



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de un servicio
de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Goicochea Moreno, Liz Esther (orcid.org/0000-0002-7785-0869)

ASESORAS:

Dra. Ramirez Lau, Sandra Cecilia (orcid.org/0000-0002-6970-2778)

Mgtr. Verástegui Gálvez, Enma Pepita (orcid.org/0000-0003-1606-7229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgos en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios:

*Por haber guiado mis pasos,
por brindarme salud y sabiduría
para salir airoso de cualquier reto
que se me presenta.*

A mi madre:

*Por siempre brindarme su apoyo
incondicional y
motivarme a seguir creciendo
profesionalmente.*

A mi esposo e hijos:

*Por su paciencia y amor,
por acompañarme durante este proceso
y animarme en todo momento.
A ellos les dedico todo mi esfuerzo
en este nuevo logro académico.*

Liz Goicochea Moreno.

AGRADECIMIENTO

A la dra. Sandra Ramirez Lau,

mi asesora de tesis,

por todas sus enseñanzas y

consejos que sirvieron para culminar

exitosamente esta etapa.

Gracias por toda su paciencia y disposición,

en cualquier momento del día.

A los docentes de postgrado de la Universidad César Vallejo,

por su guía y acompañamiento,

por motivarnos a ser mejores profesionales

y creer que los sueños sí se cumplen.

A Sherlin y Jasmin,

quienes me apoyaron

con la parte estadística

de esta investigación.

Muchas gracias por todo su tiempo.

Liz Goicochea Moreno.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANDRA CECILIA RAMIREZ LAU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesora de Tesis titulada: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023", cuyo autor es GOICOCHEA MORENO LIZ ESTHER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

TRUJILLO, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANDRA CECILIA RAMIREZ LAU DNI: 18100336 ORCID: 0000-0002-6970-2778	Firmado electrónicamente por: SCRAMIREZL el 06- 08-2023 21:36:14

Código documento Trilce: TRI - 0625044



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA



ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GOICOCHEA MORENO LIZ ESTHER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LIZ ESTHER GOICOCHEA MORENO DNI: 44333693 ORCID: 0000-0002-7785-0869	Firmado electrónicamente por: LEGOICOCHEAM el 28-07-2023 22:00:43

Código documento Trilce: TRI - 0625063



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Síndrome de burnout y desempeño laboral	26
Tabla 2. Nivel de síndrome de burnout en personal de un servicio de nutrición .	27
Tabla 3. Nivel de desempeño laboral en personal de un servicio de nutrición ...	28
Tabla 4. Correlación entre síndrome de burnout y desempeño laboral	29
Tabla 5. Correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral	30
Tabla 6. Correlación entre despersonalización y desempeño laboral	31
Tabla 7. Correlación entre autorrealización y desempeño laboral	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Línea de tiempo de la variable SB	15
Figura 2. Línea de tiempo de la variable desempeño laboral	19
Figura 3. Esquema de diseño de investigación	20

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad dar a conocer lo exigente que son actualmente los entornos laborales, los cuales podrían repercutir en el rendimiento de los trabajadores. Por lo mismo, su objetivo fue determinar en qué medida se relaciona el SB con el desempeño laboral en personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023. Investigación de enfoque cuantitativo, aplicada, descriptiva - correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Contó con una muestra de 50 trabajadores, empleándose como técnica la encuesta y dos instrumentos para medir el burnout y desempeño laboral. Los resultados mostraron que el 61.5% del personal presentó SB moderado y un desempeño regular, con una tendencia moderada de las dimensiones agotamiento (58%), despersonalización (60%) y autorrealización (46%). Sus resultados inferenciales para el objetivo general evidenciaron una correlación positiva muy baja, con un nivel de significancia ($r= 0.115$ y $p=0.427$) entre SB y desempeño. Para los objetivos específicos se encontró una correlación negativa muy baja para agotamiento vs desempeño ($r= -0.002$ y $p=0.998$), despersonalización vs desempeño ($r= -0.101$ y $p=0.487$); autorrealización vs desempeño ($r= 0.084$ y $p= 0.457$). Se concluye que no hubo relación entre las variables ni sus dimensiones.

Palabras clave: Síndrome burnout; desempeño laboral; despersonalización.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to make known how demanding the work environments are currently, which could affect the performance of workers. Therefore, its objective was to determine to what extent SB is related to job performance of a nutrition service, EsSalud, La Esperanza, 2023. Research with a quantitative, applied, descriptive - correlational approach, non-experimental design and cross section. It had a sample of 50 workers, using the survey technique and two instruments to measure burnout and work performance. The results showed that 61.5% of the staff presented moderate BS and a regular performance, with a moderate trend in the dimensions of exhaustion (58%), depersonalization (60%) and self-actualization (46%). Their inferential results for the general objective showed a very low positive correlation, with a significance level ($r= 0.115$ and $p=0.427$) between BS and performance. For the specific objectives, a very low negative correlation was found for exhaustion vs performance ($r= -0.002$ and $p=0.998$), depersonalization vs performance ($r= -0.101$ and $p=0.487$); self-actualization vs performance ($r= 0.084$ and $p= 0.457$). It is concluded that there was no relationship between the variables or their dimensions.

Keywords: Burnout syndrome; job performance; depersonalization.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años los casos relacionados con estrés dentro del entorno profesional han ido en aumento, con altos índices de inseguridad laboral, tratos desiguales y discriminatorios, que desencadenan en algún trastorno mental con repercusión en el rendimiento del trabajador, estimándose para el año 2019 un 15% de adultos con problemas de estrés o ansiedad, según lo refiere la Organización Mundial de la Salud. (OMS, 2022) Situación que se agravó durante la COVID-19, duplicando las cifras anteriores, así lo manifestó la Organización Internacional del Trabajo. (OIT, 2022)

La salud mental impacta significativamente en la productividad, sin embargo, no se le brinda la importancia debida, pese que en términos económicos los trastornos mentales como la ansiedad y depresión, generan un costo de aproximadamente trillones de dólares dentro de la economía mundial, siendo importante que las empresas tomen consciencia sobre ello, ya que un colaborador puede afectar a todo el equipo de trabajo y, por ende, afectar la producción de la empresa. (Diario El Comercio, 2023)

Según la publicación de Díez & Martínez (2021) en el portal de la BBC News Mundo, el estrés laboral o llamado también síndrome de burnout (SB), aparece después de un estrés prolongado dentro del ambiente profesional, el cual no ha sido atendido oportunamente y que repercute negativamente en quien lo presenta. Por tal razón es considerado como un riesgo laboral mundial, siendo incluida en el año 2022 dentro de la nueva clasificación internacional de enfermedades (CIE-11) de la OMS.

En una entrevista con el profesor Rivera (médico y ex trabajador de la OMS), manifiesta que el burnout se puede traducir como un agotamiento o desgaste resultante de una fuerte presión laboral, que al estar vinculada con el centro de trabajo se ha ido prolongando en el tiempo, desencadenando en un agotamiento tanto físico como emocional, con repercusiones negativas en la vida cotidiana de la persona, especialmente en estas épocas que se desea

volver a la normalidad, después de un par de años golpeados por la COVID-19, y más ahora con toda la coyuntura mediática que se vive dentro el país. (Del Palacio, 2022)

El informe mundial sobre salud mental publicado por la World Health Organization (WHO, 2022) nos refiere sobre la crisis mundial aumentada de esta problemática, que vienen alimentando las tasas de trastornos ya comunes, como la depresión, estrés y ansiedad en un 25%. Todo ello sumado a los casi cien millones de personas que han padecido de algún trastorno mental. Así también se identificaron entre ellos algunos casos de burnout en países como México (75%), China (73%) y EEUU (59%), con una estimación de 12 millones perdidos en días de trabajo, representando cerca de un billón de dólares en costos. (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2020)

La PAHO (2022), en su informe para Latinoamérica, sobre el COVID-19, describe que aproximadamente 22% del personal sanitario presenta problemas de estrés laboral. Así también, un último estudio llevado a cabo por Cigna, encontró que el 34% de españoles presentó estrés laboral durante la pandemia, cifra que llegó hasta un 45% postpandemia. A nivel de Latinoamérica, la encuesta PuraMente, mostró que un 80% de trabajadores señalan a ver tenido estrés laboral en algún periodo de su vida; todo ello manifestado a través de episodios de estrés y agotamiento, menor rendimiento o desempeño laboral. (Observatorio de RRHH, 2020)

Toro (2020) publicó una noticia en el diario La República, haciendo referencia al promedio de suicidios anuales en Japón (10.000), causados por ansiedad y depresión; mientras que, en Colombia, se reportaron unos 11.457 casos de llamadas pidiendo orientación psicológica durante la pandemia, de los cuales el 33% fueron causados por estrés laboral, depresión (10.9%) conductas suicidas (3.3%), las cuales provenían de malos pensamientos y sentimientos, provenientes de su actividad laboral.

Un artículo publicado en la web del Centers for Disease Control and Prevention - CDC, manifiesta que el personal sanitario es el más afectado por problemas de salud mental, con más de 20 millones de trabajadores en riesgo de sufrir estrés, ansiedad, agotamiento y depresión derivados de prolongadas horas de trabajo y/o turnos rotativos, insuficiente personal destacado, mayor exposición al sufrimiento humano y la muerte. Con cifras que alcanzan un 91% de trabajadores estresados y agotados tanto física como mentalmente, de los cuales el 69% manifestó haber sufrido de episodios depresivos y un 22% ansiedad y depresión. (CDC, 2022)

En otros estudios dentro de los profesionales de la salud realizados en China, encontramos una incidencia de ansiedad del 28%, estrés (8%), depresión (16.5%); India y Singapur, con cifras mucho menores para estrés y ansiedad del 2% y 8% respectivamente; España con cifras de estrés de 14%, México, alrededor del 42%, Chile variando desde el 7% al 50%, Perú entre los 25% a 35%. (Santamaria et al., 2021); cuyas cifras aumentaron casi al doble durante los días de pandemia por Sars-Cov-2, con un personal sanitario expuesto a un entorno laboral más exigente, a nivel físico como emocional, dando lugar a la aparición de ciertas acciones negativas como la falta de compromiso, ausentismo y menor desempeño laboral, con una productividad disminuida dentro del servicio, con repercusión a nivel institucional. (Palomino & Huarcaya, 2020)

A nivel nacional, la Dra. Moscoso, psiquiatra del Hospital Edgardo Rebagliati Martins (EsSalud), manifestó que, entre la población adulta, alrededor del 30% ha tenido algún episodio de insomnio, trastorno del sueño muy común entre las personas que presentan ansiedad, estrés, depresión, entre otras enfermedades mentales. (Diario Perú 21, 2023)

El 52.2% de los pobladores limeños sufrió de estrés y el 54.6% reportó problemas de sueño durante la COVID-19, tal como lo refiere el Dr. Castillo, director general del Instituto Nacional de Salud Mental (INSM, 2021). Así también, una publicación de Carvalho (2022) en el portal RPP noticias, el

manager de Bumeran, Mario Bonifaz, manifestó sobre los resultados obtenidos en su encuesta regional “Burnout 2022”, que aproximadamente el 70% de los trabajadores sufren del síndrome de estar quemado, producto de la sobrecarga laboral; de los cuales el 14% siente presión por el trabajo, 24% por la recarga en sí misma, 14% por malos tratos de los jefes, 20% no se siente capaz de concluir con sus actividades y no se sienten identificados con su organización.

