mendoza, D. (2019). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un centro de atención de salud, 2018*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39634#:~:text=Entre%20los%20resultados%20se%20hall%C3%B3,solo%20el%2010.4%25%20fue%20bajo>.
- Morales, F. (2021). *Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A*. Quito, EC: Universidad Andina

- Monteiro, J. K., Dalagasperina, P., & Quadros, M. O. (2012). *Professores no limite: O estresse no trabalho do ensino privado no Rio Grande do Sul* Porto Alegre, RS: Carta editora.
- Neves, V. F., Oliveira, Á. F., & Alves, P. C. (2014). Síndrome de Burnout: Impacto da satisfação no trabalho e da percepção de suporte organizacional. *Psico*, 45(1), 45-54. doi:10.15448/1980-8623.2014.1.12520
- OIT. (21 de Febrero de 2022). *Una nueva guía de la OIT y la OMS insta a reforzar la protección de los trabajadores sanitarios*. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-theilo/newsroom/news/WCMS_837476/lang--es/index.htm
- OMS. (14 de Mayo de 2020). *Aumentar sustancialmente las inversiones para evitar una crisis de salud mental*. Obtenido de Organización Mundial de La Salud: <https://www.who.int/es/news/item/14-05-2020-substantial-investment-needed-to-avert-mental-health-crisis>
- Pashanasi, B., Gárate, J., y Palomino, G. (2021). Job performance in higher education institutions: A Latin American literature review. *Comunic@ción*, 163-174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>.
- Quispe, O., Zegarra, G., Molocho, L., Bacalla, W., Espinoza, Z., y Fhon, J. (2022). Nursing personnel infected by COVID-19: Working conditions and their associated factors in three hospitals in Lima-Peru. *Enfermería Global*, 21, 343–355. <https://doi.org/10.6018/eglobal.502991>.
- Ramos, D., Carvaja, L., Rueda, D., Puchaicela, M., Cerda, V., y Espín, A. (2020). Estrés Laboral y Síndrome del Agotamiento (Burnout) en docentes de Enfermería de la Universidad Central del Ecuador: marzo 2019 - marzo 2020. *Revista de Investigación Académica y Educación*, 4 (1): 29 - 41. https://www.revistaacademica-istcre.edu.ec/detalle_articulo.php?nid=61.
- RDS. (25 de Abril de 2022). *SALUD MENTAL | Pautas para evitar y gestionar el estres laboral*. *Salud Mental*. Obtenido de <https://radiorsd.pe/noticias/salud-mental-pautas-para-evitar-y-gestionar-el-estres-laboral>

- Rivera, Á., Ortiz, R., Miranda, M., y Navarrete, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 1-7. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1-sm.pdf>.
- Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional, 17ª Tercera Edición*. México: Pearson Educación.
- Tarqui, C., y Quintana, D. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123–132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>.
- Tripathy, S.P. (2014). Impact of motivation on job performance of contractual staff in Devi Ahilya University Indore (M.P.). *Paripex-Indian Journal of Research*, 3(5), 1–5.
- Vera, L., Lama, J., y De la cruz, J. (2019). Burnout syndrome in physicians of the Hipolito Unanue National Hospital in Lima – Peru, 2018. *Rev Neuropsiquiatr*, 175-182. DOI: <https://doi.org/10.20453/rnp.v82i3.3570>.
- Vidotti, V., Martins, J., Quina, M., Perfeito, R., y Cruz, M. (2018). Burnout syndrome, occupational stress and quality of life among nursing workers. *Enfermeria Global*, <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>.
- Werner, J. (1994). Dimensions that make a difference: Examining the impact of in-role and extra-role behaviors on supervisory ratings. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), 98–107.
- Yslado, R., Norabuena, R., Sánchez, J., y Norabuena, E. (2020). Programa de intervención breve para reducir el burnout de profesionales de la salud, Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 279–289. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202020000500279&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- Zegarra, M., Arias, Y., Nuñez, C., Mannarelli, M., Figueroa, E., y Rodriguez, P. (2021). Diagnóstico de la enfermería en el Perú. https://www.cep.org.pe/wpcontent/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf.

