



ESCUELA DE POSGRADO

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

**Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores
de un centro de salud - Utcubamba**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Paredes Ubillus, Viviana Katherine (orcid.org/0000-0001-7846-2641)

ASESORES:

PhD. Molina Carrasco, Zuly Cristina (orcid.org/0000-0002-5563-0662)

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por todo lo que ha sucedido en mi vida, por enseñarme a ser valiente y guiarme en cada paso que doy y ser mi roca, fortaleza en cada uno de mis logros.

A mis padres por su amor sincero e incondicional que me han sabido demostrar, por ayudarme a convertirme en lo que soy hoy, la más agradecida por siempre.

El Autor.

Agradecimiento

A Dios, porque sin él no habría hecho realidad mis sueños.

A mi hermana y a mi madre por su ayuda incondicional.

A mis tutores, gracias por su paciencia por sus enseñanzas que nos permitieron desarrollar habilidades.

El Autor.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZULY CRISTINA MOLINA CARRASCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud - Utcubamba", cuyo autor es PAREDES UBILLUS VIVIANA KATHERINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZULY CRISTINA MOLINA CARRASCO DNI: 27259278 ORCID: 0000-0002-5563-0662	Firmado electrónicamente por: MCARRASCOZC el 14-08-2023 14:53:10

Código documento Trilce: TRI - 0635647



Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo Paredes Ubillus, Viviana Katherine egresado de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SAC- CHICLAYO declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada: "Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud – Utcubamba, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

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

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

CHICLAYO, 17 DE AGOSTO DEL 2023

Apellidos y Nombres del Autor Paredes Ubillus, Viviana Katherine	
DNI: 76451043 ORCID: 0000-0001-7846-2641	Firmado electrónicamente por: PUBILLUSVK el 17-08-23 hora: 23:38

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	3
III METODOLOGÍA.....	15
IV RESULTADOS	22
V DISCUSIÓN	28
VI CONCLUSIONES	31
VII RECOMENDACIONES.....	32
VIII PROPUESTA.....	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Ficha Técnica del instrumento de recolección de datos para medir el Síndrome de Burnout	16
Tabla 2 : Ficha Técnica del instrumento de recolección de datos para medir el Desempeño laboral	17
Tabla 3 : Validez de los instrumentos síndrome de Burnout y Desempeño Laboral	18
Tabla 4 : Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral	21
Tabla 5 : Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores	21
Tabla 6 : Nivel de desempeño laboral de los trabajadores	22
Tabla 7 : Relación entre el síndrome de burnout y el logro de metas	24
Tabla 8 : Relación entre el síndrome de burnout y competencias	24
Tabla 9 : Relación entre el síndrome de burnout y los rasgos de personalidad	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Esquema del diseño del presente trabajo de investigación.</i>	14
Figura 2: <i>Propuesta</i>	31

RESUMEN

Este estudio se realizó con el objetivo de Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de un centro de salud Cajaruro-Utcubamba, tuvo una metodología básica, no experimental. Se utilizó como instrumento un cuestionario orientado a los empleados del centro de salud que tienen interacción directa con los pacientes constituyeron la población del estudio. Según la prueba de correlación de Pearson, se ha descubierto que las dos variables tienen una relación inversa entre sí, pero no significativa. Por lo tanto, si se cumple con el objetivo general de la investigación, se confirma que no existe una relación significativa entre las variables examinadas.

Palabras clave: Síndrome de burnout, desempeño laboral, estrés laboral.

ABSTRACT

This research was carried out with the objective of determining the relationship between burnout syndrome and work performance in a Cajaruro-Utcubamba health center, it had a basic, non-experimental methodology. A questionnaire oriented to the employees of the health center who have direct interaction with the patients constituted the study population. Starting from Pearson's test of connections, we can determine that both variables have an inverse relationship between them, but not significant, since a coefficient of connections of -0.09 has been obtained, therefore, if according to the general objective of the investigation, it is confirmed that there is no significant relationship between the study variables.

Keywords: Burnout syndrome, work performance, work stress.

I. INTRODUCCIÓN

Las estadísticas muestran, uno de los sectores más afectados es el sanitario. Según la revista médica británica *The Lancet* (2018), entre el 25 y el 33 % de las personas que trabajan en cuidados intensivos en todo el mundo experimentan agotamiento, el 51% informa experimentar cansancio extremo, el 13% de los médicos en los Estados Unidos han considerado el suicidio. El Ministerio de Salud (2021), muestran que el COVID-19 y otros factores hacen que el 52,2% de la población de Lima Metropolitana sufra estrés de moderado a grave y las dificultades sanitarias, económicas y familiares que ello conlleva. El INSM de Minsa llegó a esta conclusión después de llevar a cabo un estudio preliminar sobre cómo la pandemia afectó a los adultos de Lima. Según una encuesta telefónica realizada a 1.823 personas, el 54,6% de los limeños tenía dificultades para dormir.

Existen síntomas conocidos como síndrome de burnout, que incluso debido a problemas extremos, conduce a una dependencia excesiva del trabajo, lo que conduce a una productividad inestable y, por lo tanto, el colapso de la motivación. Este estudio busca comprender el nivel de estrés experimentado por los equipos de salud a partir de estos eventos, utilizando el instrumento de Maslach y un programa para fomentar la mejora, ayudando a los profesionales darse cuenta de que el estrés puede mejorar su desempeño profesional.

En términos generales, se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud- Utcubamba?

Teniendo en cuenta la relevancia teórica de la justificación, contribuirá a futuras investigaciones a escala nacional, internacional y local. Dependiendo del tipo de trabajo, los profesionales sanitarios deben poseer no sólo conocimientos profundos, sino también liderazgo, una perspectiva positiva y empatía.

En sus relaciones personales y profesionales, este requerimiento puede ser un factor estresante que afecte su ambiente de trabajo y desarrollo interpersonal. También se ven perjudicados por otras circunstancias, tal como la sobrecarga de trabajo, el malestar de los pacientes y las emociones familiares. El rendimiento, por su parte, se ve afectado principalmente por cuestiones administrativas, sociales y económicas.

De forma similar, la justificación práctica fomenta la concienciación sobre el rendimiento del personal sanitario, fomenta las virtudes y los rasgos, y señala las áreas que necesitan desarrollo.

El objetivo general de este estudio fue: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de un centro de salud- Utcubamba. Para poder lograr este objetivo general, se formularon los siguientes objetivos específicos: a) Identificar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de salud - Utcubamba,

b) Relacionar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud- Utcubamba, c) Establecer la relación entre el síndrome de burnout y el logro de metas,

d) Explicar la relación entre el síndrome de burnout y competencias. Finalmente, e) Analizar la relación entre el síndrome de burnout y los rasgos de personalidad.

Por lo tanto, consideramos como hipótesis general: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. Asimismo, se formularon las hipótesis específicas: El nivel de síndrome de burnout en los trabajadores, es alto. El nivel de desempeño laboral de los trabajadores, es bajo. Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el logro de metas. Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y competencias. Finalmente, existe relación significativa entre el síndrome de burnout y los rasgos de personalidad.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se apoya nacional e internacionalmente para hacer nuestro estudio más consistente:

Nurse Leader (2023) el motivo de este estudio de métodos mixtos era comprender los vínculos entre la ansiedad ante los compañeros (AC), la ansiedad relacionada con el trabajo (ART) y el deseo de abandonar la profesión de enfermería. Se utilizó el modelo Exigencias laborales-Recursos para predecir la intención de abandonar la profesión a la luz de la WRB, la CF y la COVID- 19 de atención al paciente en una muestra de 1.299 enfermeras estadounidenses. Las puntuaciones más altas en WRB y CF se asociaron con una mayor inclinación a abandonar la profesión. En contraste con estudios anteriores, trabajar con pacientes que presentaban la COVID- 19 se relacionó con una mayor intención de permanecer en el hospital. Los juicios que hacen las enfermeras podrían estar influidos por su propia situación económica.

Contreras (2021), Los objetivos del estudio eran evaluar cómo el síndrome de cansancio afecta a las enfermeras, particularmente en el área médica, así como averiguar cómo afectaba a las enfermeras en UCI y hospitalización en México. Por lo tanto, su estrategia fue transversal, descriptiva y de carácter observacional. Noventa enfermeras recibieron el cuestionario para revisarlo. Según el informe, la fatiga emocional (62%), la falta de realización individual (40%) y la despersonalización (57%) tienen un impacto en el bienestar de los empleados. Además, el 82% de los sujetos en estudio afirman sufrir síndrome de burnout. Se agotan física y mentalmente como consecuencia de factores como el tipo de turnos, las horas de trabajo, la carga de trabajo y los procedimientos de contratación. Todos estos factores contribuyen al estrés.

Camero et al. (2020), con la participación de treinta enfermeras y el uso del cuestionario MBI, se desarrolló sobre la Presencia de burnout en enfermeras de cuidados críticos en un paradigma positivista, diseño descriptivo y transversal no experimental. Este estudio se centró en la presencia de esta patología entre los participantes del estudio. Existe evidencia de que las enfermeras

participantes estaban afectadas por esta patología debido a los altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, así como los bajos niveles de éxito individual.

En Bolivia, Calle (2020) Entre las enfermeras que trabajan en la unidad de cuidados intensivos neonatales del hospital, realizaron una encuesta sobre los niveles de a lo largo de la epidemia de Covid-19 sobre síntomas de cansancio. Los resultados respaldan la hipótesis de que los sujetos de estudio estaban muy agotados. Además, Los datos de correlación (no lineal) demostraron que las variables tenían una relación significativa entre sí, por otro lado, la prueba Chi-cuadrado corrobora que, si existe un vínculo significativo, indicando una asociación entre las variables en estudio. (Calle, 2020).

Betscher (2020), analizó la frecuencia con la que las enfermeras de cuidados críticos experimentaban este fenómeno. El estudio fue descriptivo y transversal e incluyó a 48 pacientes de un hospital privado. Incluso después de analizar todas las dimensiones, se encontró un bajo porcentaje (95,8%) de cansancio emocional., un nivel bajo de despersonalización de 95,8% y un nivel bajo de realización personal de 95,8%. Esta enfermedad sólo afectaba a un pequeño porcentaje de personas. La prevalencia de esta enfermedad fue modesta, con niveles de despersonalización del 95,8%, de pérdida de realización personal del 79,2% y de despersonalización general bajos.

Rodríguez y Batista (2020), el objetivo de un estudio ejecutado en Puerto Rico titulado "Síndrome de Burnout en Enfermeras de UCI Neonatales" fue determinar si la gravedad del burnout estaba asociada a la experiencia clínica de cada enfermera participante. 37 profesionales de enfermería participaron en el estudio descriptivo de métodos correlacionales,

que tenía un diseño. Los hallazgos mostraron un bajo nivel de éxito personal (43,2%), un importante nivel de despersonalización (56,8%) y cansancio emocional (51,3%). Tuvo como enfermeras de cuidados críticos en un paradigma positivista, diseño descriptivo y transversal no experimental. Este estudio se centró en la presencia de esta patología entre los participantes del estudio. Existe evidencia de que las enfermeras participantes estaban afectadas por esta patología debido a los

altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, así como los bajos niveles de éxito individual.

Márquez (2020), Este estudio analizó a 68 profesionales sanitarios para ver si existía alguna relación entre el rendimiento laboral y el síndrome de agotamiento. La despersonalización estaba entre el 10 y el 30%, la fatiga emocional entre el 27 y el 54% y la satisfacción personal entre el 40 y el 56%, lo que indica que el síndrome de fatiga es muy común.

