



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal
asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Pastor Crispin, Marilyn Nataly (ORCID: [0000-0003-1271-8207](https://orcid.org/0000-0003-1271-8207))

ASESOR:

Mg. Urbina Suasnabar, Cristian (ORCID: [0000-0002-9127-1636](https://orcid.org/0000-0002-9127-1636))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi padre Luis Pastor, a mi madre Pilar Crispín, a mi compañero de vida Jesús Flores, a mi Hija Macarena Flores, a mis hermanos Evelyn y Rodrigo, por su dedicación y apoyo constante.

Agradecimiento

A la Institución el Hospital Regional de Huacho por brindarme las facilidades de hacer posible la presente investigación.

A mis compañeros de trabajo por brindarme su apoyo constante.

A todos los trabajadores del hospital regional por haber participado voluntariamente en el desarrollo del presente trabajo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	63

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral.....</i>	27
Tabla 2. <i>Tabla cruzada entre síndrome de burnout y desempeño laboral.</i>	29
Tabla 3. <i>Correlación entre desempeño laboral y cansancio emocional.....</i>	31
Tabla 4. <i>Tabla cruzada entre desempeño laboral y cansancio emocional.....</i>	33
Tabla 5. <i>Correlación entre desempeño laboral y despersonalización.....</i>	35
Tabla 6. <i>Tabla cruzada entre desempeño laboral y despersonalización.</i>	37
Tabla 7. <i>Correlación entre desempeño laboral y realización personal.....</i>	39
Tabla 8. <i>Tabla cruzada entre desempeño laboral y realización personal.</i>	41
Tabla 9. <i>Niveles de las dimensiones de síndrome de burnout.....</i>	43
Tabla 10. <i>Análisis de los principales indicadores de la variable síndrome de burnout.....</i>	45

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Gráfico de dispersión la relación existente entre síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del hospital regional de Huacho, 2021.</i>	28
Figura 2. <i>Grafico de la tabla cruzada entre síndrome de burnout y desempeño laboral.</i>	30
Figura 3. <i>Gráfico de dispersión la relación existente entre síndrome de burnout y cansancio emocional del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.</i>	32
Figura 4. <i>Gráfico de la tabla cruzada entre cansancio emocional y desempeño laboral</i>	34
Figura 5. <i>Gráfico de dispersión la relación existente entre síndrome de burnout y despersonalización del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.</i>	36
Figura 6. <i>Gráfico de la tabla cruzada entre despersonalización y desempeño laboral.</i>	38
Figura 7. <i>Gráfico de dispersión la relación existente entre síndrome de burnout y realización personal del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.</i>	40
Figura 8. <i>Gráfico de la tabla cruzada entre realización personal y desempeño laboral.</i>	42
Figura 9. <i>Niveles de las dimensiones de síndrome de burnout.</i>	44
Figura 10. <i>Análisis de los principales indicadores del síndrome de burnout</i>	46

Resumen

La presente investigación formuló como objetivo general determinar la relación existente entre síndrome de estrés laboral y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021. Ante ello, se propuso como diseño metodológico una investigación de tipo cuantitativo, aplicada, descriptivo, relacional, transversal y no experimental. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 1406 y 302 colaboradores asistenciales respectivamente. La toma de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario validado por tres expertos y obtuvo una alta confiabilidad con un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.792 para burnout y 0.914 para desempeño laboral.

Finalmente, la investigación asevera que entre las variables síndrome de burnout y desempeño del personal asistencial del Hospital de Huacho, 2021 existe una relación con un sig. bilateral 0.020 y se obtuvo una correlación positiva media con un Rho de Spearman de 0,133.

Palabras clave: administración, evaluación, desempeño laboral, empleadores.

Abstract

The present research formulated as a general objective to determine the relationship between work stress syndrome and work performance of the healthcare staff of the Hospital Regional de Huacho, 2021. In view of this, a quantitative, applied, descriptive, relational research was proposed as a methodological design. cross-sectional and not experimental. The study population and sample consisted of 1406 and 302 healthcare collaborators respectively. Data collection was carried out using the survey technique and the questionnaire validated by three experts was used as an instrument and obtained high reliability with a Cronbach's alpha coefficient of 0.792 for burnout and 0.914 for job performance.

Finally, the research asserts that between the variables of burnout syndrome and performance of the hospital staff of Huacho, 2021 there is a relationship with a sig. bilateral 0.020 and a mean positive correlation was obtained with a Spearman Rho of 0.133.

Keywords: administration, evaluation, job performance, employers.

I. INTRODUCCIÓN

En un entorno competitivo, el desempeño laboral representa un reto para las instituciones del estado u organizaciones privadas, constituyéndose como la suma de todo un proceso que deja a los colaboradores perfeccionar el correcto uso de todos los recursos económicos, tecnológicos y materiales que posee la organización, para prestar los servicios al usuario con el objetivo de hacerlo más competitivo, mejorando la sustentabilidad de la organización. No obstante, no todas las organizaciones logran cumplir con los objetivos de desempeño laboral y esto debido a que, el personal siempre se encuentra sometido a estrés laboral asociado al síndrome de Burnout desencadenados por diversos factores externos e internos propias de sus funciones, puesto que tienen la responsabilidad de generar un impacto alto a la sociedad que va en búsqueda de atención médica.

El Síndrome de Burnout (SB) se conceptualiza como un padecimiento presente en muchos profesionales, cuyo trabajo está enfocado en el bienestar de los demás, como sector salud y, por ser un tema de vital importancia, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo considera peligroso laboralmente, cuyas consecuencias desencadenan múltiples problemas, en el ámbito personal y organizacional.

En la ciudad de Huacho se encuentra el Hospital Regional de Huacho, que es una institución que posee como misión ofrecer un servicio de atención sanitaria especializada, integral, inclusiva a toda la población. Esta institución presenta forma organizativa lineal, compuesta por 1406 colaboradores de la parte asistencial: 935 es personal activo, 171 personal cas regular, 265 personal cas covid y 35 locadores de servicios.

En entrevista al jefe de personal del Hospital Regional de Huacho, manifestó que, dado al estado de emergencia sanitaria, se incrementó el trabajo asistencial, elevándose las atenciones a los paciente, y esta interrelación personal puso en riesgo a los colaboradores, quienes se muestran temerosos de ser contagiados por el alto contacto que se tiene con personas que dan positivo a la prueba COVID, asimismo, el personal se desmotiva porque muchos de ellos o sus compañeros han sufrido pérdidas de familiares, que los obliga a tomar un

descanso por duelo y como la institución no puede contratar a otro trabajador por un período corto, recarga de trabajo pendiente a los demás, haciendo que el mismo personal cubra las actividades pendientes, notándose poca capacidad de gestión médica de la organización, que se visualiza en la falta de capacitación del personal para ser más eficientes, débil capacidad del uso de los recursos financieros, débil política sanitaria e inadecuadas decisiones para afrontar los requerimientos de la población. Todos estos hechos o debilidades frenan el desempeño laboral del colaborador, puesto que, el personal siente que no ha tomado un valor estratégico, ni es visto como uno de los hechos más importantes de la institución, provocando su desmotivación en el trabajo.

Todos los hechos antes mencionados quitan la capacidad al personal asistencias de separar su función de su vida personal que, al no ser tratados en su debido momento, pueden generarle depresión, viéndose reflejado en su bajo rendimiento laboral y débil capacidad de interrelación con otras personas.

En tal sentido, se formula el siguiente problema general de investigación:

¿Qué relación existe entre síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021?

Asimismo, se formula los problemas específicos:

¿Qué relación existe entre cansancio emocional y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021?

¿Qué relación existe entre despersonalización y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021?

¿Qué relación existe entre realización personal y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021?

Respecto a la justificación de la investigación, se considera que hoy en día las organizaciones de salud están atravesando por una situación difícil y cambiante, por efecto del COVID 19 y, a medida que la pandemia avanza la preocupación por los trabajadores de salud es una preocupación clave. Son los trabajadores asistenciales y administrativos del sistema de salud quienes se han visto expuesto a situaciones de riesgo, que no solo los perjudica a ellos, sino también a sus

familiares, generando incertidumbre, agotamiento físico y mental o científicamente conocido como burnout, reflejándose también en el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores.

Actualmente, estamos atravesando por una situación sanitaria difícil, resulta necesario los cambios primordiales en el sector salud. Para ello, se debe optimizar al capital humano asistencial y administrativo y para tener un sistema de salud eficiente, debe contarse con trabajadores asistenciales de la Salud eficientes.

El presente estudio aportará mayor conocimiento sobre nuestras variables de investigación en un contexto difícil que aqueja al Perú hoy en día y que está afectando al ser humano que desempeña labores en el Hospital Regional de Huacho. Asimismo, el presente estudio representa un herramienta preponderante y útil en la toma de decisiones que coadyuve a mitigar factores que generan el burnout y acciones que mejoren el desempeño laboral. Recordemos que el Hospital Regional de Huacho es el líder, que debe, favorecer, promover y dirigir el cambio, porque los cambios se verán reflejado en el bienestar de su personal, el mismo que será proyectado a la comunidad.

La investigación plantea como objetivo general lo siguiente:

Determinar la relación existente entre síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

Y como objetivos específicos:

Identificar la relación existente entre cansancio emocional y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

Identificar la relación existente entre despersonalización y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

Identificar la relación existente entre realización personal y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

Finalmente, como hipótesis general se planteará lo siguiente:

Ho: No existe relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

Ha: Existe relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

Como hipótesis específicas se considerarán

Existe relación entre cansancio emocional y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

Existe relación entre despersonalización y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

Existe relación entre realización personal y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Existen investigaciones sobre las variables en mención a nivel internacional, nacional y local cuyos resultados se comparten con el fin de conocer más sobre nuestras variables de investigación

En el ámbito internacional se encuentran las siguientes investigaciones como la investigación de Pérez, Molero, Gázquez, y Simón (2019), quienes analizaron la relación de desempeño laboral, sociodemográficas para la mejora del burnout en enfermeros, con un enfoque cuantitativo, relacional, transversal, donde participaron 1307 pacientes atendidos como muestra. La investigación concluye que hay una implicancia en determinadas variables sociodemográficas, el apoyo y determinados elementos de la inteligencia emocional en la presencia o no de burnout.

Asimismo, Patlán (2016) se propuso determinar la sobrecarga y la consecuencia del burnout que afecta el estilo de vida y trabajo del profesional asistencial en México, eligiendo un diseño metodológico de enfoque cuantitativo, descriptivo, ex post facto, con una muestra estratificada de 673 colaboradores, donde se obtiene una relación positivamente respecto al exceso de burnout y el conflicto trabajo-familia y, una relación negativa entre la sobrecarga y la satisfacción laboral. No obstante, Lemonaki, Xanthopoulou, Bardos, Karademas, Simos (2021) examinaron la relación entre agotamiento en el trabajo y el desempeño de los empleados en las funciones ejecutivas, en su estudio correlacional; no experimental, transaccional, con una muestra de 102 trabajadores, concluyendo que el agotamiento se relacionó con un menor rendimiento en la memoria de trabajo y la capacidad de inhibición y con más fallas cognitivas a lo largo del tiempo, mientras que la reducción de la flexibilidad cognitiva se asoció con un mayor agotamiento a lo largo del tiempo.

Por otro lado, León, Cantero, León (2019) analizaron el desempeño de la autoeficacia, relacionándolo con las condiciones laborales y SB, la unidad de análisis fue el personal asistencial de Sevilla, desarrollando un diseño transversal, correlacional, cuantitativo, con una muestra de 194 médicos y 121 administrativos, a quienes se les aplicó un cuestionario de condiciones de trabajo y la escala

laboral de estrés. La investigación asevera que hay relación positiva entre burnout y autoeficacia, a fin de modificar las condiciones estresantes. Además, Montaner, Tárrega, Moix (2021) analizaron los niveles de burnout, relacionados a la demencia, ansiedad y satisfacción vital en trabajadores de salud, planteando un enfoque cuantitativo, nivel relacional, corte transversal, a cuya muestra conformada por 105 trabajadores, a quienes se le aplicó el cuestionario de inflexibilidad psicológica y niveles de burnout. La investigación concluye que los niveles de burnout no se relacionan con la característica cognitiva de demencia, con implicancias significativas al tipo de formación de los trabajadores sanitarios.

De la misma manera, Vecina, Astray, Dávila, Barron, Chacón, De Paul (2021) analizaron la influencia del burnout en la deserción del servicio médico voluntario a través de un enfoque cuantitativo, relacional-causal, transversal, donde participaron 130 voluntarios, que respondieron el cuestionario de Burnout de Maslach y Jackson. La investigación asevera que el burnout experimentado se relaciona con el abandono de la actividad voluntaria. También, Ovejas-López, Izquierdo, Rodríguez, Rodríguez, García, Alonso, Alonso (2021), estimaron la prevalencia de burnout y la molestia psicológica que presenta el personal médico residente, con un enfoque cuantitativo, transversal, con una muestra conformada por 278 residentes médicos, a quienes se le aplicó la escala de MBI y la Escala General Health Questionnaire 12. La investigación concluye que el porcentaje de burnout es 33,8%, siendo el 25,6% agotamiento emocional, 37,9% despersonalización y 52,9% baja realización personal.

Además, Mansour, Sharour (2016), pretendía determinar si la edad, las horas de trabajo semanales, la intención de rotación, los años de experiencia, satisfacción laboral, carga laboral y el agotamiento predicen la cultura de seguridad de la paciente percibida entre el personal asistencial de los hospitales en Jordania, utilizando para ello un diseño metodológico cuantitativo, corte transversal, donde participaron 157 colaboradores de salud de hospitales, quienes respondieron la Encuesta PSC, Encuesta de estudiantes sobre el Burnout Inventory de Copenhague (CBI-SS), Índice de carga de tareas de la NASA (NASA -TLX), Cuestionario de satisfacción en el lugar de trabajo de enfermería (NWSQ) y escala de intención de rotación (TIS). La investigación asevera la percepción y la

edad de la muestra del PSC se relacionan negativamente ($r = -.166$, $p = .039$), el desgaste personal y el PSC ($r = -.160$, $P = .048$), y también se obtuvo relación negativa entre el PSC percibido y las intenciones de rotación ($r = -.334$, $P = .000$).

Por otro lado, Espinoza, Tous-Pallarès, Vigil-Colet (2016), evaluaron la personalidad con el S. de burnout y percepción del clima psicosocial en el profesional asistencial, aplicando una metodología de corte transversal, con 386 profesionales como muestra, quienes respondieron al instrumento ECPT y OPERAS, CESQT. La investigación concluye que el clima psicosocial (amabilidad) inciden en el burnout y, asevera que el uso de medidas de personalidad optimiza la capacidad predictiva del burnout.

A su vez, Reche, De Francisco, Martínez, Ros-Martínez (2018), identificaron la prevalencia de los síntomas del burnout en deportistas y de dependencia al ejercicio físico, considerando características demográficas y deportivas, donde aplicaron un diseño metodológico fue transversal, ex post facto, la muestra se conformó por 449 atletas españolas, a los cuales se les realizó la escala de dependencia revisada. La investigación concluye que hay una dependencia en el 8.7% del personal, con marcadas diferencias respecto a la edad, pero sin diferencias respecto al género.

Por su parte, Oosthuizen, Mayer, Zwane (2021) determinaron la relación entre burnout, compromiso de los empleados de salud y empleabilidad autopercibida entre los empleados del sector público de Salud de Sudáfrica, presentando un diseño metodológico de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, con muestreo no probabilístico, 158 colaboradores asistencial de Sudáfrica conformaron la muestra, el instrumento utilizado fue el cuestionario. La investigación concluye que el Burnout (BO) tiene una relación negativa significativa con compromiso de los empleados (EE); no obstante, Burnout no se correlaciona significativamente con empleabilidad autopercibida (SPE). Existen diferencias significativas entre los distintos grupos biográficos y BO, EE y SPE.

Asimismo, Acuña-Hormazabal, Mendoza-Llanos, Pons-Peregort (2021), estudiaron el burnout, el compromiso laboral y la empatía y apoyo hacia los colaboradores asistenciales en el contexto de COVID-19, presentando un enfoque

cuantitativo, correlacional-explicativo, 408 trabajadores de salud de Chile conformaron la muestra, el instrumento utilizado fue el cuestionario. La investigación concluye la existencia diferenciada por edad y sexo en engagement y no en los niveles de burnout; los colaboradores que recibieron apoyo tienen más altas puntuaciones y menor puntuación de burnout, frente a los que no perciben apoyo. Ante ello, Palmer-Moralesa, Prince-Vélezb, Searcy-Bernalc, Compean-Saucedo (2017) determinaron el porcentaje del burnout en los colaboradores de dos diferentes nosocomios de México, donde aplicaron un diseño de investigación de enfoque cuantitativo, transversal, muestra aleatoria estratificada conformada por 368 enfermeras de dos hospitales, a quienes se les realizó el instrumento MBI y un cuestionario general relacionado a factores demográficos. La investigación concluye que la prevalencia del burnout fue del 6,79%, la prevalencia de agotamiento observada en el presente estudio fue significativamente menor.

Por otro lado, Salgado, Leria (2018) examinaron la percepción de modo de vida laboral y el nivel de burnout en relación a la personalidad según Torgensen, como diseño metodológico utilizó una técnica asociativa, comparativo, transversal, cuya muestra se conformó por 212 profesionales quienes respondieron el Instrumento de 5 factores, el instrumento de burnout laboral y un Cuestionario de Vida Profesional. La investigación asevera que la personalidad se asocia al Síndrome de Bournout, a razón de que los profesores que se muestran inseguro tienen un puntaje más alto según la escala de indolencia y culpa; y según el tipo de empresario hay una mejor puntuación según la escala de Ilusión por el trabajo.

No obstante, Castañeda, García de Alba (2020) establecieron el nivel del síndrome de burnout, su diseño metodológico es observacional, descriptivo y transversal en personal asistencial de 3 hospitales regionales, participando 540 médicos especialistas, quienes rindieron el instrumento MBI. La investigación afirma que el burnout es frecuente (45,9%) entre el personal asistencial. La despersonalización y el agotamiento emocional se relacionan inversamente proporcional a la puntuación del síndrome, y directa con la falta de realización personal.

Por su parte, Coelho, Bendassolli, Guedes Gondim (2017), en su investigación plantearon como objetivo confirmar el papel predictivo del trabajo emocional

respecto al burnout en personal asistencial, su diseño metodológico fue de enfoque cuantitativo, transversal, muestra aleatoria estratificada, participando 525 personas, quienes resolvieron diferentes instrumentos relacionados al burnout. La investigación concluye que las emociones son predictoras de burnout en relación a lo variado e intenso de las emociones con un control y regulación constante para la expresión positiva de las emociones.

Lo mismo tratan Ademir Da Silva, Nora y Ziebell de Oliveira (2017), quienes investigaron la correlación entre el burnout y turnover en el profesional asistencial a través de un análisis sistemático de las referencias bibliográficas de revistas de enfermería a nivel nacional e internacional durante los años 2010 y 2015. El estudio concluyó que el desgaste profesional se relaciona positivamente con la rotación, según percepción del profesional de enfermería. Asimismo, Rivera, Segarra, Giler (2018), describieron el síndrome de burnout, a través de la medición del nivel de prevalencia sobre baja realización personal, despersonalización y agotamiento emocional en el profesional sanitario de Guayaquil, utilizando una metodología cuantitativa, estudio de campo, con una muestra conformada por 159 personal asistencial, aplicándoseles la encuesta de burnout. La investigación concluye que el burnout viene manifestándose de diferentes formas de acuerdo a los años de experiencia y según los factores condicionantes del trabajo. Se afirma que el estrés laboral se relaciona con el agotamiento emocional y sus respectivos síntomas.