ANEXOS

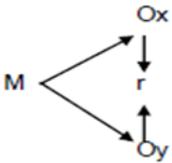
Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título: El síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud de Ancash, 2022

Autora: Carmen Rosa Gonzales Reyes

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>General</p> <p>¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre el síndrome burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022.</p>	<p>General</p> <p>El síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022.</p>	<p>VARIABLE 1: Síndrome de burnout</p> <p>Es considerado al conjunto de signos y síntomas que se vinculan al agotamiento emocional y también a la desconfianza, expresadas en el contexto del trabajo, perjudicando con ello a organizaciones, usuarios, y sobre todo a la salud psicológica de los directamente afectados (Hernández Vargas, 2017)</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Agotamiento emocional	Exhausto Cansado/ agotado Fatigado	1-6	Ordinal (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	Inadecuado Regular Adecuado
			Despersonalización	Reconoce actitudes Distanciamiento.	7-11		
Realización personal	Efectividad Realización personal	12-16					
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<p>VARIABLE 2: Desempeño laboral</p> <p>Salgado y Cabal (2011) definieron al desempeño laboral como cualquier conducta del conocimiento, psicológico, motora e interpersonal controlado por la persona, que se gradúa en términos de habilidad y que son importante para los objetivos de la organización.</p>				
<p>a) ¿De qué manera se relaciona el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022?</p> <p>b) ¿De qué manera se relaciona la</p>	<p>a) Determinar la relación entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022.</p>	<p>a) El agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Desempeño de tarea	Capacidades Conocimientos Habilidades Técnicas	1-6	Ordinal (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	Inadecuado Regular Adecuado
			Desempeño contextual	Metas Iniciativa Capacitación	7-10		

<p>despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022?</p> <p>c) ¿De qué manera se relaciona la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022?</p>	<p>b) Determinar la relación entre la despersonalización con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022.</p> <p>c) Determinar la relación entre la realización personal con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022.</p>	<p>b) La despersonalización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022.</p> <p>c) La realización personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022.</p>	<p>Desempeño organizacional</p>	<p>Eficiencia Eficacia</p>	<p>11-16</p>		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL		
<p>Método: Hipotético deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No Experimental</p>  <p>M = Muestra; Ox = Síndrome de burnout; Oy = Desempeño laboral; r = Relación</p>		<p>Población: 92 trabajadores administrativos de una Red de Salud en Ancash.</p> <p>Muestra: 75 trabajadores administrativos de una Red de Salud en Ancash.</p>		<p>Variable 1: Síndrome de burnout. Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala Likert</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala Likert</p>	<p>DESCRIPTIVA: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>INFERENCIAL: Se utiliza la prueba de coeficiente de correlación de Spearman en vista que las variables estudiadas son de naturaleza cualitativa en escala ordinal.</p>		

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Síndrome de burnout	Es considerado al conjunto de signos y síntomas que se vinculan al agotamiento emocional y también a la desconfianza, expresadas en el contexto del trabajo, perjudicando con ello a organizaciones, usuarios, y sobre todo a la salud psicológica de los directamente afectados (Hernández Vargas, 2017)	Esta variable, definida operativamente, se asocia a la escala de Maslach y Leiter (2016), que mide las tres clases de expresiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Hernández Vargas, 2017)	Agotamiento emocional	Exhausto Cansado/ agotado Fatigado	Ordinal
			Despersonalización	Reconoce actitudes Distanciamiento.	Ordinal
			Realización personal	Efectividad Realización personal	Ordinal
Variable 2 Desempeño laboral	Salgado y Cabal (2011) definieron al desempeño laboral como cualquier conducta del conocimiento, psicológico, motora e interpersonal controlado por la persona, que se gradúa en términos de habilidad y que son importante para los objetivos de la organización.	El desempeño es multidimensional y tiene múltiples facetas, normalmente agrupadas en torno a tres grandes dimensiones: (1) desempeño de tarea, (2) desempeño contextual (a veces llamada conductas prosociales o desempeño cívico) y (3) desempeño organizacional (conductas organizacionales en su polo positivo). (Salgado y Cabal, 2011)	Desempeño de tarea	Capacidades Conocimientos Habilidades Técnicas	Ordinal
			Desempeño contextual	Metas Iniciativa Capacitación	Ordinal
			Desempeño organizacional	Eficiencia Eficacia	Ordinal

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Síndrome de burnout

Estimado colaborador de la red de salud de la región Ancash, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción síndrome de burnout, se le solicita que revise cada una de ellas y brinde su opinión, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Objetivo de la encuesta

Determinar la relación entre el síndrome burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022.