El diario Gestión (2022), señala que el 72% de la población se siente más fatigado en comparación a años anteriores, con aumento en su horario laboral, donde el 63% declara trabajar horas extras, superando las 50 horas semanales, de allí la razón de que un 47% tenga la intención de cambiar de empleo, por esa razón especialistas recomiendan que las empresas reduzcan al mínimo las reuniones de trabajo o que en su defecto sean cortas, ya que estas actividades restan tiempo a las otras labores diarias.

En ese sentido, la comunicadora social Salamanca (2022), señaló que el estado emocional positivo favorece el rendimiento de los trabajadores, ya que, en un ambiente de buen ánimo, los colaboradores tienden a realizar sus asignaciones con mayor creatividad, entusiasmo, dedicación y compromiso. Caso contrario ocurre cuando existe un ambiente negativo donde reina la frustración, el estrés y ansiedad, generándose en los trabajadores desmotivación y apatía por el trabajo lo que culmina disminuyendo su desempeño.

Moreno (cofundadora de Typwell) en una entrevista para la Revista RRHH (2023) sobre cómo el bienestar mental afecta el rendimiento laboral de los trabajadores, señaló que guarda relación con la productividad de los mismos, ya que, si un empleado no tiene una salud mental positiva, se encontrará desganado, desconcentrado y menos motivado para realizar sus actividades. Dicho esto, la salud corporativa cobra relevancia y en un entorno laboral saludable, se incrementa la predisposición y compromiso de los trabajadores, por ende, su productividad.

Por tal motivo, es que actualmente, diversas empresas están implementando políticas orientadas a sus trabajadores, aumentando la productividad de las empresas, con colaboradores que distribuyan bien sus tiempos optimizando sus esfuerzos en beneficio de una mejor vida personal y/o profesional. (Linares & Guedez, 2021)

La problemática observada dentro de la institución radicó principalmente en: la falta de recurso humano, desabastecimiento o insuficiente suministro de insumos, extensas jornadas laborales (con más de 12 horas continuas) para poder cubrir los turnos correspondientes, así como un clima laboral no favorable, reflejándose en el rendimiento del trabajador, quien no llega a cumplir con los estándares de calidad propuestos por la entidad, generando tardanzas, faltas injustificadas, así como desmotivación y ansiedad. En este contexto, surgió como problema de investigación: ¿En qué medida el SB se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023?

Teóricamente se justificó, por ser un tema de actualidad, cobrando mayor interés en el 2022, año en el que fue admitido por la OMS como una afección causante de desgaste entre los profesionales de salud, cuyas consecuencias e implicancias vienen siendo materia de estudio. En ese sentido, toda la información recopilada mediante la búsqueda sistematizada de teorías y trabajos previos, permitió fortalecer lo que se sabe sobre esta problemática y generar nuevos conocimientos, que sirvan como base para futuras investigaciones, especialmente dentro de los profesionales nutricionistas en donde no hay mayores estudios.

Tuvo una justificación práctica, porque con los hallazgos encontrados, se buscó dar solución a la problemática vista dentro de la institución, con la intención de implementarse medidas que mejoren el rendimiento del personal y por ende su productividad.

De igual forma, tuvo una justificación metodológica, basados en el modelo planteado por Hernández & Mendoza (2018), siendo de tipo aplicada, correlacional y transversal; haciendo uso del cuestionario de MBI-HSS, ampliamente utilizado para medir SB, así como un cuestionario sobre desempeño laboral.

En esa línea, se esbozó como objetivo general: Determinar en qué medida el SB se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023. De manera específica se analizó al SB en sus 3 dimensiones vs. el desempeño.

Se formuló como hipótesis de investigación: la medida en que el SB se relaciona con el desempeño laboral es significativa; mientras que la hipótesis nula es: la medida en que el SB se relaciona con el desempeño laboral no es significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente, se encontraron investigaciones como la realizada por Lim et al. (2022), con el fin de establecer el efecto del burnout sobre el rendimiento laboral, contando con una muestra de 186 enfermeras psiquiátricas del hospital nacional de Corea. El estudio fue observacional, descriptivo, transversal. Los datos fueron recopilados a través de un cuestionario de 50 ítems, siendo medido a través de los instrumentos: Escala de Chung (autoeficacia), Cuestionario de Pines (agotamiento), Williams y Anderson (desempeño), empleando la prueba estadística de Pearson. Sus principales resultados muestran que el desempeño laboral no tuvo correlación significativa con el agotamiento emocional ($p = 0.150$) pero si se encontraron efectos del agotamiento emocional sobre el desempeño laboral y autoeficacia ($p = 0.024$). Concluyendo que es necesario prevenir el agotamiento y mejorar la autoeficacia de las enfermeras que permita aumentar su desempeño laboral.

Castro et al. (2022), en su publicación tuvo por finalidad establecer la prevalencia de SB en personal sanitario del hospital universitario de Alta Complejidad de Buenos Aires; para ello se realizó una investigación con corte transversal, $m=133$, a quienes se les envió por mensajería instantánea un formulario de google conteniendo el cuestionario de MBI-HSS validado para Argentina. Pudiendo encontrarse entre sus resultados, que el burnout es elevado para sus dimensiones: despersonalización (75%), agotamiento emocional (92%) y realización personal (48%), con asociación significativa entre el agotamiento emocional y la ocupación (médicos $p=0.041$ y kinesiólogos respiratorios $p=0.001$). Concluyendo que, la prevalencia de SB en personal de salud dedicado a los servicios de emergencia fue elevada durante la pandemia por COVID-19.

Noroña et al. (2022), con la finalidad de establecer el grado de influencia del SB sobre el rendimiento laboral de los empleados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Tungurahua, realizó una publicación tipo descriptiva,

correlacional - transversal; encuestando a 139 funcionarios administrativos, aplicándoles el cuestionario MBI - General Survey (MBI-GS), contrastando la hipótesis mediante el chi cuadrada de Pearson. Obteniendo como resultado para desgaste emocional vs. desempeño laboral ($p=0.042$), desgaste emocional vs. cinismo ($p=0.177$) y desgaste emocional vs. eficacia profesional ($p=0.415$). Concluyendo que, de las relaciones analizadas, solamente el desgaste emocional tuvo relación significativa con el desempeño ($p<0.05$).

Márquez (2020), en Ecuador, realizó una investigación que tuvo como fin establecer la asociación del desempeño con el SB en profesionales de la salud, empleando una metodología con enfoque cuantitativo, correlacional, transversal. Aplicaron una encuesta a 68 profesionales sanitarios del departamento de cuidado intensivo neonatal del Hospital general de Guayaquil, empleando como instrumento el cuestionario de MBI, analizando la correspondencia entre las variables en estudio por medio de la prueba de Pearson. Encontrando que, el SB ($p= -0.506$), agotamiento emocional (-0.612), despersonalización (-0.421) y realización personal (-0.244) presentaron una correlación negativa al ser contrastados con el desempeño laboral. Concluyendo que, el burnout se asocia significativa pero negativamente con el desempeño profesional de los trabajadores de dicho establecimiento.

Rendón et al. (2020) realizaron en México, un estudio observacional, descriptivo, transversal para determinar la correlación entre SB y rendimiento laboral en enfermeras de un hospital público mexicano. Se tuvo como muestra 90 enfermeras y para recolectar los datos se empleó el cuestionario adaptado de Maslach Burnout Inventory, al cual se le agregaron variables sociológicas y laborales. Sus principales resultados arrojan que un 82.2% de evaluados presenta SB medio; al contrastar las variables se encontró una relación significativa para: agotamiento emocional ($p=0.013$), despersonalización ($p=0.038$) y autorrealización ($p=0.446$) vs. carga de trabajo, siendo este mayor entre las enfermeras que cubren turnos en el servicio de urgencias, por la mayor exigencia que esta área conlleva.

A nivel nacional, Sucapuca et al. (2022) con el propósito de identificar la influencia del agotamiento emocional sobre el desempeño laboral, encuestaron a 215 enfermeros asistenciales de la región Puno, a quienes se les envió por whatsapp un formulario de google conteniendo los cuestionarios IWPQ (desempeño laboral) y el Burnout Unique Item (IUB). Se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, y para hallar el nivel de correlación de las variables se empleó el estadígrafo de Pearson. Como resultados al cruzar las variables se encontró que el desempeño en la tarea ($\beta = -0,049$), desempeño en el contexto ($\beta = -0,078$), duración determinada del trabajo ($\beta = 0,416$) tuvieron una influencia negativa con el agotamiento. Concluyendo que, es necesario mejorar las habilidades emocionales de los profesionales de enfermería para un mejor rendimiento y productividad.

Bernales et al. (2022) en Lima, publicaron un artículo donde analizaron la relación entre el desgaste laboral, autoeficacia profesional, satisfacción de vida vs. el rendimiento de profesionales de salud. Es un trabajo explicativo, transversal, con 508 profesionales sanitarios como muestra, a los cuales se les aplicó los cuestionarios Single Burnout Item, Professional self-efficacy scale, Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y Satisfaction with life scale, Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) enviados vía redes sociales. Evidenciándose una correlación negativa entre burnout y desempeño laboral ($r = -0.34$), agotamiento ($r = -0.54$), autoeficacia profesional ($r = -0.55$). Además, las correlaciones fueron positivas para satisfacción con la vida ($r = 0.48$; $p < 0,01$). Concluyendo que, el agotamiento, la autoeficacia profesional y la satisfacción con la vida fueron predictores positivos del compromiso laboral.

De la cruz et al. (2022), en su publicación sobre burnout y rendimiento laboral, realizado en Ayacucho, emplearon una metodología con diseño no experimental, enfoque cuantitativo, correlacional - transversal, aplicando el Rho de Spearman para analizar la similitud de las variables, contando con una muestra de 39 trabajadores, a quienes se les aplicó los cuestionarios sobre burnout y el desempeño laboral. Entre sus hallazgos se encontró un 51.3% para

SB moderado y un 74.4% para desempeño laboral, así también sus resultados inferenciales evidenciaron una relación negativa moderada entre SB y desempeño ($Rho = -0.472$); agotamiento vs. desempeño ($p=0.002$), despersonalización vs. desempeño ($p= 0.090$). Concluyendo que no hay relación entre SB y rendimiento laboral, pero si entre agotamiento y desempeño.

Caycho (2022) con el objetivo de contrastar el SB con el desempeño laboral de enfermeras de cuidados críticos del Hospital Militar Central, empleo una metodología cuantitativa, correlacional - transversal; incluyeron la muestra 39 enfermeras a quienes se les aplicó el cuestionario de MBI-HSS. Se encuentra como resultado que el 53.85% de los evaluados presentó burnout moderado mientras que el 56.41% tuvo un desempeño medio. Al cruce de sus dimensiones con el Rho de Spearman se obtiene para agotamiento emocional y trabajo en equipo ($p=0.442$); despersonalización y conocimiento ($p=0.539$); despersonalización y trabajo en equipo ($p=-0.395$). Concluyendo que no existe relación entre las variables antes mencionadas.