Por su lado, Lauracio, Lauracio (2020), determinaron la relación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral de los colaboradores de un hospital, a través de un estudio descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo, transversal, cuya muestra se conformó por 21 personal médico, donde se aplicó el test de MBI y un instrumento de desempeño laboral. El estudio muestra que los colaboradores poseen un nivel medio de Burnout, mientras que el nivel del desempeño laboral es alto y no se evidencia estadísticamente una relación entre dichas variables.

Además, Delgado, García, Sánchez, Suárez, Gonzáles (2020) evaluaron la relación entre burnout e inteligencia emocional del profesional asistencial, a través de un estudio descriptivo, correlacionado y transversal y la muestra es de 374 personal sanitario, a quienes se les aplicó el instrumento TMMS-24 (IE) y MBI

(BO). La investigación concluye que el nivel del SB del profesional asistencial es elevado, porcentualmente se afirma que uno de cada 2 médicos posee el síndrome.

De la misma manera, Gandi, Wai, Karick, Zubairu (2016) examinaron el nivel estrés (burnout) y el nivel de agotamiento entre las enfermeras nigerianas, con un diseño de investigación relacional, descriptivo, de enfoque cuantitativo, transversal, con una muestra formada por 2245 enfermeras nigerianas, a quienes se les aplicó el instrumento MBI-GS, JAQ, VOS-D y JDS. La investigación concluye que no hay diferencias de género en los niveles de agotamiento entre las enfermeras nigerianas, que experimentan niveles medios a altos de agotamiento emocional, la dimensión despersonalización presenta un nivel medio y realización personal un nivel alto. Se encontró que WHI y HWI median la relación entre las características del trabajo y el agotamiento.

Asimismo, Olivares, Arias, Peralta, Jélvez-Wilke, Morales-Gutiérrez (2019), investigaron la relación entre burnout y absentismo laboral, así como la representación del sentimiento de culpa. Presenta un diseño cuantitativo, aplicada, es descriptiva – relacional, transversal, participaron 172 colaboradores, que completaron una encuesta de tipo Likert. El estudio asevera que el burnout no influye en el absentismo laboral. Sin embargo, se logró evidenciar que el desgaste psíquico se relaciona positivamente con el absentismo laboral ($\beta= 0,186$; $p<0,05$).

Por su parte, Soriano (2021), planteó como objetivo contribuir al desarrollo de los perfiles de riesgos psicosociales y de salud, desde la perspectiva del desempeño laboral, su diseño metodológico es de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, con muestreo no probabilístico, su muestra estuvo conformada por 129 personal administrativo, su instrumento MBI. Su investigación concluye que no existe presencia de estrés laboral en los administrativos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. A su vez, Serrano, Ávila, Vidal, Ureña, Anillo, Angulo (2017), describieron características notables que se relacionan con el SB en trabajadores, en respuesta al estrés laboral crónico generados por las labores diarias, su diseño metodológico fue el enfoque cuantitativo, revisión sistemática, descriptiva, la muestra fue de 50 referencias bibliográficas, para lo cual utilizaron un resumen de antecedentes de investigación. La investigación concluye que los

conceptos y modelos de diferentes autores sobre el burnout, representan una herramienta fundamental para generar conocimiento sobre esta enfermedad, permitiendo la resolución de conflictos y facilitando el entendimiento de la enfermedad que día tras día se apropia y toma mayor importancia en el personal de forma individual y del colectivo profesional.

Por otro lado, Dyrbye; Shanafelt; Johnson; Johnson; Satele; West (2019) evaluaron la relación entre burnout, absentismo y desempeño laboral de enfermeras, con una investigación de diseño cuantitativo, observacional, correlacional de corte transversal, la muestra para el estudio fue de 3098 enfermeras, quienes hicieron una encuesta tipo Likert. La investigación concluye que el agotamiento prevalece entre las enfermeras y probablemente afecte el desempeño laboral.

A su vez, Mababu (2016), analizó si el rendimiento laboral se relaciona con el burnout, el estudio es cuantitativo, observacional, relacional, transversal, con 260 trabajadores asistenciales como muestra, quienes respondieron la encuesta de Maslach y la escala de rendimiento laboral, donde obtuvo como resultado que el burnout no se relaciona con rendimiento laboral. También, Manochehri, Malekmohammadi (2016), evaluaron si el desgaste laboral se relaciona con el desenvolvimiento laboral de los profesionales de un centro médico iraní, el estudio fue descriptivo, relacional, donde participaron 133 personas, quienes resolvieron el inventario Maslach y el cuestionario de desempeño laboral conocido como Patterson. La investigación concluye que el agotamiento laboral provocó una reducción del desempeño laboral en los colaboradores de salud iraníes; Asimismo, no fue posible detectar estadística diferencias significativas ($p > 0.05$).

Sin embargo, Muhammad (2016) examinó la relación entre estrés laboral general, desafío, desempeño laboral y motivación entre las enfermeras, presentando un diseño de enfoque cuantitativo, relacional, cuya muestra conformada por 255 empleados, aplicándoles un cuestionario estructurado para recopilar datos sobre medidas de estrés laboral, intención de rotación y apoyo social. La investigación concluye la relación entre el desempeño y las medidas de estrés laboral fue principalmente un lineal negativo. A lo que, Quoc (2020) en su investigación planteó como objetivo demostrar el impacto del estrés ocupacional en el

desempeño y la satisfacción de los colaboradores, propuso como diseño metodológico de investigación un enfoque cuantitativo, correlacional-explicativo, cuya muestra conformada por 290 trabajadores asistenciales, realizándoles un cuestionario medido en escala tipo Likert. La investigación concluye que el estrés ocupacional afecta negativamente la satisfacción y desempeño de los colaboradores, promoviendo un impacto favorecedor al desempeño.

Finalmente, García (2017) buscó conocer la relación del desempeño académico del personal psicólogo de Barranquilla con el programa odontológico y el burnout y la autoeficacia, desarrolló un método de investigación, de tipo descriptivo, relacional, empírico analítico, con una muestra formada por 93 profesionales, aplicándosele el instrumento de Maslach, y de autoeficacia de Tschannen-Moran y Woolfolk. La investigación concluye que, entre burnout, sentimientos de autoeficacia y rendimiento académico no hay relación significativa.

Como resultados de investigaciones nacionales se han contemplado la investigación de Abarca (2018), quien determinó la relación entre burnout y la capacidad de los colaboradores del cuidado infantil para realizar sus funciones y utilizamos un diseño relacional, básico, cuantitativo y transversal que incluyó como muestra de 60 empleados del servicio de neonatología. Finalmente, la investigación asevera que hay relación entre ambas variables.

De la misma manera, Altamirano (2021) determinó la relación entre burnout y la capacidad de los colaboradores de hospitales públicos, referente al desempeño de sus funciones; propuso un diseño de investigación inductiva, descriptivo, relacional, con 81 enfermeras como muestra. Su investigación concluye que, respecto al agotamiento emocional tiene un nivel alto 86,4%; despersonalización tiene un nivel alto 81,5% y en la realización personal tiene un nivel alto 81,5%. Además, el desempeño de los colaboradores presenta un nivel bajo 87,7% y existe una relación entre ambas variables. Asimismo, Consuelo (2018) propuso conocer si el burnout se relaciona con la capacidad del personal de salud para desempeñar sus funciones, se propuso un diseño de investigación básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel relacional, prospectivo; de corte transversal, 180 personal asistencial fue la muestra empleada, a quienes se les hizo dos

encuestas por cada variable, medidos en escala de tipo Likert. Como conclusión se obtiene una relación inversa y baja entre ambas variables.

Por otro lado, Huarcaya-Victoria Jeff, Calle-González Rosario (2021) reconoce que el Síndrome de Burnout influye sobre las particularidades sociodemográficas y se asocian a los niveles de depresión de personal asistencial en el hospital general del Perú, presenta un diseño de estudio cuantitativo, correlacional-explicativo, transversal, cuya muestra estuvo conformada por 145 personal médico de un hospital en Perú, a quienes se les aplicó el PHQ-9 y el inventario de Maslach. La investigación afirma que el 27,6% mantuvieron sintomatología depresiva leve, el 13,8% con nivel moderado y el 5,5% en severo. Finalmente, se afirma que la prevalencia del síndrome de burnout fue del 9,65%, correlacionándose de forma positiva con el PHQ-9 ($\rho = 0,707$; $p < 0,01$).

Por su lado, Urrunaga (2018), determinó la capacidad de influir que tiene el Burnout sobre el desempeño de los colaboradores del sector salud en el Centro Nacional de Cáncer, Surquillo –2017, propuso un diseño metodológico de tipo cuantitativo, básica, relacional-explicativo, de corte transversal, 46 trabajadores de enfermería fue la muestra de estudio, se les realizó una encuesta escala tipo Likert por cada una de las variables. Los estudios no muestran un efecto significativo entre el agotamiento y la capacidad de las enfermeras en los establecimientos de salud nacionales para desempeñar sus funciones. A lo que, Yslado, Norabuena, Loli, Zarzosa, Padilla, Pinto, Rojas (2019), se propusieron conocer si el burnout se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores que forman parte de la parte asistencial de dos hospitales del Perú, su diseño metodológico fue de enfoque cuantitativo, observacional, relacional, transversal, participaron 177 trabajadores de la salud, quienes respondieron el instrumento MBI y la escala SL-SPC. La investigación asevera que no hay relación entre ambas variables.

Asimismo, Aquino (2017) determinó si se relaciona el Burnout con el desempeño de los colaboradores de la parte asistencial de un Hospital de Perú. Metodológicamente fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, método hipotético deductivo, a la muestra conformada por 124 trabajadores, aplicándoseles el inventario de Maslach y un instrumento de evaluación de

desempeño. Como conclusión se obtiene que el síndrome del quemado y el desempeño de los colaboradores del Hospital no se relacionan con un Rho de Spearman -0.484 . También, Arias, Águeda, Delgado, Ortiz y Quispe (2017) investigaron el porcentaje de burnout entre los colaboradores de los hospitales de Arequipa, utilizando para ello un diseño de enfoque cuantitativo, descriptivo, se tomó de muestra a 213 colaboradores del sector salud, se les realizó el inventario de Maslach. La investigación asevera que los profesionales que presentan un nivel alto de burnout se encuentran predispuesto y constituye un factor relevante que se debe considerar con preocupación entre el personal asistencial, poniendo énfasis en la despersonalización.

Finalmente, Choquejahuá (2017), en su investigación propuso conocer si hay relación entre desempeño y estrés laboral del personal asistencial en Puno. Metodológicamente el estudio es de tipo relacional, no experimental, transeccional, cuya muestra quedó en 67 trabajadores asistenciales, quienes completaron el instrumento de Maslach y el instrumento de desempeño laboral. La investigación afirma que el estrés laboral se relaciona positivamente con el desempeño de los colaboradores de un área médica en Puno.

A nivel local, se revisaron trabajos que incluyeron al personal asistencial en tiempos de covid 19 como Gomez y Julca (2021), quienes concluyeron que el 60% de los trabajadores de la Red Churín-Oyón muestran un nivel bajo del síndrome y un 8% muestra un nivel alto, finalizando que el personal de Salud Microred Churin-Oyón no padece el síndrome. Por otro lado, Carreño (2020), en su estudio concluye que un 74% de los enfermeros del Hospital Regional de Huacho se encuentran de un nivel medio y con tendencia a presentar dicho síndrome, mientras que el 18% ya presenta el síndrome.

Los responsables del trabajo administrativo y asistencial de un hospital se encuentran sometido siempre a estrés laboral asociado al síndrome de Burnout desencadenados por diversos factores externos e internos propias de sus funciones, puesto que tienen la responsabilidad de generar un impacto alto a la sociedad que va en búsqueda de atención médica.

El profesional que tiene una relación directa con el usuario y está sometido a presiones internas y externas, produciéndose insatisfacción por el incumplimiento de las expectativas entre lo que se les exige y lo que el propio trabajador percibe (Llorens, García y Salanova, 2005, p.62). generando una serie de frustraciones y estrés laboral, que repercute en el quehacer profesional y personal. El estrés es considerado como “el malestar de nuestra civilización” (Lauracio y Lauracio, 2020, p. 553).

Hoy en día, el estrés es parte de nuestra vida y, comúnmente en sociedades modernas se le conoce como estrés en el trabajo, dada las grandes responsabilidades que se solicitan a las personas en el entorno académico, profesional y laboral (Rodríguez, Guevara y Viramontes, 2017, p.51) que, suele verse reflejado en el quehacer profesional y personal y será reconocido en el año 2022 por la OMS como enfermedad dentro de la Clasificación Internacional de Enfermedades bajo la denominación burnout o síndrome del trabajador quemado.

Eran los años 70 cuando aparece por primera vez el término burnout, como consecuencia de los estudios sobre estrés laboral hechos por Freudenberg, quien conceptualiza a este síndrome como un sentimiento de fracaso y un desgano, que viene a ser resultado de la sobrecarga laboral. El burnout cobró importancia para ser investigado debido a los cambios acontecidos asociados principalmente al desarrollo de nuevas tecnologías, que propició el desempleo, cambios organizacionales y gerenciales que requerían una mayor especialización del trabajador, afectando la salud, el sentirse bien y el estado de ánimo de los colaboradores (Díaz y Gómez, 2016, p.129). En ese sentido, el síndrome burnout viene a ser una respuesta límite y extrema a lo conocido como estrés crónico, que es originado por el trabajo y repercute en la vida personal, además, podría afectar al entorno organizacional y social (Martínez, 2016, p. 45).

En un principio, este síndrome fue considerado específico para profesiones que se encuentran en constante relación con otros seres humanos. No obstante, el Síndrome de Burnout también podría desarrollarse en aquellos profesionales cuyas labores no necesariamente obliguen un contacto directo con personas (García, Escorcía y Perez, 2017, p. 69).

El Síndrome de Burnout se estudia desde dos enfoques: un enfoque clínico y uno enfoque psicosocial. El enfoque clínico considera que el burnout representa una situación que provoca la paralización de un ser humano como resultado del estrés laboral; considerado además como una secuencia con etapas generados por la interrelación entre personas con diferentes características personales y diferentes situaciones del contexto laboral. En la década del 80 Maslach y Jackson conceptualizaron el burnout como una forma propia del estrés laboral, que se divide en tres dimensiones vinculado al cansancio emocional, despersonalización y el logro o realización personal; estas etapas se integran como dimensiones del cuestionario de Maslach (MBI) ideado para aplicarlo principalmente a profesionales de servicios sociales (Martínez, 2016, p.44).

Las etapas en mención son cognitivo-aptitudinales, emocionales y actitudinales. Castillo (2016) define las etapas de la manera: (a) el cansancio emocional (CE); que es la disminución emocional y el claro sentimiento de incapacidad de ofrecer algo a alguien. Se evidencia una pérdida gradual de energía, estado de sobre esfuerzo físico, que va a producirse a consecuencia del contacto progresivo con otras personas (p.12), (b) la despersonalización (DP); comprende al conjunto de actitudes negativas que producen insensibilidad hacia otras personas de acuerdo a los servicios que son prestados a otras personas (p.12) y (c) realización personal (RP): que según el cuestionario de Maslach se hace referencia a la baja realización personal como un conjunto de respuestas negativas sobre uno mismo y a las actividades que desempeña, generando una alta depresión, moral baja, limitándose a generar buenas relaciones interpersonales y/o profesionales, deficiente performance laboral, intolerancia para sobrellevar la presión laboral y una baja autoestima. Evalúa la competitividad y eficiencia en el cumplimiento de las labores (Frade et al, 2009, p.138).

Como se puede inferir, el síndrome de burnout corresponde principalmente a personas cuyas funciones profesionales poseen un trato directo y progresivo con otras personas que requieren de alguna atención, haciendo que el profesional se involucre emocionalmente (Frade et al, 2009, p.138), en este grupo podemos incluir a todos aquellos profesionales que poseen un constante y directo contacto

con personas como docentes, fuerzas armadas, médicos y/o personal asistencial, etc. (Sanjuan, Arrazola y García, 2014, p.54).

En ese sentido, reconocemos a la organización médica como un sector que se encuentra más propenso a desarrollar dicha enfermedad, puesto que, implica desarrollar diferentes actividades dentro y fuera de la organización que se relaciona con el trato a los compañeros de trabajo, pacientes y familiares de pacientes, hasta elaborar una adecuada historia clínica que se ajuste precisamente a las necesidades del paciente (Rodríguez Ramirez, Guevara Araiza y Viramontes Anaya, 2017, p. 48) sumado a un conjunto de cambios que vienen suscitándose por la pandemia COVID 19 y están asociadas a las políticas de salud, reformas médicas, transformaciones tecnológicas (Velázquez et al, 2014, p.125), que perjudican la salud psicológica del trabajador.

Maslach, en su investigación considera tres factores como responsables de generar el síndrome de burnout, Albaladejo et al (2004) la define como: (a) factores ambientales: está principalmente asociado a la presión del trabajo, tiempo, insatisfacción laboral, limitadas recompensas profesionales, contacto los pacientes, familiares de pacientes, compañeros de trabajo, insuficientes recursos materiales; (b) factores personales: está relacionado al temperamento personal, el carácter, capacidad de afrontar situaciones difíciles o resiliencia, pensamientos, y dispositivos que favorezcan optimizar la inteligencia emocional, etc. y (c) factores de relación con el personal: está relacionado a la débil capacidad de interactuar y a la limitada comunicación interpersonal, etc. (p.510).

Estos factores están asociados al trabajo asistencial que, sumado a las pésimas condiciones de trabajo, sobrecarga de trabajo generan un excedente laboral que se hace incapaz de controlar, constituyendo con una principal causa del SB que luego se manifestarán con problemas corporales, mentales y sociales para el colaborador (Rodríguez y otros, 2017, p. 49) o estrés laboral.

El estrés representa una condición subjetiva que reacciona haciendo difícil su entendimiento. Según algunas teorías, dividen al estrés en eustrés (o eutrés) y distrés, donde el eustrés se le considera como una respuesta efectiva que le permite al ser humano a adaptarse ante situaciones difíciles (resiliencia), y, por

otro lado, el distrés representa la frustración o esos cambios que reflejan sentimientos negativos en los seres humanos (Zavala, 2008, p. 69).

Problemas como la frustración u otros estados que produzcan estrés en el individuo van a generar estado de ánimos desagradables, sin embargo, la persona deberá afrontar dichas situaciones a fin de evitarlas y/o manejar ese problema determinado, evitando cualquier efecto en su salud (Zavala, 2008, p.70). El desempeño laboral es un tópico básico en las organizaciones, puesto que una alta productividad y eficiente estrategia permiten que estas organizaciones aumenten su competitividad e innovación en el mercado, que representará una unidad diferenciadora que permitirá conseguir el éxito en todo nivel.

Satish plantean que “el desempeño laboral viene a ser la consecuencia de una gestión administrativa y toma de decisiones en distintos niveles, y las organizaciones, deberían de poner especial vigilancia al contexto actual dado la volatilidad, nivel de incertidumbre, complicación y retroalimentación” (Jaimes et al., 2018, p. 176), que requiere de una articulación que produzca armonía entre elementos tecnológicos, organizacionales y humanos, que combinándose de forma eficiente se podrán obtener mejores resultados.

Rojas, Céspedes y Bambaren (2020) define al desempeño laboral como el adecuado uso de recursos como materiales, financieros, económicos, humanos, etc., en todo el proceso productivo. Un mejor desempeño laboral representa el logro de los objetivos institucionales eficientemente, quiere decir, con la misma cantidad y calidad de recursos (p.51).