Consentimiento informado.

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría, será muy valiosa el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter confidencial y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo: a) Femenino b) Masculino

Edad: -----

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional					
1	Considera que se siente emocionalmente agotado/a por las labores que desarrolla en la entidad.					
2	Considera usted que se siente cansado al final de la jornada laboral.					
3	Considera usted que tiene demasiada carga laboral y se está desgastando.					
4	Considera usted que está demasiado tiempo en el trabajo por la carga laboral.					
5	Considera usted que trabajar en contacto directo con los usuarios hace que se sienta agotado/a.					
6	Considera usted que al ir su centro laboral ya se siente fatigado/a o cansado/a.					
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización					
7	Considera que la sobrecarga laboral ha generado cambios desfavorables en su salud emocional.					
8	Considera que la entidad reconoce de manera satisfactoria su actitud y compromiso con el desempeño de sus funciones.					

9	Considera que las actividades que desarrolla usted no cumple con las expectativas del jefe y siente culpa por los problemas que estas generan.					
10	Considera usted que no le preocupa realmente lo que ocurra con sus compañeros de trabajo.					
11	Considera usted que la sobrecarga laboral la ha vuelto más insensible con los usuarios.					
	DIMENSIÓN 3: Realización personal					
12	Considera que en su centro de trabajo se cuenta con un buen clima laboral.					
13	Considera que usted propicia la generación de un clima agradable en el centro laboral.					
14	Considera que ha conseguido el reconocimiento esperado por el trabajo efectivo realizado.					
15	Considera usted que ayuda a los usuarios a resolver los problemas o dudas que tienen sobre sus consultas.					
16	Considera usted que el trabajo que realiza influye de manera positiva en sus compañeros/as.					

Cuestionario: Desempeño laboral

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Desempeño de tarea					
1	Considera que usted toma decisiones acertadas de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio.					
2	Considera usted que analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión.					
3	Considera que planifica sus actividades estableciendo plazos para cumplimiento de sus funciones en el tiempo oportuno.					
4	Considera que identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla.					
5	Considera que maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo.					
6	Considera que en la institución laboral le incentivan a capacitarse para su mejor desempeño.					
	DIMENSIÓN 2: Desempeño contextual					
7	Considera que se preocupa por cumplir con las funciones asignadas y de acuerdo a lo programado.					
8	Considera que promueve la colaboración para lograr los objetivos entre sus compañeros de trabajo.					
9	Considera que el jefe le sugiere capacitarse, para que mejore su desempeño laboral.					
10	Considera que busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas.					
	DIMENSIÓN 3: Desempeño organizacional					
11	Considera que presenta fatigas ergonómicas durante su jornada laboral.					
12	Considera que pedir permiso personal de forma recurrente afecta su desempeño laboral.					
13	Considera que asiste puntualmente al centro laboral.					
14	Considera que otros servidores desarrollan actividades ajenas o personales durante su jornada laboral.					
15	Considera que otros servidores utilizan los recursos de la institución para otras actividades ajenas a la institución.					
16	Considera que pone excusas para faltar a su jornada laboral.					

Anexo 4: Validación de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Considera que se siente emocionalmente agotado/a por las labores que desarrolla en la entidad.	X		X		X		
2	Considera usted que se siente cansado al final de la jornada laboral.	X		X		X		
3	Considera usted que tiene demasiada carga laboral y se está desgastando.	X		X		X		
4	Considera usted que está demasiado tiempo en el trabajo por la carga laboral.	X		X		X		
5	Considera usted que trabajar en contacto directo con los usuarios hace que se sienta agotado/a.	X		X		X		
6	Considera usted que al ir su centro laboral ya se siente fatigado/a o cansado/a.	X		X		X		
DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN								
7	Considera que la sobrecarga laboral ha generado cambios desfavorables en su salud emocional.	X		X		X		
8	Considera que la entidad reconoce de manera satisfactoria su actitud y compromiso con el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
9	Considera que las actividades que desarrolla usted no cumple con las expectativas del jefe y siente culpa por los problemas que estas generan.	X		X		X		
10	Considera usted que no le preocupa realmente lo que ocurra con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
11	Considera usted que la sobrecarga laboral la ha vuelto más insensible con los usuarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL								
12	Considera que en su centro de trabajo se cuenta con un buen clima laboral.	X		X		X		
13	Considera que usted propicia la generación de un clima agradable en el centro laboral.	X		X		X		
14	Considera que ha conseguido el reconocimiento esperado por el trabajo efectivo realizado.	X		X		X		
15	Considera usted que ayuda a los usuarios a resolver los problemas o dudas que tienen sobre sus consultas.	X		X		X		
16	Considera usted que el trabajo que realiza influye de manera positiva en sus compañeros/as.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observaciones, el instrumento es confiable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Mutay

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Izquierdo Espinoza Julio Roberto

DNI: 40802335

Especialidad del validador: Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad.