Condezo (2021) con el fin de valorar la asociación entre SB y desempeño profesional en personal de la UCI pediátrica del INS, realizó un estudio descriptivo, correlacional, transversal. Conformaron su muestra 80 enfermeras, a quienes se aplicó una encuesta conteniendo los instrumentos de evaluación. Hallándose como resultado de la estadística inferencial para SB y desempeño una relación significativa ($p= 0.015$); sin embargo, no se encontró asociación entre agotamiento ($p= 0.088$), despersonalización ($p=0.457$) y autorrealización ($p=0.878$) al ser contrastados con el desempeño.

Urrunaga (2018) determinó la influencia del burnout sobre el desempeño de las enfermeras del INEN. La investigación fue básica, aplicada, correlacional, $m=46$, como instrumentos se emplearon los cuestionarios de Maslach y de desempeño. Encontrando un 78.3% de SB moderado. Al contraste de hipótesis mediante la prueba de Pearson, no se evidenció influencia del burnout sobre el

desempeño ($p=0.268$), así como de sus dimensiones agotamiento ($p=0.967$) y despersonalización ($p=0.353$). Caso contrario se observó con la realización personal ($p=0.033$) que fue el único que presentó asociación. Por lo tanto, se evidenció una influencia de la autorrealización sobre el desempeño.

El burnout se originó en Estados Unidos, siendo descrito clínicamente por Freudenburger (1974), en referencia al estado físico-mental de los voluntarios que laboraban en su Free Clinic, quienes se esforzaban al máximo para cumplir con sus funciones, sobrecargándose demasiado generando en ellos conductas irritables y cónicas con el pasar del tiempo. Para que años más tarde fuera conceptualizado con el término “desgaste profesional” por Maslach y Jackson (1986), quienes propusieron su aplicación solamente a trabajadores dentro del ámbito laboral por tener contacto directo con otras personas dentro de la organización.

Suele aparecer entre aquellos que trabajan con personas; enfatizando la importancia de las diferencias individuales relacionadas a su personalidad frente a sus condiciones laborales. Posteriormente, Pines y Aronson (1988) recalcan la importancia de tener relaciones interpersonales de calidad dentro del trabajo, de oportunidades de un continuo aprendizaje que permitan desarrollarse dentro de la carrera que sigue el trabajador. (Ministerio de Trabajo y Economía Social, 2020)

Años más tarde, Maslach & Schaufeli (1993), intentaron ampliar el concepto de SB a profesionales asistenciales en función de ciertas características como el predominio del cansancio y/o episodios depresivos, que podrían conllevar a una disminución de su rendimiento profesional; para luego abarcar a profesionales no asistenciales. En síntesis, actualmente el SB se aplica a diversos grupos de profesionales, desde altos jefes hasta amas de casa, como resultado de su exposición ante una situación estresante dentro del ámbito donde desarrollan sus labores y ante estrategias de afrontamiento que no son las más idóneas.

Según la Ley N° 30947 – “Ley de salud mental” (2019), en su artículo 5, señala sobre los factores determinantes del bienestar de los trabajadores, a los problemas emocionales de tipo psicosocial, así como los trastornos mentales y del comportamiento. Siendo necesario que los empleadores adopten medidas preventivas para controlar estos problemas en sus trabajadores. Por ello, en su artículo 24, manifiesta que la evaluación en salud mental forma parte de los exámenes de salud ocupacional.

El D.S. N°007-2020-SA (2019), que reglamenta la ley de salud mental, señala que los empleadores deben desarrollar actividades preventivas contra los riesgos incluyendo los psicosociales que puedan afectar su trabajo, es decir, no sólo centrarse en evitar los riesgos de carácter físico como los accidentes laborales, sino también dar importancia a los riesgos psicosociales, promoviendo un clima institucional favorable según la realidad de la organización, que permita al trabajador se desarrolle de la mejor manera y en condiciones adecuadas, detectando a tiempo los casos que perjudiquen la salud mental del colaborador y contribuyendo a su bienestar.

Para dar respuesta a la aparición del SB han surgido diversos modelos teóricos, los cuales han sido clasificados en 3 grandes grupos, siendo que el primero incluye modelos propuestos dentro del marco de la teoría sociocognitiva del yo (Bandura, 1986), quien declara que los factores sociocognitivos y la conducta juegan un rol fundamental en el aprendizaje. En esa línea se incluye también al modelo de Cherniss y de Pines (1993), donde la variable relevante para desarrollar SB es sin lugar alguna la autoeficacia, y el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993), donde la influencia de la autoconfianza sobre la realización del trabajo es lo que determina la presencia de este síndrome.

Dentro del segundo grupo se encuentran inmersos los principios de la teoría del intercambio social, descrita por Schaufeli (1993), quien manifiesta que el SB se produce cuando el colaborador percibe una falta de igualdad entre el apoyo brindado a la organización y las recompensas obtenidas por su trabajo. Esta situación que puede suceder entre compañeros va consumiendo poco a poco sus recursos emocionales generando un desgaste emocional que con el pasar de los días se puede hacer crónico. Desde este enfoque, podríamos decir que el cansancio es producto de las altas demandas interpersonales que involucran un trato directo con pacientes, generando una despersonalización para hacer frente al estrés, lo que finalmente conlleva a una baja realización personal.

En el tercero, se consideran los postulados expuestos en la teoría organizacional, que contienen disfunciones del rol, así como un clima institucional deficiente, enfatizando el rol que cumplen los estresores dentro de la institución versus las tácticas de afrontamiento. Se incluyen las teorías de Golembiewski et al. (1983), destacando la importancia de la sobrecarga profesional, el modelo de Cox y Winnubst (1993), marcando la importancia de la salud y del clima organizacional.

Algunos autores han definido esta variable, como es el caso de Freudenberg (1974), quien describe al SB como un estado de fatiga, agotamiento y frustración producto de una actividad profesional que no alcanza las expectativas deseadas.

Maslach & Jackson (1981) definen al SB como una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y emociones negativas hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol como profesional.

Gil-Monte & Peiró (1997), conceptualizan al burnout como la estrategia de afrontamiento empleada para combatir el estrés autopercebido dentro del trabajo.

La OMS (2022), define al burnout, como la resultante de un estrés crónico dentro del ambiente laboral, el cual no ha sido manejado oportunamente.

Dentro de los autores que dimensionaron al SB, encontramos a Maslach & Jackson (1986), quienes lo hicieron en: agotamiento emocional, sensación de cansancio o fatiga derivada del esfuerzo psicológico realizado en el trabajo; despersonalización, respuesta indiferente y despreocupada hacia el trabajo que se realiza o hacia las demás personas; y autorrealización, reflejado en un desempeño profesional negativo y una menor eficacia.

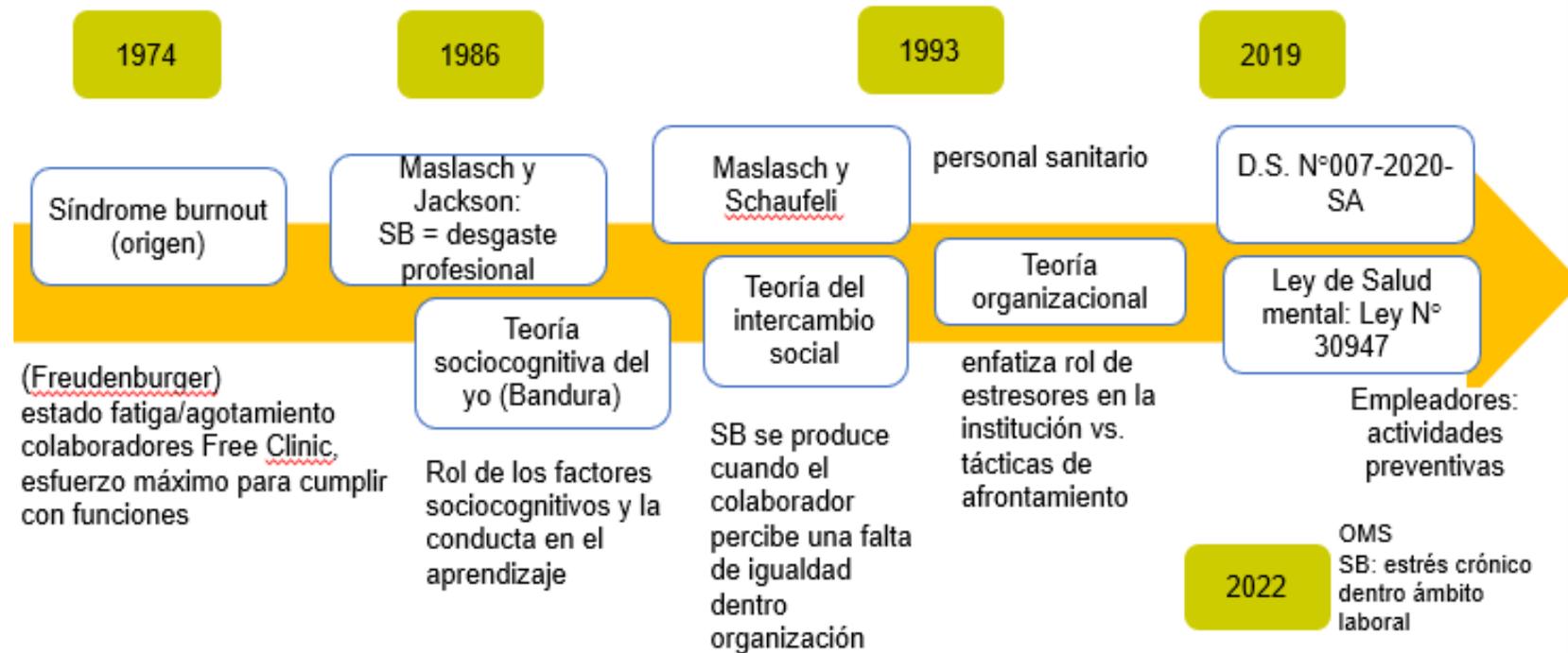
Salanova et al. (2005) reformulan dichos enfoques y propone un nuevo modelo, dimensionándolo en agotamiento (crisis en la relación entre el individuo y su trabajo); distancia mental (incluye actitudes distantes hacia el trabajo en general o hacia los demás colaboradores); incapacidad profesional (percepción de no cumplir con las tareas de forma oportuna y eficiente).

Dentro del entorno laboral existen factores que ayudan o dificultan las actividades del trabajador, donde la motivación constituye un eje fundamental para mejorar su eficacia y con ello el logro de los objetivos planteados, caso contrario ocurre cuando el sentimiento de autoeficacia disminuye y en consecuencia los resultados son negativos. En ese sentido, se trabajará con lo dimensionado por Maslach, siendo ampliamente utilizada ya que cuenta con un instrumento validado (inventario MBI-HSS), a nivel internacional que puede ser aplicado sin distinción en cualquier profesional de salud.