Además, Salazar y Ospina (2019) definen el desempeño laboral como el desarrollo que realizan los colaboradores de forma independiente dentro de su jornada laboral dentro de una organización, con el ánimo de obtener buenos resultados, el mismo que debe estar ajustado a determinados criterios de evaluación de las competencias laborales que serán de utilidad en la organización para producir y, a su vez, podrían afectar los resultados obtenidos a través de una evaluación (p. 55). Los autores, también manifiestan que existe una variedad de criterios que podrían evaluarse al momento de valorar el desempeño como el comportamiento del trabajador, que está vinculado a las competencias del

colaborador y su interacción con el contexto del trabajo al momento de desarrollar las actividades laborales a fin de producir un producto o prestar un servicio y vienen a estar caracterizado por la cantidad y calidad de trabajo, la cooperación, la responsabilidad ejercida sobre el puesto y el conocimiento del trabajo, que evidentemente requieren una supervisión y evaluación de desempeño que dará fe del cumplimiento exacto de los objetivos institucionales.

En tal sentido, el desempeño laboral es una forma de medir la efectividad del trabajo y capital para agregarle valor a lo producido. Un alto desempeño laboral implica generar mayor valor económico con menos esfuerzo en trabajo y menor cantidad de capital. Un aumento del desempeño laboral implica que se puede cumplir de los objetivos organizaciones con los mismos recursos.

A su vez, Pedraza et al. (2010) concibe al desempeño de los colaboradores como consecuencia del desenvolvimiento en los colaboradores en relación a sus funciones laborales, cargo, tareas y pendientes propias del cargo, que es básicamente un proceso de intermediación entre el colaborador y la organización.

El desempeño laboral de las personas que laboran generalmente representa la piedra angular que promueve la eficacia y eficiencia que coadyuva al éxito de una institución; en tal sentido, hay un gran interés por los responsables del talento humano para gestionar apropiadamente al personal. Asimismo, se refiere al comportamiento que tienen los colaboradores que son que son esenciales para la institución, y son controlados y evaluados por su desenvolvimiento y el grado de apoyo organizacional. El desempeño puede llegar a ser exitoso o fracasar en el intento y está sujeto a la conducta o predisposición de los colaboradores. Chiavenato (2000) “el desempeño laboral la actitud y comportamiento del colaborador al momento de buscar los objetivos establecidos por la organización, y se constituye como parte de la estrategia individual del colaborador” (p.48). Al respecto, Robbins, considera que el desempeño consiste en la forma de coordinar efectivamente y de promover actividades de forma organizadas que integradas modelen la forma de comportarse del personal que se encuentra involucrado en el proceso productivo (Pedraza et al., 2010, p. 494).

“El desempeño laboral viene a ser la consecuencia de un conjunto de actividades establecidas inteligentemente que producen cada uno de los colaboradores en su

centro de labores, optimizando cada uno de los aportes de diferentes recursos como materiales, financieros y tecnológicos necesarios para el funcionamiento de la organización en la prestación del servicio o generación del bien, a fin de generar competitividad en el sector, mejorando su sustentabilidad e ingresos de los trabajadores” (Jaimes, Luzardo, & Rojas, 2018, p.182) a través de un efectivo desempeño laboral.

El sistema productivo es socialmente complejo, que muestra adaptabilidad, progresivo que, se circunscribe entre un escenario de trabajo, capital y ambiente social y organizativo equilibrados y coordinados en un solo conjunto. Además, se concibe al desempeño laboral como el desarrollo efectivo de actividades de los colaboradores dentro de su horario de trabajo, el mismo que debe ajustarse a las nuevas exigencias de la organización, a fin de lograr la eficiencia, eficacia y efectividad de todos los objetivos organizacionales (Palmar y Valero, 2014, p. 166).

Para lograr efectividad en el desempeño laboral, la empresa debe identificar factores externos e internos que podrían influenciar en su efectividad o podrían perjudicarla. Esto implica un adecuado diagnóstico situacional que coadyuvará a los empresarios a tomar las mejores decisiones. Para ofrecer una adecuada y efectiva atención a los usuarios, donde deberán considerarse componentes que se van a correlacionar e influir en el desempeño del talento humano, así como la satisfacción del colaborador, las habilidades blandas del colaborador y la capacitación y entrenamiento (Quintero, Africano y Faría, 2008, p. 38).

Factores externos que promueven el desempeño laboral: a) Satisfacción del trabajador: representa los sentimientos que favorecen o desfavorecen la opinión que tienen de su trabajo y se evidencia en determinados comportamientos y actitudes laborales. b) Trabajo en equipo: representa el trato directo que propone el colaborador con las personas que requieren de la prestación del servicio y donde se pueda evaluar su calidad. c) Capacitación del colaborador: representa el proceso de capacitación y formación de competencias laborales del colaborador con el fin de optimizar el desempeño laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Por las características del hospital y el objetivo que se desea lograr en relación a las variables, el trabajo presentará la siguiente metodología:

Enfoque cuantitativo

Los resultados que se recogerán a través de las encuestas dirigido al personal asistencial del hospital serán medidos y tendrán características numéricas. Ante ello, Hernández et al. (2014) sugiere que, los datos se obtendrán y organizarán con el uso de algunos instrumentos de investigación que, se someterán a pruebas estadísticas (p. 92).

Tipo aplicada

El hospital presenta algunas debilidades respecto a las variables de investigación, y a través de este estudio se indagará algunas prácticas que ayuden a fortalecer dichas debilidades a través de las recomendaciones. Ante ello, Hernández et al (2014) caracteriza a esta investigación como la exploración para la solución práctica de los problemas (p. 21).

Nivel correlacional

Por el objeto de investigación que se pretende alcanzar en nuestra unidad de análisis, la investigación es de un nivel correlacional, pues resulta necesario establecer la relación entre las variables. Ante ello, Hernández et al (2014) define a este nivel de investigación como aquella que nos permite identificar la relación entre ellas (p. 93).

Diseño no experimental

En vista que la unidad de análisis está constituida por el personal asistencial del hospital, el investigador tendrá la función de ser un observador que analiza cada una de las situaciones que se atraviesan las variables, sin manipularlas. Ante ello, Hernández et al (2014) define el diseño no experimental como aquella situación donde el investigador no manipulará ninguna de las variables de investigación (p. 152).

Corte transversal

A la unidad de análisis conformada por el personal asistencial del hospital, se les aplicará el instrumento (encuesta) de ambas variables en una sola oportunidad, para después analizar los resultados. Ante ello, Hernández (2014) señala que se recogen los datos que se tomaron en un determinado momento (p. 152).

3.2. Variables y operacionalización

Variable dependiente: Síndrome de burnout

Definición conceptual: aquella forma propia del comportamiento del estrés laboral y es entendido como un síndrome tridimensional asociado al cansancio emocional, despersonalización y el logro o realización personal; estas etapas se integran como dimensiones del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) ideado para aplicarlo principalmente a profesionales de servicios sociales (Martínez, 2016, p.44).

Definición operacional: la variable síndrome de burnout es evaluado a través de las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Indicadores: se plantearon como indicadores de la variable a: recursos emocionales, pérdida de energía, sobreesfuerzo físico, actitudes negativas, actitudes insensibles, falta de sentimiento, depresión, predisposición al trabajo, eficacia, motivación, energía y empatía.

Escala de medición: se trabajó con una medición ordinal a través de una escala de Likert de nunca a siempre.

Variable dependiente: desempeño laboral

Definición conceptual: es el desarrollo que realizan los colaboradores de forma independiente dentro de su jornada laboral dentro de una organización, el mismo que debe estar ajustado a determinado criterios de evaluación de las competencias laborales que serán de utilidad en la organización para producir y, a su vez, podrían afectar los resultados obtenidos a través de una evaluación (Salazar y Ospina, 2019, p.55).

Definición operacional: la variable desempeño laboral es evaluado a través de las dimensiones comportamiento del trabajador, actividades laborales y evaluación de desempeño.

Indicadores: se planteó como indicadores de la variable a: relaciones humanas, colaboración, satisfacción laboral, condiciones físicas de trabajo, jornada laboral, clima laboral, cumplimiento de objetivos, evaluación del plan de trabajo, autodiagnóstico.

Escala de medición: se trabajó con una medición ordinal a través de una escala de Likert de nunca a siempre.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población se conformó por 1406 personal asistencial: 935 es personal activo, 171 es personal cas regular, 265 es personal cas covid y 35 locadores de servicios. en el Hospital Regional de Huacho.

Criterios de inclusión

Colaboradores asistenciales del Hospital con contrato vigente.

Participar voluntariamente en el desarrollo de la investigación.

Criterios de exclusión

Colaboradores asistenciales que no tengan contrato vigente con el Hospital regional de Huacho.

Haber rechazado su participación en la investigación.

Muestra

Para obtener la muestra se aplicó la fórmula que se puede visualizar en el anexo N° 7, la muestra obtenida fue de 302 personal asistencial,

Muestreo

Se aplicó el muestreo probabilístico aleatoria simple, debido a que el personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, tienen las mismas posibilidades de

brindar información, los resultados describirán el comportamiento de nuestra variable de forma más objetiva, acercándonos a la realidad.

Unidad de análisis

La población está conformada por 1406 personal asistencial: 935 asistenciales activos, 171 asistencial cas regular, 265 asistencial cas covid y 35 locadores de servicios del nosocomio de Huacho.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

El estudio utilizó la técnica de la encuesta. Esta técnica permitirá que el personal asistencial del Hospital considere sus percepciones sobre los ítems configurados en relación a cada una de las variables de forma anónima.

Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario. El cuestionario estará compuesto por preguntas que se relacionan a las variables del estudio (Hernández at al., 2014, p.153) El cuestionario tendrá una portada con indicaciones del llenado, datos informativos, y los ítems correspondientes a cada variable de investigación.

El instrumento medirá la variable síndrome de burnout, con 21 ítems, medidas en una escala tipo Likert con cinco opciones: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

El cuestionario de desempeño laboral, con 18 ítems, medidas en una escala tipo Likert con cinco opciones: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Validez

La validación de un instrumento se constituye como la aceptación de un instrumento que miden el síndrome de burnout y desempeño laboral a través de expertos que tengan experiencia profesional en el ámbito de la unidad de análisis. Se realizó la validación de la variable síndrome de burnout por tres profesionales expertos, dándole como valor al instrumento la condición de totalmente de acuerdo, hecho que representa la viabilidad y validez del instrumento y su debida

aplicación a la muestra. Del mismo modo se realizó la validación por tres expertos sobre la variable desempeño laboral

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento se obtiene por el procesamiento de los datos obtenidos, empleando el coeficiente de Cronbach. Se obtuvo un α de Cronbach de los 21 ítems que corresponden a la variable síndrome de burnout, obteniéndose un coeficiente de 0.744, por tanto, podemos concluir que el instrumento es aplicable, del mismo modo, se obtuvo un α de Cronbach de los 18 ítems que corresponden a la variable síndrome de burnout, obteniéndose un coeficiente de 0.909, se puede concluir que el cuestionario es aplicable. Finalmente se obtuvo un α de Cronbach de los 39 ítems que corresponden a la variable síndrome de burnout y variable desempeño laboral, obteniéndose un coeficiente de 0.826.

3.5. Procedimientos

Primera etapa empieza con la búsqueda de información de primera y segunda fuente, a fin de conocer la realidad problemática e identificar las variables de investigación, dimensiones e indicadores. Segunda etapa: se elabora el marco teórico que nos permitirá conocer los antecedentes de investigación nacionales e internacionales y las referencias teóricas de las variables de investigación. Tercera etapa: trata sobre la parte metodológica, identificando las variables, diseño metodológico, matriz de operacionalización, población, muestra, técnicas e instrumentos de investigación. Cuarta etapa: está conformado por los resultados estadísticos que se consideraron en las tablas y figuras y su correcta interpretación.

3.6. Método de análisis de datos

El desarrollo de la presente investigación, utilizará el método estadístico descriptivo, constituido por procedimientos que posee información cuantitativa y en el cual se usarán técnicas que permitan recolectar, esbozar, interpretar y presentar datos (Hernández et al. 2014, p. 164).

Además, utilizaremos el método estadístico inferencial, que nos permitirá probar la hipótesis estadísticamente. El presente estudio evidenciará la relación existente entre variables con datos validados por el método científico, donde participaron de manera voluntaria los colaboradores asistenciales del hospital.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó según el código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo, los datos proporcionados son confiables y de fuentes autorizadas, se respetó el derecho de autor de todas las obras revisadas, sin alteración, las referencias bibliográficas fueron citadas según normas APA, respetándose la confidencialidad de los datos.

De tal manera, cabe indicar que la información obtenida no fue manipulada ni se tergiversó datos en el transcurso de la investigación lo cual permitió obtener resultados confiables.

IV. RESULTADOS

Objetivo General:

Determinar la relación existente entre síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

H₀: No existe relación existente entre síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

H₁: Si existe relación existente entre síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

Tabla 1

Relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral.

			Síndrome de burnout	Desempeño laboral
Rho de pearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,133*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	302	302
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,133*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	302	302

Nota: en la siguiente tabla se muestra la prueba estadística de la hipótesis general.

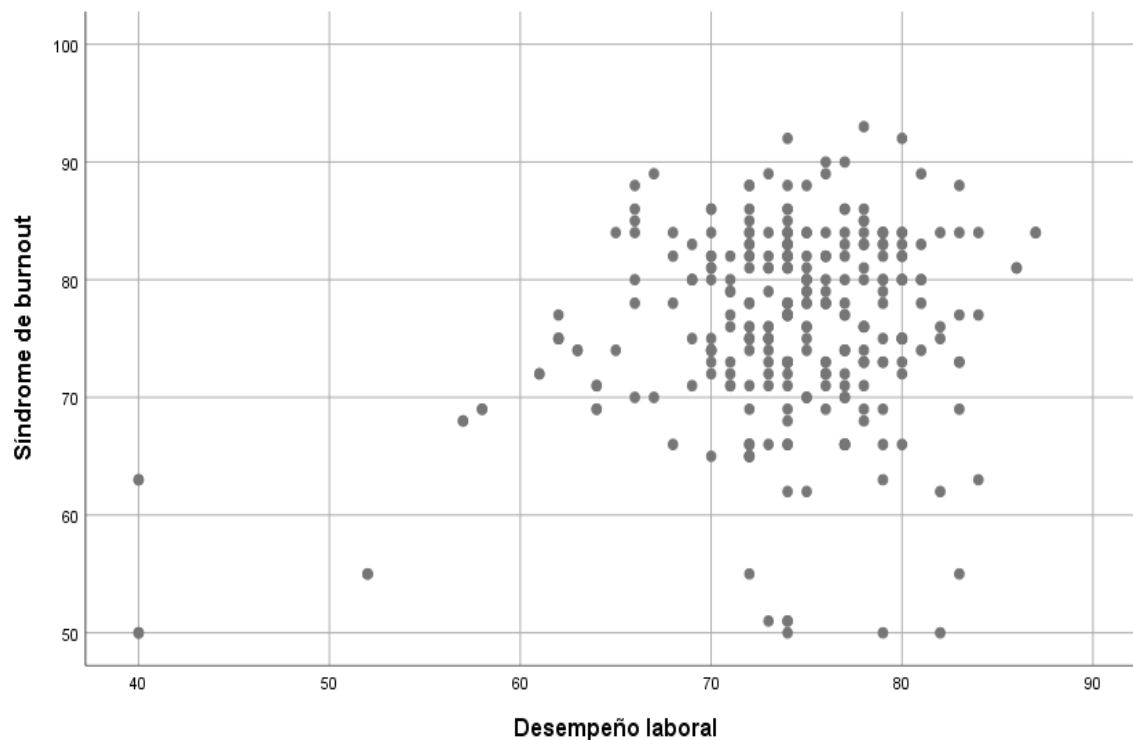
Interpretación:

En la tabla 1, se visualiza como resultado el pvalor o grado de significancia de 0.020 entre las variables de investigación, que es una cifra menor al pvalor = 0.05, motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En tal sentido, se infiere que existe una relación entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de Huacho. Asimismo, indicar que el grado de correlación o coeficiente de Spearman es 0.133, valor considerado como correlación positiva media.

Figura 1

Gráfico de dispersión la relación existente entre síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del hospital regional de Huacho, 2021.



Nota: en la siguiente figura se visualiza la relación entre ambas variables.

Interpretación:

En la figura 1, se observa una tendencia general, que va de izquierda inferior hacia la derecha superior, por lo que indica que hay una relación positiva entre las variables de investigación.

Tabla 2

Tabla cruzada entre síndrome de burnout y desempeño laboral.

			Desempeño laboral			
			Medio	Alto	Muy alto	Total
Síndrome de burnout	Medio	Recuento	6	1	12	19
		%	31,6%	5,3%	63,2%	100,0%
	Alto	Recuento	0	83	176	259
		%	0,0%	32,0%	68,0%	100,0%
	Muy alto	Recuento	0	8	16	24
		%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
Total		Recuento	6	92	204	302
		%	2,0%	30,5%	67,5%	100,0%

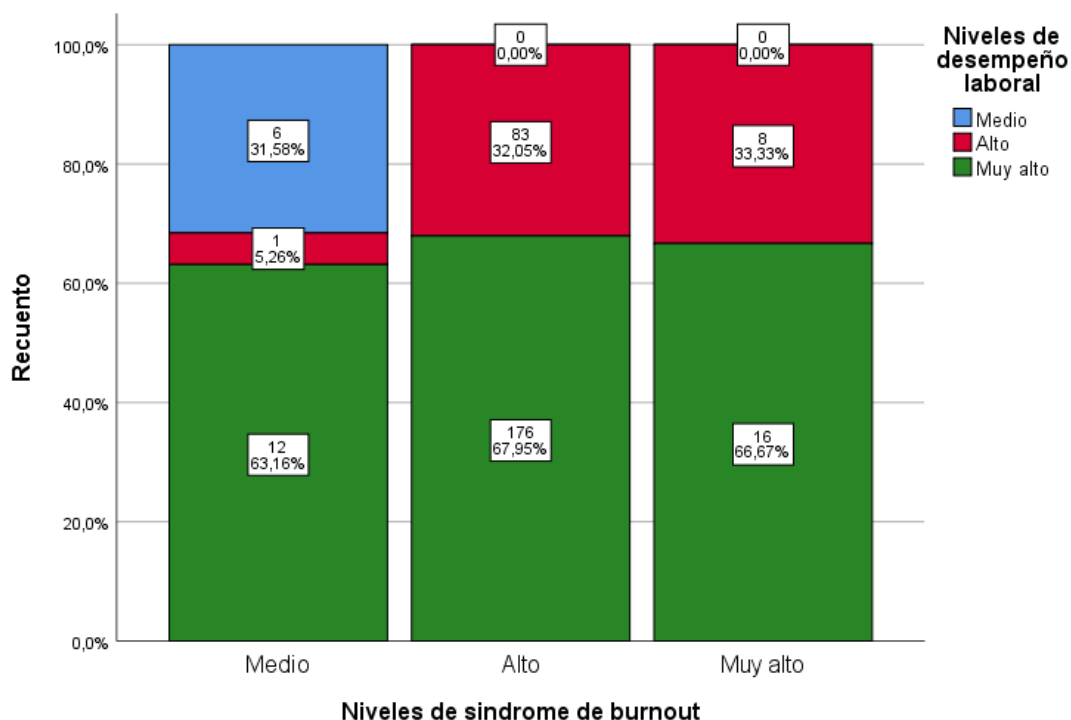
Nota: en la tabla cruzada se visualiza los porcentajes obtenidos del objetivo general.