Por otro lado, Rendón (2020), El objetivo del estudio era determinar la relación entre el síndrome de fatiga y el rendimiento laboral. 68 especialistas en medicina. Entre el 10 y el 30% se observaba despersonalización, entre el 27 y el 54 % y la satisfacción personal entre el 40 y el 56 %. Concluimos que el síndrome de agotamiento es muy común.

Douglas et al. (2019), reportó los resultados de un estudio brasileño realizado para medir la prevalencia del SB. Se utilizó un método no experimental, descriptivo, transversal y cuantitativo, se empleó en 63 participantes el instrumento inventario de Maslach. Los resultados mostraron que el 82,5% de los participantes tenía un alto éxito personal, una despersonalización moderada y un alto nivel de fatiga mental. Descubrieron que las personas con elevados niveles de SB tenían más probabilidades de experimentar agotamiento emocional y falta de realización personal.

Álvarez et al. (2019), España, para calibrar el nivel del burnout y bienestar profesional entre las enfermeras españolas en tiempos de dificultades económicas, se ha realizado un estudio titulado "SB y bienestar profesional entre las enfermeras españolas en tiempos de dificultades económicas". Enfermeras españolas empleadas en España o en el extranjero conforman los investigadores elegidos. De octubre de 2017 a mayo de 2018, pusieron a disposición el uso de las RRSS, incluyendo la encuesta CUBE, Warr, Cook y Wall para medir el burnout, muestreo comodotizado. utilizaron pruebas paramétricas y no paramétricas para llevar a cabo una investigación descriptiva y analítica. incluyeron a 1.346 enfermeras, de las cuales el 39,57% estaban en riesgo de burnout y el 39,67% tenían burnout. El desgaste profesional y la indemnización por accidente laboral estaban moderada y

negativamente asociados. El 16,34% de los encuestados pensaba que había cometido un error profesional, mientras que el 43,16% se planteaba hacer un cambio.

Vivanco (2018), Ecuador, realizó un estudio en la provincia ecuatoriana de Loya El artículo se titula Burnout Syndrome in Public Companies y Profesional de la Salud. Se realizó en centros de salud al sur de la provincia ecuatoriana de Loya, en las localidades de Cariamanga, Catamayo y Macará. De acuerdo con una investigación y una metodología coherentes, las enfermeras y los médicos que habían recibido tratamiento no experimentaron burnout, sin embargo, los médicos manifestaron cansancio mental en el 20,7% de los casos y despersonalización en el 3,4%. En el 62,1%, el rendimiento individual fue menor. Los enfermeros mencionaron despersonalización en un 0%, cansancio emocional en un 16,7% y bajo rendimiento en un 100%. Los hallazgos sientan un precedente para la exigencia de planificar y llevar a cabo la prevención del síndrome en estas instituciones médicas.

Medina (2017), Guayaquil, en una conferencia donde se realizó un estudio sobre "Factores asociados al estrés laboral en enfermeras de las unidades de emergencia de un hospital de Guayaquil", estuvieron presentes representantes de las unidades de emergencia y cuidados. Por lo tanto, se tiene como hallazgos de acuerdo a una encuesta polimorfismo realizada con la tecnología de encuestas de esta herramienta: Debido a que no hay guardias de seguridad, el 80% del personal de enfermería son mujeres, el 25% de los sujetos están pensando en seguir una carrera profesional y el 40% del personal de enfermería son novatos, el lugar de trabajo es persuasivo. El 40% de los enfermeros encuestados (57%) sólo mencionan dolores musculares poco frecuentes y falta de sueño, y el 80% del personal de enfermería son mujeres. Además, el 25% de los encuestados ejerce una profesión.

Rivera y Valle (2021), para comprobar si ambos criterios de estudio estaban presentes en los participantes, se realizó el estudio limeño "SB vinculado con el personal de enfermería de las áreas clave del hospital Maria Auxiliadora está sobrecargado de trabajo". Se abordaron cuantitativamente con la ayuda de 86 enfermeras utilizando la nivelación, el análisis descriptivo correlacional y el análisis

transversal Los siguientes fueron los niveles de SB y exceso de trabajo: despersonalización media en 43 (50%), cansancio en 48 (55,8%) y pérdida moderada de realización personal en 50 (58,1%).

Olano y Olivos (2019), realizaron su investigación sobre las enfermeras de UCI de un Hospital del MINSA en Lambayeque presentan Síndrome de Burnout. Para conocer más sobre la gravedad de este padecimiento y su prevalencia entre las enfermeras hospitalarias, lea "Chicago - 2019". La metodología cuantitativa, descriptiva y transversal, que hizo uso del cuestionario de Maslach, contó con la participación de 32 enfermeras. Los resultados revelaron que el burnout (37,5%), la despersonalización (40,6%) y los niveles de despersonalización bajo y alto, respectivamente, se situaron en niveles medios (34,4%, 28,1%). En cuanto a la variable principal, el (6,3%) tenía síndrome de burnout, el (90,6%) tenía potencial para desarrollarlo y el 3,1% no lo tenía; el (65,6%) un nivel bajo, el (28,1%) medio y el (6,3%) alto.

Huamán (2019) realizó un estudio en Cajamarca para medir el porcentaje de burnout en el personal de enfermería del hospital II-E Simón Bolívar. En los dos primeros aspectos, llegó a la conclusión de que existe un grado bajo de realización personal y un nivel medio de síndrome de cansancio. Sin embargo, se descubrió que una parte significativa de la población presenta niveles elevados de SB en aspectos de despersonalización y agotamiento emocional.

Celis y Deisy (2019), Trujillo, Se realizó el estudio "El SB y su Vinculación con el Desempeño Laboral de los Profesionales de la Salud del Hospital Regional Santa Isabel, Distrito de Porvenir". El propósito de estudio es caracterizar el SB y su asociación con la productividad en el trabajo. Las encuestas fueron el enfoque y la herramienta empleada en este estudio. En términos de rendimiento laboral, la prevalencia de burnout osciló entre el 52,6% y el 6,3%. Al realizar la investigación descubrieron un alto índice de burnout.

Gutiérrez (2018), realizó un estudio en el INSN sobre el SB y el rendimiento de las enfermeras en el lugar de trabajo. Para evaluar la conexión entre el SB y la productividad laboral. Utilizando cuestionarios anticipados de variedad Likert, se encuestó dos veces a 160 licenciados en enfermería en total. Obtuvieron

puntuaciones bajas en el síndrome de burnout el 23,7% del componente de agotamiento emocional, el 2,1% de la dimensión de despersonalización y el 61,4% de la dimensión de satisfacción personal. Sus conclusiones indican que sólo existe una tenue conexión entre el SB y el bajo rendimiento laboral. Los investigadores Pérez y Taype (2018) Investigaron cómo las enfermeras del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Huancayo estaban relacionadas con el síndrome de cansancio y la satisfacción laboral. Donde se estableció que, la prevalencia del SB varió de baja (12%) a alta (12%), siendo intermedia (76,1%) y alta (12%), respectivamente, los principales hallazgos. Pérez y Taype(2017) determinaron que el valor p es de 0,000 y que no existe correlación entre ambas variables.

Hanco (2018), se ejecutó un estudio sobre "SB en dentistas que trabajan en consultorios odontológicos privados". El estudio incluyó a 1563 dentistas en total, y se descubrió que el síndrome de burnout era común entre ellos. En consecuencia, una cantidad significativa de personas -42,5% de la población- declaró haber experimentado este síndrome.

Gonzáles (2018), ejecutó un estudio sobre "nivel de SB en Enfermeros de las Áreas Críticas de la Clínica Vesalio Lima 2017". Se utilizó el cuestionario MBI, participaron 37 enfermeras y hubo un mayor predominio del SB medio, así como en cada una de sus dimensiones.

Franco (2018), desarrollo su investigación para determinar la prevalencia del "SB en Enfermeras del Servicio de Emergencia del HRDCQ- DAC -HYO, 2017". Se realizó un cuestionario de Maslach Burnout Inventory, que afecta al 60% (18) de las enfermeras de nivel medio, al 20% (6) de las enfermeras de nivel bajo y al 20% (6) de las enfermeras de nivel alto. Se descubrió la mayoría de las enfermeras tenían SB medio.

En Lima, Abarca (2018) realizaron un estudio para investigar cómo la gravedad del SB y el desempeño de las enfermeras en los servicios neonatales del hospital de Ventanilla se relacionan entre sí. Es así como los hallazgos mostraron un nivel bajo de burnout con 80,0%, medio con 13,3% y alto con 6,7%. El 63,3% del trabajo se realizaba a un nivel adecuado. Con un valor de Spearman de -0,520 y un valor p de 0,003, se corroboró que existe un vínculo estadístico entre ambas

variables.

En Chimbote, Gonzales (2017) Su investigación examinó la vinculación entre la licenciatura en enfermería y el desempeño laboral en el tercer departamento de enfermería del Hospital Essalud. A todo esto, se concluye que ambas variables están ampliadas y existe una buena correlación entre ellas, con resultado de Pearson de 0,831 y de significación bilateral de 0,029, que es inferior a la barra de error de 0,05. Esto nos llevó a aceptar la hipótesis de los investigadores.

El psicoanalista Freudenberger (1974) Observó que, tras varios periodos de desarrollo laboral, los empleados que prestaban servicios a drogodependientes se sentían agotados con poca energía y desmotivados, y pensó que, al verlos fatigados, la frustración y la indiferencia en la tarea desaparecerían. El investigador Maslah creó una escala para medir la gravedad de esta enfermedad en 1982, cuando los empleados en estrecho contacto con otras personas notaron un aumento del agotamiento físico y mental. Esto se tradujo, en particular, en el lugar de trabajo, donde las personas deben hacer frente a situaciones estresantes debido al agotamiento físico y mental prolongado, lo que afectaba su autoimagen y autoestima (Durán et al., 2021).

La prevalencia de esta enfermedad aumenta con el tiempo porque las condiciones de trabajo estresantes se han vuelto más comunes y se ha demostrado que se exacerban con la incorporación de acciones y sentimientos que son negativos hacia los colegas del trabajo.

Se han vuelto rígidos e inflexibles, lo que los ha vuelto abatidos, furiosos, decepcionados y desconfiados. Muchas veces, las actitudes, los comportamientos y los rasgos psicosomáticos se ven afectados por síntomas psicosomáticos como el aumento de la fatiga, la disnea y los problemas gastrointestinales. Debido a que el trabajo es difícil, los empleados experimentan pérdidas durante la fase de trabajo como resultado de su interés en llevar a cabo las tareas asignadas. Como resultado, tienen una reacción psicológica negativa al esfuerzo laboral y son más propensos al cansancio (Uribe, 2017).

Bradley (1969), afirma con rotundidad que el término "burnout" aparece por primera vez en el periódico como un fenómeno psicológico que afecta a quienes

trabajan en la ayuda humanitaria y subraya su uso como una frase verdadera para referirse a un entorno laboral estresante. Para prestar los mejores cuidados, es necesario ser más exigente, más concentrado y más responsable, lo que puede resultar en agotamiento físico y mental. Trabajar con pacientes con pronósticos inciertos puede ser estresante para los miembros del personal, quienes deben mantener la estabilidad mental y emocional, el enfoque y la tolerancia ante la posibilidad de daño físico.