Figura 1:

Línea del tiempo de la variable SB

Fuente



Fuente: Elaboración propia

Para Chiavenato la evaluación de desempeño se remonta a la edad media, con el empleo de informes mixtos sobre las diferentes actividades realizadas por los jesuitas en sus prédicas religiosas. Años más tarde, en E.E.U.U (1842) el Servicio Público Federal estableció un programa de informes anuales para medir el desempeño de sus colaboradores, ganando terreno después de la segunda guerra mundial, donde se enfatizó la eficiencia de la máquina para aumentar la productividad de las organizaciones. Posteriormente este enfoque cambió, centrándose ahora en el colaborador (2007), con una participación activa en el cumplimiento de objetivos institucionales y con la inclusión de estrategias (2011) para mejorar el desempeño de los colaboradores, implementándose el proceso de evaluación como herramienta de mejora continua. (Altez & Arias, 2019)

Para la variable desempeño laboral, se han encontrado diferentes supuestos, como lo propuesto por McClelland (1961), en la teoría de las necesidades, donde afirma que premiar a alguien es más efectivo que castigarlo, por ello recomienda a las empresas para tener mejores resultados motivar a sus empleados y premiarlos por su buen trabajo. Se centra en tres necesidades principales del ser humano, la afiliación (deseo de pertenencia a un grupo), el logro (atracción por logro de metas que reflejen un arduo trabajo) y el poder (motivación por influir o controlar a los demás).

Maslow (1943) propuso la teoría de las jerarquías de las necesidades, donde explica lo que impulsa al ser humano a satisfacer ciertas necesidades, ordenándolas según su importancia en cinco niveles: primero, las fisiológicas (hambre, sed, cansancio, sueño); segundo, las de seguridad (cuidado y protección contra daños emocionales); tercero, las de pertenencia, (establecer relaciones con los demás), cuarto, las de estima o reconocimiento (confianza, reputación) y quinto, la autorrealización (sensación de llegar al éxito personal).

Herzberg (1959), postuló la teoría del doble factor, señalando que el rendimiento del personal depende del grado de satisfacción que experimentan dentro de sus centros laborales. Destaca la motivación como factor impulsor para que los trabajadores tengan un mayor rendimiento, siendo trascendental que los intereses de la organización coincidan con los intereses de sus colaboradores.

Schneider (1983), se refiere al desempeño laboral como un conjunto de destrezas y habilidad que tiene el sujeto aplicadas en función del trabajo requerido.

Chiavenato (2000), conceptualiza al desempeño como la eficacia que tiene un trabajador dentro de su organización para realizar las tareas encomendadas y lograr el éxito.

Bohórquez (2004), define al desempeño laboral como el grado del cumplimiento alcanzado por los empleados teniendo en cuenta los objetivos propuestos dentro de la institución en un periodo establecido.

Schermerhorn (2006) señala que el rendimiento laboral es la eficiencia del trabajo que realiza una persona o un grupo de ellos, es decir es la productividad del personal dentro del centro de labores.

Para Wayne (2010), el desempeño laboral va a depender del desenvolvimiento de cada trabajador, el cual debe ceñirse a las exigencias y requerimientos de la organización.

Para poder evaluar el desempeño laboral, autores como Murphy (1990), dimensionó esta variable en 4 factores: conductas interpersonales, conductas orientadas a las tareas laborales, a la pérdida de tiempo y conductas destructivas.

Chiavenato (2009), afirma también que puede medirse el desempeño a través de los factores actitudinales (iniciativa, cooperación, responsabilidad, creatividad, presentación personal) y los factores operativos (conocimiento del trabajo, cantidad y calidad, así como como una comprensión sobre la situación.

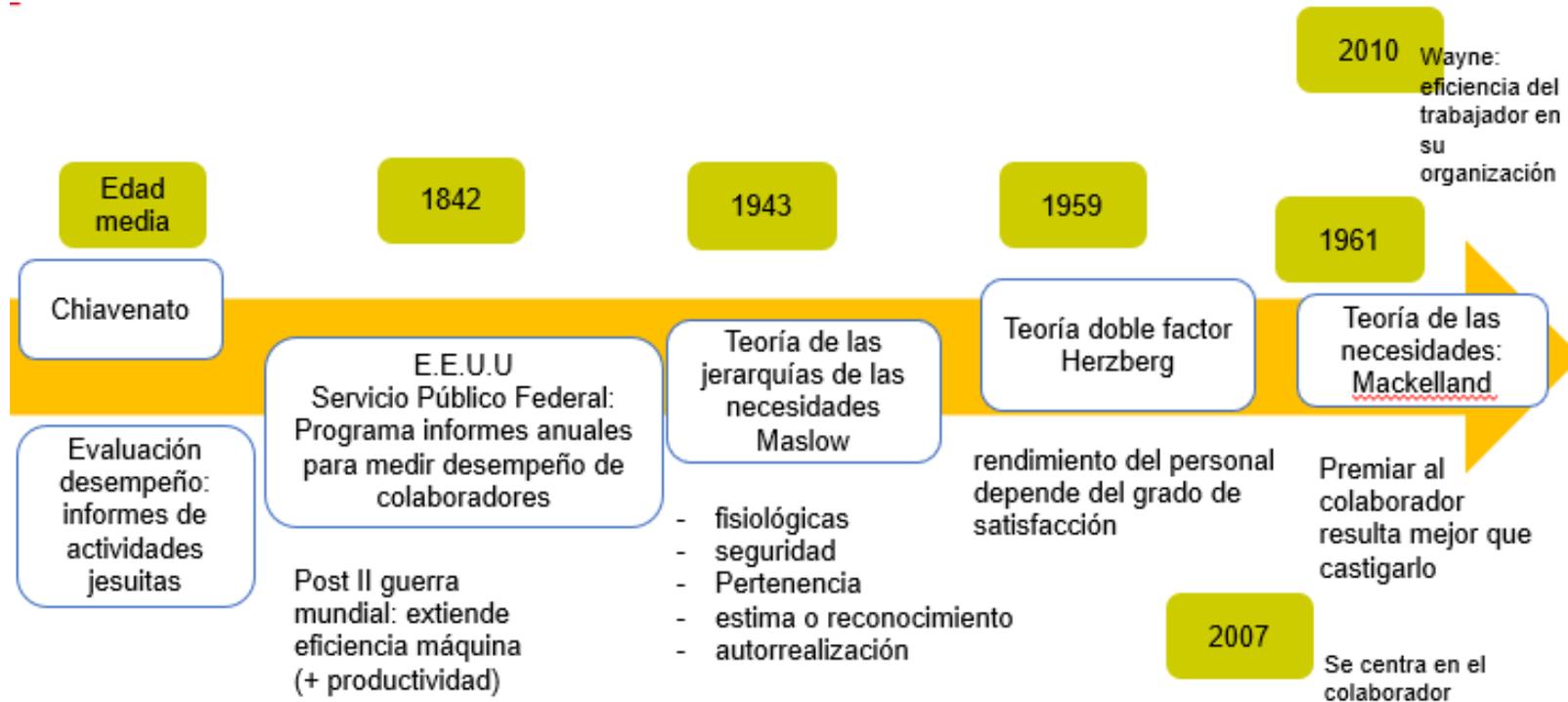
Wayne (2010) mencionó sobre el desempeño laboral las siguientes dimensiones: logro de objetivos, relacionado con la ideología de la organización en aplicar cualquier medio para alcanzar los objetivos, es decir tu productividad; competencias, referido a aquellas que se encuentren vinculadas al éxito del trabajador en el puesto que se desempeña, y los rasgos de personalidad, entre los que pueden ser evaluados como la iniciativa y actitudes del personal.

Robbins et al. (2013) dimensionan al desempeño laboral en 3 factores: Capacidad laboral, experiencia o destrezas que tienen los colaboradores para afrontar un determinado trabajo; desenvolvimiento, forma como se desenvuelven los trabajadores en sus actividades programadas y productividad, medición del desempeño a través de la eficiencia y eficacia del trabajador.

El hecho de que cada persona tenga diferentes necesidades y sus motivaciones sean distintas, es la clave que debemos considerar para analizar si el puesto en que se desempeñan es el mejor o si están satisfechos con el puesto en el que se están desempeñando, pues ello aumentaría su desempeño laboral, favoreciendo al cumplimiento de los objetivos dentro de una empresa. En ese sentido, para efectos de esta investigación se emplearon las dimensiones de desempeño laboral propuestas por Wayne, porque su estudio es más actual y se asemeja más a la problemática planteada.

Figura 2:

Línea del tiempo de la variable desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

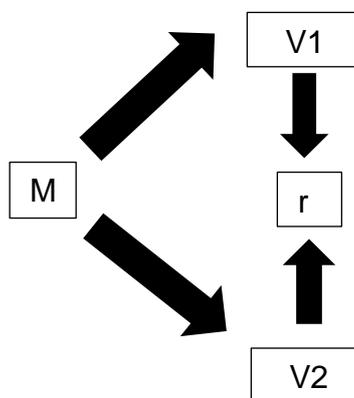
La investigación fue aplicada. Según los términos de Hernández & Mendoza (2018), en este tipo de estudios se utilizan los conocimientos ya generados por otros autores, para buscar soluciones a la problemática encontrada dentro de la institución.

3.1.2. Diseño de investigación:

Se empleó un diseño no experimental – transversal, ya que, durante el desarrollo del mismo, no se alteraron las variables y solamente se observó la situación ya existente dentro del servicio, realizando un recojo de información en un momento determinado. Así también, la investigación fue de tipo descriptivo - correlacional, citando a Hernández & Mendoza (2018) podemos decir que se investigó la relación que existe entre las variables estudiadas.

Figura 3:

Diseño de investigación



Donde:

M: muestra de estudio

v1: síndrome de burnout
v2: desempeño laboral
r: coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de burnout (SB)

Variable cualitativa dimensionada según Maslach & Jackson (1986) en: agotamiento emocional, despersonalización y autorrealización. (Ver matriz de operacionalización de variables en anexo 02).

Variable 2: Desempeño laboral

Variable cualitativa dimensionada según Wayne (2010) en: logro de metas, competencias y rasgos de personalidad. (Ver matriz de operacionalización de variables en anexo 02).

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Según Hernández & Mendoza (2018), la población constituye una serie de unidades (sujetos u objetos) con rasgos relevantes, que cumplieron con ciertos rasgos específicos requeridos dentro de la investigación. Estuvo conformada por 50 trabajadores.

Criterios de inclusión:

Trabajadores que laboran actualmente en el servicio de nutrición terciarizado, pertenecientes al Consorcio Rio Santa & IMDA, con edades comprendidas entre los 18 a 60 años, en uso de sus facultades y que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

Trabajadores que ya no laboren dentro del servicio de nutrición terciarizado, que ya no pertenezcan al Consorcio Rio Santa o aquellos que se encuentren en otros servicios de la institución.

Ramírez (1997) señala que la muestra censal (50 trabajadores) está conformada por todas las unidades de investigación. De allí, que la población a estudiar es paralela en población y muestra.

3.3.1. Unidad de análisis

Cada uno de los trabajadores del servicio de nutrición terciarizado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta, según Hernández et al. (2018), se utiliza frecuentemente en investigaciones sociales y está compuesta por preguntas formuladas de manera directa hacia las personas que formarán parte del estudio.