Interpretación:

Se puede observar en la tabla 2 que, el 2% (n=6) colaboradores asistenciales del Hospital de Huacho, le atribuyen una correlación media al síndrome de burnout y desempeño laboral. Así mismo, el 30,5% (n=92) de los colaboradores asistenciales les atribuyen una correlación alta y finalmente el 67,5% (n=204) de los colaboradores asistenciales les atribuyen una correlación muy alta a las variables de investigación.

Figura 2

Grafico de la tabla cruzada entre síndrome de burnout y desempeño laboral.



Nota: en la figura se visualiza los porcentajes obtenidos del objetivo general.

Interpretación:

En la figura 2 se observa que, el 63,16% de colaboradores que presentan un nivel medio de síndrome de burnout, presentan un desempeño laboral muy alto, además, el 67,95% de colaboradores que presentan el síndrome de burnout alto, muestran un desempeño laboral muy alto y el 66% de colaboradores que presentan el síndrome de burnout muy alto, muestran un desempeño laboral muy alto. En conclusión, los colaboradores del Hospital Regional de Huacho que presentan de medio a muy alto el nivel del síndrome de burnout, se desempeñan muy bien en el trabajo.

Objetivo Específico 1

Identificar la relación existente entre cansancio emocional y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

H₀: No existe relación existente entre cansancio emocional y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

H₁: Si existe relación existente entre cansancio emocional y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

Tabla 3

Correlación entre desempeño laboral y cansancio emocional

			Desempeño laboral	Cansancio emocional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,040
		Sig. (bilateral)	.	,492
		N	302	302
	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	,040	1,000
		Sig. (bilateral)	,492	.
		N	302	302

Nota: en la tabla se puede visualizar la relación entre el desempeño laboral y cansancio emocional.

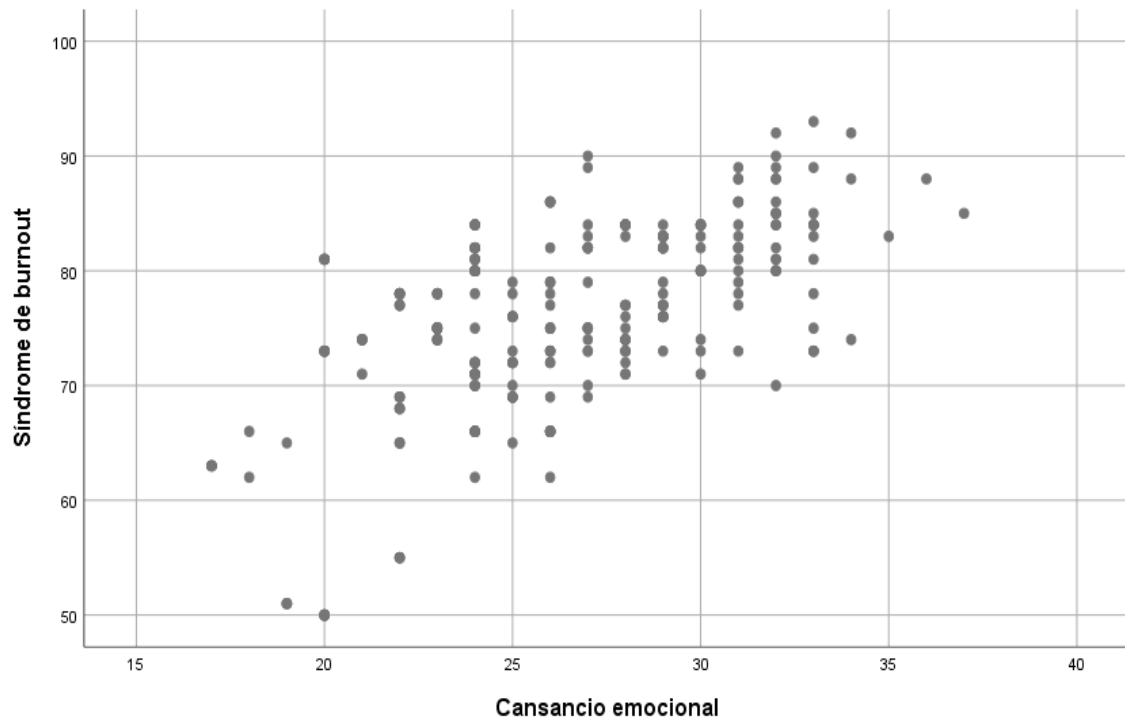
Interpretación:

En la tabla 3, se muestra la prueba estadística de la hipótesis específica 1, habiéndose obtenido como resultado el pvalor o grado de significancia de 0.492 entre las variables de investigación, que es una cifra mayor al pvalor = 0.05, motivo por el cual, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

En tal sentido, se infiere que no existe relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión cansancio emocional del personal asistencial del Hospital de Huacho.

Figura 3

Gráfico de dispersión la relación existente entre síndrome de burnout y cansancio emocional del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.



Nota: en la siguiente figura se visualiza la relación entre el síndrome de burnout y cansancio emocional.

Interpretación:

En la figura 3 se observa una tendencia general, que va de la derecha superior a la izquierda inferior, por lo que indica que no hay relación entre las variables de investigación.

Tabla 4*Tabla cruzada entre desempeño laboral y cansancio emocional*

		Cansancio emocional			Total	
		Medio	Alto	Muy alto		
Desempeño laboral	Medio	Recuento	6	0	0	6
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Alto	Recuento	34	56	2	92
		%	37,0%	60,9%	2,2%	100,0%
	Muy alto	Recuento	78	122	4	204
		%	38,2%	59,8%	2,0%	100,0%
Total	Recuento	118	178	6	302	
	%	39,1%	58,9%	2,0%	100,0%	

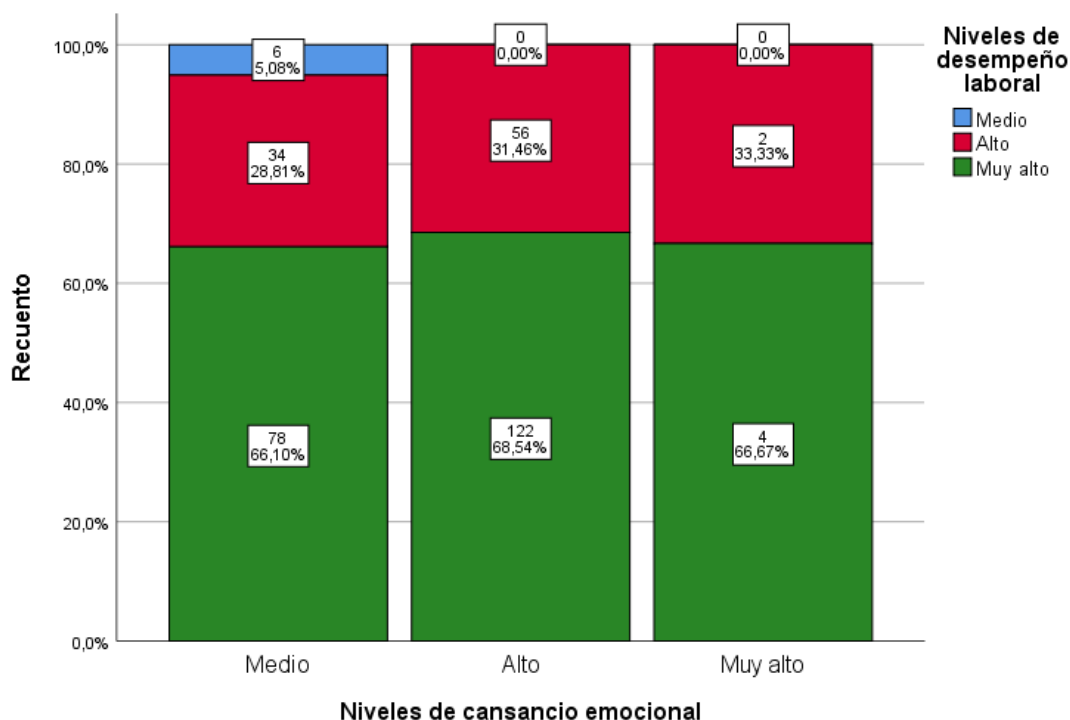
Nota: en la tabla cruzada se visualiza los porcentajes obtenidos del objetivo específico 1.

Interpretación:

Se puede observar en la tabla 4 que, el 39,1% (n=118) colaboradores asistenciales del Hospital de Huacho, le atribuyen una correlación media al desempeño laboral y cansancio emocional. Así mismo, el 58,9% (n=178) de los colaboradores asistenciales le atribuyen una correlación alta y finalmente el 2,0% (n=6) de los colaboradores asistenciales le atribuyen una correlación muy alta.

Figura 4

Gráfico de la tabla cruzada entre cansancio emocional y desempeño laboral



Nota: en la figura se visualiza los porcentajes obtenidos del objetivo específico 1.

Interpretación:

En la figura 4 se observa que, el 66,10% de colaboradores que presentan un nivel medio de cansancio emocional, presentan un desempeño laboral muy alto, además, el 68,54% de colaboradores que presentan el síndrome de burnout alto, muestran un desempeño laboral muy alto y el 66,67% de colaboradores que presentan el síndrome de burnout muy alto, muestran un desempeño laboral muy alto. En conclusión, los colaboradores del Hospital Regional de Huacho que presentan de medio a muy alto el nivel del cansancio emocional, se desempeñan muy bien en el trabajo.

Objetivo Específico 2

Identificar la relación existente entre despersonalización y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

H₀: No existe relación existente entre despersonalización y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

H₁: Si existe relación existente entre despersonalización y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

Tabla 5

Correlación entre desempeño laboral y despersonalización.

			Desempeño laboral	Desperso Nalización
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,088
		Sig. (bilateral)	.	,125
Rho de		N	302	302
Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	,088	1,000
		Sig. (bilateral)	,125	.
		N	302	302

Nota: en la tabla se puede visualizar la relación entre el desempeño laboral y despersonalización.

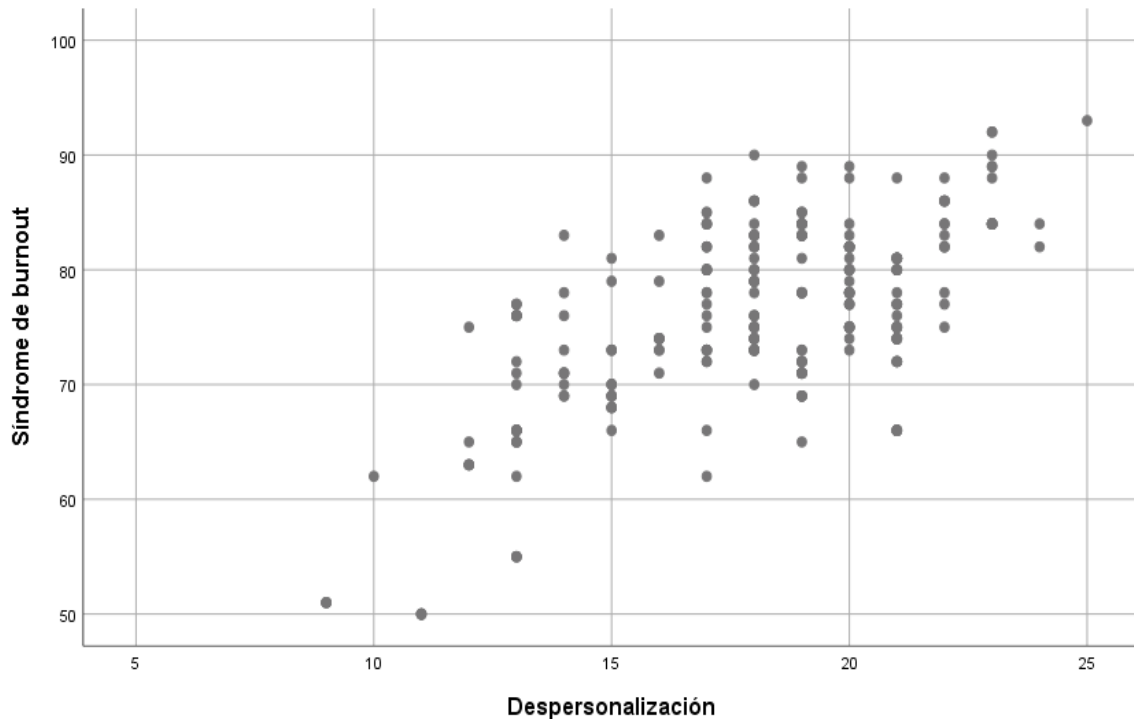
Interpretación:

En la tabla 5, se muestra la prueba estadística de la hipótesis específica 2, habiéndose obtenido como resultado el pvalor o grado de significancia de 0.125 entre las variables de investigación, que es una cifra mayor al pvalor = 0.05, motivo por el cual, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

En tal sentido, se infiere que no existe relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión despersonalización del personal asistencial del Hospital de Huacho.

Figura 5

Gráfico de dispersión la relación existente entre síndrome de burnout y despersonalización del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.



Nota: en la siguiente figura se visualiza la relación entre el síndrome de burnout y despersonalización.

Interpretación:

En la figura 5 se observa una tendencia general, que va de la derecha superior a la izquierda inferior, por lo que indica que no hay relación entre las variables de investigación.

Tabla 6

Tabla cruzada entre desempeño laboral y despersonalización.

		Despersonalización				Total	
		Bajo	Medio	Alto	Muy alto		
Desempeño laboral	Medio	Recuento	0	6	0	0	6
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Alto	Recuento	0	12	46	34	92
		%	0,0%	13,0%	50,0%	37,0%	100,0%
	Muy alto	Recuento	4	30	94	76	204
		% de	2,0%	14,7%	46,1%	37,3%	100,0%
Total	Recuento	4	48	140	110	302	
	%	1,3%	15,9%	46,4%	36,4%	100,0%	

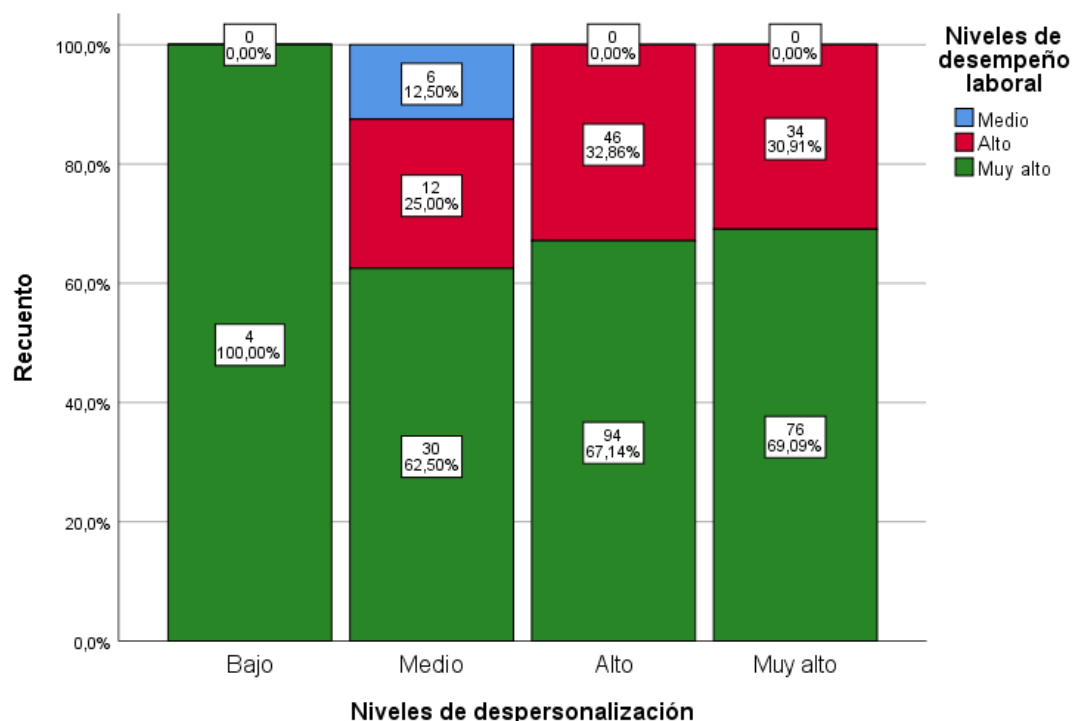
Nota: en la tabla cruzada se visualiza los porcentajes obtenidos del objetivo específico 2.

Interpretación:

Se puede observar en la tabla 6 que, el 1,3% (n=4) colaboradores asistenciales del Hospital de Huacho, le atribuyen una correlación baja al desempeño laboral y despersonalización. Además, el 15,9% (n=48) de los colaboradores asistenciales le atribuye una correlación media. Así mismo, el 46,4% (n=140) de los colaboradores asistenciales le atribuyen una correlación alta y finalmente el 36,4% (n=110) de los colaboradores asistenciales le atribuyen una correlación muy alta.

Figura 6

Gráfico de la tabla cruzada entre despersonalización y desempeño laboral.



Nota: en la figura se visualiza los porcentajes obtenidos del objetivo específico 2.

Interpretación:

En la figura 6 se observa que, el 100% de colaboradores que presentan un nivel bajo de despersonalización, tienen un desempeño laboral muy alto, asimismo, el 62,50% de colaboradores que presentan un nivel medio de despersonalización, presentan un desempeño laboral muy alto, además, el 67,14% de colaboradores que presentan el nivel de despersonalización alto, muestran un desempeño laboral muy alto y el 69,09% de colaboradores que presentan el nivel de despersonalización muy alto, muestran un desempeño laboral muy alto. En conclusión, los colaboradores del Hospital Regional de Huacho que presentan de bajo a muy alto el nivel de despersonalización, se desempeñan muy bien en el trabajo.

Objetivo Específico 3

Identificar la relación existente entre realización personal y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

H₀: No existe relación existente entre realización personal y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

H₁: Si existe relación existente entre realización personal y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

Tabla 7

Correlación entre desempeño laboral y realización personal.

			Desempeño laboral	Realización personal
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,150**
		Sig. (bilateral)	.	,009
	Realización personal	N	302	302
		Coeficiente de correlación	,150**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	302	302

Nota: en la tabla se puede visualizar la relación entre el desempeño laboral y realización personal.