Cherniss (1982) implicaba que el SB era la etapa que se desarrollaba como resultado del proceso de ajuste psicológico por el que atravesaba el individuo que experimentaba síntomas de estrés debido a un trabajo extenuante, lo que conducía a una disminución del interés por el compromiso laboral. El profesional del área de salubridad es más sensible al estrés debido a su entorno laboral, lo que resulta en un agotamiento emocional y una atención despersonalizada al paciente y obstrucción del cumplimiento de sus metas personales y profesionales (Morales et al. 2021).

Maslach y Jackson (1982, 1982) Definido como un síndrome tridimensional en el que la fatiga emocional, la despersonalización y el manejo de usuarios y clientes impiden la realización personal, el SB es la manifestación conductual del cansancio laboral. El estrés laboral puede afectar tanto a personas como a colectivos y los trastornos ocupacionales pueden inducir al desgarramiento (Muñoz et al., 2018). Esto se debe al exceso de trabajo o la inexperiencia, y la persona se desmotiva, no puede tomar una decisión, se agota y es potencialmente arriesgada al intentar llevarlas a cabo tras recibir una orden sin tener en cuenta su inadecuada formación y experiencia laboral. El profesional de salud debe estar preparado física y mentalmente para hacer frente a una variedad de sucesos adversos mientras proporciona atención al paciente si quiere trabajar en cualquier área crucial y tener una especialidad (Merino, 2019). Sin embargo, las ocurrencias más frecuentes son al tratar con los familiares de los pacientes y asegurarles que se está haciendo todo lo posible para cuidar al paciente. Estos se sienten inseguros, incomprendidos y ansiosos cuando se les comunica el diagnóstico de la enfermedad. También les puede preocupar que el paciente necesite una intervención terapéutica agresiva que pueda provocar efectos secundarios desagradables. Por ello, los profesionales

de la salud deben poseer ciertos rasgos o cualidades para afrontar cualquier reto y superar cualquier circunstancia que sea tensa y sea tratada con el cuidado, la ternura y la excelencia necesaria. También deben ser capaces de gestionar la prevención del síndrome, que tiene un impacto psicológico paralizante en cada colaborador, afecta a su régimen de vida, disminuye su capacidad para prestar cuidados y da lugar a una serie de problemas.

Las dimensiones del síndrome de Burnout son:

Agotamiento Emocional (AE): es la disminución de la energía y desgaste físico, y se manifiesta de la siguiente manera: sentirse agotado antes y después de las horas de trabajo, pensar que está trabajando muy duro, sentirse bajo presión y tenso cuando trabaja con otras personas a diario, mostrar desgaste, sentirse frustrado si no puede completar sus tareas adecuadamente, sentirse estresado cuando comparte su trabajo con otros compañeros y sentir que sus oportunidades de progresar son limitadas.

Despersonalización (DP): Se manifiesta teniendo sentimientos y actitudes negativas, reaccionando de forma fría e impersonal ante los demás, siendo grosero y tratando a los demás como objetos impersonales, Entre otras expresiones, actuar de forma insensible en el trabajo, mostrar poca consideración por su trabajo o el calibre de sus cuidados son algunos ejemplos.

Falta de Realización Personal (RP), El empleado siente que su trabajo es inadecuado y se comporta negativamente. También tiene problemas para entablar relaciones con pacientes y compañeros de trabajo y le cuesta afrontar los problemas relacionados con el trabajo. Sus acciones en el trabajo repercuten negativamente tanto en su vida como en la de los demás. Le falta energía en el trabajo y le cuesta fomentar un entorno en el que puedan trabajar y relajarse con sus colegas. Se han establecido diferentes estudios y teorías que se relacionan con la segunda variable, Desempeño Laboral, pero en este contexto se crean los rasgos y roles que posee cada trabajador. Con el fin de cumplir los objetivos organizacionales, se desarrolla el rol que desempeña el empleado dentro de su

horario organizacional teniendo en cuenta el contrato laboral, las condiciones propuestas, el análisis de los pros y contras del trabajo, la subordinación, el horario y la compensación adecuada (Acosta, 2018).

Evaluación de desempeño: Chiavenato (2009), menciona estimar el plan o procedimiento desarrollado sobre el empleado en los diversos roles que lo involucran para alcanzar las metas y objetivos de la organización; para ello, se debe potenciar de manera óptima para el logro de metas y a su vez en el plan mejorar las acciones a favor de la empresa. La evaluación del desempeño, según Davis y Werther (2007), es la expresión de diversas características de cada empleado para entender las funciones que dan lugar a un buen desempeño laboral y la evaluación de los propósitos particulares para revisar dentro de la función que los empleados desempeñan en la empresa.

Las dimensiones de Desempeño laboral son:

Logro de Metas: Según Robbins (2014), determina la cantidad de recursos de una salida pueden producir. El objetivo de las instituciones es maximizar los ingresos y ahorrar costes siempre que sea posible.

Competencias: Según Benavides (2002), son acciones y talentos observables en el trabajo y que conducen eficazmente a sus funciones y responsabilidades. Al ser un mecanismo que garantiza una mejor producción, el rendimiento será mayor. Porque mejorar las habilidades aumentará la productividad y la conducta profesional en el trabajo. Como resultado, podrá completar sus tareas con ilusión, responsabilidad y superación.

Rasgos de personalidad: Nuestra esencia psicológica única, se refleja en los rasgos de nuestra personalidad. En consecuencia, la personalidad determina quién es una persona y cómo se comporta. desempeñar y rendir mejor en el trabajo, lo que repercute y tiene en cuenta varios elementos (Myers, 2011)

III. METODOLOGÍA

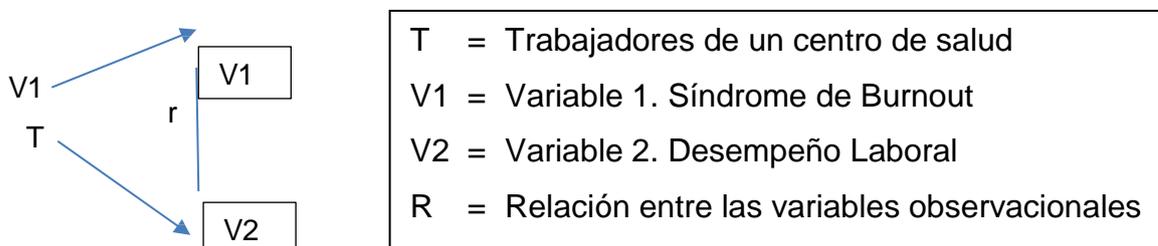
3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de carácter fundamental porque pretendía aportar conocimientos y no necesariamente resolver un problema. También fue de naturaleza cuantitativa porque se utilizó estadística y cuestionarios para la recolección de datos de cada variable. Independientemente de su uso, Tamayo (2019) avaló la investigación básica como el estudio que intenta cooperar con la corriente teórica. Hernández y Mendoza (2018) sugirieron que sirve de base para muchas investigaciones y formas de información. Tamayo (2019) también mencionó el enfoque cuantitativo al hablar de la metodología utilizada para recabar datos que permitan sustentar hipótesis y evaluar su postura.

Dado que los datos se recogieron simultáneamente (2023), el diseño es no experimental y transversal. Fabregues et al. (2016) comentan este hecho y afirman que a través de estos diseños se visualizan los fenómenos en su ambiente más natural y se planifica el tiempo y el espacio para la aplicación de materiales e instrumentos. Dado esto, se plantea en la presente investigación que el Centro de Salud de Utcubamba sirvió como lugar de desarrollo.

Figura 1

En la imagen 1 se observa un esquema del diseño del presente trabajo de investigación.



3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout

Definición conceptual

Una enfermedad psiquiátrica frecuente entre los trabajadores cuyos empleos requieren un contacto interpersonal directo es el burnout. Constante frustración personal como resultado de los altos niveles de estrés y ansiedad en el trabajo, de una mala actitud ante condiciones de trabajo desafiantes o de conflictos con el entorno laboral. Burnout a nivel personal, profesional e interpersonal (Gallego y Fernández, 1991).

Variable 2: Desempeño Laboral

Definición conceptual:

Menéndez (2007) ofrece una definición de la idea. Variables de rendimiento en el trabajo. El rendimiento es el resultado final de las acciones que realizan los empleados de acuerdo con su nivel de conocimientos técnicos y habilidades acumuladas, alcanzando los objetivos marcados por cada función profesional encomendada, y contabilizando lo suficiente para aumentar la producción.

Definición Operacional:

Describe el resultado de puntuar las respuestas al instrumento, que consta de 20 preguntas en escala tipo Likert, que evalúan tres dimensiones: nivel de habilidad, cualidades de personalidad y consecución de objetivos.

3.3 Población, muestra y muestreo Población:

Según Carrasco (2009), es la recolección de materiales correspondientes al área donde se realiza el estudio en particular. No fue indispensable utilizar técnicas de muestreo porque la población del estudio estuvo conformada por 30 personas del personal de los centros de salud que sirvieron como muestra.

- **Criterios de inclusión:** Trabajadores de la institución perteneciente al MINSA
- **Criterios de exclusión:** Asistenciales y administrativos que estuvieron de permiso o vacaciones.
- **Unidad de análisis:** Estuvo conformada por los 30 trabajadores que pertenecen a un centro de Salud- Utcubamba, en el periodo del año 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Carrasco (2009) destaca la técnica como una herramienta utilizada para resolver la cuestión metodológica, para validar o incluso refutar la hipótesis, haciendo referencia a Pardinás (1982).

En el estudio se empleó la encuesta para los servidores del centro de salud de Utcubamba, 2023, y para medir la variable síndrome de burnout se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory Scale (MBI).

Encuesta:

Según Carrasco (2016), consiste en preguntas previamente elaboradas para obtener los datos requeridos de los encuestados. Estas preguntas deben tener en cuenta la exactitud y posterior análisis de los datos aportados por los encuestados a la encuesta.

Instrumentos:

Un instrumento, según Urbano (2006), es cualquier ítem o mecanismo que facilita la recogida de datos. Para cuantificar el síndrome de burnout se utilizó el "Maslach Burnout Inventory" (MBI) de Maslach y Jackson, una escala que mide el desgaste

emocional, la despersonalización y la realización personal. Gracias a este cuestionario pudimos calibrar las respuestas mediante una escala de Likert.

Consecución de objetivos, Competencias y Rasgos de personalidad son los tres componentes del "cuestionario para evaluar el desempeño laboral" que utilizamos para medir el desempeño laboral. La encuesta consta de 20 ítems y cada uno de ellos puede responderse mediante una escala de Likert.

Tabla 1: Ficha técnica de la herramienta de recogida de datos para medir el síndrome de burnout.

Titulo	Cuestionario para medir el Síndrome de Burnout
Autor (es)	Maslach y Jackson (1981) adaptado por Viviana paredes ubillus
Procedencia	Estados Unidos
Objetivo	Medir el Síndrome de Burnout
Aplicación	Individual
Tiempo estimado	15-20 Minutos
Ámbito de aplicación	Los datos se recogerán de los trabajadores de un centro de salud-
Utcubamba Escala y puntuación Likert 0 al 6 donde 0	Escala de es menor puntaje y6 mayor calificación
Estructura	20 preguntas
Componentes	Se compone de 3 ejes que vienen siendo las dimensiones:

Agotamiento
Emocional,
Despersonalizac
ión y
Realización
Personal.