Como instrumentos de recolección se emplearon dos cuestionarios: para la variable 1, el Maslach Burnout Inventory en su versión MBI-HSS (Maslach & Jackson, 1981), ampliamente utilizado en profesionales de salud, que al ser aplicado permitió conocer el grado de SB del personal. (ver anexo 03)

El MBI-HSS plantea una serie de ítems sobre lo que siente y piensa el trabajador en relación a su interacción laboral, consta de 22 preguntas, valoradas en una escala ordinal, de tipo Likert, en un rango de 0 (nunca) hasta 6 (diariamente), según la frecuencia con las que experimenta una determinada situación, para luego clasificarlas en bajo, moderado y alto.

Para la variable 2, se utilizó el cuestionario sobre desempeño laboral (anexo 04) elaborado por Campos (2017), adaptado por Condezo (2021), el cual consta de 20 ítems, valorados en una escala ordinal, tipo Likert donde 1= nunca, 2= casi nunca, 3= algunas veces, 4= casi siempre y 5= siempre; que permitirá clasificarla en desempeño bajo, regular y alto.

Cuadro 1

Validez y confiabilidad de instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N° ítems
Síndrome de burnout	0.884	22
Desempeño laboral	0.939	20

El instrumento de medición para la variable Síndrome de burnout obtuvo un alfa de Cronbach de 0.884, mientras que para la variable desempeño laboral obtuvo un 0.939; lo que nos indica que ambos instrumentos son confiables. (ver ficha técnica en anexo 05)

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se realizó una búsqueda exhaustiva de bibliografía que permitió conocer más de cerca las variables de estudio. Posterior a ello, se realizaron las gestiones necesarias con la institución donde se llevó a cabo la investigación, obteniéndose como resultado el permiso correspondiente a través de una constancia (ver anexo 07), estableciéndose una fecha para la recolección de datos.

Llegado el día de la aplicación de instrumentos, se explicó a los participantes la finalidad del estudio, luego se les entregó el consentimiento informado, documento de conformidad donde aceptan participar voluntariamente del estudio (ver anexo 06). Se procedió a leer las instrucciones del llenado de los cuestionarios y la importancia de que respondan con la mayor sinceridad posible a los mismos. Con los datos obtenidos, se realizó el procesamiento de datos, permitiéndonos la

redacción del informe final de la tesis, conteniendo los resultados, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Después de recopilar los datos de las encuestas, se procedió a vaciarlos a una base de datos en Excel para poder ordenarlos y tabularlos, permitiéndonos realizar un análisis estadístico descriptivo midiendo las variables síndrome de burnout en: bajo (0-47), moderado (48-54), alto (55-110) y desempeño laboral en: bajo (24-46), regular (47-73), alto (74-100).

Posteriormente, se hizo uso del paquete estadístico SPSS versión 27, para procesar la parte de la estadística inferencial, cuyos resultados permitirá conocer si existe o no asociación entre las variables en estudio. Para ello, los datos fueron sometidos a una prueba de normalidad: Kolmogorov – Smirnov (prueba paramétrica, empleada en datos mayores o iguales a 50), permitiéndonos definir el estadígrafo a usar.

Podemos afirmar que existió evidencia en que los datos correspondientes a la variable SB y desempeño laboral siguen una distribución normal, empleando como estadígrafo Pearson. Así también, en el análisis de las dimensiones de burnout vs. desempeño, las dos primeras no siguen una distribución normal por lo que se optó por utilizar la Rho de Spearman y para la última dimensión, se empleó Pearson por seguir ésta una distribución normal ($p < 0.05$).

3.7. Aspectos éticos

La investigación se basó en las nociones del código de ética, dispuestos en la Resolución de Consejo Universitario N° 0340-2021/UCV, a saber: a) Autonomía: todos los participantes serán informados de la importancia de la investigación, teniendo la capacidad de elegir continuar o retirarse del mismo. b) Beneficencia: el presente estudio procurará el bienestar de todos los participantes del mismo. c) Competencia profesional y científica: todos los participantes deben cumplir con los requerimientos mínimos de preparación sobre la investigación. d) Cuidado del medio ambiente y biodiversidad: todas las investigaciones deben garantizar el cuidado de la naturaleza, respetando todos los ecosistemas. e) Integridad humana: poner al individuo sobre los intereses de la ciencia. f) Justicia: significa tratar a todos los participantes del estudio por igual.

IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados se muestran los resultados de descriptivos, a través de tablas de frecuencia y porcentaje.

Resultados descriptivos

Tabla 1

Síndrome de burnout y desempeño laboral en un servicio de nutrición

			V2: Desempeño laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
V1: Síndrome Burnout	Bajo	f	2	7	3	12
		%	16.7%	58.3%	25.0%	100.0%
	Moderado	f	6	16	4	26
		%	23.0%	61.5%	15.4%	100.0%
	Alto	f	3	5	4	12
		%	25.0%	41.7%	33.3%	100.0%
Total		f	11	28	11	50
		%	22.0%	56.0%	22.0%	100.0%

Nota: Se muestra el nivel de las variables

Interpretación: En la tabla 1, podemos observar que el 61.5% de trabajadores presentan SB moderado, 58.3% SB bajo y un 41.7% SB alto, todos con un nivel de desempeño laboral regular.

Tabla 2

Nivel de síndrome de burnout en personal de un servicio de nutrición

		Bajo	Moderado	Alto	Total
V1: Síndrome burnout	f	12	26	12	50
	%	24%	52%	24%	100%
D1: Agotamiento emocional	f	10	29	11	50
	%	20%	58%	22%	100%
D2: Despersonalización	f	14	30	6	50
	%	28%	60%	12%	100%
D3: Autorrealización	f	18	23	9	50
	%	36%	46%	18%	100%

Nota: Se muestra el nivel de las dimensiones de la variable 1

Interpretación: En la tabla 2, se puede observar que el 52% del personal evaluado presenta síndrome de burnout moderado, un 24% presenta burnout alto y otro 24% burnout bajo.

Con respecto a las dimensiones del burnout, se puede observar que predomina el nivel moderado en las 3 dimensiones, con un 58% para agotamiento emocional, 60% para despersonalización y un 46% para la autorrealización.

Tabla 3

Nivel de desempeño laboral en personal de un servicio de nutrición

		Bajo	Regular	Alto	Total
V2: Desempeño laboral	f	11	28	11	50
	%	22%	56%	22%	100%
D1: Logro de metas	f	13	27	10	50
	%	26%	54%	20%	100%
D2: Competencias	f	12	29	9	50
	%	24%	58%	18%	100%
D3: Rasgos de personalidad	f	15	27	8	50
	%	30%	54%	16%	100%

Nota: Se muestra el nivel de las dimensiones de la variable 2

Interpretación: En la tabla 3, se puede observar que predomina un desempeño laboral regular (56%), un 22% para desempeño bajo y otro 22% para desempeño alto.

Con respecto a las dimensiones del desempeño laboral, podemos observar que las tres dimensiones presentan un nivel regular, para el logro de metas (54%), competencias (58%) y rasgos de personalidad (54%).

Resultados inferenciales

Hipótesis general

Tabla 4

Correlación entre síndrome de burnout y desempeño laboral

	V1: Síndrome burnout	V2: Desempeño laboral
Correlación de Pearson	1.000	0.115
Sig. (bilateral)	-	0.427
N	50	50

Nota: Se muestra la relación entre ambas variables

Interpretación: En la tabla 4, se muestra la evidencia de una correlación entre síndrome de burnout y desempeño laboral, puesto que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson = 0.115 (correlación positiva muy baja) y un $p = 0.427$, por ende, se acepta la hipótesis nula, evidenciándose que no hay relación entre las variables.

Tabla 5

Correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral

		Agotamiento emocional	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Agotamiento Emocional	Coefficiente de correlación	1.000	-0.002
		Sig. (bilateral)	.	0.988
		N	50	50

Nota: Se muestra la relación entre la variable y la dimensión

Interpretación: En la tabla 5, se muestra la evidencia de una correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral, puesto que se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman = -0.002 (correlación negativa muy baja) y un $p=0.988$, por ende, se acepta la hipótesis nula, evidenciándose que no hay relación entre las variables.

Tabla 6*Correlación entre despersonalización y desempeño laboral*

		Despersonalización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
			50

Nota: Se muestra la relación entre la variable y la dimensión

Interpretación: En la tabla 6, se muestra la evidencia de una correlación entre despersonalización y desempeño laboral, puesto que se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman = -0.101 (correlación negativa muy baja) y un $p = 0.487$, por ende, se acepta la hipótesis nula, evidenciándose que no hay relación entre las variables.

Tabla 7*Correlación entre autorrealización y desempeño laboral*

	Autorrealización	Desempeño Laboral
	Correlación de Pearson	1.000
	Sig. (bilateral)	0.261
Autorrealización	-	0.068
	N	50
		50

Nota: Se muestra la relación entre la variable y la dimensión

Interpretación: En la tabla 7, se muestra la evidencia de una correlación entre autorrealización y desempeño laboral, puesto que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson = 0.261 (correlación positiva baja) y un $p = 0.068$, por ende, se acepta la hipótesis nula, evidenciándose que no hay relación entre las variables.

V. DISCUSIÓN

La finalidad del presente estudio fue determinar en qué medida se relaciona el SB con el desempeño, como respuesta ante un estrés prolongado dentro del entorno laboral, implicando negativamente, tanto al trabajador como a la organización. De igual forma, el desempeño del personal, que a través de la experiencia, conocimientos y aptitudes adquiridas influirán en su rendimiento y productividad dentro del servicio.

Para ello, se analizaron los resultados obtenidos como parte de la estadística descriptiva, para ser contrastada con la información recabada dentro del marco teórico y antecedentes, encontrando una tendencia regular moderada del 61.5%. Resultados que concuerdan con el estudio realizado por Caycho (2022) a enfermeras de cuidados críticos del Hospital Militar Central, con una metodología similar a esta investigación, tipo cuantitativa, correlacional - transversal; una muestra pequeña ($m=39$), obteniendo como resultado que el 53.85% de las enfermeras presentó burnout moderado y un desempeño medio.

Dichos resultados se encuentran inmersos dentro de los principios de la teoría del intercambio social, descrita por Schaufeli (1993), quien manifiesta que el SB se produce cuando el colaborador percibe una falta de igualdad entre las contribuciones realizadas y los reconocimientos obtenidos; donde las condiciones en las que laboran no son las propicias, con una sobrecarga horaria y de trabajo, el trato directamente con los pacientes o sus familiares, un mal clima institucional, que a la larga irán consumiendo su energía, generando desmotivación y una baja en su desempeño laboral. Así también, las teorías de Golembiewski et al. (1983), destacan la importancia de la sobrecarga profesional, el modelo de Cox y Winnubst (1993), enfatizan la importancia de la salud y del clima organizacional para óptimos resultados.

Disgregando cada variable con sus dimensiones, encontramos para el SB una tendencia moderada de 52%, agotamiento emocional (58%), despersonalización (60%) y autorrealización (46%).

Estos resultados concuerdan con lo obtenido por investigaciones realizadas en materia de estrés, en países como México (42%) y Chile (50%) (Santamaria et al., 2021). Del mismo modo, en Perú, se ve una similitud en las cifras obtenidas por el INSM (52.2%) y en la encuesta regional de Bumeran (70%) cuyos resultados fueron publicados en el portal RPP Noticias. (INSM, 2021; RPP, 2022).