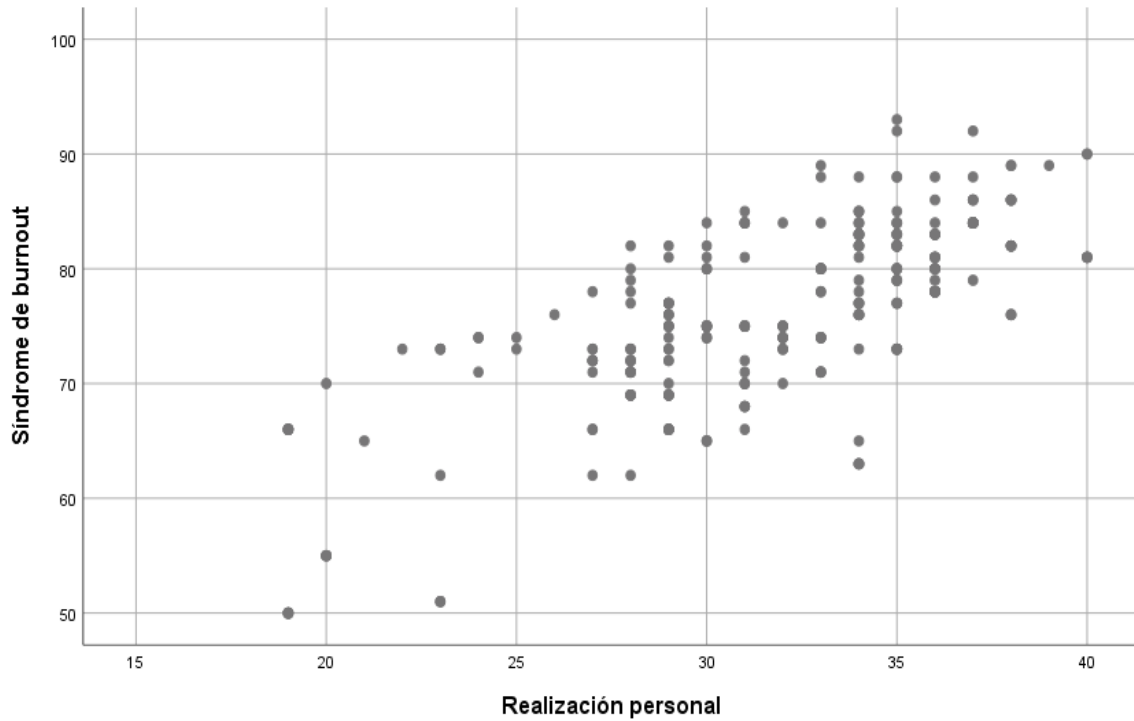
Interpretación:

En la tabla 7, se muestra la prueba estadística de la hipótesis específica 3, habiéndose obtenido como resultado el pvalor de 0.009 entre las variables de investigación, que es una cifra menor al pvalor = 0.05, motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Asimismo, indicar que el grado de correlación o coeficiente de Spearman es 0.150, valor considerado como correlación positiva media.

Figura 7

Gráfico de dispersión la relación existente entre síndrome de burnout y realización personal del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.



Nota: en la siguiente figura se visualiza la relación entre el síndrome de burnout y realización personal.

Interpretación:

En la figura 7 se observa una tendencia general, que va de izquierda inferior hacia la derecha superior, por lo que indica que hay una relación positiva entre las variables de investigación.

Tabla 8

Tabla cruzada entre desempeño laboral y realización personal.

		Realización personal				
		Medio	Alto	Muy alto	Total	
Desempeño laboral	Medio	Recuento	4	0	2	6
		%	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%
	Alto	Recuento	6	54	32	92
		%	6,5%	58,7%	34,8%	100,0%
	Muy alto	Recuento	17	84	103	204
		%	8,3%	41,2%	50,5%	100,0%
Total		Recuento	27	138	137	302
		%	8,9%	45,7%	45,4%	100,0%

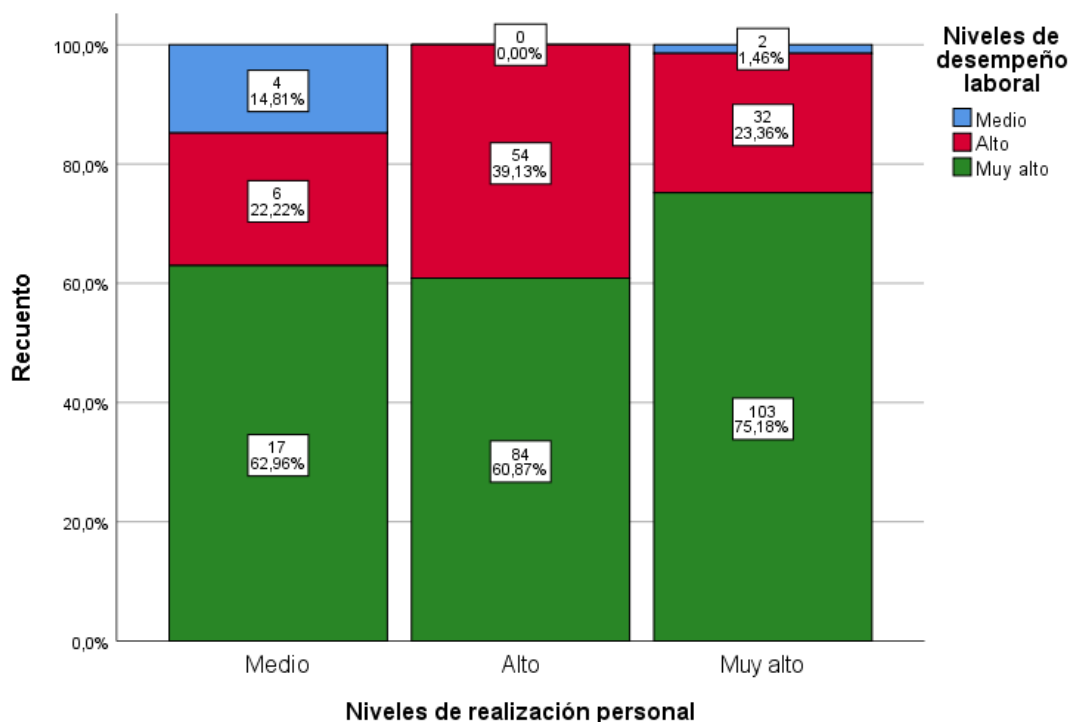
Nota: en la tabla cruzada se visualiza los porcentajes obtenidos del objetivo específico 3.

Interpretación:

Se puede observar en la tabla 8 que, el 8,9% (n=27) colaboradores asistenciales del Hospital de Huacho, le atribuyen una correlación media al desempeño laboral y realización personal. Así mismo, el 45,7% (n=138) de los colaboradores asistenciales le atribuyen una correlación alta y finalmente el 45,4% (n=137) de los colaboradores asistenciales le atribuyen una correlación muy alta.

Figura 8

Gráfico de la tabla cruzada entre realización personal y desempeño laboral.



Nota: en la figura se visualiza los porcentajes obtenidos del objetivo específico 3.

Interpretación:

En la figura 8 se observa que, el 62,96% de colaboradores que presentan un nivel medio de realización personal, presentan un desempeño laboral muy alto, además, el 60,87% de colaboradores que presentan el nivel de realización personal alto, muestran un desempeño laboral muy alto y el 75,18% de colaboradores que presentan el nivel de realización personal muy alto, muestran un desempeño laboral muy alto. En conclusión, los colaboradores del Hospital Regional de Huacho que presentan de bajo a muy alto el nivel de realización personal, se desempeñan muy bien en el trabajo.

Resultados relacionados a la variable síndrome de burnout

Tabla 9

Niveles de las dimensiones de síndrome de burnout.

Niveles	Dimensiones de síndrome de burnout					
	Cansancio		Despersonalización		Realización personal	
	Emocional					
Bajo	0	0%	4	1,3%		0%
Medio	118	39,1%	48	15,9%	27	8,9%
Alto	178	58,9%	140	46,4%	138	45,7%
Muy alto	6	2%	110	36,4%	137	45,4%

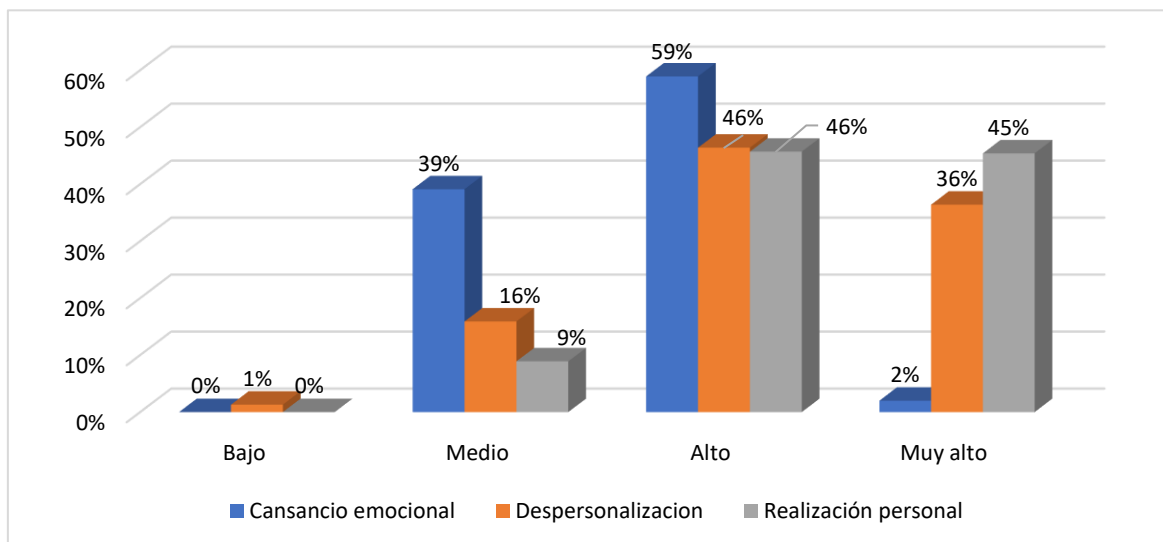
Nota: en la siguiente tabla se visualiza los porcentajes de las dimensiones del síndrome de burnout.

Interpretación:

Según los datos observados en la tabla 9, evidenciamos que el 39.1% (n=118) poseen un nivel medio de cansancio emocional, un 58.94 % (n=178) poseen un nivel alto y un 2% (n=6) posee un nivel muy alto. Por otro lado, respecto a los niveles de despersonalización, se evidencia que el 1.32% (n=4) poseen un nivel bajo, el 15.89% (n=48) poseen un nivel medio, el 45.70 % (n=138) poseen un nivel alto y un 45.36% (n=140) poseen un nivel muy alto. Finalmente, respecto a los niveles de realización personal, evidenciamos que, el 8.94% (n=27) poseen un nivel medio, un 45.70 % (n=138) poseen un nivel alto y un 45.36% (n=137) poseen un nivel muy alto.

Figura 9

Niveles de las dimensiones de síndrome de burnout.



Nota: en la siguiente figura se visualiza los porcentajes de las dimensiones del síndrome de burnout.

Interpretación:

Según los datos observados en la figura 9, evidenciamos que el 39.1% (n=118) poseen un nivel medio de cansancio emocional, un 58.94 % (n=178) poseen un nivel alto y un 2% (n=6) posee un nivel muy alto. Por otro lado, respecto a los niveles de despersonalización, se evidencia que el 1.32% (n=4) poseen un nivel bajo, el 15.89% (n=48) poseen un nivel medio, el 45.70 % (n=138) poseen un nivel alto y un 45.36% (n=140) poseen un nivel muy alto. Finalmente, respecto a los niveles de realización personal, evidenciamos que, el 8.94% (n=27) poseen un nivel medio, un 45.70 % (n=138) poseen un nivel alto y un 45.36% (n=137) poseen un nivel muy alto.

Tabla 10*Análisis de los principales indicadores de la variable síndrome de burnout.*

N°	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1	Siento agotamiento emocional por mi trabajo	46	15.2	32	10.6	108	35.8	80	26.5	36	11.9
2	Siento demasiado cansancio	29	9.6	57	18.9	164	54.3	39	12.9	13	4.3
3	Me fatiga pensar en mi jornada laboral			1	0.3	57	18.9	95	31.5	149	49.3
4	Siento que el trabajo demanda mucho esfuerzo	89	29.5	92	30.5	58	19.2	28	9.3	35	11.6
5	Siento que me desgasto física y emocionalmente	12	4	4	1.3	60	19.9	120	39.7	106	35.1
6	Siento frustración	18	6	23	7.6	48	15.9	71	23.5	142	47
7	Trabajo demasiadas horas	82	27.2	60	19.9	75	24.8	41	13.6	44	14.6
8	El trabajo me produce estrés	68	22.5	67	22.2	44	14.6	41	13.6	82	27.2

Nota: en la tabla se visualiza los porcentajes de los principales indicadores de la variable síndrome de burnout.

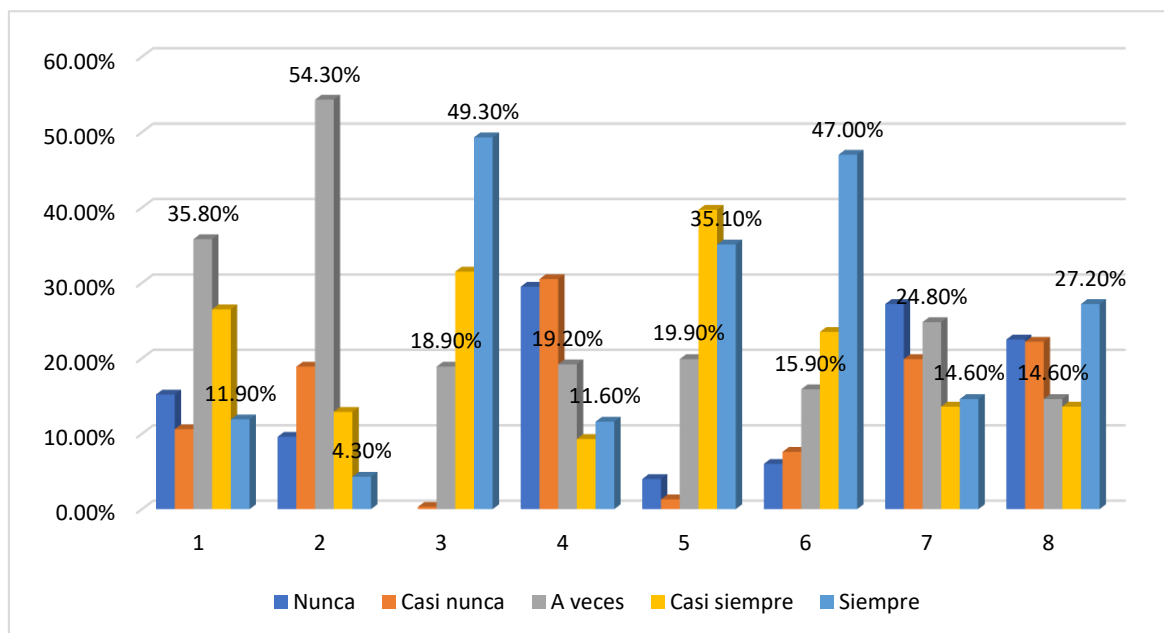
Interpretación:

Según los datos observados en la tabla 10, se evidencia que el 35.8% (n=108) a veces se siente agotado emocionalmente por la labor que realiza. Asimismo, un 54.3% (n=164) a veces sienten demasiado cansancio, y un 49.3% (n=149) siempre les fatiga pensar en su jornada laboral, sin embargo, el 30.5% (n=92) casi nunca siente que el trabajo le demanda mucho esfuerzo. Respecto al desgaste físico y emocional, el 39.7% (n=120) casi siempre tiene esa sensación, mientras que, un 47% (n=142) siempre siente frustración y un 24.8% (n=75) considera que

trabaja muchas horas, considerando el 27.2% (n=82) que el trabajo le produce mucho estrés.

Figura 10

Análisis de los principales indicadores del síndrome de burnout.



Nota: en la figura se visualiza los principales indicadores del síndrome de burnout

Interpretación:

Según los datos observados en la figura 10, evidenciamos que el 35.8% (n=108) a veces se siente agotado emocionalmente por la labor que realiza en el nosocomio. Asimismo, un 54.3% (n=164) a veces sienten demasiado cansancio, y esto debido que a un 49.3% (n=149) siempre les fatiga pensar en su jornada laboral, sin embargo, el 30.5% (n=92) casi nunca siente que el trabajo le demanda mucho esfuerzo. Respecto al desgaste físico y emocional, el 39.7% (n=120) casi siempre tiene esa sensación, mientras que, un 47% (n=142) siempre siente frustración y esto debido a que, un 24.8% (n=75) considera que trabaja muchas horas, considerando el 27.2% (n=82) que el trabajo le produce mucho estrés.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación que buscan conocer la relación que existe entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de Huacho, 2021, nos llevó a desarrollar la prueba estadística respectiva, que evidenciaría científicamente si existe relación o no, obteniéndose como resultado que si hay relación positiva media entre las variables. Estos resultados nos permitieron analizar y discutir con los antecedentes nacionales e internacionales.

El personal asistencial de un hospital siempre se encuentra sometido a un constante estrés laboral que es fácilmente asociado al síndrome de Burnout, y es desencadenado por diferentes factores externos e internos que vienen consigo como parte de sus propias funciones, función que comprende la atención de personas que buscan atención médica, provocando en ellos una alta presión.

Llorens, García y Salanova (2005) afirman que los profesionales que tienen una relación directa con otras personas y están sometidos a presiones internas y externas en sus labores, experimentan insatisfacción debido al incumplimiento de las expectativas entre lo que se les exige y lo que el propio trabajador percibe (p.62).

Freudenberger en los años 70 conceptualiza al síndrome de burnout como un sentimiento de fracaso y desgano, que viene a ser resultado de la sobrecarga laboral. En la década del 80 Maslach y Jackson conceptualizaron el burnout como una forma propia del estrés laboral (Martínez, 2016, p.44), que podría ver afectado el desenvolvimiento de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones.

Respecto a ello, como parte del procesamiento de datos de la investigación, se evidencia que el personal asistencial en un 6.29 % (n=19) presenta un nivel medio de burnout, un 85.76 % (n=259) presenta un nivel alto de burnout y un 7,95% (n=24) presenta un nivel muy alto de burnout. Ante ello, Palmer-Moralesa, Prince-Vélezb, Searcy-Bernalc, Compean-Saucedo (2017) en su investigación concluyen que la prevalencia del burnout fue del 6,79%, un porcentaje significativamente

menor frente al resultado que obtuvimos en nuestra investigación. Sin embargo, Delgado, García, Sánchez, Suárez, Gonzáles (2020) en su investigación concluyen que el nivel de burnout del profesional asistencial es elevado, afirmando que al menos uno de cada 2 médicos posee el síndrome.

Por otro lado, evidenciamos que el personal asistencial en un 1.9% (n=6) perciben tener un nivel medio de desempeño en sus labores, un 30.46 % (n=92) perciben tener un nivel alto de desempeño en sus labores y un 67,55% (n=204) perciben tener un nivel muy alto de desempeño en sus labores. Al respecto, Lauracio, Lauracio (2020) en su investigación afirma que los colaboradores presentan un nivel del desempeño laboral alto, resultado similar a nuestro resultado, mientras que, Manochehri, Malekmohammadi (2016) concluyen que el agotamiento laboral provocó una reducción del desempeño laboral en los colaboradores de salud iraníes.

En la tabla 1, se muestra la prueba estadística de la hipótesis general, habiéndose obtenido como resultado el pvalor o grado de significancia de 0.020 entre las variables de investigación, valor que nos permite inferir que entre las variables burnout y desempeño laboral existe relación con un coeficiente de Spearman de 0.133, que hace referencia a una correlación positiva media. Ante ello, Choquejahuá (2017) en su investigación afirma que el estrés laboral se relaciona positivamente con el desempeño de los colaboradores en la ciudad de Puno. Por otro lado, Lauracio y Lauracio (2020) en su investigación afirma que no existe relación entre las variables en mención.

Por lo tanto, podemos inferir que el nivel de burnout percibido por el personal asistencial del Hospital de Huacho es alto y el nivel de desempeño laboral está percibido como muy alto y respecto a la relación existente en ambas variables, se infiere que existe una relación entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de Huacho.

En la década del 80 Maslach y Jackson conceptualizaron el burnout como una forma propia del estrés laboral, que se divide en tres dimensiones vinculado al cansancio emocional, despersonalización y el logro o realización personal; estas etapas se integran como dimensiones del cuestionario de Maslach (MBI) ideado

para aplicarlo principalmente a profesionales de servicios sociales (Martínez, 2016, p.44).

Castillo (2016) define al cansancio emocional como la disminución emocional y el claro sentimiento de incapacidad de ofrecer algo a alguien. Se evidencia una pérdida gradual de energía, estado de sobre esfuerzo físico, que va a producirse a consecuencia del contacto progresivo con otras personas (p.12).