Tabla 2: Ficha técnica del instrumento de medición del rendimiento en el trabajo

Titulo	Ficha para medir el Desempeño Laboral
Autor (es)	Melani Campos Huarez (2017) adaptado por Viviana paredes ubillus
Procedencia	Perú- Lima
Objetivo	Medir el Desempeño Laboral
Aplicación	Individual
Tiempo estimado	10-15 Minutos
Ámbito de Aplicación	Los datos se recogerán del los trabajadores de un centro de salud- Utcubamba
Escala y puntuación	Escala de Licker 1 al
5, se considera 0	Como menor y 6 como mayor calificación
Estructura	20 preguntas
Componentes	Dimensión1: Logro de Metas Dimensión 2: Competencias Dimensión 3: Rasgos de personalidad

Validez

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) El valor de validez se refiere a un instrumento que mide de manera confiable la variable evaluar. Por lo tanto, debe ser válido tanto en términos de norma, contenido como estructura. Se utilizaron el MBI y el Inventario de Desempeño Laboral de Maslach y Jackson (1981). Como se muestra a continuación, estos instrumentos fueron validados por expertos que dieron fe de su validez en cuanto a criterios pertinentes, claros y relevantes.

Tabla 3: Validez de los instrumentos síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

Especialistas	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Mg. Segundo Jimenez Gayoso	si	si	si
Mg. Juan Pablo Balladares Ballona	si	si	si
Mg. Roberto Pariente Villegas	si	si	si

Confiabilidad

La confiabilidad es el requisito que debe cumplir un instrumento para medir con éxito una variable volumétrica, afirma Córdova (2018, p. 120). La consistencia de la medición como lo muestra el coeficiente de confiabilidad.

El instrumento Síndrome de Burnout es un cuestionario con 20 preguntas que fue validado por Viviana Paredes Ubillus mediante una prueba piloto con una muestra de 10 profesionales de la salud. Cumplió con los requisitos especificados y tuvo una alta confiabilidad, con un alfa de Crombach de 0,9.

3.5 Procedimientos

Este estudio requería el permiso de la Jefatura de un centro de salud – Utcubamba, que entonces se coordinara con la Enfermera Jefe de un centro, escribió una carta de presentación para solicitar el instrumento, y se informó al equipo de investigación sobre el estudio, fines, objetivos, beneficios, confidencialidad

La complementación y participación del cuestionario es voluntaria, se dará

consentimiento informado junto con el cuestionario en base a los criterios de selección, recopile datos y guarde información en Excel para su análisis e interpretación inmediatos.

3.6 Método de análisis de datos

Torres (2020) subrayó que, a partir de la información recogida mediante encuestas, es crucial basarse en la estadística inferencial para inferir comportamientos, personalidades y conductas.

En primer lugar, se utilizó la aplicación Microsoft Excel para convertir los resultados de la encuesta en una hoja de procesamiento de Excel conocida como volcado de datos y, a continuación, se utilizó el programa estadístico SPSS v.26 para realizar diversos análisis.

Según Rufino (2005), se utilizaron estadísticas descriptivas para describir adecuadamente los diversos aspectos de los resultados.

3.7 Aspectos Éticos

Para ser ética, la investigación debe ser digna de servir como evaluación de su relevancia para la sociedad, la ciencia o la medicina. Tal como lo establece el trabajo científico de Salazar et al. (2018), las reglas de intervención deben estar fundamentadas para brindar a la población el mayor nivel de bienestar posible. Para eso, Castillo (2012) sugiere que cuando el tema de investigación involucra seres vivos, la ética debe estar presente en el investigador y sustentada a través de normas o, a nivel nacional, áreas generadoras de conocimiento que brindan oportunidades para la mejora y la solución de problemas. Pero, según Fuentes et al. (2013), esto requiere la aprobación del comité de ética, la observancia de los principios bioéticos y la encriptación de los datos. Por lo tanto, Su objetivo es proteger la vida, la intimidación, la dignidad, los derechos y la salud relacionados con la investigación de acuerdo con las normas nacionales e internacionales establecidas por nuestro país.

IV. RESULTADOS

Los resultados se examinaron de acuerdo con los objetivos generales y específicos para llevar a cabo este estudio:

Objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de un centro de salud - Utcubamba

Tabla 04: *Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral*

		Burnout	Desempeño laboral
Burnout	Correlación de Pearson	1	-,093
	Sig. (bilateral)		,623
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,093	1
	Sig. (bilateral)	,623	
	N	30	30

Nota: A partir de la prueba de correlación de Pearson podemos determinar que ambas variables tienen una relación inversa entre ellas, pero no significativa, pues se ha obtenido un coeficiente de correlación de -0.09. Una correlación negativa no es necesariamente un resultado malo, en la tabla 11 se muestra los datos de correlación de Pearson que respaldan este resultado, pues un resultado negativo significa que ambas variables tienen una relación inversa entre ellas, es decir que a mayor sea el nivel de prevalencia del síndrome de burnout menor será el desempeño laboral, por otro lado, este valor negativo está muy cerca a cero denotando una relación débil eso puede significar que pueden existir factores que no se estén considerando para definir si este valor de correlación puede seguir alejándose de cero volviéndose una relación indirecta significativa o volverse cero directamente.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de salud - Utcubamba

Tabla 05: Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
98	1	3,3	3,3	3,3
94	2	6,7	6,7	10,0
93	1	3,3	3,3	13,3
92	1	3,3	3,3	16,7
91	3	10,0	10,0	26,7
90	3	10,0	10,0	36,7
89	1	3,3	3,3	40,0
88	2	6,7	6,7	46,7
87	1	3,3	3,3	50,0
85	4	13,3	13,3	63,3
83	1	3,3	3,3	66,7
82	2	6,7	6,7	73,3
81	1	3,3	3,3	76,7
80	1	3,3	3,3	80,0
79	2	6,7	6,7	86,7
78	1	3,3	3,3	90,0
75	1	3,3	3,3	93,3
73	1	3,3	3,3	96,7
71	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: De acuerdo a los datos de la tabla 13 se ha podido determinar que el 96.7% de los encuestados presenta un nivel de SB Alto principalmente con puntajes entre 73 a 98; y solo el 3.3% presenta un nivel medio con 71 puntos, estos valores pueden ayudar a definir que existen una gran cantidad de trabajadores que sufren de muchísimo estrés laboral sin embargo no se puede definir los factores específicos que causan este nivel de estrés.

Objetivo específico 2: Relacionar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud – Utcubamba

Tabla 06: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
51	1	3,3	3,3	3,3
45	1	3,3	3,3	6,7
44	1	3,3	3,3	10,0
41	2	6,7	6,7	16,7
40	1	3,3	3,3	20,0
38	1	3,3	3,3	23,3
37	5	16,7	16,7	40,0
36	1	3,3	3,3	43,3
32	2	6,7	6,7	50,0
31	2	6,7	6,7	56,7
26	1	3,3	3,3	60,0
24	4	13,3	13,3	73,3
23	1	3,3	3,3	76,7
22	2	6,7	6,7	83,3
20	3	10,0	10,0	93,3
19	1	3,3	3,3	96,7
17	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: De acuerdo a los datos de la tabla 15 se ha podido determinar que el 96.7% de los encuestados presenta un nivel de desempeño laboral bajo con puntajes entre 17 a 45; y el 3.3% presenta un nivel medio con 51 puntos. Estos resultados apoyados a los resultados de la tabla 13 permiten determinar y/o afirmar la relación entre estas dos variables, pues el elevado nivel de estrés presente en los trabajadores repercute en sus funciones dentro de la organización generando así este valor tan alto de un deficiente desempeño laboral.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre el síndrome de burnout y el logro de metas

Tabla 07: *Relación entre el SB y el logro de metas*

		Burnout	Logro de metas
Burnout	Correlación de Pearson	1	-,061
	Sig. (bilateral)		,750
	N	30	30
Logro de metas	Correlación de Pearson	-,061	1
	Sig. (bilateral)	,750	
	N	30	30

Nota: De acuerdo a la prueba de correlación de Pearson podemos determinar que el SB se relaciona de forma inversa con la dimensión logro de metas, pues se ha obtenido un coeficiente de correlación de -0.06, asimismo, este valor expresa una relación poco significativa. Del mismo modo que la relación inversa entre las variables, aquí sucede lo mismo, determinando que un alto nivel de estrés en los trabajadores repercute de forma negativa en el logro de metas de los mismos, siguiendo la lógica de una relación inversa.

Objetivo específico 4: Explicar la relación entre el SB y competencias

Tabla 08: *Relación entre el SB y competencias*

		Burnout	Competencias
Burnout	Correlación de Pearson	1	-,148
	Sig. (bilateral)		,435
	N	30	30
Competencias	Correlación de Pearson	-,148	1
	Sig. (bilateral)	,435	
	N	30	30

Nota: Por otro lado, según la prueba de correlación de Pearson podemos determinar que el SB se relaciona de forma inversa con la dimensión de competencias, pues se ha obtenido un coeficiente de correlación de -0.148; asimismo, este valor expresa una relación poco significativa, aunque ya en un nivel medio. Al hablar de competencias podemos señalar a aquellas capacidades que tienen los trabajadores que constan de diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las distintas interacciones dentro de la organización; bajo ese concepto, es lógico mientras mayor sea el nivel de estrés de los trabajadores más complicado será expresarse, comprenderse entre compañeros o interactuar y desempeñarse de forma óptima en sus funciones.

Objetivo específico 5: Analizar la relación entre el SB y los rasgos de personalidad

Tabla 09: *Relación entre el SB y los rasgos de personalidad*

		Burnout	Rasgos de personalidad
Burnout	Correlación de Pearson	1	-,001
	Sig. (bilateral)		,996
	N	30	30
Rasgos de personalidad	Correlación de Pearson	-,001	1
	Sig. (bilateral)	,996	
	N	30	30

Nota: A partir de la prueba de correlación de Pearson podemos determinar que el SB se relaciona de forma inversa con la dimensión de rasgos, pues se ha obtenido un coeficiente de correlación de -0.001; asimismo, este valor expresa una relación poco significativa. Esta es la única correlación de la investigación que presenta un valor muy cercano a cero, bajo esta premisa se puede afirmar que el nivel de estrés presente en los trabajadores no influye en los rasgos de personalidad, pero este pequeño valor de correlación puede deberse a factores relacionados con alguno de los dos elementos relacionados.

V. DISCUSIÓN

El desequilibrio que existe entre la alta demanda de los pacientes hacia el personal de salud, y la realidad que afronta el sector salud día a día, constituyen parte de los problemas de la salud pública, esto conlleva que los trabajadores se sobren esfuercen y que sufran de enfermedades relacionados al estrés constante y decaiga su desempeño laboral.

De acuerdo con los hallazgos obtenido por el análisis de resultados se ha podido demostrar que ambas variables en estudio se asocian y que a partir de la correlación de Pearson se manifiesta que su vínculo es inverso a partir de la prueba de correlación de Pearson podemos determinar que ambas variables tienen una relación inversa entre ellas, pues se ha obtenido un coeficiente de correlación de -0.09, eso quiere decir que a mayor sea el nivel de prevalencia del síndrome de burnout menor será el desempeño laboral. Asimismo, el valor de significancia de 0.623 denota la confirmación de la relación, Como se ha mencionado párrafos arriba esto no es necesariamente un resultado malo, por otro lado, este valor negativo está muy cerca a cero denotando una relación débil o puede significar que pueden existir factores que no se estén considerando para definir si este valor de correlación puede seguir alejándose de cero volviéndose una relación indirecta significativa o volverse cero directamente.