Como vemos, en los últimos años, los casos relacionados con estrés dentro del entorno profesional han aumentado, debido a gran parte a la inseguridad laboral, tratos desiguales y discriminatorios, que han desencadenado en algún trastorno mental con repercusión en el rendimiento del trabajador, situación que se agravó durante la pandemia por COVID-19, llegando a duplicarse dichas cifras, según lo señalado por la Organización internacional del trabajo. (WHO, 2022; ILO, 2022)

Por otro lado, la variable desempeño laboral, presentó una tendencia del nivel regular con un porcentaje del 56% y sus dimensiones logro de metas (54%), competencias (58%) y rasgos de personalidad (54%). Cifras similares a lo consignado por Caycho (56.41%) en su estudio sobre SB y desempeño en enfermeras de cuidados críticos del Hospital Militar Central. Así como los consignados en los estudios realizados por De la Cruz et al. (2022) sobre SB y rendimiento en trabajadores del área Covid del Hospital de Apoyo San Francisco (Ayacucho) con un 74.4% de rendimiento medio. A diferencia del estudio realizado por Condezo (2022) dirigido a enfermeras de la UCI Pediátrica del INS, donde encontró un 71% de desempeño eficiente.

Bohórquez (2004), define al rendimiento laboral como el grado de cumplimiento alcanzado por el colaborador según los objetivos propuestos dentro de la institución, basados en la teoría de las necesidades de McClelland (1961), centrándose en la necesidad de pertenencia y el logro de metas, donde postula que es más efectivo premiar a los trabajadores que castigarlos, motivándolos con premios por su buen desempeño. Refiriéndonos al servicio de nutrición, se ha evidenciado todo lo contrario, se deja de lado estos apartados, lo que genera un aumento de la tensión y la carga laboral del trabajador en sí.

El objetivo general fue: Determinar en qué medida se relaciona el SB y el desempeño laboral del personal de un servicio de nutrición; los resultados inferenciales muestran un coeficiente de correlación de Pearson = 0.115, que representa una correlación positiva muy baja, con un nivel de significancia $p= 0.427$, encontrándose una similitud con la investigación realizada por Condezo (2021), dirigida a personal de la UCI pediátrica del INS, con un Rho de Spearman = 0.271 que representa una correlación positiva media, con un nivel de significancia $p= 0.015$.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis del investigador, pudiendo afirmar que no existe relación entre SB y desempeño laboral, presentando una correlación lineal positiva directa, donde a mayor desempeño bajo presión y exigencia laboral se incrementa la probabilidad de desarrollar SB; por otro lado, se evidencia la influencia de la coyuntura sanitaria a nivel mundial, con un aumento en los casos de estrés laboral.

Con respecto al objetivo específico 1, se encontró un coeficiente de Rho Spearman = -0.002, que representa una correlación negativa muy baja y una significancia estadística de $p= 0.988$. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula, pudiendo afirmar que no existe relación entre agotamiento emocional vs. desempeño.

Estos resultados guardan semejanza a los encontrados por Márquez (2020) y Bernales et al. (2022) en sus investigaciones en personal de salud, donde encontraron para la dimensión agotamiento emocional un coeficiente de Pearson de -0.612 y -0.340 respectivamente. Así mismo, guarda relación con la investigación de Condezo (2021), donde no se encontró relación significativa entre agotamiento emocional vs. desempeño laboral ($p= 0.088$).

Por otro lado, también se encontraron resultados que difieren con esta investigación, como las realizadas por Noroña et al. (2022), quien obtuvo como resultado para la dimensión desgaste emocional vs. desempeño laboral, un coeficiente de Pearson de 0.042; De la Cruz (2022) y Rondón (2020), donde obtuvo una significancia de 0.002 y 0.013 para agotamiento emocional vs. desempeño laboral.

Dichos resultados tienen mucho que ver con las cifras a nivel mundial sobre estrés, y específicamente sobre fatiga y cansancio, donde el 72% de la población ha manifestado sentirse más agotada física y mentalmente (Diario Gestión, 2022), enmarcado sobre el postulado de Maslach y Jackson (1986), quienes señalan que el burnout es un síndrome tridimensional, donde el colaborador se caracteriza por presentar síntomas de cansancio, trato cínico y malas actitudes hacia los usuarios, así como una baja realización personal.

Por todo lo expuesto, se infiere que a pesar de que el personal del servicio de nutrición realiza sus labores en largas jornadas, con turnos de más de 8 horas al día, horas extras, trato directo con pacientes o sus familiares, y un clima no tan favorable, existen problemas moderados de estrés producto de un agotamiento y presión laboral que se van convirtiendo parte del día a día del trabajador. Entonces, como vemos, a pesar de las condiciones de estrés que pueden desarrollarse dentro del servicio, no se evidencia una relación entre agotamiento emocional

y desempeño, pero sí podemos predecir, que si esta problemática continúa puede afectar negativamente la salud del colaborador.

Con respecto al objetivo específico 2, se encontró un coeficiente de Rho Spearman = -0.101, que corresponde a una correlación negativa muy baja y una significancia estadística de $p= 0.487$. Resultados similares se obtuvieron en el estudio de Márquez (2020), aplicado a profesionales sanitarios de la UCI del Hospital general de Guayaquil, obteniéndose un coeficiente de correlación de Pearson de -0.421, que también siguió una metodología de tipo cuantitativo - correlacional.

Del mismo modo, similares resultados fueron los obtenidos por Condezo (2021), quien encontró una correlación positiva débil $r= 0.084$ y una significancia de $p= 0.457$ en las enfermeras de la UCI neonatal y pediátrica del INS. Así también, Urrunaga (2018) encuestó a enfermeras del INEN, obteniendo como resultado un coeficiente de Pearson de 2.080 y una significancia de $p=0.353$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, evidenciándose que no hay relación entre despersonalización y desempeño laboral.

Por otro lado, se pudo corroborar que existen investigaciones que encontraron resultados diferentes a este trabajo, como el realizado por Rendón (2020), quien obtuvo para la dimensión despersonalización una significancia de $p= 0.038$ siendo < 0.05 , afirmándose que existe relación entre despersonalización vs. desempeño.

Basándonos en el modelo propuesto por Salanova et al. (2005) quienes señalan que el agotamiento ocasiona una crisis en la relación entre el individuo y su trabajo, manteniendo así una distancia mental y en algunos casos física con los otros colaboradores y/o los pacientes. Pero a diferencia de esta teoría, podemos observar dentro del personal que, a pesar de la sobrecarga laboral y el cansancio, aún continúan asumiendo

las responsabilidades que les genera su puesto, aunque en algunos momentos su desempeño se ve afectado de alguna forma.

En relación al objetivo específico 3, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson = 0.261 y una significancia $p= 0.068$. Similares cifras se encontraron en la investigación de Condezo (2021), donde se tiene un coeficiente de correlación de 0.017 y un sig. Bilateral de $p= 0.878$. Otras investigaciones como las realizadas por Rendón (2020) y Noroña (2022) encontraron entre sus resultados para autorrealización, un coeficiente de correlación de 0.446 y 0.415 respectivamente. viéndose reflejada una correlación positiva baja y directamente lineal. Por lo tanto, acepta la hipótesis nula, pudiendo afirmarse que no existe relación entre autorrealización y desempeño laboral.

En otras investigaciones se pudo observar resultados contrarios a este estudio, como las realizadas por Lim et al. (2022) y Urrunaga (2018), donde se obtuvo para la realización personal vs. desempeño laboral una significancia estadística de 0.024 y 0.033 respectivamente.

La OPS señala que aproximadamente 22% del personal sanitario presentó problemas de estrés laboral. (PAHO, 2022), A nivel latinoamericano, un 80% de trabajadores señalan a ver tenido estrés laboral en algún periodo de su vida, afectando su rendimiento durante esas épocas, así como su realización personal. (Observatorio de RRHH, 2020) Como se puede observar, la autorrealización tiene que ver con la presión y la carga laboral, evidenciándose un desempeño regular del personal del servicio de nutrición, podemos inferir, que la autorrealización no se relaciona directamente con el desempeño laboral, pero si puede influir negativa o positivamente en ella.

Según lo expuesto, se puede decir que al tratarse de un estudio transversal no se puede determinar la aparición de la sintomatología del SB, lo cual sería bueno, ya que dentro del ámbito laboral existe evidencia de altos índices dentro del personal sanitario y para este estudio en particular se evidenció un SB cerca del 30%. De igual forma, los hallazgos encontrados guardan similitud con otras investigaciones realizadas, donde se evidencia que no existe relación entre las variables en estudio, lo que puede atribuirse al hecho de haber trabajado con una muestra no tan grande.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** El síndrome de burnout y el desempeño laboral no están relacionados de forma significativa según $r = 0.115$ (correlación positiva muy baja) y $p = 0.427 > p = 0.05$). Así mismo se encontró un 52% de SB moderado y un 56% desempeño laboral regular.
- 6.2.** El agotamiento emocional y el desempeño laboral no están relacionados de forma significativa, según $Rho = -0.002$ (correlación negativa muy baja) y $p = 0.988 > 0.05$.
- 6.3.** La despersonalización y el desempeño laboral no están relacionados de forma significativa, según $Rho = -0.101$ (correlación negativa muy baja) y $p = 0.487 > p = 0.05$.
- 6.4.** La autorrealización y el desempeño laboral no están relacionados de forma significativa, según $r = 0.261$ (correlación positiva baja) y $p = 0.068 > p = 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al jefe del servicio de nutrición implementar las evaluaciones con respecto a estrés laboral. En coordinación con el área de psicología, se ejecutan las evaluaciones de forma trimestral, programándose los horarios para que cada trabajador pase una entrevista de 40 minutos aproximadamente, en donde se le apliquen los cuestionarios para SB y el de sintomatología del estrés, se converse sobre lo que siente y piensa el colaborador, lo que permita detectar a tiempo posibles síntomas de fatiga o estrés que puedan condicionar su rendimiento.
- Se sugiere al jefe del servicio de nutrición implementar actividades de esparcimiento y confraternización entre el personal que labora en el servicio, como fines de semana de deporte (vóley, fútbol), talleres anti-estrés, yoga, entre otros; los cuales permitan mejorar las relaciones interpersonales y crear un mejor ambiente laboral que fortalezca las habilidades blandas y con ello se mejore el rendimiento de los colaboradores.
- Se recomienda al responsable de almacén ver el suministro de insumos y menajería en general para estar siempre abastecidos ante cualquier emergencia.
- Se sugiere al jefe del servicio, coordinar con el área de docencia para la realización talleres de capacitación y motivación dirigido al personal del servicio en temas: Manejo del estrés, Técnicas de relajación, Productividad, Liderazgo, BPM, Lavado de manos, etc.

REFERENCIAS

- Altez, E. & Arias, L. (2019). Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625954>
- Bakker, A. & Demerouti, E. Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *J. Occup. Health Psychol.* 2017(22):273– 285. DOI: [10.1037/ocp0000056](https://doi.org/10.1037/ocp0000056)
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor agregado*;7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernales, D., Quispe, R., Flores, D., Jacksaint, S., Ruiz, P., Huancahuire, S., Morales, M., & Morales, W. (2022). Burnout, professional self- efficacy, and life satisfaction as predictors of job performance in health care workers: The mediating role of work engagement. *journal of primary care & community health* DOI: <https://doi.org/10.1177/21501319221101845>
- Bouza, E., Gil-Monte, P. R., Palomo, E., Cortell-Alcocer, M., Del Rosario, G., González, J., & Soriano, J. B. (2020). Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en los médicos de España. *Revista Clínica Española*, 220(6), 359-363. DOI: [10.1016/j.rce.2020.02.002](https://doi.org/10.1016/j.rce.2020.02.002)
- Campos, M. (2018). Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte. Lima – 2017. [tesis de maestría; Universidad César Vallejo]
- Carlin, M. (2014). El síndrome de burnout: Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas del futuro. Wanceulen Editorial Deportiva S.L.

- Carvalho, F. (24 de noviembre de 2022). ¿Cansado de tu trabajo? Tal vez estás entre los muchos peruanos que sufren el síndrome Burnout. RPP noticias. <https://rpp.pe/economia/economia/sindrome-burnout-como-afecta-el-estres-laboral-en-peru-noticia-1449047?ref=rpp>
- Castro, M., Prieto, M., & Muñoz, A. (2022). Prevalence of burnout in healthcare workers during the COVID-19 pandemic and associated factors. A cross-sectional study. *Medicina (Buenos Aires)*, 82(4), 479-486. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S002576802022000600479&lng=es&tlng=es.
- 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. [tesis de maestría; Universidad Nacional del Callao]
- Centers for Disease Control and Prevention. (2022). Health Worker Mental Health. Recuperado de: <https://www.cdc.gov/niosh/newsroom/feature/health-worker-mental-health.html>
- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. Taylor & Francis Editors; Abingdone, UK: pp. 135 – 149}
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Editorial Mac Graw Hill. México.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: McGraw Hill. Interamerican Editorial S.A
- Condezo, G. (2021). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020. [tesis de maestría; Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58238>
- De la Cruz, T., Peñaloza, S. (2022). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud del área Covid del hospital de apoyo Francisco – Vraem Ayacucho – 2020. [tesis de maestría; Universidad Nacional de Callao] <http://hdl.handle.net/20.500.12952/6817>

- Del Palacio, G. (15 de febrero de 2022). Trabajadores 'quemados': el Gobierno ignora a la OMS y se resiste a considerar el 'burnout' enfermedad laboral. El Mundo. <https://www.elmundo.es/economia/2022/02/15/620a9039e4d4d8fa2f8b457b.html>
- Diario El Comercio (3 de abril de 2023). ¿Cómo impacta la salud mental en la productividad laboral? Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/como-impacta-la-salud-mental-en-la-productividad-laboral-trabajo-empleo-negocios-noticia/>
- Diario Gestión (24 de noviembre de 2022). Síndrome de Burnout motiva al 47% de trabajadores a buscar cambiar de empleo en Perú. Recuperado de <https://www.infobae.com/america/peru/2022/11/24/sindrome-de-burnout-motiva-al-47-de-trabajadores-a-buscar-cambiar-de-empleo-en-peru/>
- Diario Perú 21 (14 de abril de 2023). EsSalud advierte que el insomnio podría ser un síntoma de un trastorno mental. Recuperado de: <https://peru21.pe/vida/salud/essalud-advierte-que-el-insomnio-podria-ser-un-sintoma-de-un-trastorno-mental-salud-depresion-ansiedad-estres-noticia/>
- Díez, F., Martínez, P. (16 de julio de 2021). Burnout: qué es el creciente síndrome de estar "quemado" por el trabajo y cómo combatirlo. BBC News mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-57861825>
- D.S. N° 007-2020-SA. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30947 (5 de marzo de 2020). [https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30947-decreto-supremo-n-007-2020-sa-18617961/#:~:text=N%C2%B0%20007%2D2020%2DSA,EL%20PRESIDENTE%20DE&text=Apru%C3%A9base%20el%20Reglamento%20de%20la,\(1\)%20disposici%C3%B3n%20comp%20transitoria.](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30947-decreto-supremo-n-007-2020-sa-18617961/#:~:text=N%C2%B0%20007%2D2020%2DSA,EL%20PRESIDENTE%20DE&text=Apru%C3%A9base%20el%20Reglamento%20de%20la,(1)%20disposici%C3%B3n%20comp%20transitoria.)
- Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. International journal of environmental research and public health, 19(3), 1780. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph19031780>

- Freudenberger H. (1974). Burn-out del personal de Freudenberger. *Journal of Social Issues*. 30:159–165. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Golembiewski R., Munzenrider R., Carter D. Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *J. Appl. Behav. Sci.* 1983(19):461–481 DOI: [10.1177/002188638301900408](https://doi.org/10.1177/002188638301900408).
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Salud Mental (2021). El 57.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia de la COVID-19. Recuperado de: <https://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2021/021.html>
- Instituto Mexicano de Seguridad Social (2020). Estrés laboral. Recuperado de: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Kawwa, N. (14 de febrero 2020). When to Use the Kolmogorov-Smirnov Test. Towards data science. <https://towardsdatascience.com/when-to-use-the-kolmogorov-smirnov-test-dd0b2c8a8f61>
- Ley N°30947. Ley de la Salud mental (23 de mayo de 2019). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-salud-mental-ley-n-30947-1772004-1/>
- Linares, G., Guedez, Y. (2021). Burnout syndrome invisible pathology among health professionals. *Atención primaria*, 53(5), 102017. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102017>
- Lim, S., Song, Y., Nam, Y., Lee, Y., & Kim, D. (2022). Moderating Effect of Burnout on the Relationship between Self-Efficacy and Job Performance among Psychiatric Nurses for COVID-19 in National Hospitals. *Medicina*, 58(2),171. <https://doi.org/10.3390/medicina58020171>
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. D Van Nostrand Company. <https://doi.org/10.1037/14359-000>

- Manzano G., Ramos F. Enfermería hospitalaria y síndrome de burnout. Rev. De Psicol. Del Trab. Y De Las Organ. 2000(16):197–213
<https://journals.copmadrid.org/jwop/art/28267ab848bcf807b2ed53c3a8f8fc8a>
- Murphy, K. (1990). Job performance and productivity. En K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds). Psychology in organizations: Integrating science and practice (pp. 79-176). Hillsdale, Estados Unidos: Erlbaum.
- 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. [tesis de maestría; Universidad Católica]
- Maslach, C. (1976): "Burn-out". Human behaviour 5(9): 16-22.
- Maslach, C., Leiter, M.P. (1997). The truth about burnout. San Francisco, Cassey Bass.
- Ministerio de Trabajo y Economía Social. (2020). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (I): definición y proceso de generación. Recuperado de:
<https://www.mites.gob.es/es/extras/buscador/resultados.htm?q=NTP+704%3A+S%C3%ADndrome+de+estar+quemado+por+el+trabajo+o+%22burnout%22+%28I%29%3A+definici%C3%B3n+y+proceso+de+generaci%C3%B3n&buscar.x=9&buscar.y=7&hl=es>
- Organización Mundial de la Salud (2022). La salud mental en el trabajo. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/mental-health-at-work>
- Organización Internacional del Trabajo (2022). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. Recuperado de: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang--es/index.htm

- Noroña D., Vega W., Yungan B. (2022). El burnout y el desempeño laboral durante la pandemia covid 19 en el personal de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social Tungurahua. Recuperado de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/15296>
- Palomino-Oré, C., Huarcaya-Victoria, J. (2020). Trastornos por estrés debido a la cuarentena durante la pandemia por la COVID-19. Horizonte Médico (Lima), 20(4). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n4.10>
- PanAmerican Health Organization (2022). Study warns of high levels of depression and suicidal thoughts in Latin American health workers during pandemic. Recuperado de: <https://www.paho.org/en/news/13-1-2022-study-warns-high-levels-depression-and-suicidal-thoughts-latin-american-health>
- Pines, A., Aronson, E. (1988). Carrer burnout: causes and cures. New York: The Free Press.
- Pines A. (2002). Teacher burnout: A psychodynamic existential perspective.; (8):121–140. 10.1080/13540600220127331
- Rendón, M., Peralta, S., Hernández, E., Hernández, R, Vargas, M. & Favela, M. (2020). Burnout syndrome in nursing personnel working in the critical care and hospitalization units. Enfermería Global, 19(59), 479-506. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Revista ORH. (2020). El 45% de trabajadores sufre estrés laboral. 2020. Recuperado de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- Salamanca, L. (2022) Estado de ánimo y productividad: ¿influyen las emociones en el desempeño laboral? Consejo Colombiano de Seguridad. <https://ccs.org.co/portfolio/estado-de-animo-y-productividad-influyen-las-emociones-en-el-desempeno-laboral/>
- Salanova M., Llorens S., García-Renedo M., Burriel R., Bresó E., Schaufeli W. Towards a four-dimensional model of burnout: A multigroup factor-analytic study including depersonalization and cynicism. Educ. Psychol. Meas. 2005: 65:807–819. <https://doi.org/10.1177/0013164405275662>

- Santamaria M, Etxebarria N, Rodriguez I, Albondiga J, Gorrochategui M. (2021). Psychological impact of COVID-19 on a sample of Spanish health professionals. *Rev Psiquiatr. salud ment.*;14(2): 106-112
<https://doi.org/10.1016/j.rpsm.2020.05.004>
- Schaufeli W., Maassen G., Bakker A., Sixma H. Stability and change in burnout: A 10-year follow-up study among primary care physicians. *J. Occup. Organ. Psychol.* 2011;(84) :248–267. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.2010.02013.x>
- Schaufeli, W. (1993). Burnout: a perspective from social comparison theory, en WB. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek professional burnout recent developments in theory and research. London: Taylor & Francis.
- Schneider, B. (1983). *Sobre La Etiología de climas*. Personal de Psicología. Ed. Mc. Graw Hill
- Sucapuca C., Morales-García, W., & Jacksaint, S. (2022). Work-Related Factors associated with burnout among peruvian nurses. *Journal of Primary Care & Community Health*. <https://doi.org/10.1177/21501319221127085>
- Toro, J. (28 de octubre de 2020). Estrés y ansiedad. *Diario La República*. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-19-25-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>
- Urrunaga, L. (2018). Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017. [tesis de maestría; Universidad César Vallejo]
- Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos*, Decimoprimer edición, México DF, México: Editorial Pearson.
- World Health Organization (2022). *World mental health report: Transforming mental health for all - executive summary*. Recuperado de: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240050860>

ANEXOS

ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	
¿En qué medida el SB se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023?	Determinar en qué medida el SB se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023	La medida en que el SB se relaciona con el desempeño laboral es significativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo de investigación: Aplicada ▪ Enfoque: Cuantitativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
<p>1. ¿En qué medida el agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023?.</p> <p>2. ¿En qué medida la despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023?.</p>	<p>1. Analizar en qué medida el agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023</p> <p>2. Evaluar en qué medida la despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023</p>	<p>1. La medida en que el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral es significativa</p> <p>2. La medida en que la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral es significativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de investigación: Correlacional ▪ Diseño de investigación: No experimental - transversal ▪ Variables: Variable 1: Síndrome de Burnout

3. ¿En qué medida la autorrealización se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de un servicio de nutrición, ESSALUD, La Esperanza, 2023?.

3.Examinar en qué medida la autorrealización se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de un servicio de nutrición, ESSALUD, La Esperanza, 2023

3. La medida en que la autorrealización se relaciona con el desempeño laboral es significativa

Variable 2:
Desempeño laboral

- Población: 50 trabajadores del servicio de nutrición.
- Muestra: censal
- Técnica: encuesta
- Instrumento:
 - Inventario MBI (MBI-HSS) (Maslach y Jackson, 1981)
 - Cuestionario para medir desempeño laboral (elaborado por Campos, 2018 adaptado por Condezo, 2021)

ANEXO 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: SINDROME DE BURNOUT	Maslach & Jackson (1981) definen al SB como una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y emociones negativas hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol como profesional.	Maslach & Jackson (1986) la dimensionaron en: agotamiento emocional, despersonalización y autorrealización. Para obtener la información se empleó el cuestionario de MBI-HSS, creado por Maslach y Jackson (1981), consta de 22 ítems	<p style="text-align: center;">Agotamiento emocional</p> <p style="text-align: center;">Despersonalización</p> <p style="text-align: center;">Autorrealización</p>	<p style="text-align: center;">Cansancio emocional Fatiga Frustración</p> <p style="text-align: center;">Irritabilidad Deshumanización</p> <p style="text-align: center;">Eficacia Buen trato</p>	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p style="text-align: center;">Nunca (0) Pocas veces al año o menos (1) Una vez al mes o menos (2) Varias veces al mes (3) Una vez a la semana (4) Varias veces a la semana (5) Todos los días (6)</p> <p style="text-align: center;">Bajo Moderado Alto</p>
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	Según Wayne (2010) el desempeño laboral depende del desenvolvimiento de cada trabajador, el cual debe ceñirse a las exigencias y requerimientos de la organización.	Wayne (2010) dimensionó a esta variable en: logro de metas, competencias y rasgos de personalidad. Para obtener la información se empleó un cuestionario elaborado por Campos (2018), adaptado por Condezo (2021), consta de 20 ítems.	<p style="text-align: center;">Logro de metas</p> <p style="text-align: center;">Competencias</p> <p style="text-align: center;">Rasgos de personalidad</p>	<p style="text-align: center;">Eficacia Eficiencia Efectividad</p> <p style="text-align: center;">Habilidades y destrezas Compromiso con objetivos institucionales Responsabilidad e iniciativa</p> <p style="text-align: center;">Sociabilidad Autocontrol</p>	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p style="text-align: center;">Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p> <p style="text-align: center;">Bajo Regular Alto</p>

ANEXO 03

Instrumento: Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS)

Nombres y apellidos:

Edad:

Fecha:

Por favor marca con una "X" la casilla que mejor describa su comportamiento. Se le pide contestar con mucha sinceridad, no piense demasiado en responder y hágalo de acuerdo a lo que generalmente sueles hacer. Esta encuesta es totalmente anónima y confidencial. Gracias por participar.

ÍTEMS		Nunca	Alguna vez al año	Una vez al mes	Algunas veces/mes	Una vez a la semana	Varias veces/semana	Diariamente
Agotamiento emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4	Trabajar con pacientes todos los días es un estrés para mí.							
5	Me siento exhausto por mi trabajo.							
6	Me siento frustrado en mi trabajo.							
7	Creo que estoy trabajando demasiado.							
8	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
Despersonalización								
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que realizo este trabajo.							
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
14	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							
Autorrealización								
15	Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes.							
16	Siento que se tratar con mucha eficacia los problemas emocionales en el trabajo.							
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los demás.							
20	Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.							
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
22	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							

ANEXO 04

Cuestionario desempeño laboral

Instrucciones: Marque con una x la respuesta que crea conveniente.

Área de desempeño	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Logro de metas					
1. Me esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad					
2. Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio					
3. Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la institución					
4. Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis labores					
5. Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral					
6. Hago uso de los recursos para desempeñar mis labores					
7. Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales					
Competencias					
8. El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades					
9. Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio					
10. Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio					
11. Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado					
12. Planifico con facilidad las actividades del servicio					
13. Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral					
14. Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio					
Rasgos de personalidad					
15. Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio					
16. Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado					
17. Desarrollo relaciones armónicas, eficientes y constructivas con los superiores					
18. Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros					
19. Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas					
20. Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros					

ANEXO 05
FICHA TÉCNICA

Nombre del instrumento	Instrumento de recolección de datos para medición de desempeño laboral
Autor	Campos Huarez, Melani (2017). Adaptado por Condezo Mendoza, Gloria (2021)
Año	2021
Aplicación	Recoger información a través de un cuestionario relacionado al desempeño laboral
Lugar	Lima
Validez	Mg. Jessica More Ramos Mg. Cynthia Ochoa Campoverde Mg. Yovana Leandro Gómez
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0.90 (alta)
Versión	Primera versión
Sujetos de aplicación	Enfermeras de la UCI pediátrica y neonatal del INSN
Tipos de administración	Se administrará a través de una encuesta por medio de un cuestionario para desempeño laboral
Duración	10 – 15 min.
Normas de puntuación	<p>Cuestionario tipo Likert, consta de 3 dimensiones y 20 ítems para medir el desempeño laboral. La escala Likert que se empleará es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre <p>Escala de medición del instrumento ordinal:</p> <p>Bajo (20 - 46)</p> <p>Medio (47 - 73)</p> <p>Alto (74 – 100)</p>

ANEXO 06

Consentimiento informado

Título de la investigación: Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023

Autor: Liz Esther Goicochea Moreno

Se le invita a formar parte de la presente investigación, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre SB y desempeño laboral en personal del servicio de nutrición del HACVP, siendo desarrollada por estudiantes de posgrado del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución donde se llevará a cabo la misma.

Procedimiento

Si usted decide participar en esta investigación, se le aplicará una encuesta para recoger la información necesaria, contará con un tiempo aproximado de 20 minutos y será aplicada dentro de los ambientes del servicio de nutrición de la institución.

Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede realizar cualquier consulta para tener todo claro antes de decidir participar o no en la investigación,

Riesgo (principio de no maleficencia): Consiste en señalar al participante que no existe ningún riesgo al participar en ella, respetando sus opiniones.

Beneficios (principio de beneficencia): al término se alcanzarán los resultados a la institución, con el fin de aportar beneficios en salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos que se recopilarán serán anónimos y permanecerán bajo custodia del investigador principal con fines de estudio.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora: Goicochea Moreno, Liz Esther; e-mail: hanseuk05@gmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:

Fecha y hora:

Firma:

ANEXO 07

Solicita: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

A: Telmo Cerna Jave

Representante legal del Consorcio Rio Santa & IMDA

Presente. -

Yo, Liz Esther Goicochea Moreno, identificado con DNI 44333693, en mi carácter de tesista, manifiesto mi interés de realizar la investigación titulada: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023" con la finalidad de optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud; solicitando a Ud. la autorización correspondiente para la ejecución del mismo.

Es importante manifestar, que esta actividad no conllevará a gastos por parte de su institución y/o empresa, teniendo el cuidado necesario para no interferir con el normal funcionamiento del servicio y explicando a cada uno de los colaboradores el propósito de este estudio, realizando la entrega de un consentimiento informado, invitándolos a formar parte del mismo, así como las indicaciones para el recojo de información.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide.

Trujillo, 15 de mayo de 2023


Liz E. Goicochea Moreno
NUTRICIONISTA
C.N.P. 0448

Liz Goicochea Moreno
DNI 44333693



ANEXO 08

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Síndrome Burnout	0.120	50	0.068	0.950	50	0.034
D1: Agotamiento emocional	0.168	50	0.001	0.903	50	<0.001
D2: Despersonalización	0.173	50	<0.001	0.957	50	0.069
D3: Autorrealización	0.100	50	0.200*	0.979	50	0.517
V2: Desempeño laboral	0.098	50	0.200*	0.982	50	0.627
d1: Logro de metas	0.115	50	0.094	0.981	50	0.608
d2: Competencias	0.122	50	0.062	0.949	50	0.031
d3: Rasgos de personalidad	0.132	50	0.029	0.976	50	0.409

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

ANEXO 09

BASE DE DATOS

N°	Síndrome de burnout																					Desempeño laboral																				
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL								DESPERSONALIZACIÓN					AUTORREALIZACIÓN								LOGRO DE METAS					COMPETENCIAS					RASGOS DE PERSONALIDAD										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PP9	PP10	PP11	PP12	PP13	PP14	PP15	PP16	PP17	PP18	PP19	PP20
1	3	4	5	4	5	5	6	5	5	3	5	6	4	5	6	6	6	4	6	5	6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	
2	4	3	3	5	5	5	6	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	6	5	5	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
3	4	4	3	5	6	6	6	4	5	4	5	6	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	6	5	5	6	5	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
5	5	3	4	3	6	6	5	5	4	3	5	5	4	5	5	6	6	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4		
6	6	5	5	4	5	5	6	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	6	5	4	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3		
7	5	3	4	5	6	6	6	5	5	3	4	5	5	6	5	6	5	4	5	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
8	3	4	4	5	5	5	6	5	5	3	4	4	5	4	5	5	6	5	6	6	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	
9	5	5	6	4	5	6	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2		
10	0	0	0	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	
11	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4		
12	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	6	5	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	2	3	3	3	4		
13	5	4	5	5	6	6	6	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	
14	4	5	4	5	5	5	6	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5		
15	6	5	6	6	6	6	6	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4		
16	0	0	2	3	3	3	4	2	3	1	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	1	4	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	4
17	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	6	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	5
18	4	2	3	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	6	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	
19	3	3	4	5	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
20	6	5	5	6	6	6	6	5	4	3	5	5	4	5	5	6	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	
21	6	6	5	5	5	5	6	5	5	3	5	5	6	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	5	
22	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5
23	5	5	2	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
24	3	4	3	5	5	5	6	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	
25	5	5	5	6	6	5	6	5	5	4	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	
26	1	1	0	2	3	3	4	3	3	1	3	3	4	5	5	6	5	5	6	6	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
27	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	6	5	6	4	4	5	3	4	2	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3
28	2	3	0	2	3	3	4	3	3	1	3	3	4	5	5	5	6	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	4	4

29	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	4	5	5	6	6	6	6	5	6	4	3	3	5	3	3	3	2	2	2	3	4	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	4	
30	5	5	6	6	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
31	1	1	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	1	1	3	3	1	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
32	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	1	3	3	1	1	2	2	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
33	6	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	
34	6	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
35	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
36	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	4	4	1	4	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	4	
37	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	6	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	5	
38	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	1	2	2	3	1	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	4	4	4	5	5	
39	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	2	4	2	1	1	2	1	2	2	3	4	4	3	3	4	5	
40	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	6	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
41	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	1	2	3	3	1	4	3	3	3	4	4	4	5	5	
42	6	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	1	2	3	1	3	4	2	4	3	3	3	4	4	
43	6	6	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
44	6	6	6	6	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
45	6	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
46	1	1	2	3	3	3	2	3	4	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3		
47	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4		
48	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	3	3	3	3	
49	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	1	2	3	3	2	4	3	3	2	1	2	3	1	3	3	2	4	4	4	4	
50	6	6	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	4		