Según los datos, evidenciamos que el 39.1% (n=118) poseen un nivel medio de cansancio emocional, un 58.94 % (n=178) poseen un nivel alto de cansancio emocional y un 2% (n=6) posee un nivel muy alto de cansancio emocional. Al respecto, Altamirano (2021) en su investigación concluye que, el cansancio emocional tiene un nivel alto representado por el 86,4%. Asimismo, Gandi, Wai, Karick, Zubairu (2016) en su investigación demuestran que las enfermeras nigerianas experimentan niveles medios a altos de agotamiento emocional, reafirmando nuestros resultados.

Por otro lado, En la tabla 3, se muestra la prueba estadística de la hipótesis específica 1, habiéndose obtenido como resultado el pvalor o grado de significancia de 0.492 valor que nos permite inferir que entre las variables desempeño laboral y dimensión cansancio emocional no existe relación.

Respecto a ello, Castañeda, García de Alba (2020) en su investigación afirman que el burnout es frecuente (45,9%) entre el personal asistencial y el agotamiento emocional se relacionan inversamente proporcional a la puntuación del síndrome, y directa con la falta de realización personal. Asimismo, Urrunaga (2018) en su estudio muestra un efecto significativo entre el agotamiento y la capacidad de las enfermeras en los establecimientos de salud nacionales para desempeñar sus funciones.

Por lo tanto, podemos inferir que el personal asistencial del nosocomio posee un nivel alto de cansancio emocional y respecto a la relación existente en variable y dimensión, se infiere que no existe una relación entre la variable desempeño laboral y cansancio emocional del personal asistencial del Hospital de Huacho.

Castillo (2016) define a la despersonalización como el conjunto de actitudes negativas que producen insensibilidad hacia otras personas de acuerdo a los servicios que son prestados a otras personas (p.12).

Según los datos, evidenciamos que el 1.32% (n=4) poseen un nivel bajo de despersonalización, el 15.89% (n=48) poseen un nivel medio de despersonalización, el 45.70 % (n=138) poseen un nivel alto de realización personal y un 45.36% (n=140) poseen un nivel muy alto de despersonalización. Ante ello, Altamirano (2021) en su investigación asevera que, la despersonalización tiene un nivel alto 81;5% en la organización. Asimismo, Gandi, Wai, Karick, Zubairu (2016) en su investigación concluye que los niveles de despersonalización presentan un nivel medio.

Respecto a ello, en la tabla 5, se muestra la prueba estadística de la hipótesis específica 2, habiéndose obtenido como resultado el pvalor o grado de significancia de 0.125 valor que nos permite inferir que entre las variables desempeño laboral y dimensión despersonalización no existe relación. Sobre ello, Dyrbye; Shanafelt; Johnson; Johnson; Satele; West (2019) concluyen en su investigación que tanto el agotamiento y la despersonalización prevalece entre las enfermeras y probablemente afectan al desempeño laboral.

Por lo tanto, podemos inferir que el personal asistencial del nosocomio posee un nivel alto de despersonalización y respecto a la relación existente en variable y dimensión, se infiere que no existe una relación entre la variable desempeño laboral y despersonalización del personal asistencial del Hospital de Huacho.

Finalmente la última dimensión del síndrome de burnout es la realización personal y Castillo (2006) hace referencia que en el cuestionario de Maslach se habla de la baja realización personal que posee una persona como un conjunto de respuestas negativas sobre uno mismo y a las actividades que desempeña, generando una alta depresión, moral baja, limitándose a generar buenas relaciones interpersonales y/o profesionales, deficiente performance laboral, intolerancia para sobrellevar la presión laboral y una baja autoestima. Evalúa la competitividad y eficiencia en el cumplimiento de las labores (Frade et al, 2009, p.138).

Según los datos, evidenciamos que el 8.94% (n=27) poseen un nivel medio de realización personal un 45.70 % (n=138) poseen un nivel alto de realización personal y un 45.36% (n137) poseen un nivel muy alto de realización personal. Ante ello, Altamirano (2021) en su investigación concluye que, la realización personal tiene un nivel alto 81,5%. Asimismo, Gandi, Wai, Karick, Zubairu (2016) en su investigación concluye que los niveles de realización personal un nivel alto.

En la tabla 7, se muestra la prueba estadística de la hipótesis específica 3, habiéndose obtenido como resultado el pvalor o grado de significancia de 0.009 valor que nos permite inferir que entre las variables desempeño laboral y dimensión realización personal existe relación con un coeficiente de Spearman es 0.150, valor considerado como correlación positiva media.

Por lo tanto, podemos inferir que el personal asistencial del nosocomio posee un nivel alto de realización personal, a pesar de mostrar agotamiento laboral y respecto a la relación existente en variable y dimensión, se infiere que existe una relación entre la variable desempeño laboral y realización personal asistencial del Hospital de Huacho.

VI. CONCLUSIONES

1. El burnout es una forma propia del estrés laboral, que se divide en tres dimensiones vinculado al cansancio emocional, despersonalización y el logro o realización personal y que tendría efectos sobre el desempeño laboral. En la tabla 7, se infiere que existe una relación entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de Huacho con una correlación positiva media (pvalor: 0.020 y $Rho=0.133$). Asimismo, en la tabla 8 se observa que, el 2% (n=6) colaboradores asistenciales del Hospital de Huacho, le atribuyen una correlación media al síndrome de burnout y desempeño laboral. Así mismo, el 30,5% (n=92) de los colaboradores asistenciales le atribuyen una correlación alta y finalmente el 67,5% (n=204) de los colaboradores asistenciales les atribuyen una correlación muy alta a las variables de investigación.
2. Respecto al desempeño laboral y cansancio emocional del personal asistencial del Hospital de Huacho, en la tabla 9, se concluye que, no existe relación entre variable y dimensión, habiéndose obtenido un pvalor de 0.492 y un $Rho=0.040$. Por otro lado, en la tabla 10 se observa que, el 39,1% (n=118) colaboradores asistenciales del Hospital de Huacho, le atribuyen una correlación media al desempeño laboral y cansancio emocional. Así mismo, el 58,9% (n=178) de los colaboradores asistenciales le atribuyen una correlación alta y finalmente el 2,0% (n=6) de los colaboradores asistenciales le atribuyen una correlación muy alta. Por consiguiente, notamos que, aunque el personal asistencial del hospital sienta cansancio o agotamiento emocional, estos siguen desempeñando y esforzándose en el cumplimiento sus labores y esto puede atribuirse a la vocación de servicio que poseen los profesionales de la salud y el compromiso para con la humanidad.
3. Respecto al desempeño laboral y despersonalización del personal asistencial del Hospital de Huacho, en la tabla 11, se infiere que, no existe relación entre variable y dimensión, habiéndose obtenido un pvalor de 0.125 y un $Rho=0.088$. Además, en la tabla 12 se observa que, el 1,3% (n=4)

colaboradores asistenciales del Hospital de Huacho, le atribuyen una correlación baja al desempeño laboral y despersonalización. Además, el 15,9% (n=48) de los colaboradores asistenciales le atribuye una correlación media. Así mismo, el 46,4% (n=140) de los colaboradores asistenciales le atribuyen una correlación alta y finalmente el 36,4% (n=110) de los colaboradores asistenciales le atribuyen una correlación muy alta. En tal sentido, se evidencia que, el desarrollo de actitudes negativas, distantes o irritabilidad que muestra el personal del hospital no incide en su desempeño laboral y esto debido a que, el profesional asistencial trabaja de forma individualizada y mínimamente en equipo. Además, sus pacientes no son frecuentes, imposibilitando la creación de un vínculo emocional entre ellos.

4. Respecto al desempeño laboral y realización personal de los colaboradores asistenciales del Hospital de Huacho, en la tabla 13, En la tabla 13, se infiere que, existe relación entre variable y dimensión, habiéndose obtenido un pvalor de 0.009 y un $Rho=0.150$, considerado como una correlación positiva media. Además, en la tabla 14 se puede observar que, el 8,9% (n=27) colaboradores asistenciales del Hospital de Huacho les atribuyen una correlación media al desempeño laboral y realización personal. Así mismo, el 45,7% (n=138) de los colaboradores asistenciales les atribuyen una correlación alta y finalmente el 45,4% (n=137) de los colaboradores asistenciales le atribuyen una correlación muy alta. Por lo tanto, en la medida que el hospital exceda la asignación de trabajo, posiblemente cree un sentimiento de incapacidad en el personal, que se verá relacionado con el desempeño laboral y muchas veces se verá afectado la autoestima de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la institución permanente monitoree al personal asistencial y administrativo sobre su nivel de burnout aplicando con frecuencia el cuestionario de Maslach. Asimismo, desarrollar talleres participativos presenciales y online sobre mindfulness que es una técnica que permite a la persona meditar y centrarse en el presente, sin ánimos de juzgar y aceptando sus debilidades. Asimismo, es importante que se consideren e implementen estrategias de manejo de tiempo y productividad a fin de favorecer el desempeño laboral en el personal del Hospital.
2. Se recomienda a la institución que organice los horarios de los colaboradores a efectos de no generar doble turnos o cruce de horarios que agoten física y emocionalmente. Asimismo, delegar funciones entre todo el personal de tal forma que no se sobrecarguen de trabajo y recomendar al personal hacer pausas activas que le permitan desconectarse del trabajo que vienen realizando y de esta manera evitar la fatiga o cansancio emocional provocada por la jornada laboral.
3. Se recomienda a la institución crear un entorno de compromiso del personal, velando por su satisfacción, con algún tipo de estímulo que permita el engagement del colaborador con su institución, esto básicamente se caracteriza por el desborde de energía y eficacia en el cumplimiento de las labores.
4. Se recomienda a la institución realizar estudios para conocer el nivel de desempeño laboral y generar retroalimentación para cada una de las debilidades encontradas, puesto que, según los resultados de nuestra investigación el personal asistencial se muestra predispuesto para cumplir con las recomendaciones a fin de mejorar su trabajo.

REFERENCIAS

- Abarca, J. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital de Ventanilla, Lima-2017*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Acuña-Hormazabal, Á., Mendoza-Llanos, R., & Pons-Peregort, O. (febrero de 2021). Burnout, engagement, and perception of management practices in pandemic by COVID-19 in south-central Chilean workers. *Estudios gerenciales*, 37(158), 104-112. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4364>
- Ademir Da Silva, A., Nora, M., & Ziebell de Oliveira, M. (2017). La función predictora del síndrome de burnout sobre el turnover en profesionales de enfermería. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 35(3), 433-445. doi:DOI: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.3799>
- Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M., & Domínguez, V. (Julio-Agosto de 2004). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 78(4), 505-516. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400008
- Almendre, A. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Altamirano, K. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019*. Título profesional, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Arias, W., Agueda, T., Delgado, Y., Ortiz, M., & Quispe, M. (octubre-diciembre de 2017). Burnout Syndrome in Healthcare Personnel from Arequipa City (Peru). *Medicina y seguridad del trabajo*, 63(249), 331-344.

- Carreño, L. (2020). *Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en enfermeros de hospitalización del Hospital Regional de Huacho-2020*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Castañeda, E., & García, J. (2020). Prevalence of Burnout Syndrome and Associated Variables in Mexican Medical Specialists. *Revista colombiana de Psiquiatría*, 8(2). doi:DOI: 10.1016/j.rcp.2020.06.002
- Castillo , R. (2016). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: Mc.Graw Hill.
- Choquejahuá, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2016*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Coelho Alves, J., Bendassolli, P., & Guedes Gondim, S. (2017). Emotional Labor and Burnout: A Study with the military Police. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 35(3), 459-472. doi:DOI: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4505>
- Consuelo, C. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima-2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
- Delgado, Y., García, V., Sánchez, A., Suárez, P., & Gonzáles , L. (2020). Relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in Primary Healthcare doctors. *Medicina de Familia*, 46(7), 472-478. doi:DOI: 10.1016/j.semerg.2020.02.006
- Díaz Bambula, F., & Gómez, I. (Enero-Abril de 2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2010. *Psicología desde El Caribe*, 33(1), 113-131. doi:<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>

- Dyrbye, L., Shanafelt, T., Johnson, P., Johnson, L., Satele, D., & West, C. (mayo-noviembre de 2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC Nursing*, 18(57). doi:DOI:<https://doi.org/10.1186/s12912-019-0382-7>
- Espinoza-Díaz, I., Tous-Pallarès, J., & Vigil-Colet, A. (mayo de 2016). How psychosocial group climate and personality affects teacher burnout. *Anales de psicología*, 31(2), 651-657. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.174371>
- Frade Mera, M., Vinagre Gaspar, R., Zaragoza García, I., Viñas Sánchez, S., Antúnez Melero, E., Alvarez Gonzales, S., & Malpartida Martín, P. (Diciembre de 2009). Síndrome de burnout en distintas unidades de cuidados intensivos. *Enfermería Intensiva*, 20(4), 131-140.
- Gandi, J., S Wai, P., Karick, H., & Dagona, Z. (2016). The roles of stress and level of burnout in job performance among nurses. *Mental Health in Family Medicine*, 8(3), 181-194.
- García, A., Escorcía, C., & Perez, B. (julio-diciembre de 2017). Burnout Syndrome and Self-Efficacy Beliefs in Professors. *Propósitos y representaciones*, 5(2), 65-126. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.170>
- Gomez, K., & Julca, D. (2021). *Síndrome de burnout en tiempos de Covid 19 del personal de salud microred Churín-Oyón, 2021*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (5ª ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Huarcaya-Victoria, J., & Calle-González, R. (mayo de 2021). Influencia del síndrome de burnout y características sociodemográficas en los niveles de depresión de médicos residentes de un hospital general. *Educación médica*, 22(52), 142-146. doi:DOI: 10.1016/j.edumed.2020.01.006
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones

del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500175&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. doi:DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>

Lemonaki, R., Xanthopoulou, D., Bardos, A., Karademas, E., & Simos, P. (2021). Burnout and job performance: a two-wave study on the mediating role of employee cognitive functioning. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. doi:<https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.1892818>

León Rubio, J., Cantero, F., & León Pérez, J. (2016). Working conditions and differences in the role that self-efficacy plays in the burnout perceived by University staff. *Anales de psicología*, 27(2), 518-526.

Llorens, S., García, M., & Salanova, M. (2005). Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria. *Revista de psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 21(1-2), 55-70. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317039004.pdf>

Mababu, R. (2016). The Relationship between Burnout and Job performance in Hospitality Professionals. *International medical humanities review*, 5(1), 17-30. doi:DOI: <https://doi.org/10.37467/gka-revmedica.v5.828>

Manochehri, M., & Malekmohammadi, M. (2016). The Relationship between Job Burnout and Job Performance in Employees of. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 5(8), 166-170.

Mansour, H., & Abu Sharour, L. (27 de junio de 2021). Results of survey on perception of patient safety culture among emergency nurses in Jordan: Influence of burnout, job satisfaction, turnover intention, and workload. *Journal of Healthcare Quality Research*, 21(2). doi:DOI: [10.1016/j.jhqr.2021.05.001](https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.05.001)

- Martínez, A. (septiembre de 2016). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat academia*(112), 42-80.
- Montaner, X., Tárrega, S., & Moix, J. (mayo-junio de 2021). Flexibilidad psicológica, burnout y satisfacción vital en profesionales que trabajan con personas afectadas de demencia. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 56(3), 144-151. doi:DOI: 10.1016/j.regg.2020.10.004
- Muhammad, J. (2016). Job stress and job performance relationship in challenge-hindrane model of stress: An empirical examination in the Middle East. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 10(3), 404-418.
- Olivare-Faúndez, V., Fernando-Arias, G., Montecinos, J., Jélvez-Wilke, C., & Morales-Gutierrez, J. (2019). The role of guilt in the relationship between burnout and absenteeism work in administration and industrial services workers. *Interciencia*, 44(3), 145-151.
- Oosthuizen, R., Mayer, C., & Zwane, N. (mayo de 2021). Burnout, employee engagement and self-perceived employability in the South African public sector. *Journal of human resource management*, 19(0), 1-12. doi:DOI: <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v19i0.1340>
- Ovejas-Lopez, A., Izquierdo, F., Rodríguez-Barragán, M., Rodríguez-Benítez, J., Garcia-Batanero, M., Alonso-Martínez, M., & Alonso-Masanas, C. (noviembre de 2021). Burnout y malestar psicológico en los residentes de Medicina Familiar y Comunitaria. *Atención primaria*, 52(9), 608-616. doi:DOI: 10.1016/j.aprim.2020.02.014
- Palmar, R., & Valero, J. (enero-abril de 2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios públicos*, 17(39), 159-188.
- Palmer-Morales, Y., Prince-Vélez, R., Searcy-Bernal, R., & Compean-Saucedo, B. (2017). Prevalence of burnout syndrome in nurses in 2 Mexican hospitals. *Enfermería clínica*, 17(5), 256-260. doi:DOI:10.1016/s1130-8621(07)71810-7

- Patlán, P. (octubre-diciembre de 2016). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Estudios gerenciales*, 29, 445-455. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (setiembre de 2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Pérez-Fuentes, M., Molero-Jurado, M., Gázquez-Linares, J., & Simón-Márquez, M. (2019). Analysis of Burnout Predictors in Nursing: Risk and Protective Psychological Factors. *The European Journal of Psychology applied to legal context*, 11(1), 33-40. doi:<https://doi.org/10.5093/ejpalc2018a13>
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (abril de 2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lagp. *Negotium*, 3(9), 33-51.
- Quoc, N. (2020). The impact of occupational stress on job satisfaction and job performance of banking credit officers. *Management Science Letters*, 10(16), 3891-3898. doi:DOI: 10.5267/j.msl.2020.7.022
- Reche, C., De Francisco , C., Martínez-Rodríguez, A., & Ros-Martínez, A. (2018). Relationship among sociodemographic and sport variables, exercise dependence, and burnout: a preliminary study in athletes. *Anales de psicología*, 4(2), 398-404. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.34.2.28986>
- Rivera, A., Segarra, P., & Giler, G. (2018). Burnout syndrome in teachers of higher education institutions. *Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica*, 38(2).
- Rodriguez Ramirez, J., Guevara Araiza, A., & Viramontes Anaya, E. (Abril de 2017). Síndrome de burnout en docentes. *Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 8(14), 45-67. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045

- Rojas, J., Céspedes, R., & Bambaren, L. (enero-junio de 2020). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la Empresa Fisim SAC Huánuco, 2015. *Balance´s*, 8(11), 48-55.
- Salazar, L., & Ospina, Y. (mayo-julio de 2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección académica de ciencias estratégicas*, 6(1), 47-67.
- Salgado Roa, J., & Leria Dulcic, F. (2018). Burnout Syndrome and Perceived Quality of Professional Life related to Personality Styles in Primary School Teachers. *CES psicología*, 11(1), 69-89. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.21615/cesp.11.1.6>
- Sanjuan Estallo, L., Arrazola Alberdi, O., & García Moyano, L. (Octubre de 2014). Prevalencia del Síndrome del Burnout en el personal de enfermería. *Enfermería global*(36). Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/administracion4.pdf>
- Serrano, M., Ávila, A., Vidal, C., Ureña, Y., Anillo, H., & Angulo, G. (agosto de 2017). Burnout: Silent syndrome affecting the work performance of university teachers. *Espacios*, 38(55), 28-51.
- Soriano, C. (enero-abril de 2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Killkana Sociales*, 5(1), 1-8. doi:DOI: <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v5i1.735>
- 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*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Vecina, M., Astray, A., Dávila, C., Barrón, A., Chacón, F., & De Paul, P. (2016). Burnout's influence on volunteers dropout. *Psychosocial Intervention*, 10(2), 157-168.
- Velazquez, R., Rodríguez García, C., Serrano Díaz, J., Olvera Rodríguez, J., & Martínez Avila, S. (Octubre de 2014). Estrés y burnout en docentes de

educación media superior. *Medicina, salud y sociedad*, 4(2), 119-141.
Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/55525797.pdf>

Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (octubre-diciembre de 2019). Burnout syndrome and job satisfaction in health professionals. *Horizonte médico*, 19(4), 41-49.
doi:<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

Zavala Zavala. (Marzo de 2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, 17(32), 67-86.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Síndrome de burnout	En la década del 80 Maslach y Jackson conceptualizaron el burnout, definiéndola como aquella forma propia del comportamiento del estrés laboral, y es entendido como un síndrome tridimensional asociado al cansancio emocional, despersonalización y el logro o realización personal; estas etapas se integran como dimensiones del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) ideado para aplicarlo principalmente a profesionales de servicios sociales (Martínez, 2016, p.44).	Evalúa el alto nivel de cansancio emocional, alto nivel de despersonalización y bajo nivel de realización personal.	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	Recursos emocionales Pérdida de energía Sobreesfuerzo físico Actitudes negativas Actitudes insensibles Falta de sentimiento Depresión Predisposición al trabajo Eficacia Motivación Energía Empatía	Ordinal
Desempeño laboral	El desempeño laboral como el desarrollo que realizan los colaboradores de forma independiente dentro de su jornada laboral dentro de una organización, el mismo que debe estar ajustado a determinados criterios de evaluación de las competencias laborales que serán de utilidad en la organización para producir y, a su vez, podrían afectar los resultados obtenidos a través de una evaluación (Salazar y Ospina, 2019, p. 55)	El desempeño laboral depende del comportamiento del trabajador sobre sus actividades laborales que son evaluados durante un determinado periodo.	Comportamiento del trabajador Actividades laborales Evaluación de desempeño	Relaciones humanas Colaboración Satisfacción laboral Condiciones físicas de trabajo Jornada laboral Clima laboral Cumplimiento de objetivos. Evaluación del plan de trabajo. Autodiagnóstico.	Ordinal

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES DE INVESTIGACION
¿Qué relación existe entre síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021?	Determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.	<p>Ho: No existe relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.</p> <p>Ha: Existe relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.</p>	SINDROME DE BURNOUT
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	
¿Qué relación existe entre cansancio emocional y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021?	Identificar la relación existente entre cansancio emocional y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.	Existe relación entre emocional y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.	DESEMPEÑO LABORAL
¿Qué relación existe entre despersonalización y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021?	Identificar la relación existente entre despersonalización y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.	Existe relación entre despersonalización y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.	
¿Qué relación existe entre realización personal y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021?	Identificar la relación existente entre realización personal y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.	Existe relación entre realización personal y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.	