A todo esto, este resultado se manifiesta en la investigación de Gutiérrez (2018), donde se llegó a la conclusión de que las variables están relacionadas, pero que no es significativa porque se obtuvo una puntuación baja del 23,7%. Bajo el foco de estos resultados de correlaciones negativas, sería importante considerar que quizá la correlación entre ambas variables requiera de la consideración de más elementos o situaciones que ayuden a esclarecer el porqué de su relación tan poco significativa.

Asimismo, estableció que el nivel de SB en los trabajadores de un centro de salud-Utcubamba, es alto principalmente, que de acuerdo con la tabla 13 es de 96.7% con puntajes entre 73 a 98, esto quiere decir que los trabajadores presentan altos

niveles de estrés laboral por lo que no cumplen con sus funciones como se espera, estos valores pueden ayudar a definir que existen una gran cantidad de trabajadores que sufren de estrés laboral sin embargo no se puede definir los factores específicos que causan este nivel de estrés.

la dimensión de despersonalización y el factor de riesgo más predominante fue el beneficio económico, concluyendo que existe una relación negativa significativa, se demuestra que existen distintos factores como lo explica Chiavenato, no solo el ambiente laboral hace que el trabajador muestre un desempeño diferente sino también la remuneración, como interactúa con el resto del personal, el horario, los incentivos y motivación.

Celis (2019) donde se manifiesta la prevalencia de burnout oscila entre el 52,6% y el 6,3%, demostrando que los profesionales de salud del Hospital Regional Santa Isabel tienen un alto índice de cansancio, por lo que concluyó que a causa de esto, los profesionales de salud no cumplen con los objetivos de trabajo establecidos y tienen un ambiente de trabajo desagradable.

Por otro lado, el 96.7% de los encuestados reportó un desempeño laboral deficiente, principalmente con puntajes entre 17 y 45. Estos resultados, respaldados por los niveles de estrés de los empleados, permiten determinar y/o confirmar la relación entre estas dos variables, ya que un alto nivel de estrés afecta sus funciones dentro de la organización, lo que resulta en un alto valor de desempeño laboral deficiente.

Esto guarda cierta conexión con la investigación de Durán et al. (2021), donde se pudo determinar que el desarrollo laboral puede ser afectado por distintos factores que afectan a su desempeño, explicando que en 1982 se creó una escala por el investigador Maslah para medir la gravedad de estos factores porque debido a que en 1974 el psicoanalista Freud realizó un estudio donde los empleados que brindan servicio de drogodependientes sentían el agotamiento físico y mental causando desmotivación por desempeñar sus labores ya que no tenían la suficiente

energía para realizarlo, por esa razón esta escala ayudo a medir la gravedad de estos factores que causaban un mal desempeño laboral, concluyendo que esto se produce porque el empleado esta al estar expuesto a otras personas por su lugar de trabajo donde deben enfrentar situaciones estresantes, surgiendo como consecuencia un cansancio físico y psicológico prolongado, que afecta la autoimagen y la autoestima, debido a eso no tienen un buen desempeño en su desarrollo laboral.

Además, se manifestó que la relación entre el SB y El logro de metas es opuesta, ya que la prueba de correlación de Pearson encontró que su correlación es de -0,06, del mismo modo que la relación inversa entre las variables, aquí sucede lo mismo, determinando que un alto nivel de estrés en los colaboradores repercute de forma negativa en el logro de metas de los mismos, siguiente la lógica de una relación inversa.

De esa misma manera, Se confirmó la relación entre SB y habilidades, con un coeficiente de correlación de -0.148, es decir que a mayor nivel de estrés menor será el desempeño de las capacidades que tienen los trabajadores compuestos de varios conocimientos, habilidades, formas de pensar, personalidades y valores; bajo ese concepto, es lógico mientras mayor sea el nivel de estrés de los trabajadores más complicado será expresarse, comprenderse entre compañeros o interactuar y desempeñarse de forma óptima en sus funciones.

Finalmente, una prueba de correlación de Pearson con un coeficiente de correlación de -0.001 mostró que la relación entre SB y rasgos de personalidad es inversa; esta es la única correlación en la investigación que mostró un valor muy cercano a cero. Basándose en esta teoría, se puede concluir que el nivel de estrés en los trabajadores no afecta los rasgos de personalidad; sin embargo, este pequeño valor de correlación podría deberse a factores relacionados. Estos hallazgos se pueden demostrar en la investigación de Márquez (2020), donde se determinó que, a causa de factores como La despersonalización, la fatiga emocional y la satisfacción personal y produce el SB siendo muy frecuente en los 68 profesionales médicos encuestados.

Esto guarda conexión con el estudio realizado por Rendón (2020), donde demuestra que las mismas dimensiones que el estudio anterior causan que se presente la enfermedad del síndrome de burnout de manera muy extensa. Concluyendo de esta manera que existe relación entre el SB y las dimensiones en estudio ya antes mencionadas porque son causa del bajo desempeño laboral que termina afectando a las personas en estudio. Es importante denotar que en todas las pruebas realizadas se muestra un valor de correlación negativo o poco significativo, es decir que tanto variables como dimensiones tienen una relación inversa, pero para este caso en específico esta relación no es significativa, esto puede deberse a factores que no se estén considerando.

Para Abarca que en su trabajo de investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermería del área de neonatología de un hospital, su tipo de investigación fue correlacional, básico, cuantitativo y corte transversal, encuestando a 60 profesionales, demostrando que si existe correlación significativamente inversa entre las variables con un valor de Spearman de $-0,549$, en comparación con nuestro estudio, se obtuvo una correlación significativa entre variables, con un valor de Spearman $0,286$ para la dimensión de agotamiento emocional $0,497$ para la dimensión de despersonalización y para la dimensión de realización personal de $0,396$ en función a la variable desempeño laboral, demostrando que los trabajadores están afectados por el síndrome de burnout, por múltiples causas, por parte de estrés crónico, reinicio de las actividades post pandemia, sobrecarga en sus labores.

VI. CONCLUSIONES

1. Las conclusiones de este estudio confirman que existe una estrecha relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los empleados del centro de salud de Utcubamba. Esta relación es negativa cuando ambas variables están directamente relacionadas. Dado que los dos factores están íntimamente relacionados, es crucial tratar y apoyar a todos los miembros de la salud porque el Síndrome de Burnout perjudica al trabajador como ser humano. El trabajador se ve perjudicado tanto personalmente como en su calidad de empleado público.
2. Así mismo se encontró que la institución correspondiente no tiene conocimiento de la situación, por lo que carece de un equipo de profesionales que pueda ofrecer asistencia psicológica a sus empleados. A la luz de estos hallazgos, se puede decir o inferir que las instancias superiores de salud deben realizar una evaluación psicológica, ofrecer apoyo especializado y calificado a sus empleados, y de esta manera mejorar su desempeño laboral en beneficio de la sociedad.
3. También deducimos de los resultados que un ambiente de trabajo inadecuado promueve el Síndrome de Burnout, lo que se traduce en un bajo rendimiento laboral. Llegamos a la conclusión de que la frecuencia en las dimensiones está relacionada con la falta de conciencia de las instancias superiores de que su trabajador necesita más consideración y apoyo emocional, así como con la creación de estrategias para abordar esta cuestión, lo que ayuda a promover el reconocimiento crítico del trabajador sanitario.
4. Por último, se determina que las autoridades superiores prestan poco o ningún apoyo al bienestar de los profesionales sanitarios. No se está haciendo nada por el bienestar de los profesionales sanitarios, que ya están sobrecargados de trabajo, tareas y responsabilidades diversas, largas jornadas laborales.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la gerencia de la micro red debe tener en cuenta que deben desarrollar procesos de autoevaluación cognitiva para empleados y estrategias de comportamiento cognitivo que ayuden a los empleados a eliminar o reducir los desencadenantes del estrés.
2. Se debe formar equipos donde puedan desarrollar habilidades sociales y de apoyo social, de esta manera se estaría ayudando a los empleados apoyarse entre ellos buscando de esta manera que mejoren el ambiente de trabajo y de esa manera se motive al trabajador para que incremente su desempeño laboral.
3. Se recomienda también eliminar o reducir los factores estresantes organizacionales que contribuyen al síndrome, por ello la organización debe tomar muchas más importancias a su recurso humano y considerar analizar el ambiente laboral en el cual desarrollan sus funciones para poder adecuarlo para que el ambiente laboral sea mucho mejor para cumplir con los objetivos de la institución.
4. Como último y no menos importante, para aumentar la capacidad de adaptarse a un individuo a las fuentes de estrés en el lugar de trabajo, se debe tratar de fomentar la adquisición de ciertas técnicas, porque esto ayudará a mejorar la manera de adaptarse a la presión del entorno laboral y puedan cumplir con sus propósitos individuales y como institución.

REFERENCIAS

Abarca Pérez, J. E. (2018). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital de Ventanilla, Lima-2017. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14338>

Blanca (2018) (Artículo); Síndrome de burnout en el personal de enfermería: asociada a estresores del entorno hospitalario Andalucía, España. Betancur, A., Guzmán, C., Lema, C., Pérez, C., Pizarro, M. C., Salazar, S., ... &

Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 297-308. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.4030090402>

Rodríguez, H., Cobucci, R., Oliveira, A., Cabral, J. V., Medeiros, L., Gurgel, K., &

Gonçalves, A. K. (2019). Burnout syndrome among medical residents: A systematic review and meta-analysis. *PLoS One*. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0206840>

Ruiz Caqui, Y. J. (2020). Influencia del síndrome de burnout en la calidad de atención que brinda el profesional de salud en la micro red Huariaca, Pasco 2020. <http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/217>

Rivas, E., & Barraza-Macías, A. (2018). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales. *Enfermería universitaria*, 15(2),136-146. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632018000200136

Rendon, M.M. (2020) Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización (Artículo) Universidad de Sonora de México.

Teófilo (2020) síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud, Universidad Nacional del Antillano de Puno, Perú.

file:///C:/Users/Public/Desktop/Descargas/Documentos/90-exto%20del%20artículo-428-1-10-0201006.pdf

Lauracio, c. (2020) Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. (Artículo) Universidad Nacional del Altiplano de Puno-Perú.

López, T. (2017) Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de Enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega Octubre- diciembre del 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

López C.A. (2017). síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes Organizacionales en el ámbito de la Sanidad Pública Gallega. Tesis de Doctorado. Universidad de Vigo.

Mendoza, V. (2017) Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Rodríguez, H., Cobucci, R., Oliveira, A., Cabral, J. V., Medeiros, L., Gurgel, K., &

Gonçalves, A. K. (2019). Burnout syndrome among medical residents: A systematic review and meta-analysis. PLoS One,13(11).

<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0206840>

Ruiz Caqui, Y. J. (2020). Influencia del síndrome de burnout en la calidad de atención que brinda el profesional de salud en la micro red Huariaca, Pasco 2020. <http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/217>

Rivas, E., & Barraza-Macías, A. (2018). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales. Enfermería universitaria,

15(2),136-146.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632018000200136

Rendon, M.M. (2020) Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización (Artículo) Universidad de Sonora de México.

Teófilo (2020) síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud, Universidad Nacional del Antillano de Puno, Perú.