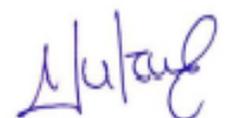
Lima, 28 de setiembre del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.
Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE TAREA							
1	Considera que usted toma decisiones acertadas de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio.	X		X		X		
2	Considera usted que analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión.	X		X		X		
3	Considera que planifica sus actividades estableciendo plazos para cumplimiento de sus funciones en el tiempo oportuno.	X		X		X		
4	Considera que identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla.	X		X		X		
5	Considera que maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo.	X		X		X		
6	Considera que en la institución laboral le incentivan a capacitarse para su mejor desempeño.	X		X		X		
	DIMENSIÓN DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que se preocupa por cumplir con las funciones asignadas y de acuerdo a lo programado.	X		X		X		
8	Considera que promueve la colaboración para lograr los objetivos entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
9	Considera que el jefe le sugiere capacitarse, para que mejore su desempeño laboral.	X		X		X		
10	Considera que busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que presenta fatigas ergonómicas durante su jornada laboral.	X		X		X		
12	Considera que pedir permiso personal de forma recurrente afecta su desempeño laboral.	X		X		X		
13	Considera que asiste puntualmente al centro laboral.	X		X		X		
14	Considera que otros servidores desarrollan actividades ajenas o personales durante su jornada laboral.	X		X		X		
15	Considera que otros servidores utilizan los recursos de la institución para otras actividades ajenas a la institución.	X		X		X		
16	Considera que pone excusas para faltar a su jornada laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observaciones, el instrumento es confiable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Izquierdo Espinoza Julio Roberto

DNI: 40802336

Especialidad del validador: Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad.

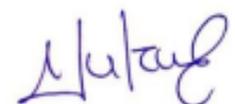
Lima 28 de setiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



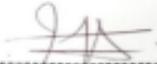
**Firma del Experto Informante.
Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Considera que se siente emocionalmente agotado/a por las labores que desarrolla en la entidad.	X		X		X		
2	Considera usted que se siente cansado al final de la jornada laboral.	X		X		X		
3	Considera usted que tiene demasiada carga laboral y se está desgastando.	X		X		X		
4	Considera usted que está demasiado tiempo en el trabajo por la carga laboral.	X		X		X		
5	Considera usted que trabajar en contacto directo con los usuarios hace que se sienta agotado/a.	X		X		X		
6	Considera usted que al ir su centro laboral ya se siente fatigado/a o cansado/a.	X		X		X		
DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN								
7	Considera que la sobrecarga laboral ha generado cambios desfavorables en su salud emocional.	X		X		X		
8	Considera que la entidad reconoce de manera satisfactoria su actitud y compromiso con el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
9	Considera que las actividades que desarrolla usted no cumple con las expectativas del jefe y siente culpa por los problemas que estas generan.	X		X		X		
10	Considera usted que no le preocupa realmente lo que ocurra con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
11	Considera usted que la sobrecarga laboral la ha vuelto más insensible con los usuarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL								
12	Considera que en su centro de trabajo se cuenta con un buen clima laboral.	X		X		X		
13	Considera que usted propicia la generación de un clima agradable en el centro laboral.	X		X		X		
14	Considera que ha conseguido el reconocimiento esperado por el trabajo efectivo realizado.	X		X		X		
15	Considera usted que ayuda a los usuarios a resolver los problemas o dudas que tienen sobre sus consultas.	X		X		X		
16	Considera usted que el trabajo que realiza influye de manera positiva en sus compañeros/as.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los reactivos son suficientes para su aplicación, pues tiene relevancia lógica y funcional.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []



Dr. Jaime Laverde Caceruela Gonzalez
CLAD - 15345

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Castañeda Gonzales Jaime Laramie

DNI: 41418490

Especialidad del validador: Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad.