Anexo 3: Instrumento sobre Síndrome de Burnout

Estimado estudiante profesional de la salud, le invitamos cordialmente a participar de la siguiente encuesta de forma anónima como parte de una investigación universitaria. Marque con un aspa (x) la respuesta que usted considera. Gracias.

Indicaciones: Marque con una X en la opción que crea conveniente, considerando el siguiente criterio:

1. **Nunca N**
2. **Casi nunca CN**
3. **A veces AV**
4. **Casi siempre CS**
5. **Siempre S**

N°	Items	N	CN	AV	CS	S
Cansancio emocional						
1	Siento mucho agotamiento emocional a causa de mis labores en el hospital.					
2	Al finalizar mi jornada laboral en el hospital siento demasiado cansancio.					
3	Me fatiga el solo hecho de pensar en mi jornada laboral en el hospital al iniciar el día.					
4	Siento que el trabajo que realizo con pacientes con algún tipo de enfermedad me demanda mucho esfuerzo y me siento cansado.					
5	Siento que mi trabajo en el hospital me desgasta física y emocionalmente.					
6	Siento frustración por mi trabajo en el hospital.					
7	Considero que trabajo demasiadas horas en el hospital.					
8	El trabajo directamente con pacientes con algún tipo de enfermedad me produce estrés.					
Despersonalización						
9	Considero que trato a algunos pacientes como si fueran objetos inanimados.					
10	Me he vuelto insensible con los pacientes por la situación que atravesamos.					

11	Considero que mi trabajo en el hospital me endurece emocionalmente.					
12	No me preocupa en lo absoluto lo que suceda con mis pacientes.					
13	Creo que mis pacientes me culpan sobre sus problemas.					
Realización personal						
14	Manejo mucha predisposición para entender a mis pacientes sobre su sentir.					
15	Considero que soy eficaz al momento de tratar los problemas de mis pacientes.					
16	Mi trabajo en el hospital ayuda positivamente en el bienestar de mis pacientes.					
17	Siento mucha energía cuando estoy en mi trabajo.					
18	Siento que puedo generar un clima agradable con mis pacientes.					
19	Siento mucha motivación después de trabajar con mis pacientes.					
20	Siento que todo lo valioso que he conseguido en la vida es gracias a mi trabajo en el hospital.					
21	Trato con mucha empatía y calma los problemas suscitados con mis pacientes o compañeros de labores.					

¡Gracias por tu participación!

Anexo 4: Ficha técnica del instrumento sobre Síndrome de Burnout

Ficha técnica:	
Nombre:	Cuestionario para evaluar el síndrome de burnout
Autor:	PASTOR CRISPIN, Marilyn Nataly.
Año de edición:	2016
Adaptación	Maslach y Jackson
Dimensiones:	Explora las dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> - D1: Cansancio emocional - D2: Despersonalización - D3: Realización personal
Ambito de aplicación:	Hospital Regional de Huacho.
Administración:	Pública
Duración:	30 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Evaluar la variable síndrome de burnout en forma global y sus dimensiones.
Validez:	En cuanto a su validez, el instrumento fue validado por 3 expertos quienes otorgaron una opinión favorable.
Confiabilidad:	Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach, el valor es $\alpha = 0.792$
Aspectos a Evaluar:	El cuestionario está constituido por 21 ítems distribuidos en 3 dimensiones. A continuación, se detalla: D1: Cansancio emocional (8 ítems) D2: Despersonalización (5 ítems) D3: Realización personal (8 ítems)
Calificación:	Siempre (5 puntos) Casi siempre (4 puntos) A veces (3 puntos) Casi nunca (2 puntos) Nunca (1 puntos)
Categorías :	Muy alto [105-86> Alto [85-64> Medio [63-42> Bajo [42-21>
Subcategorías	Muy alto [40-34> Alto [33-25> Medio [24-17> Bajo [16-08> Muy alto [25-20> Alto [19-15> Medio [14-11> Bajo [10-05>

Anexo 5: Instrumento sobre el Desempeño Laboral

Estimado estudiante profesional de la salud, le invitamos cordialmente a participar de la siguiente encuesta de forma anónima como parte de una investigación universitaria. Marque con un aspa (x) la respuesta que usted considera. Gracias.

Indicaciones: Marque con una X en la opción que crea conveniente, considerando el siguiente criterio:

1. **Nunca N**
2. **Casi nunca CN**
3. **A veces AV**
4. **Casi siempre CS**
5. **Siempre S**

N°	Items	N	CN	AV	CS	S
Comportamiento del trabajador						
1	Las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y pacientes se dan con total respeto y cordialidad					
2	Considera usted que entre sus compañeros de labores hay un apoyo constante cuando se alguno de ellos lo necesita					
3	Está dispuesto a colaborar de cualquier forma cuando alguno de sus compañeros o pacientes requiera de su apoyo.					
4	Considera usted el cumplimiento de las labores es responsabilidad compartida por todos los miembros del equipo.					
5	Se siente en capacidad de proponer ideas creativas para mejorar las debilidades del hospital.					
6	Recibe algún tipo de reconocimiento por su buen desempeño laboral.					
Ambiente laboral						
7	Considera usted que el hospital le hace entrega de todos los equipos necesarios para el desempeño de sus labores.					
8	Considera usted que el horario laboral es adecuado y determinante para cumplir con todos los objetivos organizacionales.					
9	Cree usted que su horario laboral en el hospital le permite tener una óptima calidad de vida.					

10	Considera usted mantener un buen estado de salud para cumplir con su trabajo en el hospital.					
11	El clima laboral es adecuado para mantener buenas relaciones interpersonales con los compañeros de labores.					
12	El ambiente donde desarrolla su trabajo es apropiado para desempeñar un buen rendimiento en el trabajo.					
Evaluación de desempeño						
13	Ha desarrollado algún tipo de mecanismo que le permita cumplir los objetivos organizacionales con efectividad.					
14	Se encuentra usted satisfecho con los resultados del trabajo que realiza en el hospital.					
15	Planifica antes de empezar sus labores y evalúa estableciendo sus prioridades.					
16	Posee la habilidad para proponer ideas para generar oportunidades de mejora en el hospital.					
17	Tiene la sensación de falta de tiempo para cumplir con sus labores en el hospital.					
18	Les comunican con frecuencia la retroalimentación de su evaluación de su desempeño.					

¡Gracias por tu participación!

Anexo 6: Ficha técnica del instrumento sobre el Desempeño Laboral

Nombre:	Cuestionario para evaluar el desempeño laboral
Autor:	PASTOR CRISPÍN, Marilyn Nataly.
Año de edición:	2019
Adaptación	Salazar y Ospina
Dimensiones:	Explora las dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> → D1: Comportamiento del trabajador → D2: Ambiente laboral → D3: Evaluación de desempeño
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional de Huacho.
Administración:	Pública
Duración:	30 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Evaluar la variable desempeño laboral en forma global y sus dimensiones.
Validez:	En cuanto a su validez, el instrumento fue validado por 3 expertos quienes otorgaron una opinión favorable.
Confiabilidad:	Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach, el valor es $\alpha = 0.914$
Aspectos a Evaluar:	El cuestionario está constituido por 18 ítems distribuidos en 3 dimensiones. A continuación, se detalla: D1: Comportamiento del trabajador (6 ítems) D2: Ambiente laboral (6 ítems) D3: Evaluación de desempeño (6 ítems)
Calificación:	Siempre (5 puntos) Casi siempre (4 puntos) A veces (3 puntos) Casi nunca (2 puntos) Nunca (1 puntos)
Categorías :	Muy alto [90-73> Alto [72-55> Medio [54-37> Bajo [36-18>
Subcategorías	Muy alto [30-25> Alto [24-19> Medio [18-13> Bajo [12-06>

Anexo 7: Cálculo del tamaño de muestra

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2(N-1) + Z^2 P Q}$$

Se tiene:

- $N = 1406$
- $Z = 1,96$
- $E = 0,05$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (1406)}{(0.05)^2 (1406 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$n = 302$ personal asistencial.

Anexo 8: Validez del instrumento sobre el Síndrome de Burnout

ANEXO N°04

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

TÍTULO: Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

AUTORA: PASTOR CRISPIN, Marilyn Nataly.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Síndrome de burnout En la década del 80 Maslach y Jackson conceptualizaron el burnout, definiéndolo como aquella forma propia del comportamiento del estrés laboral, y es entendido como un síndrome tridimensional asociado al cansancio emocional, despersonalización y el logro o realización personal; estas etapas se integran como dimensiones del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) ideado para aplicarlo principalmente a profesionales de servicios sociales (Martínez, 2016, p.44).	CANSANCIO EMOCIONAL	Recursos emocionales	Siento mucho agotamiento emocional a causa de mis labores en el hospital.						x		x		x		x			
		Pérdida de energía	Al finalizar mi jornada laboral en el hospital siento demasiado cansancio.						x		x		x		x			
			Me fatiga el solo hecho de pensar en mi jornada laboral en el hospital al iniciar el día.						x		x		x		x			
		Sobreesfuerzo físico	Siento que el trabajo que realizo con pacientes con algún tipo de enfermedad me demanda mucho esfuerzo y me siento cansado.						x		x		x		x			
			Siento que mi trabajo en el hospital me desgasta física y emocionalmente.						x		x		x		x			
		Actitudes negativas	Siento frustración por mi trabajo en el hospital.						x		x		x		x			

			Considero que trabajo demasiadas horas en el hospital.						x		x		x		x		
			El trabajo directamente con pacientes con algún tipo de enfermedad me produce estrés.						x		x		x		x		
DESPERSONALIZACIÓN	Actitudes insensibles		Considero que trato a algunos pacientes como si fueran objetos inanimados.						x		x		x		x		
			Me he vuelto insensible con los pacientes por la situación que atravesamos.						x		x		x		x		
	Falta de sentimiento		Considero que mi trabajo en el hospital me endurece emocionalmente.						x		x		x		x		
			No me preocupa en lo absoluto lo que suceda con mis pacientes.						x		x		x		x		
	Depresión		Creo que mis pacientes me culpan sobre sus problemas.						x		x		x		x		
	REALIZACIÓN PERSONAL	Predisposición al trabajo		Manejo mucha predisposición para entender a mis pacientes sobre su sentir.						x		x		x		x	
Eficacia			Considero que soy eficaz al momento de tratar los problemas de mis pacientes.						x		x		x		x		
Motivación			Mi trabajo en el hospital ayuda positivamente en el bienestar de mis pacientes.							x		x		x		x	
			Siento mucha motivación después de trabajar con mis pacientes.							x		x		x		x	
			Siento que todo lo valioso que he conseguido en la vida es gracias a mi trabajo en el hospital.							x		x		x		x	

			Siento mucha energía cuando estoy en mi trabajo.						x		x		x		x		
			Siento que puedo generar un clima agradable con mis pacientes.						x		x		x		x		
		Energía	Trato con mucha empatía y calma los problemas suscitados con mis pacientes o compañeros de labores.						x		x		x		x		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT"****OBJETIVO:** Evaluar el instrumento de evaluación de la variable de síndrome de burnout de modo general y específico.**DIRIGIDO A:**

...Personal asistencial del Hospital Regional de Huacho.....

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LUCIA GUADALUPE PANTA SIFUENTES**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER**VALORACIÓN:**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------


.....
Mg. Lucia Guadalupe Panta Sifuentes**FIRMA DEL EVALUADOR**

ANEXO N°04
MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT
TÍTULO: Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

AUTORA: PASTOR CRISPIN, Marilyn Nataly.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Síndrome de burnout En la década del 80 Maslach y Jackson conceptualizaron el burnout, definiéndola como aquella forma propia del comportamiento del estrés laboral, y es entendido como un síndrome tridimensional asociado al cansancio emocional, despersonalización y el logro o realización personal; estas etapas se integran como dimensiones del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) ideado para aplicarlo principalmente a profesionales de servicios sociales (Martínez, 2016, p.44).	CANSANCIO EMOCIONAL	Recursos emocionales	Siento mucho agotamiento emocional a causa de mis labores en el hospital.						x		x		x		x		
		Pérdida de energía	Al finalizar mi jornada laboral en el hospital siento demasiado cansancio.						x		x		x		x		
			Me fatiga el solo hecho de pensar en mi jornada laboral en el hospital al iniciar el día.						x		x		x		x		
		Sobreesfuerzo físico	Siento que el trabajo que realizo con pacientes con algún tipo de enfermedad me demanda mucho esfuerzo y me siento cansado.						x		x		x		x		
			Siento que mi trabajo en el hospital me desgasta física y emocionalmente.						x		x		x		x		
		Actitudes negativas	Siento frustración por mi trabajo en el hospital.						x		x		x		x		

			Considero que trabajo demasiadas horas en el hospital.							x		x		x		x					
			El trabajo directamente con pacientes con algún tipo de enfermedad me produce estrés.								x		x		x		x				
	DESPERSONALIZACIÓN	Actitudes insensibles		Considero que trato a algunos pacientes como si fueran objetos inanimados.							x		x		x		x				
				Me he vuelto insensible con los pacientes por la situación que atravesamos.								x		x		x		x			
		Falta de sentimiento		Considero que mi trabajo en el hospital me endurece emocionalmente.								x		x		x		x			
				No me preocupa en lo absoluto lo que suceda con mis pacientes.									x		x		x		x		
		Depresión		Creo que mis pacientes me culpan sobre sus problemas.								x		x		x		x			
	REALIZACIÓN PERSONAL	Predisposición al trabajo		Manejo mucha predisposición para entender a mis pacientes sobre su sentir.								x		x		x		x			
		Eficacia		Considero que soy eficaz al momento de tratar los problemas de mis pacientes.								x		x		x		x			
		Motivación		Mi trabajo en el hospital ayuda positivamente en el bienestar de mis pacientes.									x		x		x		x		
				Siento mucha motivación después de trabajar con mis pacientes.										x		x		x		x	
				Siento que todo lo valioso que he conseguido en la vida es gracias a mi trabajo en el hospital.											x		x		x		

			Siento mucha energía cuando estoy en mi trabajo.						x		x		x		x		
			Siento que puedo generar un clima agradable con mis pacientes.						x		x		x		x		
		Energía	Trato con mucha empatía y calma los problemas suscitados con mis pacientes o compañeros de labores.						x		x		x		x		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT”

OBJETIVO: Evaluar el instrumento de evaluación de la variable de síndrome de burnout de modo general y específico.

DIRIGIDO A:

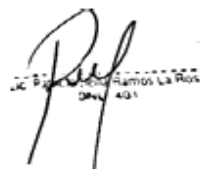
...Personal asistencial del Hospital Regional de Huacho.....

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: RAMOS LA ROSA PATRICIA ELENA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------


D^{ña} Patricia Elena Ramos La Rosa
DNI 491

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N°04
MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT
TÍTULO: Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

AUTORA: PASTOR CRISPIN, Marilyn Nataly.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Síndrome de burnout En la década del 80 Maslach y Jackson conceptualizaron el burnout, definiéndola como aquella forma propia del comportamiento del estrés laboral, y es entendido como un síndrome tridimensional asociado al cansancio emocional, despersonalización y el logro o realización personal; estas etapas se integran como dimensiones del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) ideado para aplicarlo principalmente a profesionales de servicios sociales (Martínez, 2016, p.44).	CANSANCIO EMOCIONAL	Recursos emocionales	Siento mucho agotamiento emocional a causa de mis labores en el hospital.						x		x		x		x		
		Pérdida de energía	Al finalizar mi jornada laboral en el hospital siento demasiado cansancio.						x		x		x		x		
			Me fatiga el solo hecho de pensar en mi jornada laboral en el hospital al iniciar el día.						x		x		x		x		
		Sobreesfuerzo físico	Siento que el trabajo que realizo con pacientes con algún tipo de enfermedad me demanda mucho esfuerzo y me siento cansado.						x		x		x		x		
			Siento que mi trabajo en el hospital me desgasta física y emocionalmente.						x		x		x		x		
		Actitudes negativas	Siento frustración por mi trabajo en el hospital.						x		x		x		x		

			Considero que trabajo demasiadas horas en el hospital.							x		x		x		x				
			El trabajo directamente con pacientes con algún tipo de enfermedad me produce estrés.							x		x		x		x				
	DESPERSONALIZACIÓN	Actitudes insensibles		Considero que trato a algunos pacientes como si fueran objetos inanimados.							x		x		x		x			
				Me he vuelto insensible con los pacientes por la situación que atravesamos.							x		x		x		x			
		Falta de sentimiento		Considero que mi trabajo en el hospital me endurece emocionalmente.							x		x		x		x			
				No me preocupa en lo absoluto lo que suceda con mis pacientes.							x		x		x		x			
		Depresión		Creo que mis pacientes me culpan sobre sus problemas.							x		x		x		x			
	REALIZACIÓN PERSONAL	Predisposición al trabajo		Manejo mucha predisposición para entender a mis pacientes sobre su sentir.							x		x		x		x			
		Eficacia		Considero que soy eficaz al momento de tratar los problemas de mis pacientes.							x		x		x		x			
		Motivación		Mi trabajo en el hospital ayuda positivamente en el bienestar de mis pacientes.								x		x		x		x		
				Siento mucha motivación después de trabajar con mis pacientes.								x		x		x		x		
				Siento que todo lo valioso que he conseguido en la vida es gracias a mi trabajo en el hospital.								x		x		x		x		

			Siento mucha energía cuando estoy en mi trabajo.						x		x		x		x		
			Siento que puedo generar un clima agradable con mis pacientes.						x		x		x		x		
		Energía	Trato con mucha empatía y calma los problemas suscitados con mis pacientes o compañeros de labores.						x		x		x		x		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** “VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT”**OBJETIVO:** Evaluar el instrumento de evaluación de la variable de síndrome de burnout de modo general y específico.**DIRIGIDO A:**

...Personal asistencial del Hospital Regional de Huacho.....