<file:///C:/Users/Public/Desktop/Descargas/Documentos/90-Texto%20del%20artículo-428-1-10-20201006.pdf>

Yaya, V., Jurado, L., & Serrano, E. (2018). Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia adulto de una clínica privada de Lima, 2017. Universidad peruana Unión.

Yallerco Q.L., Y.U.H. (2019) Liderazgo y Desempeño Laboral de los enfermeros que laboran en el sector salud, Juliaca 2019. Revista Científica de Ciencias de la Salud. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1343/1684.

Calle, H. (2020). Nivel de síndrome de Burnout durante la pandemia Covid-19 en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales del hospital municipal boliviano holandés, El Alto, gestión. La Paz. Bolivia [Tesis de maestría - Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio institucional – Universidad Mayor de San Andrés.

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24846/TM-1679.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Altamirano, H. (2018). Desempeño laboral y Síndrome de Burnout en profesionales médicos de emergencia, hospital de apoyo II Sullana, Piura, 2018. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo–Piura –Perú].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26018>

Cardozo, V., & Ríos, M. (2017). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería en centro de salud San Jerónimo Andahuaylas – Apurímac [Tesis de segunda especialidad en enfermería en salud mental – Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucional - Universidad Nacional del Callao.

http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3730/CARDOZO%20Y%20RIOS_TESIS2DAESP_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, J. (2020). Impacto de la Covid-19 sobre la salud mental de las personas. Revista Mediceletrónica.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300578

Ayala, M. (2019). Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Ate – Agencia de Huaycán y su impacto interno, Lima, 2019. [Tesis de Grado, Universidad Peruana Unión. Lima].

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2512>

Altamirano, H. (2018). Desempeño laboral y Síndrome de Burnout en profesionales médicos de emergencia, hospital de apoyo II Sullana, Piura, 2018. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo – Piura – Perú].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26018>

Ferrandino, F. (2020). Burnout en profesionales de la salud en tiempos de pandemia de COVID-19. [Tesis de grado, Buenos Aires – Argentina]: Fundación H.A. Barceló.

https://repositorio.barcelo.edu.ar/greenstone/collect/tesis/index/assoc/HASH0169/cfd0881b.dir/BRC_TFI_Ferrandino.pdf

Huayanay, S. (2021). Estrés laboral y clima laboral en colaboradores de una empresa automotriz de Lima Metropolitana bajo la pandemia del COVID-19, 2021 [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo. Lima]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59768>

Vargas, Ch. (2019). Estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de Juliaca – 2019 [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión – Juliaca].

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2989>

Díaz, W. (2017). Sobre carga laboral asociado a síndrome de burnout en personal de salud de emergencia de un hospital de Trujillo. Díaz, W. C. (2017). Sobre carga de un hospital de Trujillo Arga laboral asociado a síndrome de burnout en personal de salud de emergencia.

Dimitriu, M., Pantea-Stoain, A., Smaranda, A., Nica, A., Carap, A., Constantin, V., . . . Socea, B. (2020). Burnout syndrome in Romanian medical residents in time of the COVID-19. *Medical Hypotheses*.

Duran, S., García, J., Parra Margel, A., García Velásquez, M., & Hernández Sánchez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en instituciones de salud en Barranquilla.
doi:<http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>

Elbarazi, I., Loney, T., Yousef, S., & Elias, A. (2017). Prevalence of and factors associated with burnout among health care professionals in Arab countries: a systematic review.
Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-017-2319-8>

Eren, P., & Yeni, I. (2020). Factores de riesgo psicológico para los profesionales sanitarios en el proceso epidemiológico.

Espinoza Rojas, N. E., & Estrada Urteaga, J. L. (2018). Motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la red de salud III Cajamarca- 2018.

Evanoff, B., Strickland, J., Dale, A. M., Hayibor, L., Page, E., Duncan, J., . . . Gray, D. (2020). Factores personales y laborales asociados con el bienestar mental durante la respuesta COVID - 19: encuesta a trabajadores de salud y otros trabajadores.

Farrukh, S., Hussain, W., & Siddiqui, Z. (2020). Assessment of Anxiety among Healthcare Professionals. *Biomédica – Vol. 36*, 256-260.

Fontán Atalaya, I. M., & Dueñas Diez, J. L. (2020). Síndrome de burnout en una unidad de gestión clínica de obstetricia y ginecología. doi: <https://doi.org/10.1016/j.cali.2010.05.001> Get rights and content

Jodas, D. A., Nesello, F., Eumann, A., Duran, A., López, F., & De Andrade, S. (2017). Consecuencias físicas, psicológicas y ocupacionales del agotamiento laboral: una revisión sistemática de estudios prospectivos. Kang, L., Li, Y., Hu, S., Chen, M., Yang, C., Yang, B. X., . . . Liu, Z. (2020). The mental health of medical workers in Wuhan, China dealing with the 2019 novel coronavirus. *Lancet Psychiatry*. Obtenido de 10.1016/S2215- 0366(20)30047- X

Kerlinger, F. N. (1985). Investigación del comportamiento.

Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud.

Lebrón, O., & Díaz. (2020). Síndrome de burnout en odontólogos de la XVIII Región Sanitaria del ministerio de salud pública bienestar social, Paraguay.

López, A. (2020). Los trabajadores de salud se encuentran a dos batallas: la pandemia del COVID 19 y las alteraciones de salud mental.

Luceño Moreno, L., Talavera Velasco, B., García Albuérne, Y., & Martín García, J. (2020).

Symptoms of Posttraumatic Stress, Anxiety,. Environmental Research and Public Health. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/ijerph17155514>

Luo , M., Guo, L., Yu, M., Jiang, W., &Wang, H. (2020). The psychological andmental impact of coronavirus disease 2019 (COVID19) on medical staff andgeneral public – A systematic review and metaanalysis. Psychiatry Research. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113190>

Malin, J., Faisham, W., Irfan, Asrenee, Azian, Imran, K., & Yeong. (2020). Unaevaluacion critica de COVID 19 en Malasia y mas. Revista de ciencias médicas de Malasia.

Mamani , A., Obando, R., Uribe, A. M., & Vivanco, M. (2017). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. Mo, Y., Deng, L., Zhang, L., Lang, Q., Liao, C., Wang , N., . . . Huang, H. (2020).Estrés laboral entre enfermeras chinas para apoyar a Wuhan en la lucha contra la epidemia de COVID-19.

ANEXOS

Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Síndrome de Burnout	<p>Una enfermedad psiquiátrica frecuente entre los trabajadores cuyos empleos requieren un contacto interpersonal directo es el burnout.</p>	<p>Estos son los puntajes obtenidos a partir de la clasificación de respuestas del instrumento, que incluye 22 ítems de escala tipo Likert y se puntúa de 0 a 6, evaluando tres dimensiones.</p>	<p>Agotamiento Emocional (Comprende los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos • Empatía • Pensamiento (impotencia y desesperanza) • Interrelaciones en el ambiente laboral 	<p>Bajo (22-58) Medio (59-95) Alto (96-132)</p> <p>Las puntuaciones representan:</p> <p>Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>
	<p>Debido a un alto nivel de estrés y ansiedad en el trabajo, de un descontento personal continuo, de una mala actitud ante condiciones de trabajo desafiantes o de conflictos con el entorno laboral.</p>		<p>Despersonalización (Con ítems 5, 10, 11, 15, 22)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Deshumanización • Respuestas negativas • Absentismo laboral • Actitudes emocionales frías • Despectiva 	
	<p>Burnout a nivel personal, profesional e interpersonal.</p>		<p>Realización Personal (Con ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño personal • Baja autoestima • Evitación de relaciones personales • Capacidad laboral. 	

Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p style="text-align: center;">Desempeño laboral</p>	<p>El desempeño es el resultado final de las acciones que realizan los empleados de acuerdo con su nivel de conocimientos técnicos y habilidades acumuladas, alcanzando los objetivos marcados por cada función profesional encomendada, y contabilizando lo suficiente para aumentar la producción (Menéndez, 2007).</p>	<p>Se refiere a las puntuaciones obtenidas como resultado de la puntuación de las respuestas del instrumento, que incluye 20 ítems de escala tipo Likert y se puntúa de 1 a 5, evaluando tres dimensiones: logro de metas, habilidades y rasgos de personalidad.</p>	<p>Logros de Metas (comprende los ítems del 01 al 07)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia • Efectividad 	<p>Las puntuaciones representan:</p> <p>Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>
			<p>Competencias (comprende los ítems del 08 al 14)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades • Destrezas • Compromiso con objetivos y metas institucionales • Responsabilidad • Iniciativa 	
			<p>Rasgos de personalidad (comprende los ítems del 15 a 20)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sociabilidad • Autocontrol 	

Instrumentos de recolección de datos sobre el Síndrome de Bournot

Indicación Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: siempre.

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
AE	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
AE	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					
AE	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar					
RP	Comprendo fácilmente como se siente los pacientes					
	Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
AE	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo					
RP	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes					
AE	Siento que mi trabajo me esta desgastando					
RP	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas					
D	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					
D	Me preocupa el hecho que este trabajo me endurezca emocionalmente					
RP	Me siento muy activo					
AE	Me siento frustrado con mi trabajo					
AE	Creo que estoy trabajando demasiado					
D	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes					
AE	Trabajar directamente con personas me produce estrés					
RP	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes					
RP	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes					
RP	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma					
D	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas					

AE : Agotamiento Emocional

D : Despersonalización

RP : Realización Personal

Instrumentos de recolección de datos sobre el Desempeño Laboral

Indicación Marcar con una X la respuesta que crea conveniente para el enunciado:

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

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

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	SINDROME DE BURNOUT	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL														
01	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo				X				X				X	
02	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado				X				X				X	
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado				X				X				X	
04	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa				X				X				X	
05	Me siento frustrado por el trabajo				X				X				X	
06	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo				X				X				X	
07	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa				X				X				X	
08	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades				X				X				X	
Dimensión 2 DESPERSONALIZACION														
09	Siento que estoy tratando algunos beneficiados de mi, como si fueses objetos impersonales				X				X				X	
10	Siento que me he hecho más dura con la gente				X				X				X	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente				X				X				X	
12	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente				X				X				X	
13	Me parece que los beneficiados de mi trabajo me culpan de algunos problemas				X				X				X	
Dimensión 3 REALIZACION PERSONAL														
14	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender				X				X				X	
15	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender				X				X				X	
16	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo				X				X				X	
17	Me siento muy enérgico en mi trabajo				X				X				X	
18	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo				X				X				X	
19	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender				X				X				X	
20	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				X				X				X	

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DESEMPEÑO LABORAL	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: LOGRO DE METAS													
01	Me esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad				<				<					>
02	Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio				<				<					>
03	Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la institución				>				<					>
04	Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis labores				>				<					>
05	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral				>				<					>
06	Hago uso de los recursos para desempeñar mis labores				<				<					>
07	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio				>				<					>
	Dimensión 2: COMPETENCIAS													
08	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades				<				<					<
09	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio				<				>					>
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio				<				>					>
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado				<				<					>
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio				<				>					>
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral				<				>					>
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio				<				<					>
	Dimensión 3: RASGOS DE PERSONALIDAD													
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio				<				>					>
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado				<				>					<
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficientes y constructivas con los superiores				<				>					>
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros				<				>					>
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas				<				>					>
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros				>				>					>

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. *SEGUNDO ANASTASIANO JIMENEZ GALLOSO* DNI: *40855908*