Lima, 27 de setiembre del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
CLAD . 15345

Firma del Experto Informante.
Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE TAREA								
1	Considera que usted toma decisiones acertadas de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio.	X		X		X		
2	Considera usted que analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión.	X		X		X		
3	Considera que planifica sus actividades estableciendo plazos para cumplimiento de sus funciones en el tiempo oportuno.	X		X		X		
4	Considera que identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla.	X		X		X		
5	Considera que maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo.	X		X		X		
6	Considera que en la institución laboral le incentivan a capacitarse para su mejor desempeño.	X		X		X		
DIMENSIÓN DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
7	Considera que se preocupa por cumplir con las funciones asignadas y de acuerdo a lo programado.	X		X		X		
8	Considera que promueve la colaboración para lograr los objetivos entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
9	Considera que el jefe le sugiere capacitarse, para que mejore su desempeño laboral.	X		X		X		
10	Considera que busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas.	X		X		X		
DIMENSIÓN DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL								
11	Considera que presenta fatigas ergonómicas durante su jornada laboral.	X		X		X		
12	Considera que pedir permiso personal de forma recurrente afecta su desempeño laboral.	X		X		X		
13	Considera que asiste puntualmente al centro laboral.	X		X		X		
14	Considera que otros servidores desarrollan actividades ajenas o personales durante su jornada laboral.	X		X		X		
15	Considera que otros servidores utilizan los recursos de la institución para otras actividades ajenas a la institución.	X		X		X		
16	Considera que pone excusas para faltar a su jornada laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los reactivos son suficientes para su aplicación, pues tiene relevancia lógica y funcional.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dr. Castañeda Gonzales Jaime Laramie**

DNI: 41418490

Especialidad del validador: Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad.

Lima 27 de setiembre 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
CLAD - 19348

Firma del Experto Informante.
Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Considera que se siente emocionalmente agotado/a por las labores que desarrolla en la entidad.	X		X		X		
2	Considera usted que se siente cansado al final de la jornada laboral.	X		X		X		
3	Considera usted que tiene demasiada carga laboral y se está desgastando.	X		X		X		
4	Considera usted que está demasiado tiempo en el trabajo por la carga laboral.	X		X		X		
5	Considera usted que trabajar en contacto directo con los usuarios hace que se sienta agotado/a.	X		X		X		
6	Considera usted que al ir su centro laboral ya se siente fatigado/a o cansado/a.	X		X		X		
DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN								
7	Considera que la sobrecarga laboral ha generado cambios desfavorables en su salud emocional.	X		X		X		
8	Considera que la entidad reconoce de manera satisfactoria su actitud y compromiso con el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
9	Considera que las actividades que desarrolla usted no cumple con las expectativas del jefe y siente culpa por los problemas que estas generan.	X		X		X		
10	Considera usted que no le preocupa realmente lo que ocurra con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
11	Considera usted que la sobrecarga laboral la ha vuelto más insensible con los usuarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL								
12	Considera que en su centro de trabajo se cuenta con un buen clima laboral.	X		X		X		
13	Considera que usted propicia la generación de un clima agradable en el centro laboral.	X		X		X		
14	Considera que ha conseguido el reconocimiento esperado por el trabajo efectivo realizado.	X		X		X		
15	Considera usted que ayuda a los usuarios a resolver los problemas o dudas que tienen sobre sus consultas.	X		X		X		
16	Considera usted que el trabajo que realiza influye de manera positiva en sus compañeros/as.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []


 CARLOS ARTURO SANTAMARÍA VILCHEZ

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Carlos Arturo Santamaría Vilchez

DNI: 47353629

Especialidad del validador: Mg. En Gestión Pública.

Lima, 29 de setiembre del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CARLOS ARTURO SANTAMARÍA VILCHEZ

Firma del Experto Informante.