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: RODRIGUEZ CADILLO ANA JULIANI**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER**VALORACIÓN:**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------


Mg. Ana J. Rodríguez Cadillo
C. I. T. 0048
DNI: 43173523**FIRMA DEL EVALUADOR**

Anexo 9: Validez del instrumento sobre el Desempeño Laboral



ANEXO N°04

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

TITULO: Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

AUTORA: PASTOR CRISPIN, Marilyn Nataly.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Desempeño laboral Es el desarrollo que realizan los colaboradores de forma independiente dentro de su jornada laboral dentro de una organización, el mismo que debe estar ajustado a determinados criterios de evaluación de las competencias laborales que serán de utilidad en la organización para producir y, a su vez, podrían afectar los resultados obtenidos a través de una evaluación [Salazar y Ospina, 2019, p. 55]	COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR	Relaciones humanas	Las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y pacientes se dan con total respeto y cordialidad						x		x		x				
			Considera usted que entre sus compañeros de labores hay un apoyo constante cuando se alguno de ellos lo necesita						x		x		x				
		Colaboración	Está dispuesto a colaborar de cualquier forma cuando alguno de sus compañeros o pacientes requiera de su apoyo.						x		x		x				
			Considera usted el cumplimiento de las						x		x		x				

			es responsabilidad compartida por todos los miembros del equipo.																	
		Satisfacción laboral	Se siente en capacidad de proponer ideas creativas para mejorar las debilidades del hospital.						x		x		x		x					
			Recibe algún tipo de reconocimiento por su buen desempeño laboral.						x		x		x		x					
	ACTIVIDADES LABORALES	Condiciones físicas de trabajo	Considera usted que el hospital le hace entrega de todos los equipos necesarios para el desempeño de sus labores.						x		x		x		x					
			Considera usted mantener un buen estado de salud para cumplir con su trabajo en el hospital.																	
		Jornada laboral	Considera usted que el horario laboral es adecuado y determinante para cumplir con todos los objetivos organizacionales.						x		x		x		x					
			Cree usted que su horario laboral en el hospital le permite tener una óptima calidad de vida.						x		x		x		x					
		Clima laboral	El clima laboral es adecuado para mantener buenas relaciones interpersonales con los compañeros de labores.						x		x		x		x					

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		El ambiente donde desarrolla su trabajo es apropiado para desempeñar un buen rendimiento en el trabajo.																
	Cumplimiento de objetivos	Ha desarrollado algún tipo de mecanismo que le permita cumplir los objetivos organizacionales con efectividad.						x		x		x		x				
		Se encuentra usted satisfecho con los resultados del trabajo que realiza en el hospital.						x		x		x		x				
	Autodiagnóstico	Planifica antes de empezar sus labores y evalúa estableciendo sus prioridades.						x		x		x		x				
		Posee la habilidad para proponer ideas para generar oportunidades de mejora en el hospital.						x		x		x		x				
		Tiene la sensación de falta de tiempo para cumplir con sus labores en el hospital.						x		x		x		x				
	Evaluación del plan de trabajo	Les comunican con frecuencia la retroalimentación de su evaluación de su desempeño.						x		x		x		x				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL”****OBJETIVO:** Evaluar el instrumento de evaluación de la variable desempeño laboral de modo general y específico.**DIRIGIDO A:**

...Personal asistencial del Hospital Regional de Huacho.....

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LUCIA GUADALUPE PANTA SIFUENTES**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER**VALORACIÓN:**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------


.....
Mg. Lucia Guadalupe Panta Sifuentes

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N°04
MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
TÍTULO: Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

AUTORA: PASTOR CRISPIN, Marilyn Nataly.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño laboral Es el desarrollo que realizan los colaboradores de forma independiente dentro de su jornada laboral dentro de una organización, el mismo que debe estar ajustado a determinados criterios de evaluación de las competencias laborales que serán de utilidad en la organización para producir y, a su vez, podrían afectar los resultados obtenidos a través de una evaluación (Salazar y Ospina, 2019, p. 55)	COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR	Relaciones humanas	Las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y pacientes se dan con total respeto y cordialidad						x		x		x		x		
			Considera usted que entre sus compañeros de labores hay un apoyo constante cuando se alguno de ellos lo necesita						x		x		x		x		
		Colaboración	Está dispuesto a colaborar de cualquier forma cuando alguno de sus compañeros o pacientes requiera de su apoyo.						x		x		x		x		
			Considera usted el cumplimiento de las						x		x		x		x		

			es responsabilidad compartida por todos los miembros del equipo.																	
		Satisfacción laboral	Se siente en capacidad de proponer ideas creativas para mejorar las debilidades del hospital.						x		x		x		x					
			Recibe algún tipo de reconocimiento por su buen desempeño laboral.						x		x		x		x					
	ACTIVIDADES LABORALES	Condiciones físicas de trabajo	Considera usted que el hospital le hace entrega de todos los equipos necesarios para el desempeño de sus labores.						x		x		x		x					
			Considera usted mantener un buen estado de salud para cumplir con su trabajo en el hospital.																	
		Jornada laboral	Considera usted que el horario laboral es adecuado y determinante para cumplir con todos los objetivos organizacionales.						x		x		x		x					
			Cree usted que su horario laboral en el hospital le permite tener una óptima calidad de vida.						x		x		x		x					
		Clima laboral	El clima laboral es adecuado para mantener buenas relaciones interpersonales con los compañeros de labores.						x		x		x		x					

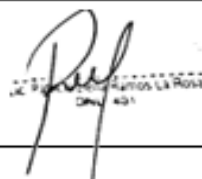
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		El ambiente donde desarrolla su trabajo es apropiado para desempeñar un buen rendimiento en el trabajo.																			
	Cumplimiento de objetivos	Ha desarrollado algún tipo de mecanismo que le permita cumplir los objetivos organizacionales con efectividad.							x		x			x							
		Se encuentra usted satisfecho con los resultados del trabajo que realiza en el hospital.							x		x			x							
	Autodiagnóstico	Planifica antes de empezar sus labores y evalúa estableciendo sus prioridades.							x		x			x							
		Posee la habilidad para proponer ideas para generar oportunidades de mejora en el hospital.							x		x			x							
		Tiene la sensación de falta de tiempo para cumplir con sus labores en el hospital.							x		x			x							
	Evaluación del plan de trabajo	Les comunican con frecuencia la retroalimentación de su evaluación de su desempeño.							x		x			x							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** “VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL”**OBJETIVO:** Evaluar el instrumento de evaluación de la variable desempeño laboral de modo general y específico.**DIRIGIDO A:**

...Personal asistencial del Hospital Regional de Huacho.....

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: RAMOS LA ROSA PATRICIA ELENA**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER**VALORACIÓN:**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------


PATRICIA ELENA RAMOS LA ROSA
MAGISTER

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N°04
MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
TÍTULO: Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Regional de Huacho, 2021.

AUTORA: PASTOR CRISPIN, Marilyn Nataly.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño laboral Es el desarrollo que realizan los colaboradores de forma independiente dentro de su jornada laboral dentro de una organización, el mismo que debe estar ajustado a determinados criterios de evaluación de las competencias laborales que serán de utilidad en la organización para producir y, a su vez, podrían afectar los resultados obtenidos a través de una evaluación (Salazar y Ospina, 2019, p. 55)	COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR	Relaciones humanas	Las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y pacientes se dan con total respeto y cordialidad						x		x		x		x		
			Considera usted que entre sus compañeros de labores hay un apoyo constante cuando se alguno de ellos lo necesita						x		x		x		x		
		Colaboración	Está dispuesto a colaborar de cualquier forma cuando alguno de sus compañeros o pacientes requiera de su apoyo.						x		x		x		x		
			Considera usted el cumplimiento de las						x		x		x		x		

			es responsabilidad compartida por todos los miembros del equipo.																	
		Satisfacción laboral	Se siente en capacidad de proponer ideas creativas para mejorar las debilidades del hospital.						x		x		x		x					
			Recibe algún tipo de reconocimiento por su buen desempeño laboral.						x		x		x		x					
	ACTIVIDADES LABORALES	Condiciones físicas de trabajo	Considera usted que el hospital le hace entrega de todos los equipos necesarios para el desempeño de sus labores.						x		x		x		x					
			Considera usted mantener un buen estado de salud para cumplir con su trabajo en el hospital.																	
		Jornada laboral	Considera usted que el horario laboral es adecuado y determinante para cumplir con todos los objetivos organizacionales.						x		x		x		x					
			Cree usted que su horario laboral en el hospital le permite tener una óptima calidad de vida.						x		x		x		x					
		Clima laboral	El clima laboral es adecuado para mantener buenas relaciones interpersonales con los compañeros de labores.						x		x		x		x					

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		El ambiente donde desarrolla su trabajo es apropiado para desempeñar un buen rendimiento en el trabajo.																
	Cumplimiento de objetivos	Ha desarrollado algún tipo de mecanismo que le permita cumplir los objetivos organizacionales con efectividad.						x		x		x		x				
		Se encuentra usted satisfecho con los resultados del trabajo que realiza en el hospital.						x		x		x		x				
	Autodiagnóstico	Planifica antes de empezar sus labores y evalúa estableciendo sus prioridades.						x		x		x		x				
		Posee la habilidad para proponer ideas para generar oportunidades de mejora en el hospital.						x		x		x		x				
		Tiene la sensación de falta de tiempo para cumplir con sus labores en el hospital.						x		x		x		x				
	Evaluación del plan de trabajo	Les comunican con frecuencia la retroalimentación de su evaluación de su desempeño.						x		x		x		x				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL"**OBJETIVO:** Evaluar el instrumento de evaluación de la variable desempeño laboral de modo general y específico.**DIRIGIDO A:**

...Personal asistencial del Hospital Regional de Huacho.....

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: RODRIGUEZ CADILLO ANA JULIANI**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER**VALORACIÓN:**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------



Mg. Ana J. Rodríguez Cadillo
C. I. T. 0048
DNI: 43173523

FIRMA DEL EVALUADOR

Validación de expertos variable síndrome de burnout

Datos personales y académicos	Valoración del instrumento
Mag. Panta Sifuentes Lucia Guadalupe	Totalmente de acuerdo
Mag. Ramos La Rosa Patricia Elena	Totalmente de acuerdo
Mag. Rodriguez Cadillo Ana Juliani	Totalmente de acuerdo

Interpretación:

Como se observa en el anexo N° 8, se realizó la validación a tres profesionales expertos al instrumento correspondiente a la variable síndrome de burnout, dándole como valor al instrumento la condición de totalmente de acuerdo, hecho que representa la viabilidad y validez del instrumento y su debida aplicación a la muestra.

Validación por expertos variable desempeño laboral

Datos personales y académicos	Valoración del instrumento
Mag. Panta Sifuentes Lucia Guadalupe	Totalmente de acuerdo
Mag. Ramos La Rosa Patricia Elena	Totalmente de acuerdo
Mag. Rodriguez Cadillo Ana Juliani	Totalmente de acuerdo

Interpretación:

Como se observa en el anexo N° 9, se realizó la validación a tres profesionales expertos al instrumento correspondiente al desempeño laboral, donde se obtuvo como valoración del instrumento la condición de totalmente de acuerdo, hecho que representa la viabilidad y validez del instrumento y su debida aplicación a la muestra.

Anexo 10: Confiabilidad de la variable síndrome de burnout

Nº ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	1	3	4	2	5	5	1	2	5	5	4	4	2	1	4	5	5	5	5	3	4	75
2	3	2	5	2	4	5	1	1	5	5	5	4	2	1	5	4	5	4	4	3	5	75
3	1	2	5	1	4	5	2	1	5	5	5	5	1	1	5	5	4	3	5	4	5	74
4	2	3	5	1	5	5	1	2	5	5	5	5	1	1	4	3	4	5	3	3	4	72
5	3	3	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	5	80
6	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	5	3	4	3	3	4	69
7	1	3	5	1	4	5	3	1	4	5	4	3	2	3	4	3	5	5	5	4	4	74
8	3	3	5	1	5	5	1	1	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	84
9	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3	3	55
10	3	3	5	1	4	5	1	2	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	71
11	1	1	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	81
12	3	3	4	2	5	5	5	2	5	3	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	83
13	3	2	3	1	5	5	2	1	2	5	4	3	1	3	4	4	5	4	4	4	3	68
14	3	3	5	2	5	4	3	2	4	5	5	5	1	4	4	4	5	5	4	5	4	82
15	1	2	5	1	4	5	2	2	5	5	4	4	1	3	3	5	4	5	3	1	4	69
	1.09524	0.4	0.69524	0.25714	0.54286	0.35238	1.42857	0.4	0.838095	0.69524	0.54286	0.78095	0.82857	2.11429	0.6381	0.666667	0.952381	0.685714	0.838095	1.238095	0.457143	56.55238
suma de var/item	16.448																					
k	21																					
alfa	0.7446																					

Para considerar un instrumento confiable, debemos tener un coeficiente mayor a 0.7

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 21 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de liker de 1 a 5, desde la categoría "Nunca" hasta la categoría "Siempre", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α - Alfa de Cronbach
 K - Número de ítems
 Vi - Varianza de cada ítem
 Vt - varianza del total

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	acceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
<= 0,5	inacceptable

LEYENDA DE CODIGOS

5=Siempre
 4=Casi Siempre
 3=A veces
 2=Casi Nunca
 0=Nada

Anexo 11: Confiabilidad de la variable desempeño laboral

Nº ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
	Las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y pacientes se dan con total respeto y cordialidad.	Considera usted que entre sus compañeros de labores hay un apoyo constante cuando se les requiere o necesitan cualquier forma cuando alguno de sus compañeros o pacientes requiera de su apoyo?	¿Cree usted que el cumplimiento de las labores es responsabilidad compartida por todos los miembros del equipo?	Se siente en capacidad de proponer ideas creativas para mejorar las debilidades del hospital.	Recibe algún tipo de reconocimiento por su buen desempeño laboral.	¿Cree usted que el hospital le hace entrega de todos los equipos necesarios para el desempeño de sus labores?	¿Cree usted que el horario laboral es adecuado y determinante para cumplir con todos los objetivos organizacionales?	Cree usted que su horario laboral en el hospital le permite tener una óptima calidad de vida.	Considera usted mantener un buen estado de salud para cumplir con su trabajo en el hospital.	¿Cree usted que el ambiente donde desarrolla su trabajo es apropiado para desempeñar un buen desempeño en el trabajo?	¿Cree usted que el mecanismo que le permite cumplir los objetivos organizacionales con efectividad?	Se encuentra usted satisfecho con los resultados del trabajo que realiza en el hospital.	Planifica antes de empezar sus labores y evalúa estableciendo sus prioridades.	Posee la habilidad para proponer ideas para generar oportunidades de mejora en el hospital.	Tiene la sensación de falta de tiempo para cumplir con sus labores en el hospital.	Les comunican con frecuencia la retroalimentación de su evaluación de su desempeño.				
1	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	80	
2	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	80	
3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	1	3	77	
4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	78	
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	84	
6	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	58	
7	5	4	5	4	3	1	2	4	4	5	4	3	5	4	5	3	2	1	64	
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	87	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	52	
10	5	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	3	3	3	2	64	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	86	
12	4	5	5	5	5	1	3	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5	3	74	
13	3	5	5	2	4	3	3	2	2	5	4	3	3	2	3	4	3	2	58	
14	5	5	4	4	4	1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	74	
15	5	4	5	5	4	1	3	4	5	5	4	4	4	4	1	4	1	2	65	
	0.69524	0.54286	0.35238	0.8381	0.6	1.49524	1.12381	0.85714	0.92381	0.69524	0.54286	0.78095	1.14286	1.02857	1.57143	0.780952	1.685714	1.780952	123.6381	
suma de var/item	17.438																			
k	18																			
alfa	0.9095																			

Para considerar un instrumento confiable, debemos tener un coeficiente mayor a 0.7

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 18 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de liker de 0 a 5, desde la categoría "Nunca" hasta la categoría "Siempre", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α = Alfa de Cronbach
 K = Número de ítems
 Vi = Varianza de cada ítem
 Vt = varianza del total

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
≤ 0,5	inaceptable

LEYENDA DE CODIGOS

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

Confiabilidad de variable síndrome de burnout

α de Cronbach	N de elementos
.744	21

Podemos observar en el anexo N° 10, se obtuvo un α de Cronbach de los 21 ítems que corresponden a la variable síndrome de burnout, obteniéndose un coeficiente de 0.744. Por tanto, podemos concluir que el instrumento es aplicable.

Confiabilidad de la variable desempeño laboral

α de Cronbach	N de elementos
.909	18

Podemos observar en la tabla N° 11, se obtuvo un α de Cronbach de los 18 ítems que corresponden a la variable síndrome de burnout, obteniéndose un coeficiente de 0.909. Por tanto, podemos concluir que el cuestionario es aplicable.

Confiabilidad de la variable síndrome de burnout y desempeño laboral

α de Cronbach	N de elementos
.826	39

Para finalizar, se obtuvo un α de Cronbach de los 39 ítems que corresponden a la variable síndrome de burnout y variable desempeño laboral, obteniéndose un coeficiente de 0.826.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

El Hospital Huacho, Huaura, Oyón y Servicios de Salud brinda la autorización al bachiller Pastor Crispín Marilyn Nataly de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 46807586 y código de estudiante N° 7002703834 para que aplique el instrumento de recolección de datos de investigación correspondiente a la tesis titulada "Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de Huacho, 2021", que le permitirá obtener su título profesional en administración.

En tal sentido nuestra institución y sus colaboradores acceden a participar en este estudio, para ello responderán a los siguientes cuestionarios: cuestionario del síndrome de burnout (21 ítems) y el cuestionario de desempeño laboral (18 ítems).

En consecuencia, en mi calidad de Jefe de Recursos Humanos acepto consentir la aplicación del instrumento de recolección de datos del personal asistencial del Hospital. Además, reconozco que la información que mis colaboradores y yo proveamos en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y de uso académico.

Huacho, 02 de setiembre del 2021



Apellidos y Nombres: CAMARGO BAÑUELO LUIS CÉSAR
Dni: 5721893 Cargo: JEFE DE LA UNIDAD DT PERSONAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a):

..... LUIS CÉSAR CAHUMBES BRUNO

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Pastor Crispin Marilyn Nataly, bachiller de administración de la Universidad César Vallejo - Lima, Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre "Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de Huacho, 2021"; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios de encuesta: Síndrome de burnout y desempeño laboral. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte, Pastor Crispin Marilyn Nataly

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo..... LUIS CÉSAR CAHUMBES BRUNO

..... con número de DNI: 5721893 acepto participar en la investigación titulada "Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de Huacho, 2021" de la señorita Pastor Crispin Marilyn Nataly.

Día: 02.09.21

Firma