Especialidad del validador (a): **Magister en Gobierno y Gerencia en Salud.**

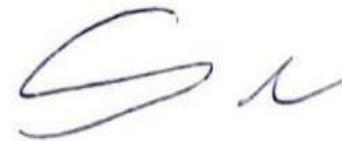
06 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	SINDROME DE BURNOUT	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL														
01	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo				✓				✓					✓
02	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado				✓				✓					✓
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado				✓				✓					✓
04	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa				✓				✓					✓
05	Me siento frustrado por el trabajo				✓				✓					✓
06	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo				✓				✓					✓
07	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa				✓				✓					✓
08	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades				✓				✓					✓
Dimensión 2 DESPERSONALIZACION														
09	Siento que estoy tratando algunos beneficiados de mi, como si fueses objetos impersonales				✓				✓					✓
10	Siento que me he hecho más dura con la gente				✓				✓					✓
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente				✓				✓					✓
12	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente				✓				✓					✓
13	Me parece que los beneficios de mi trabajo me culpan de algunos problemas				✓				✓					✓
Dimensión 3 REALIZACION PERSONAL														
14	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender				✓				✓					✓
15	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender				✓				✓					✓
16	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo				✓				✓					✓
17	Me siento muy enérgico en mi trabajo				✓				✓					✓
18	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo				✓				✓					✓
19	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender				✓				✓					✓
20	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				✓				✓					✓

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DESEMPEÑO LABORAL	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 1: LOGRO DE METAS														
01	Me esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad				3				4					4
02	Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio				3				4					4
03	Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la institución				3				4					4
04	Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis labores				3				4					4
05	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral				3				4					4
06	Hago uso de los recursos para desempeñar mis labores				3				4					4
07	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio.				4				4					4
Dimensión 2: COMPETENCIAS														
08	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.				4				4					4
09	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.				4				3					4
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio				4				4					4
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.				4				4					4
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio				4				4					4
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral				4				4					4
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.				4				4					4
Dimensión 3: RASGOS DE PERSONALIDAD														
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio				4				4					4
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado				3				4					4
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficientes y constructivas con los superiores.				3				4					4
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros				3				4					4
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.				4				4					4
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros				4				4					4

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ANIBAL FERNANDEZ RAFAEL DNI:

Especialidad del validador (a): **Magister en Gobierno y Gerencia en Salud.**

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

06 de junio de 2023

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AMAZONAS
DIRECCIÓN DE MEDICINA Y SALUD BUCALE
MILITARIA Y SALUD BUCALE

Lic. Enf. Anibal Fernandez Rafael
CIP 30127

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	SINDROME DE BURNOUT	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL													
01	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo				X				X					X
02	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado				X				X					X
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado				X				X					X
04	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa				X				X					X
05	Me siento frustrado por el trabajo				X				X					X
06	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo				X				X					X
07	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa				X				X					X
08	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades				X				X					X
	Dimensión 2 DESPERSONALIZACION													
09	Siento que estoy tratando algunos beneficiados de mi, como si fueses objetos impersonales				X				X					X
10	Siento que me he hecho más dura con la gente				X				X					X
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente				X				X					X
12	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente				X				X					X
13	Me parece que los beneficios de mi trabajo me culpan de algunos problemas				X				X					X
	Dimensión 3 REALIZACION PERSONAL													
14	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender				X				X					X
15	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender				X				X					X
16	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo				X				X					X
17	Me siento muy energético en mi trabajo				X				X					X
18	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo				X				X					X
19	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender				X				X					X
20	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				X				X					X

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DESEMPEÑO LABORAL	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 1: LOGRO DE METAS														
01	Me esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad				↖									
02	Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio				↖				↘					↘
03	Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la institución				↖				↘					↖
04	Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis labores				↖				↘					↘
05	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral				↖				↘					↘
06	Hago uso de los recursos para desempeñar mis labores				↖				↘					↘
07	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio.				↖				↘					↘
Dimensión 2: COMPETENCIAS														
08	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.				↖				↘					↖
09	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.				↖				↘					↖
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio				↖				↘					↖
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.				↖				↘					↖
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio				↖				↘					↖
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral				↖				↘					↖
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.				↖				↘					↖
Dimensión 3: RASGOS DE PERSONALIDAD														
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio				↖				↘					↖
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado.				↖				↘					↖
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficientes y constructivas con los superiores.				↖				↘					↖
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros				↖				↘					↖
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.				↖				↘					↖
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros				↖				↘					↖

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ROBERTO RAFAEL VILLEGAS DNI: 27740815

Especialidad del validador (a): Magister en Gobierno y Gerencia en Salud.

06 de junio de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Firma del experto informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	FERNANDEZ RAFAEL
Nombres	ANBAL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	27732351

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	02/10/17
Resolución/Acta	0281-2017-UCV
Diploma	052-017095
Fecha Matrícula	07/11/2015
Fecha Egreso	29/01/2017

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001386648

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Aplicación automatizado.
Fecha: 13/07/2023 09:59:13-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27260 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PARIENTE VILLEGAS**
Nombres **ROBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **27748815**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSITAT POMPEU FABRA**
País de Procedencia **ESPAÑA**

INFORMACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Título profesional y/o Grado Académico **TÍTULO DE MÁSTER EN GOBIERNO Y GERENCIA EN SALUD**
Resolución N° **RESOLUCIÓN DE RECONOCIMIENTO N° 2930-2017-
SUNEDU-02-15-02**
Fecha de Resolución **12/07/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001366054

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/07/2023 10:00:43-0500



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **JIMENEZ GAYOSO**
Nombres **SEGUNDO ANAXIMANDRO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40855908**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director De La Escuela De Posgrado **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **12/12/22**
Resolución/Acta **0760-2022-UCV**
Diploma **052-183537**
Fecha Matrícula **05/04/2021**
Fecha Egreso **17/10/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
10 de Marzo de 2023



JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 10/03/2023 10:29:50-0500

DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA: PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA REDUCIR EL SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD EN UTCUBAMBA

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombre de la Institución : Centro de salud Cajaruro
- 1.2. Ubicación : Departamento de Amazonas, provincia de Utcubamba, distrito de Cajaruro
- 1.3. Director : Lic. Enf. Danny Davila Diaz
- 1.4. N^a de colaboradores : 30
- 1.6. Población Meta : 30
- 1.7. Responsables de la intervención : Viviana Paredes Ubillus

II. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD

Los profesionales de la salud que laboran en el centro de salud en Utcubamba (Perú), presentan diferentes fases (inicial, intermedio y final) del Síndrome de Burnout (Yslado, et al., 2011). El Síndrome de Burnout a largo plazo afecta la salud física, mental y ocupacional de los profesionales de la salud, su bienestar y la calidad de su prestación de servicios asistenciales, compromiso, productividad y otras áreas de la vida laboral. Es un problema de salud ocupacional, que emerge como una respuesta al estrés laboral crónico y se caracteriza por el agotamiento o cansancio emocional físico y emocional (CE), despersonalización (D) y la disminución de la capacidad personal de logro o realización personal (RP), que con frecuencia presentan los profesionales sanitarios, quienes realizan su trabajo mediante la interrelación directa con los pacientes y prestan servicio de ayuda social (Maslach & Jackson, 1997); como tal los niveles más altos de Síndrome de Burnout se presenta en este grupo ocupacional, en comparación al resto de grupos profesionales, que brindan servicios a personas.

III. JUSTIFICACIÓN

Este programa es de uso pragmático debido a su ayuda en el área preventiva correspondiente a la salud mental, específicamente del campo clínico, dando énfasis en la temática del desenvolvimiento de connotación individual, social y laboral; a su vez, los profesionales estarán ocupados con los datos a obtener, sobre la aplicación futura del programa de inteligencia emocional. Según, su relevancia social, porque sus soluciones estarán destinadas a los que conforman una sociedad, para así, ayudar a los participantes, la información resultante puede influir o no en la comunidad.

IV. METAS

Participantes: La población estuvo conformada por 30 trabajadores del centro de salud en Utcubamba (Perú). Se considero criterios de inclusión (ambos sexos, de 25 a 60 años, nombrados y contratados, experiencia laboral igual o mayor a un año hasta 30 años) y de exclusión (recibir tratamiento psicológico y/o psiquiátrico, no desear participar en el estudio con consentimiento escrito firmado).

V. OBJETIVOS:

-OBJETIVO. GENERAL. Desarrollar un programa de inteligencia emocional para reducir el síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de salud en Utcubamba

-OBJETIVO. ESPECÍFICOS.

- V.1. Describir las fases y niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout de los profesionales de la salud en un centro de salud Utcubamba (MINS)
- V.2. Determinar los efectos de la aplicación del programa de intervención breve, sobre las fases y dimensiones del Síndrome de Burnout de los profesionales de la salud evaluados.

VI. AREAS DE INTERVENCIÓN

El programa estará orientado a médicos, psicólogos, enfermeras, obstetras, odontólogos, químicos farmacéuticos, tecnólogos médicos, asistentes sociales del centro de salud y pilotos de ambulancia.

VII. MARCO TEÓRICO

El estrés laboral se posiciona como uno de los problemas más recurrentes a nivel mundial, en cuanto a salud mental. Es necesario hacer mención que cada trabajador manifiesta o exterioriza sus respuestas tanto a nivel físico, mental, emocional y ocupacional de manera distinta, lo que podría desembocar en el desarrollo de alguna patología física y/omental. (Yslado et al., 2011). Frente a esto, el desarrollo de habilidades tanto emocionales como sociales aportan de manera sustanciosa a conservar el equilibrio emocional, así como el mental, en personas sometidas a elevados niveles de estrés, como es el caso del personal de salud. Aquellos trabajadores que presenten una autorregulación adecuada en sus emociones, son aspirantes a llevar una mejor calidad de vida con mucha productividad (Peña, 2018).

VIII. METODOLOGÍA

Se aplicará una ficha sociodemográfica (sexo, edad, condición laboral, experiencia laboral, número de trabajos, número de guardias al mes, horas de trabajo semanal) y para medir la Variable (Síndrome de Burnout) en la pre y posprueba se utilizó el MBI, Síndrome del “Quemado” por estrés laboral asistencial, adaptación española realizada por Seisdedos (Maslach & Jackson, 1997), que mide tres dimensiones del Síndrome de Burnout: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización Personal; consta de 22 ítems con siete respuestas posibles de acuerdo a la escala tipo Likert: nunca (0), pocas veces (1), una vez al mes o menos (2), pocas veces al mes o menos (3), una vez por semana (4), pocas veces a la semana (5) y todos los días (6).

IX. CARACTERÍSTICAS Y CONFIGURACIÓN DEL PROGRAMA

Se propone 12 sesiones elaboradas sobre estrategias de inteligencia emocional para el manejo del estrés.

Sesión 1: se aplicará la medición inicial, luego realizar una educación sobre el conocimiento de la inteligencia emocional, para identificar las expresiones emocionales y los eventos que activan el estrés, así como el conocimiento acerca del estrés laboral, sus manifestaciones y consecuencias.

Sesión 2: se hace uso de la técnica rompehielos para dar apertura al tema de forma lúdica y la toma de conciencia acerca del estrés laboral, de igual modo, se brinda estrategias de relajación a los participantes para que puedan aplicarlas en los momentos que presenten dificultad para el manejo del estrés.