Mg. Carlos Arturo SANTAMARÍA VÍLCHEZ
Mg. En Gestión Pública

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE TAREA								
1	Considera que usted toma decisiones acertadas de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio.	X		X		X		
2	Considera usted que analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión.	X		X		X		
3	Considera que planifica sus actividades estableciendo plazos para cumplimiento de sus funciones en el tiempo oportuno.	X		X		X		
4	Considera que identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla.	X		X		X		
5	Considera que maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo.	X		X		X		
6	Considera que en la institución laboral le incentivan a capacitarse para su mejor desempeño.	X		X		X		
DIMENSIÓN DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
7	Considera que se preocupa por cumplir con las funciones asignadas y de acuerdo a lo programado.	X		X		X		
8	Considera que promueve la colaboración para lograr los objetivos entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
9	Considera que el jefe le sugiere capacitarse, para que mejore su desempeño laboral.	X		X		X		
10	Considera que busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas.	X		X		X		
DIMENSIÓN DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL								
11	Considera que presenta fatigas ergonómicas durante su jornada laboral.	X		X		X		
12	Considera que pedir permiso personal de forma recurrente afecta su desempeño laboral.	X		X		X		
13	Considera que asiste puntualmente al centro laboral.	X		X		X		
14	Considera que otros servidores desarrollan actividades ajenas o personales durante su jornada laboral.	X		X		X		
15	Considera que otros servidores utilizan los recursos de la institución para otras actividades ajenas a la institución.	X		X		X		
16	Considera que pone excusas para faltar a su jornada laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Carlos Arturo Santamaría Vilchez
DNI: 47353629
Especialidad del validador: Mg. En Gestión Pública.
Lima 29 de setiembre del 2022

CARLOS ARTURO SANTAMARÍA VILCHEZ
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Mg. Carlos Arturo SANTAMARÍA VILCHEZ
Mg. En Gestión Pública

Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos (Alfa de Cronbach)

Respecto al presente anexo, se consideró el lineamiento señalado por George y Mallery (2003), estableciendo el siguiente cuadro con la finalidad de evaluar el coeficiente de alfa de Cronbach.

Escala	Significado
Coeficiente alfa mayor a 0.9	Excelente
Coeficiente alfa mayor a 0.8	Bueno
Coeficiente alfa mayor a 0.7	Aceptable
Coeficiente alfa mayor a 0.6	Cuestionable
Coeficiente alfa mayor a 0.5	Pobre
Coeficiente alfa menor a 0.5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

En tal sentido a continuación se procede a detallar los resultados obtenidos de las dos variables de investigación.

Respecto a la variable: "Síndrome de burnout"

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,904	16

En función de los resultados obtenidos, luego de la prueba alfa de Cronbach para la variable Síndrome de burnout, el índice de fiabilidad obtenido fue igual 0,904, se puede asumir que el instrumento presenta excelente confiabilidad y procede su aplicación.

Estadísticas del total de elementos				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera que se siente emocionalmente agotado/a por las labores que desarrolla en la entidad.	40,47	143,410	0,633	0,897
2. Considera usted que se siente cansado al -final de la jornada laboral.	40,47	142,838	0,725	0,894
3. Considera usted que tiene demasiada carga laboral y se está desgastando.	40,40	141,829	0,787	0,892
4. Considera usted que está demasiado tiempo en el trabajo por la carga laboral.	40,93	138,638	0,804	0,890
5. Considera usted que trabajar en contacto directo con los usuarios hace que se sienta agotado/a.	40,73	139,067	0,804	0,890
6. Considera usted que al ir su centro laboral ya se siente fatigado/a o cansado/a.	40,87	140,410	0,826	0,890
7. Considera que la sobrecarga laboral ha generado cambios desfavorables en su salud emocional.	41,33	146,524	0,532	0,900

8. Considera que la entidad reconoce de manera satisfactoria su actitud y compromiso con el desempeño de sus funciones.	39,93	143,210	0,563	0,899
9. Considera que las actividades que desarrolla usted no cumple con las expectativas del jefe y siente culpa por los problemas que estas generan.	39,73	170,352	-0,195	0,927
10. Considera usted que no le preocupa realmente lo que ocurra con sus compañeros de trabajo.	41,27	154,638	0,448	0,903
11. Considera usted que la sobrecarga laboral la ha vuelto más insensible con los usuarios.	41,33	147,952	0,576	0,899
12. Considera que en su centro de trabajo se cuenta con un buen clima laboral.	41,40	145,543	0,645	0,896
13. Considera que usted propicia la generación de un clima agradable en el centro laboral.	41,07	139,781	0,731	0,893
14. Considera que ha conseguido el reconocimiento esperado por el trabajo efectivo realizado.	41,27	147,495	0,668	0,896

15. Considera usted que ayuda a los usuarios a resolver los problemas o dudas que tienen sobre sus consultas.	40,00	146,143	0,474	0,903
16. Considera usted que el trabajo que realiza influye de manera positiva en sus compañeros/as.	40,80	147,029	0,549	0,899

Respecto a la variable: "Desempeño laboral"

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,911	16

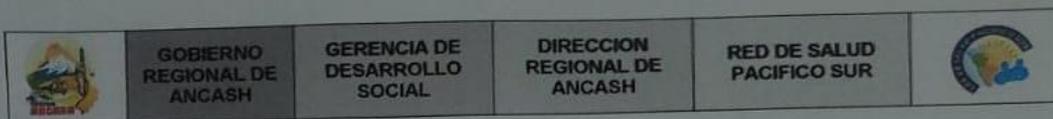
En función de los resultados obtenidos, luego de la prueba alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral, el índice de fiabilidad obtenido fue igual 0,911, se puede asumir que el instrumento presenta excelente confiabilidad y procede su aplicación.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera que usted toma decisiones acertadas de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio.	37,13	155,267	0,745	0,900

2.	Considera usted que analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión.	37,53	159,267	0,828	0,898
3.	Considera que planifica sus actividades estableciendo plazos para cumplimiento de sus funciones en el tiempo oportuno.	37,53	159,124	0,881	0,897
4.	Considera que identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla.	36,87	165,838	0,497	0,909
5.	Considera que maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo.	36,40	168,114	0,379	0,914
6.	Considera que en la institución laboral le incentivan a capacitarse para su mejor desempeño.	37,33	157,381	0,681	0,902
7.	Considera que se preocupa por cumplir con las funciones asignadas y de acuerdo a lo programado.	37,40	156,829	0,817	0,898
8.	Considera que promueve la colaboración para lograr los objetivos entre sus compañeros de trabajo.	37,60	155,829	0,770	0,899

9. Considera que el jefe le sugiere capacitarse, para que mejore su desempeño laboral.	37,40	156,971	0,850	0,897
10. Considera que busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas.	37,27	170,352	0,399	0,912
11. Considera que presenta fatigas ergonómicas durante su jornada laboral.	37,40	165,829	0,592	0,905
12. Considera que pedir permiso personal de forma recurrente afecta su desempeño laboral.	38,07	169,638	0,771	0,903
13. Considera que asiste puntualmente al centro laboral.	38,00	169,000	0,830	0,903
14. Considera que otros servidores desarrollan actividades ajenas o personales durante su jornada laboral.	37,60	176,829	0,314	0,913
15. Considera que otros servidores utilizan los recursos de la institución para otras actividades ajenas a la institución.	36,33	175,095	0,236	0,918
16. Considera que pone excusas para faltar a su jornada laboral.	37,13	174,267	0,323	0,913

Anexo 6: Obtención de cálculo de cantidad poblacional (Oficio N° 0016-2022-GRA/DIRESA/RSPS/D).



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Nuevo Chimbote 30 de setiembre de 2022

OFICIO N° 0016 -2022-GRA/DIRESA/RSPS/D

SEÑORA:

Lic. Carmen Rosa Gonzales Reyes

ASUNTO : INFORMACION SOLICITADA

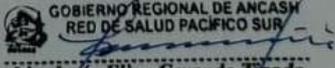
REF. : CARTA N° 0001-2022/CRGR-EXP. N° 10682

De mi especial consideración:

Por el presente me dirijo a Usted para saludarla cordialmente y en atención al documento de la referencia, hacerle llegar el número total trabajadores administrativos siendo un total 92 que se encuentran en la Sede de la Red de Salud Pacifico Sur, en amparo de la Ley N° 27806 – Ley de Transferencia y Acceso a la información Pública. Es todo cuando hago llegar para su conocimiento y fines pertinentes.

Agradeciendo la atención que se sirva brindar al presente, me suscribo de usted no sin antes transmitirle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
RED DE SALUD PACIFICO SUR
Lic. Jesús Elías Cruzado Tirado
DNI N° 40292819 CEP N° 44315
DIRECTOR EJECUTIVO

JECT/PMLLC
C.c:
Archivo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud de Ancash, 2022", cuyo autor es GONZALES REYES CARMEN ROSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 08 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI DNI: 70082745 ORCID: 0000-0002-6569-0634	Firmado electrónicamente por: DCALDERONPA el 08-01-2023 09:42:32

Código documento Trilce: TRI - 0513529