Sesión 3: se observa el desarrollo del entrenamiento en la relajación muscular progresiva, la cual puede ser aplicada en diversos contextos. Asimismo, en la sesión.

Sesión 4: se plantea el juego de roles para lograr asumir comportamientos asertivos frente a situaciones que son problemáticas y estresantes.

Sesión 5: se desarrollará la segunda fase de la técnica de relajación muscular progresiva, para asumir mayor control sobre las reacciones estresantes.

Sesión 6: se propone el desarrollo de aspectos individuales, como es la autorrealización, la cual abarca el trabajo de la identificación y explotación de recursos personales para el logro de objetivos tanto personales como organizacionales.

Sesión 7: se plantea el trabajo de la autonomía positiva, para promover las capacidades personales que ayuden al manejo del estrés. Como una habilidad de la inteligencia emocional, se plantea el trabajo de la Autonomía emocional.

Sesión 8: la cual es importante el planteamiento de objetivos y la motivación adecuada por conseguirlos separando adecuadamente situaciones asociadas al estrés.

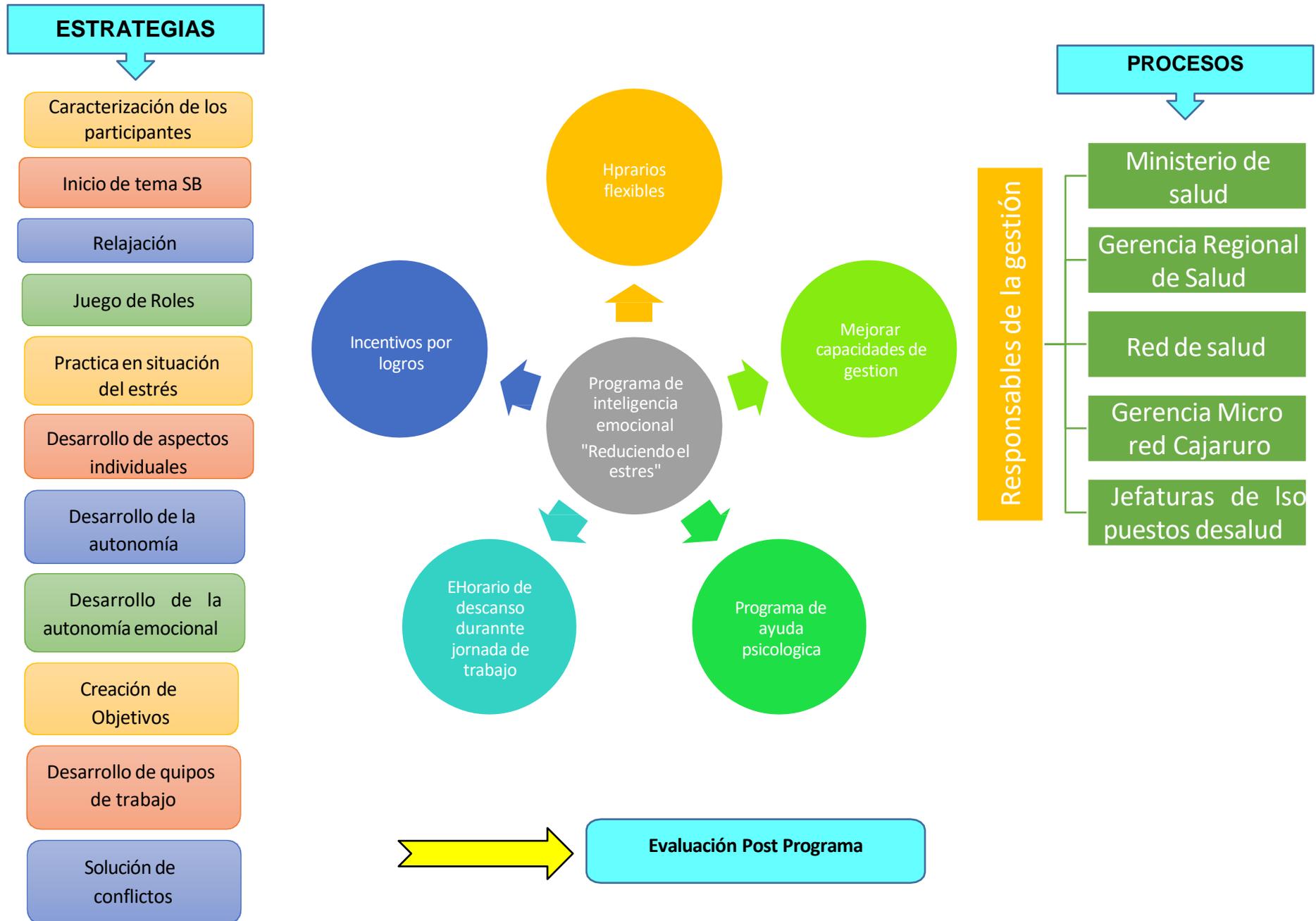
Sesión 9: se aprecia el trabajo de la visualización de objetivos, reconocimiento de cada uno de los logros obtenidos y como cultivar la fuerza interior para aplacar los obstáculos ya sea dentro o fuera del ámbito laboral.

Sesión 10: se plantea el trabajo en equipo para disminuir los obstáculos y el reconocimiento de la importancia de cada uno.

Sesión 11: la búsqueda de soluciones para la resolución de conflictos.

Sesión 12: se realizará la medición final, mediante el pos test, para la evaluación del impacto y efecto del programa de inteligencia emocional sobre el manejo de estrés.

Figura 2: Propuesta



Descripción de la Propuesta

La propuesta desarrollada y planteada para la ejecución de mi trabajo de investigación tiene como objetivo mejorar la gestión pública de la población en términos de factores sociales y económicos, así como mejorar el bienestar social y psicológico de las personas que trabajan en el sector de la salud, en particular los empleados de la micro red Cajaruro, y como resultado, también la realización de las propuestas, el estado de realidad existente, donde el síndrome de esta y otras estrategias deben ser mejoradas y deben ser permanentes y continuas, respetando su perfil y carga de trabajo, con el fin de buscar, priorizar y crear estrategias como alternativa de solución dentro de las cuales equilibrar las funciones y actividades dentro del horario establecido. Para mejorar la calidad de vida de los empleados, la calidad de vida de los servicios, la atención y la productividad, así como para contribuir al bienestar social y a la economía de la nación, la empresa debe planificar y recompensar a los empleados con incentivos por sus logros de forma sostenida, planificada, responsable y continua. Los niveles jerárquicos más altos son los encargados de gestionarlo y convertirlo en una realidad en beneficio de todos y de la humanidad al potenciar la gestión pública; todo mi plan se basa en fundamentos sociales, ya que se basan en el principio jurídico de que no se debe atentar contra la integridad de otra persona ya que tenemos derecho a la salud, ya que respetamos la integridad del personal.

X ESTRUCTURACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA

Es ordenar las sesiones o talleres de manera secuencial, considerando duración de las mismas y responsables de la ejecución.

N° de sesión	Actividad	Duración	Fecha	Responsable
1	Caracterización de los participantes	2 horas	01/09/23	PAREDES UBILLUS, VIVIANA KATHERINE
2	Iniciación del tema del SB y su importancia	2 horas	02/09/23	
3	Relajación muscular progresiva	2 horas	03/09/23	
4	Juego de roles	2 horas	04/09/23	
5	Prácticas de reacción a situaciones estresantes	2 horas	07/09/23	
6	Desarrollo de aspectos individuales	2 horas	08/09/23	
7	Desarrollo de la autonomía positiva	2 horas	09/09/23	
8	Desarrollo de la autonomía emocional	2 horas	10/09/23	
9	Creación de objetivos de reconocimiento	2 horas	11/09/23	
10	Desarrollo de equipos de trabajo	2 horas	14/09/23	
11	Solución de conflictos frecuentes	2 horas	15/09/23	
12	Evaluación post programa	2 horas	16/09/23	

XIII.REFERENCIAS DOCUMENTALES

Calderón, L. y Carhuas, J. (2014). Programa Educativo sobre Inteligencia Emocional y su efecto en el estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del MINSA y ESSALUD, Ayacucho. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú.

http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/3052/TESIS%20EN625_Cal.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Checa, L. (2018). Inteligencia emocional para disminuir el estrés en los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo, 2017. Tesis de Licenciatura. Universidad Particular de Chiclayo, Perú. <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/203>

Jaramillo, D. (2020). Programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la cooperativa Aprocassi De San Ignacio departamento Cajamarca 2018. Tesis de Licenciatura. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6901/Jaramillo%20Abarca%20Dilcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maslach, C., & Jackson, S. (1997). MBI Inventario "Burnout" de Maslach. Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial. TEA Ediciones, S.A.

Peña, N. (2018). Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en profesionales de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22281>

Yslado, R., Atoche, R., Quispe, M., Ruiz, L. y Medina, J. (2011). Factores sociodemográficos intra y extraorganizativos relacionados con síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de salud de Hospitales. Ancash Perú. Revista de Investigación en Psicología, 14(2), 57-71.

FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN			
Título de la investigación	Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud - Utcubamba		
Autor(a)	Viviana Katherine Paredes Ubillus	Programa	Maestría en gestión de servicios de la salud
Línea de investigación	Calidad de las Prestaciones Asistenciales y gestión del riesgo en salud		
Variable a ser evaluada	Síndrome de Burnout		
Denominación de la propuesta	Programa de inteligencia emocional para reducir el síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de salud en Utcubamba		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO			
Nombre del profesional experto	Anibal FERNANDEZ RAFAEL		
Profesión	LEC. EN EMPREANERIA	Grado académico	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Institución en la que labora	REO DE SALUD BAENA		
Tiempo de experiencia laboral	23 AÑOS		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio

FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN			
Título de la investigación	Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud - Utcubamba		
Autor(a)	Viviana Katherine Paredes Ubillus	Programa	Maestría en gestión de servicios de la salud
Línea de investigación	Calidad de las Prestaciones Asistenciales y gestión del riesgo en salud		
Variable a ser evaluada	Síndrome de Burnout		
Denominación de la propuesta	Programa de inteligencia emocional para reducir el síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de salud en Utcubamba		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO			
Nombre del profesional experto	Sergio A. Serrano Gajoso.		
Profesión	Lic. Enfermería	Grado académico	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Institución en la que labora	RED DE SALUD BAMB - UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD		
Tiempo de experiencia laboral	12 años		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio

	Incluye los componentes de acuerdo a la complejidad de la propuesta																																																																																																																																																																																																																																																				
Contenido de la propuesta	Incluye los componentes de acuerdo a la complejidad de la propuesta																																																																																																																																																																																																																																																				

FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN			
Título de la investigación	Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud - Utcubamba		
Autor(a)	Viviana Katherine Paredes Ubillus	Programa	Maestría en gestión de servicios de la salud
Línea de investigación	Calidad de las Prestaciones Asistenciales y gestión del riesgo en salud		
Variable a ser evaluada	Síndrome de Burnout		
Denominación de la propuesta	Programa de inteligencia emocional para reducir el síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de salud en Utcubamba		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO			
Nombre del profesional experto	ROBERTO PARRIENTE VELASCO		
Profesión	Lic EN ENFERMERIA	Grado académico	MASTRER EN GOBIERNO Y GERENCIA EN SALUD
Institución en la que labora	CCO DE SALUD SAENA		
Tiempo de experiencia laboral	14 AÑOS		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio

