



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del  
equipo de respuesta rápida de la red de salud de la ciudad de  
Puno, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

Abrill Revilla, Alexandra Meraldyn (ORCID: 0000-0002-5373-2761)

**ASESOR:**

Dra. Cortez Chávez, Claudia Virginia (ORCID: 0000-0001-8017-8543)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a todo el personal de salud que perdió la vida en cumplimiento de su deber por vocación de servicio debido al virus COVID 19 y a mi hija que me impulsó a concluir este estudio.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer ante todo a Dios que su filosofía me ayuda a tomar las mejores decisiones e impulso a seguir esta hermosa carrera, a mis padres que de distintas formas me apoyan en culminar mis metas y a la Universidad César Vallejo, que junto a mi asesora de tesis me dieron la oportunidad y las herramientas prácticas para la obtención de mi título profesional.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	ii
Índice de tablas	iii
Resumen	iv
Abstract	v
I. INTRODUCCIÓN	6
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	16
3.1. <i>Tipo y diseño de investigación</i>	16
3.2. <i>Variables y Operacionalización</i>	16
3.3. <i>Población, muestra y muestreo</i>	18
3.4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	18
3.5. <i>Procedimientos</i>	20
3.6. <i>Método de análisis de datos</i>	20
3.7. <i>Aspectos éticos</i>	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	42

## Índice de tablas

Tabla 1	Coeficiente de correlación entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral	22
Tabla 2	Distribución de los niveles de la variable síndrome de Burnout	23
Tabla 3	Distribución de los niveles de la variable desempeño laboral	24
Tabla 4	Coeficiente de correlación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral	25
Tabla 5	Coeficiente de correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral	26
Tabla 6	Coeficiente de correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral.	27

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020. El tipo de investigación fue básico, con diseño no experimental y nivel correlacional, la muestra estuvo constituida por 27 colaboradores del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno; la técnica de recolección empleada fue la encuesta y los instrumentos fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Test de Evaluación de Desempeño laboral. Como resultado se tuvo un coeficiente de correlación de  $-0.602$ , relación de intensidad moderada entre síndrome de Burnout y desempeño laboral; también existe relación entre el desempeño laboral y las dimensiones agotamiento emocional ( $-0.697$ ), despersonalización ( $-0.668$ ) y la realización personal ( $0.487$ ). Se llegó a la conclusión que existe relación estadísticamente significativa indirecta o negativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, desempeño laboral, agotamiento.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between Burnout Syndrome and job performance in the staff of the Rapid Response Team of the Puno Health Network, 2020. The type of research was basic, with non-experimental design and correlational level. The sample consisted of 27 collaborators from the Rapid Response Team of the Health Network of the city of Puno; the collection technique used was the survey and the instruments were the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Job Performance Evaluation Test. As a result, there was a correlation coefficient of  $-.602$ , a relationship of moderate intensity between Burnout syndrome and job performance; There is also a relationship between job performance and the dimensions of emotional exhaustion ( $-.697$ ), depersonalization ( $-.668$ ) and personal fulfillment ( $.487$ ). It was concluded that there is an indirect or negative statistically significant relationship between emotional exhaustion and job performance.

**Keywords:** Burnout syndrome, job performance, exhaustion.

## I. INTRODUCCIÓN

La nueva pandemia de COVID-19 ha planteado dificultades de salud pública en todo el mundo y requirió basarse de una reorganización de los servicios de salud. En este contexto, el síndrome de burnout y el agotamiento físico se han vuelto aún más pronunciados. Los médicos residentes, y especialmente los de determinadas especialidades, parecen aún más expuestos debido a la mayor carga de trabajo, la exposición prolongada y el primer contacto con los pacientes. Ciertamente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) basándose en sus recomendaciones enfatiza que, toda asistencia psicológica adquirida por el agente o individuo en general es esencial, pero en particular para el personal de salud durante la pandemia, hasta por lo menos, tres años después, dado que se les ha exigido un desempeño elevado en condiciones no necesariamente adecuadas. La prevalencia del burnout no es igual en diferentes especialidades (Dimitru et al., 2020).

Una pandemia genera en el ser humano una de las respuestas más primitivas a nivel psicológico: el miedo. Esta emoción permite reaccionar ante un evento real o imaginario considerado como una amenaza, tanto a nivel físico como psicológico o socioeconómico (Tizón, 2018). Las primeras investigaciones realizadas en la población china muestran que una proporción significativa de trabajadores de la salud han registrado indicios de depresión (50,4%), angustia (44,6%), desvelo (34%), malestar (71,5%) (Lai et al., 2019). Añadido a esto, los medios de comunicación difunden noticias falsas, incrementando el temor en la población, y extendiéndose a un pánico colectivo (Buitrago, 2020; Teng, 2020).

En el contexto de la pandemia, los trabajadores sanitarios, son los que han estado más expuestos a una serie de desafíos e incertidumbre, poniendo en práctica sus habilidades personales e interpersonales, sobre todo, siendo empáticos y resilientes, para brindar una adecuada atención (Qiu et al., 2020). Hora tras hora la demanda asistencial se incrementa, y cada caso nuevo, implica una posible infección para el profesional de salud, por su contacto prolongado con los pacientes (Agamben, 2020). Los equipos sanitarios se han convertido en claves para el proceso de detectar casos, en el seguimiento a los pacientes y en las coordinaciones con las redes de apoyo de los pacientes (Buitrago, 2020).



El COVID-19, es un escenario sin precedentes para muchos trabajadores, que nunca antes estuvieron involucrados en respuestas similares. Por ello, el personal de salud, puede experimentar frustración, estrés y sentimientos asociados, lo cual provocará en el individuo la sensación de no hacer bien su trabajo. Así también puede provocar un alejamiento emocional y físico con sus familiares, colegas y personas de apoyo (World Health Organization, 2020). Qiu (2020), menciona que la pandemia ha desencadenado una serie de problemas psicológicos, como el trastorno de pánico, la ansiedad y la depresión. Rossi et al (2020), en Italia, determinó que el 24.7% de los profesionales de la salud tenían síntomas de depresión, el 21.9% tenía un alto estrés percibido y el 19.8% tenía síntomas de ansiedad.

En este contexto, el Burnout, se puede definir como una circunstancia de agotamiento corporal, psíquico, emocional e interpersonal, que resulta del estrés no manejado adecuadamente, lo que trae como causas el desinterés y desmotivación en el trabajo, afectando la calidad de atención y comportamientos negativos hacia sí mismo y el medio que lo rodea. Son notorias las consecuencias del Burnout en el desempeño laboral, en la productividad y la calidad de servicio (Nabizadeh-Gharghozar, 2020). El Burnout, se considera un peligro para la salud ocupacional en los trabajadores sanitarios. Ya que los profesionales, tienen tendencia a reducir su desempeño laboral, existe mayor probabilidad de equivocarse, hay mayores tasas de absentismo, el compromiso es menor entre el trabajo y empleador, la satisfacción laboral es mínima, mayor ocurrencia de bajas médicas y sufrimiento del personal (Duarte et al., 2020).

En Perú, desde inicios del año 2020, presentó un rápido ascenso de personas contagiadas y víctimas por coronavirus, generando que la sociedad en conjunto, con el personal involucrado a las ciencias médicas experimenta dificultades morales como depresión, estrés y ansiedad (Huarcaya-Victoria, 2020). En este sentido, esta investigación presentó como contrariedad general: ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020?

Dentro de los objetivos trazados para el desarrollo de esta investigación se consideró como objetivo general: Determinar la relación entre el Síndrome de

Burnout y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020. Y como objetivos específicos los siguientes: i) Conocer el nivel del Síndrome de Burnout en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020; ii) Establecer el nivel de Desempeño Laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020; iii) Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020; iv) Identificar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020; y v) Identificar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.

La investigación buscó establecer alternativas que favorezcan y contribuyan a dar respuesta al problema, así como focalizar la presencia del Síndrome de Burnout en el personal del Equipo de Respuesta Rápida, presentando alternativas en forma integral y global para el mejoramiento de los síntomas y el control de los efectos para mejorar el cumplimiento de sus funciones. De ello se desprende la importancia en la hipótesis de la investigación, que denota una relación indirecta y estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal sanitario del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020. Las hipótesis específicas son: i) Existe nivel medio del Síndrome de Burnout en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020; ii) Existe nivel alto de Desempeño Laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020; iii) Existe una relación indirecta y estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020; iv) Existe una relación indirecta y estadísticamente significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020; y v) Existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Aun cuando es reciente el escenario suscitado de la pandemia por COVID-19, se tienen análisis preliminares acerca del Burnout y el esfuerzo laboral en la literatura, aunque en diversos tipos de trabajadores. Y es que la pandemia mundial experimentada ha producido un colapso material y espiritual en todo ser humano. Psicológica y físicamente, las personas han comenzado a exhibir comportamientos negativos, haciendo que el síndrome de burnout al que el personal de primera línea afecta, sea un problema importante que debe considerarse y solucionarse, especialmente en la vida sanitaria. Algunos de los estudios que puntualiza el adoctrinamiento de las variables en estudio son:

Erdal y Sivaslioğlu (2020), realizaron su artículo con el propósito principal de definir el comportamiento del síndrome de burnout y su afecto al desempeño de tareas durante la pandemia de Covid-19. La investigación fue un estudio de campo y los datos obtenidos de la encuesta realizada a 408 personas que trabajaban en diversos sectores. El análisis corroboró que no existió una relación entre las variables en estudio, por más que los involucrados presentaban Burnout, esto no afectó las funciones y desempeño del profesional en servicio sanitario contra la lucha del Covid, dejando al margen los efectos alternos.

También, Valdez et al. (2019), en la investigación correlacional descriptiva cuantitativa, utilizó encuestas en línea para la evaluación de 142 profesores de la facultad de estudios, esto para medir los niveles de empoderamiento, burnout y satisfacción laboral. Se encontró que había niveles moderados de empoderamiento, satisfacción laboral y burnout. Lo que indica que, a menor nivel de burnout, mayor satisfacción laboral.

Zuin et al. (2020), en la investigación, con la intención de describir la relevancia del síndrome de Burnout e identificar factores de predisposición. Obtuvo la información a través de encuestas electrónicas a nivel nacional, aplicadas a 236 neurólogos en Argentina, de las cuales se validaron 213. Y utilizó una investigación observacional transaccional. Concluyeron que los neurólogos tienen muy elevada predisposición del síndrome de burnout, y entre los factores de riesgo destacan la edad y el sexo femenino.

Liu et al. (2019) investigaron en 23 hospitales en la provincia china de Guangdong la satisfacción laboral y el desempeño de las 1502 enfermeras. El estudio fue correlacional descriptivo cuantitativo y utilizó herramientas de encuestas en línea para la autoevaluación, concluyendo que el agotamiento de las enfermeras se asocia con la inseguridad deficiente atención de los pacientes, y la satisfacción laboral se asocia con la seguridad y buena atención del paciente.

Asimismo, Tüfekçi (2019), cuyo objetivo de estudio fue encontrar la asociación en los niveles de burnout y desempeño laboral. Los datos de la investigación fueron obtenidos a través de la Escala de Burnout de Maslach y la Escala de Desempeño del Empleado, encuestando a 92 enfermeras de diferentes departamentos de ciencias de la salud. En la investigación se comprobó una asociación estadísticamente significativa del desempeño laboral y las subformas de agotamiento que son agotamiento emocional, despersonalización y reducción del logro personal.

Para Jácome et al. (2019), tuvieron como objetivo precisar la incidencia del Burnout en 40 habitantes de diferentes áreas médicas de la ciudad de Popayán. Para la medición del Burnout se empleó el cuestionario de Maslach. Se concluyó que presentaban un alto y bajo nivel de cansancio (42.5%), el 55% presentó bajo nivel de despersonalización y el 50% presentó un alto nivel de realización personal. Es así como el riesgo que presentó burnout se determinó por la variable sexo con un 0.9, esto característicos por el lado femenino menores a 25 años. Cabe resaltar que la correlación fue positiva y fuerte, pues a mayor cansancio emocional, mayor despersonalización (0.596).

Rodríguez-Ramírez y Reátegui-Vargas (2020), realizaron una investigación para encontrar la relación entre el síndrome del trabajador quemado y los factores de personalidad situacional, fue de tipo no Expost Facto, transaccional y relacional. Para evaluar las variables utilizaron Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Personalidad Situacional (CPS). Donde participaron 194 personas que eran parte del personal asistencial y administrativo del Instituto Nacional de Rehabilitación, Lima. Concluyendo que existe mayor agotamiento emocional en el personal asistencial que en el personal administrativo.

Chilquillo-Vega et al. (2019), realizaron una investigación observacional, transversal y analítica, cuya finalidad fue identificar la incidencia y los factores asociados con el Síndrome de Burnout, para lo cual participaron 150 médicos del hospital Unanue. A fin de la obtención del diagnóstico se empleó el Maslach Burnout Inventory. Concluyendo que los participantes tuvieron un porcentaje alto de despersonalización y cansancio emocional y un bajo nivel de realización personal, así también, se determinó que un factor protector fue tener un trabajo extra.

Carlos (2020), en su investigación cuantitativa, correlacional de corte transversal, dispuso como fin conocer la asociación entre el síndrome del trabajador quemado y satisfacción laboral, en 50 enfermeras del Hospital Belén Lambayeque. En cuanto a la recepción de información se empleó la escala de Maslach Burnout Inventory y la Escala General de Satisfacción. Determinó que el 68% de las enfermeras presentó un nivel medio inferior al 100% mientras que solo el 16% tuvo un nivel alto. Respecto a la satisfacción profesional, el 66% estaba bastante satisfecha. Se finalizó en que existía una asociación media e inversa con un coeficiente de 0.397.

Para Agueda et al. (2019), cuyo fin último fue estimar la incidencia del síndrome en el personal de las ciencias de la salud referente a su loca y valorar didácticamente las manifestaciones del síndrome. La metodología utilizada fue descriptiva comparativa. Para la obtención de datos se empleó el Inventario de Burnout de Maslach a 87 médicos de la ciudad de Arequipa. Se concluyó que existe un bajo porcentaje de médicos que padecían burnout. Los médicos que tenían menos de 10 años de servicio obtuvieron puntajes elevados de despersonalización.

Lauracio y Lauracio (2020), realizaron una investigación con el fin de identificar la presencia del síndrome del trabajador quemado y el desempeño laboral en 21 especialistas de la salud del Centro de salud Vallecito I-3, Puno. La investigación fue descriptiva-correlacional. Los cuestionarios utilizados fueron el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y para el desempeño laboral utilizaron un cuestionario diseñado por Valdivia (2014). Concluyeron que el síndrome del trabajador quemado es medio y el desempeño laboral es alto, y negaron la conexión entre estas dos variables.

A continuación, se precisa la base teórica de las variables seleccionadas en la investigación, expresando sus teorías, definiciones conceptuales e información correspondiente a su medición, como son sus dimensiones. "El síndrome de agotamiento clínico se considera equivalente al agotamiento laboral o al agotamiento laboral, ya sea fatiga o sobrecarga" (p.12), que es un síndrome psicológico que se puede expresar en respuesta a situaciones estresantes en el trabajo. Las personas que lo manifestaron mostraron actitudes y sentimientos negativos hacia el entorno circundante (Salillas, 2017).

El estrés, la fatiga y la insatisfacción, que están bajo presión y a un ritmo de trabajo pesado, inician el síndrome de agotamiento. El hecho de que las personas tengan síndrome de Burnout no sólo repercute en los efectos negativos del daño que les ha dejado en el entorno laboral, sino que también genera importantes problemas en su vida social y familiar. En el caso del agotamiento, las personas tienen sentimientos de fatiga emocional, física y mental junto con el estrés. Cuando se reduce el estrés, puede ayudar a reducir o eliminar el problema asociado con el agotamiento. Las personas que experimentan burnout no quieren asumir responsabilidades en el entorno laboral en el que trabajan, por lo que no tienen muchas posibilidades de ascender (Karapınar y Gürbüz, 2015).

Salazar et al. (2020), mencionan que los profesionales de la salud tienen un alto riesgo de ser afectados a nivel de salud física y psicológica. Según Silva-Gomes y Silva-Gomes (2020), el agotamiento emocional afecta directamente a los profesionales de la salud, quienes tienen continuas sensaciones de impotencia ante la enfermedad, lo que deteriora su salud mental. Por lo tanto, el Burnout, se ha manifestado como uno de los escenarios más complejos a los que el ser humano se enfrenta, manifestándose de diferentes maneras y causando sintomatología grave. Shah et al. (2020), menciona que los factores laborales, las características personales, factores de organización, entre otros factores contribuyen al síndrome de Burnout.

Según Olivares-Faúndez (2016), el Síndrome de desgaste profesional se caracteriza manifestar índices elevados de agotamiento emocional, despersonalización, y un nivel bajo de realización personal. Por lo general, suele aparecer cuando el individuo está sometido a un constante estrés, y situaciones

que le generan frustración. Por este motivo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el año 2000 lo ha identificado como un factor de riesgo laboral, añadiendo en la Guía de bolsillo de la clasificación CIE-10: clasificación de los trastornos mentales y del comportamiento (OMS, 2000).

El agotamiento emocional, según Maslach (2009) representa sentimiento de estar muy exigido en el trabajo y la deficiencia de recursos emocionales y físicos. Esto quiere decir que los trabajadores tienen sensaciones de estar débiles y agotados, carecen de energía, eso suele deberse al exceso de trabajo o a conflictos personales en el trabajo. Salvagioni (2017) señaló que puede tener condicionamientos físicos, como hipercolesterolemia, hipertensión, diabetes tipo 2, enfermedad coronaria, hospitalización por enfermedad cardiovascular, dolor musculoesquelético, dolor de cuello, espalda y hombros. Así como fatiga a largo plazo, dolor de cabeza, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios, lesiones graves y pueden causar la muerte a personas con menos de 45 años. Mientras que los efectos psicológicos fueron insomnio, síntomas depresivos, uso de medicamentos psicotrópicos y antidepresivos, síntomas psicológicos de deficiente salud mental, e incluso puede darse la hospitalización por trastornos mentales.

Salvagioni (2017) señaló que puede tener consecuencias físicas, como hipercolesterolemia, hipertensión, diabetes tipo 2, enfermedad coronaria, hospitalización por enfermedad cardiovascular, dolor musculoesquelético, dolor de cuello, espalda y hombros. Así como fatiga a largo plazo, dolor de cabeza, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios, lesiones graves y pueden causar la muerte a personas menores de 45 años

La despersonalización, hace referencia a las respuestas negativas que emite el ser humano, es decir, emite respuestas mostrando insensibilidad y siendo apático. Por lo general se da por el exceso de agotamiento, y sirve como amortiguador. Las relaciones interpersonales se tornan deshumanizadas, pues se desinteresa por los demás e inhibe su capacidad empática; y aparece el sentimiento de culpa, después de haber juzgado equívocamente a alguien o al haber dicho palabras hirientes. Si esto se prolonga, la despersonalización puede lograr que el

trabajador realice sus actividades, pero dando su mínimo de esfuerzo (Maslach, 2009).

La realización personal, Maslach también lo denomina como ineficacia (Maslach, 1986), y se refiere a la autoevaluación del burnout, donde el individuo tiene tendencia a desvalorizarse, por sentir que no están cumpliendo sus objetivos, a menudo se preguntan si están haciendo lo correcto, si eligieron la carrera adecuada para ellos, o si realmente se han convertido en la persona que desean. Esta consideración negativa, genera desmotivación, un estado de desánimo por sus actividades, y genera sentimientos de insatisfacción personal (Morales- Cadena, 2020).

Ahora bien, el ejercicio ocupacional, se explica como el nivel de cumplimiento de un trabajo (Çankaya, 2017). En otra definición, se expone como la eficacia del colaborador al ejecutar sus funciones dentro de la empresa, por lo que configura una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad (Chiavenato, 2011, citado en Bautista et al., 2020). Por lo tanto, los propósitos de los colaboradores y las metas de las organizaciones pueden integrarse. Los esfuerzos de los grupos u organizaciones para lograr sus objetivos se denominan "desempeño" (Altındag y Akgün, 2015).

Algunos investigadores han afirmado que la evaluación del desempeño es muy compleja y difícil, y que es imposible hacer felices a todos los colaboradores (Yelboğa, 2006). Sin embargo, la valoración del desempeño es crucial para brindar retroalimentación a los empleados sobre su trabajo, mejorar el desempeño del negocio y asegurar el consenso para los propósitos (Bükülmez, 2013). Para optimizar los recursos humanos, las empresas instauran programas de capacitación y desarrollo (Batista y Fernández, 2012).

Las personas que son recompensadas por sus logros se desarrollarán aún más. Cuando las evaluaciones de desempeño de los empleados se realizan de manera justa y se recompensa, el negocio continuará con empleados calificados y será superado por la competencia en un entorno competitivo (Yalçın, 2017). Gasalla (2015), refieren que se trata de una relación entre el colaborador y la organización,



cuya finalidad es que ambas partes sean beneficiadas, donde el rol del trabajador es demostrar sus cualidades y capacidades para un adecuado rendimiento.

Chiavenato describe al desempeño laboral como la forma en que los colaboradores demuestran un comportamiento eficiente para desenvolverse en su trabajo y se orientan hacia el cumplimiento de objetivos. De igual manera, muestra que el desempeño profesional se evalúa a través de factores actitudinales, los cuales se refieren a la formación del propio ser humano y se observan en la manera en que los individuos se desempeñan y aportan a la sociedad (disciplina, cualidad cooperativa, decisión, sentido de compromiso, cabida de seguridad, moderación, poder, promoción personal, creatividad, capacidad de logro) y componentes operantes se refieren a factores directamente concernientes con el trabajo (intuición laboral, calidad, cantidad, fidelidad, adeudo en equipo, arqueo de liderazgo) (Chiavenato, 2019).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La indagación fue de tipo básica, definida como secuencial y probatoria, pues permite medir las variables utilizando métodos estadísticos y siguiendo un patrón estructurado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En este sentido, se creyó conveniente utilizar la investigación cuantitativa, pues se pretendió obtener datos exactos para luego ser procesados, en función a cada una de las variables de interés.

Se utilizó un diseño no experimental, pues no se manipularon las variables; con alcance correlacional pues su finalidad fue encontrar la asociación entre las variables en estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Donde tras diagnosticar el estado de cada variable y sus respectivas dimensiones, se procedió, por medio del soporte estadístico, a relacionar las variables, en este caso: Síndrome de Burnout y Desempeño laboral.

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

##### **3.2.1. Síndrome de Burnout**

###### **Definición conceptual**

El término “burnout”, hace referencia a un estrés crónico en personal de la salud mental, lo que genera un desgaste y agotamiento a nivel personal, a nivel social y puede disminuir su capacidad para realizar su trabajo eficazmente y las relaciones interpersonales con sus compañeros (Maslach y Jackson, 1981; Maslach y Jackson, 1986).

###### **Definición operacional**

Según Maslach (1986), el Síndrome de Burnout, se midió con el Cuestionario para evaluación del Síndrome de Burnout, que comprende tres dimensiones: *agotamiento emocional*, compuesto por 9 ítems que hacen referencia al cansancio y fatiga física, psíquica o ambas, por lo cual tiene como indicadores a la sobrecarga laboral, vacío emocional y fatiga. *Despersonalización*, compuesta por 5 ítems, que consisten en desarrollar actitudes negativas, tomar una actitud distante con las personas que lo rodean, que se refleja en los indicadores deshumanización y

sentimiento de culpabilidad. *Realización personal*, compuesta por 8 ítems, que describen respuestas negativas hacia sí mismo y hacia el entorno laboral, incapacidad por lograr sus propias expectativas, con indicadores de desmotivación y sentimiento de insatisfacción profesional

Los 22 ítems se tabularon bajo una escala de tipo Likert (1-5), donde el colaborador valora entre “nunca” hasta “siempre” la frecuencia en que experimenta cada situación descrita (Anexo 1), al sumar las puntuaciones de todos los ítems se pueden obtener los niveles de bajo, medio o alto.

### **3.2.2. Desempeño Laboral**

#### **Definición conceptual**

Según Aquino (2017), el desempeño laboral se asocia con las habilidades y capacidades del colaborador para dar respuesta efectiva a las contingencias que se registren mientras realiza sus actividades diarias en su centro de labores, también implica un constante aprendizaje para perfeccionar su trabajo y continuar siendo el idóneo en el puesto.

#### **Definición operacional**

Según Aquino (2017), el desempeño laboral, se midió con el Test de Evaluación de Desempeño que comprende dos dimensiones: *Factores actitudinales*, compuesto por 13 ítems, que se direccionan a evaluar las cualidades personales de cada colaborador, cómo se desenvuelve dentro de la sociedad, que cuenta con los indicadores disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, creatividad y capacidad de realización. *Factores operativos*, compuesto por 11 ítems, que se orientan a comprender si el colaborador conoce sus funciones dentro de la organización y su ejecución en sí, que tiene como indicadores a conocimiento de trabajo, calidad, cantidad exactitud, trabajo en equipo y liderazgo. A nivel global, el cuestionario consta de 24 ítems, con un tipo de respuesta según Likert (1-5), donde cada colaborador evaluará las proposiciones desde “nunca” a “siempre”, de acuerdo a su caso (Anexo 1), cuando se realiza la suma de todos los ítems se pueden identificar el nivel bajo, medio o alto.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población constituida dentro de la indagación respondió a 27 colaboradores. La población de la investigación estuvo conformada por los colaboradores del Equipo de Respuesta Rápida, pertenecientes a la ciudad de Puno, según la Norma Técnica de salud para la adecuación de la organización de los servicios de salud con énfasis en el primer nivel de atención de salud frente a la pandemia por COVID-19 en el Perú, cada equipo de respuesta cuenta con tres personas, siendo liderado por un profesional entrenado en epidemiología (Ministerio de Salud, 2020). Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), expresan que la población es un conjunto de personas, objetos, transacciones o eventos, que son de interés para las investigaciones.

#### **Criterios de inclusión**

- Colaboradores entre 21 y 70 años.

#### **Criterios de exclusión**

- Colaboradores que firmen el consentimiento informado.
- Colaboradores que no deseen participar.
- Colaboradores que no contesten todas las preguntas.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), definen a las técnicas de recolección de datos, como el modo de la obtención de información; y los instrumentos, son aquellos medios materiales que lo permiten. Para recolectar los datos se utilizó la encuesta, Carrasco (2019) precisa que es una técnica de investigación que mediante preguntas directas e indirectas permite recolectar información, pues contiene aspectos importantes que se pretende medir. Para la aplicación del Test de Evaluación de Desempeño Laboral, se realizó la validación a través de criterio de jueces expertos.

#### *Inventario de Burnout de Maslach (MBI)*

**Reseña histórica.** Creado por Cristina Maslach y Susan Jackson (1981), en California. Originalmente en su versión de 1981 estuvo conformada por 25 ítems,

agrupadas en cuatro escalas. Para 1986, se eliminó la escala de “Implicación con el trabajo”, quedando así 22 ítems. Este test ha sido manipulado en todos los países de América Latina (Olivares, 2017). En los años 80 fue aplicado en más del 90% de las investigaciones (Maslach y Jackson, 1986; Olivares, 2017). En la última edición del cuestionario, se presentaron tres versiones MBI-Human Services Survey (MBI-HSS), adiestrado a profesionales de servicios humanos, siendo la más usada; MBI-Educators (MBI-ES), dirigida para educadores; y por último la versión MBI-General Survey (MBIGS), dirigida para profesionales no asistenciales.

**Consigna de aplicación.** El test es auto-administrado, con la consigna de contestar las preguntas, su aplicación dura alrededor de 20 minutos. Está dirigido a personas entre los 21 años y 70 años de edad.

**Propiedades psicométricas originales del instrumento.** Evidencia validez y confiabilidad. Aluja et al. (2005), confirmaron su estructura factorial en 3 factores. En la guía original el valor de fiabilidad para la dimensión Agotamiento Emocional fue de 0.90, para la dimensión Despersonalización fue de 0.79 y para la dimensión Realización Personal, fue de 0.79 (Kulakova et al., 2017).

**Propiedades psicométricas peruanas.** Fue adaptado por Janet Norma Aquino Almendre (2017). Posee una confiabilidad fuerte, pues obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.907. Así también posee validez, pues los jurados determinaron que el instrumento poseía pertinencia, relevancia y claridad.

#### *Test de Evaluación de Desempeño laboral*

**Reseña histórica.** Fue creado por Janet Norma Aquino Almendre (2017).

**Consigna de aplicación.** El test es auto-administrado, con la consigna de contestar las preguntas, su aplicación dura alrededor de 20 minutos. El intervalo de diligencia es entre 21 a 70 años de edad.

**Propiedades psicométricas originales del instrumento.** Fue creado por Janet Norma Aquino Almendre (2017). Posee una confiabilidad fuerte, pues obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.907. Los jurados determinaron que el instrumento poseía pertinencia, relevancia y claridad, además, realizaron la observación que los ítems

son suficientes para cada dimensión. Los resultados publicados por la autora fueron de tipo cualitativo.

### **Validez de los instrumentos de recolección**

Para el estudio efectuado, se procedió a entregar a 3 jueces el Instrumento para ser validado, quienes coincidieron en que el cuestionario era aplicable y poseía pertinencia, relevancia y claridad (Anexo 8).

### **Confiabilidad de los instrumentos de recolección**

Se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach como medida de fiabilidad de instrumentos de medición cuya escala de medida es la escala Likert, misma que consiste en solidez interna de una medida, considerada por Quero (2010) como una definición técnica de confiabilidad que contribuye a dar respuesta a escenarios teóricos y práctico; siendo aquel apartado de un estudio referido al nivel de error de medición presente en una herramienta de aplicación.

## **3.5. Procedimientos**

Se realizaron las coordinaciones necesarias con el líder del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno. Se le envió un documento para solicitar la autorización, estableciendo una fecha y horario específico para la aplicación de las encuestas. Se les explicó a los colaboradores el motivo de los cuestionarios y el aporte del estudio. Y se procedió a tomar los dos cuestionarios planificados. Los cuestionarios fueron aplicados por la responsable del estudio.

## **3.6. Método de análisis de datos**

La estadística tiene como objetivo compilar información cuantitativa concerniente a la investigación, permitiendo con esos datos la deducción, previsión y datos reales; por ello, se ha convertido en parte importante de los estudios en psicología. Los estadísticos, permiten medir y sintetizar las dimensiones de una variable, para luego ser comprendida (García y Maroto, 2018). Por este motivo, los datos se sometieron a un procesamiento utilizando el programa Microsoft Excel, versión 2016, donde para la generación de información de los datos cuantitativos y la tabulación, luego de la aplicación de cuestionarios. Después de esto, se procedió

a utilizar el software estadístico SPSS versión 26, el cual permitió generar tablas y gráficos para analizar y codificar los datos. Se utilizó la estadística inferencial para dar respuesta a los objetivos planteados. Y se sometió a la prueba de normalidad a la muestra, para luego mediante el coeficiente de correlación dar respuesta a las hipótesis formuladas; y así realizar las conclusiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se realizó bajo los aspectos éticos publicados por Hirsch (2013), quien considera al principio de beneficencia como un principio que implica beneficiar a otras personas, según la finalidad de cada profesión; el principio de no maleficencia garantiza que la ejecución del estudio no atente contra la integridad física y emocional de los participantes; el principio de autonomía se centra en la independencia y libertad de cada investigador, así como la autonomía de cada participante a quienes se les entregará un consentimiento informado, respetando sus derechos y el principio de justicia vela porque se contribuya a la mejora de la sociedad a través de cada profesión. Promueve la distribución justa de los recursos.

#### IV. RESULTADOS

##### Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman:

##### Prueba de hipótesis:

Ho: No existe una relación indirecta y estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

Ha: Existe una relación indirecta y estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

Significancia: 0.05

##### Tabla 1

*Cálculo del coeficiente de correlación entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral*

	Rho de Spearman	Desempeño Laboral
Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,602** ,001
	N	27

El síndrome del trabajador quemado tiene un efecto negativo en el desempeño laboral ( $\rho = -.602$ ), es una relación moderada; podría inferirse que el síndrome acrecentará los niveles de estrés lo que generará falta de cumplimiento de sus labores.

Decisión: P-valor = .001 < .05, se rechaza Ho, por lo tanto, existe relación.



**Tabla 2***Distribución de los niveles de la variable síndrome de Burnout*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	14,8
Medio	14	51,9
Alto	9	33,3
Total	27	100,0

Se precisaron en la tabla 1 los niveles percibidos en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno; en relación al síndrome de Burnout, el 51.9% percibe nivel medio, seguido del 33.3% en nivel alto, es decir, estas personas experimentan cuadros constantes de estrés y frustración, y el 14.81% en nivel bajo.

**Tabla 3***Distribución de los niveles de la variable desempeño laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	25,9
Medio	5	18,5
Alto	15	55,6
Total	27	100,0

Se precisaron en la tabla 2 los niveles percibidos en personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno; en relación con el desempeño laboral, el 55.6% percibe nivel alto presenta buen cumplimiento de su trabajo, seguido del 25.9% nivel bajo y el 18.5% nivel medio.

Ho: No existe una relación indirecta y estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020

Ha: Existe una relación indirecta y estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020

Significancia: 0.05

**Tabla 4**

*Cálculo del coeficiente de correlación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral*

	Rho de Spearman	Desempeño Laboral
	Coeficiente de correlación	-,697**
Agotamiento emocional	Sig. (bilateral)	,000
	N	27

El agotamiento emocional tiene un impacto negativo o indirecto (-.697) según la tabla 11 la relación es de grado moderado sobre el desempeño laboral, puesto que es indispensable estar bien emocionalmente para desarrollarse laboralmente en el rubro de la salud.

Decisión: El p-valor = .000 < .05, rechazamos Ho, por lo tanto, existe relación.

Ho: No existe una relación indirecta y estadísticamente significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.

Ha: Existe una relación indirecta y estadísticamente significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.

Significancia: 0.05

**Tabla 5**

*Cálculo del coeficiente de correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral*

	Rho de Spearman	Desempeño Laboral
Despersonalización	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,668** ,000
	N	27

Para el caso de la despersonalización, se encontró un grado de relación de 66.8% con un efecto negativo o indirecto y moderado, mientras se incrementa esta característica en el personal su desempeño no será el adecuado, disminuirá por que el desinterés de los colaboradores y su insensibilidad repercutirá negativamente en su desempeño.

Decisión: El p-valor = .000 < .05, rechazamos Ho, por lo tanto, existe relación.

Ho: No existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.

Ha: Existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.

Significancia: 0.05

**Tabla 6**

*Cálculo del coeficiente de correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral.*

	Rho de Spearman	Desempeño Laboral
	Coeficiente de correlación	,487*
Realización personal	Sig. (bilateral)	,01
	N	27

Esta relación tiene un impacto positivo o directo (.487) de grado débil según la tabla 17; por el contrario, si siente que no fue así y se entristece o frustra por haber tomado esa decisión su desempeño disminuye. Decisión: El p-valor = .010 < .05, rechazamos Ho, por lo tanto, existe relación.

## V. DISCUSIÓN

Considerando la hipótesis general sobre si existe una relación indirecta y estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020; según los resultados de la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Spearman, el síndrome de Burnout tiene un efecto negativo en el desempeño laboral por ello el coeficiente es de  $-0.602$  con una significancia de  $.001 < .05$ , indicando una relación indirecta moderada, es decir. mientras el personal en estudio desarrolle el síndrome traerá como consecuencia que su desempeño laboral decaiga y no sea tan eficiente.

Los resultados fueron semejantes a los resultados de los estudios de Carlos (2020)

quién concluyó que existía una relación media y negativa con un coeficiente de  $0.397$ , además, determinó que el 68% de las enfermeras presentó un nivel medio de burnout y el 16% poseía un nivel alto, contrastando el nivel más frecuente en nuestra muestra, el nivel medio percibido en el 51.9% y nivel alto en el 33.3% del personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno; respecto a la satisfacción laboral, el 66% estaba bastante satisfecha en nuestro caso el 55.6% del personal tiene un alto desempeño laboral. Según el estudio de Chilquillo-Vega et al. (2019), concluyó que los participantes tuvieron un nivel alto de cansancio emocional y despersonalización y un bajo nivel de realización personal y se determinó que otro factor es tener un trabajo extra; en el caso de este estudio se encontró que el 29.63% experimenta un alto agotamiento emocional, el 29.63% una alta despersonalización y el 33.3% una baja realización personal. También, Valdez et al. (2019), encontró que había niveles moderados en empoderamiento, satisfacción laboral y burnout, determinando que, a menor nivel de burnout, mayor satisfacción laboral; tal como se encontró en este estudio, reflejado mediante una relación indirecta. Por su parte Zuin et al. (2020), concluyeron que los neurólogos como parte del personal de salud experimenta una elevada incidencia del síndrome de burnout. Sin embargo, los resultados del estudio fueron diferentes a los resultados de los estudios de Lauracio y Lauracio (2020), quienes concluyeron que el síndrome de Burnout está en un valor medio y el desempeño laboral en un valor alto, y no existe

relación entre estas variables, contradiciendo nuestro resultado. Por su lado, Erdal y Sivaslioğlu (2020), concluyeron que no hubo vinculación entre el síndrome de burnout y el desempeño de tareas, y aunque los colaboradores experimentaban Burnout, no lo trasladaron a su trabajo, sin ser afectados por éste en la lucha contra la Covid y en sus efectos.

En cuanto a la hipótesis específica sobre si posee una asociación indirecta y estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020; según los resultados de la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Spearman, el agotamiento emocional tiene un efecto negativo o indirecto de  $-0.697$ , con una significancia de  $.000 < .05$ , precisada por una relación moderada sobre el desempeño laboral, para desempeñar labores del rubro de la salud, es necesario estar pleno emocionalmente, sin presentar cansancio mental y sin fatiga, ya que la labor demanda mucho desgaste tanto físico como mental, y si se desarrollan estos síntomas en el personal de salud trae como consecuencia un bajo desempeño laboral.

Los resultados encontrados fueron semejantes a los resultados de los estudios de Rodríguez-Ramírez y Reátegui-Vargas (2020), quienes concluyen que existe mayor agotamiento emocional en el personal asistencial que en el personal administrativo, debido a que el personal asistencial está más expuesto a situaciones desgastantes y muchas veces a recibir o dar malas noticias, según Silva-Gomes y Silva-Gomes (2020), el agotamiento emocional afecta directamente a los profesionales de la salud, quienes tienen continuas sensaciones de impotencia ante la enfermedad, lo que deteriora su salud mental, por lo que, el Burnout, que se ha convertido en uno de los grandes problemas a lo que nos enfrentamos, causando una sintomatología grave; por otro lado, Liu et al. (2019), concluye que el agotamiento de las enfermeras se asocia con la inseguridad deficiente en la atención de los pacientes, y la satisfacción laboral se asocia con la seguridad y buena atención del paciente; es decir, mientras el personal de salud se presente asertivo y empático en el trato al paciente, también su contexto de trabajo y el manejo de sus emociones será más agradable y llevadero.

Con respecto hipótesis específica sobre si posee una correlación indirecta y estadísticamente significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020; según los resultados de la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Spearman, para este caso se encontró un grado de relación de 66.8% con un efecto negativo o indirecto y moderado acompañado de una significancia de  $.000 < .05$ , por lo que, mientras se incrementa esta característica en el personal de no tener control o no sentir que se tiene el control sobre las funciones corporales o emocionales su desempeño no será el adecuado, disminuirá inevitablemente ya que no está concentrado para realizar correctamente sus funciones laborales.

Los resultados encontrados fueron semejantes a los resultados de los estudios de Jácome et al. (2019), concluyeron que el personal presentaba un alto nivel de cansancio (42.5%), el 55% presentó bajo nivel de despersonalización y el 50% presentó un alto nivel de realización personal. Se determinó que existía una correlación positiva y fuerte, pues, a mayor cansancio emocional, mayor despersonalización (0.596); por otro lado, Agueda et al. (2019), quien concluyó que existe un bajo porcentaje de médicos que padecían burnout para nuestro caso se dio en el 33.3% del personal de salud estudiado, además, en su estudio los médicos que tenían menos de 10 años de servicio obtuvieron puntajes elevados de despersonalización, según Maslach (2009) esta característica, hace referencia a las respuestas negativas que emite el personal de salud en situaciones difíciles, es decir, emite respuestas mostrando insensibilidad y siendo apático. Por lo general se da por el exceso de agotamiento, y sirve como amortiguador. Evidentemente lo anterior corrobora nuestro resultado, ya que mientras más se desarrolle esta característica menor será el desempeño laboral de los colaboradores de salud.

En relación al análisis de una correlación directa y estadísticamente significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2021; los resultados de la prueba estadística empleada tuvieron un efecto positivo (.487) de grado débil, acompañado de una significancia de  $.010 < .05$ , es decir, si la persona se siente realizada, que las metas alcanzadas en el rubro de la salud son las esperadas y se siente satisfecho o realizado con su accionar y presente, su desempeño aumentará; por el contrario, si



siente que no fue así y se frustra por haber tomado esa decisión de pertenecer al rubro de la salud pero no se siente satisfecho con lo logrado su desempeño disminuye.

Los resultados encontrados fueron semejantes a los resultados obtenidos de los estudios de Tüfekçi (2019), quién probó una correlación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y la reducción del logro personal; corroborando nuestro resultado de existir una relación directa entre las variables; según Morales-Cadena (2020), el no sentirse satisfecho con sus logros y su participación en el rubro de la salud es una consideración negativa, lo que, genera desmotivación, un estado de desánimo por sus actividades ya que siente que no le benefician e inevitablemente genera sentimientos de insatisfacción personal, trayendo como consecuencia que su desempeño decaiga.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera: Se identificó la existencia de una relación estadísticamente significativa indirecta o negativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, con un coeficiente de Spearman  $-.697$ , relación de intensidad moderada y una significancia de  $.000$ ; es decir a mayor agotamiento emocional menor desempeño laboral.

Segunda: Se identificó la existencia de una relación estadísticamente significativa indirecta o negativa entre la despersonalización y el desempeño laboral, con un coeficiente de Spearman de  $-.668$ , relación de intensidad moderada y una significancia de  $.000$ ; es decir a mayor presencia de despersonalización menor desempeño laboral.

Tercera: Se identificó la existencia de una relación estadísticamente significativa directa o negativa entre la realización personal y el desempeño laboral, con un coeficiente de Spearman de  $.487$ , relación de intensidad débil y una significancia de  $.010$ ; es decir a mayor percepción de realización personal mayor desempeño laboral.

Cuarta: Se determinó la existencia de una relación estadísticamente significativa indirecta o negativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, con un coeficiente de Spearman de  $-.602$ , relación de intensidad moderada y una significancia de  $.001$ ; es decir a mayor desarrollo o complejidad del síndrome de Burnout menor desempeño laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda aplicar la investigación y su procedimiento estadístico a muestras más grandes, muestras de diferentes áreas como las UCIS, geriatría y salas de operaciones con una metodología longitudinal, medible en varios periodos de tiempo y con un diseño experimental que permita verificar si con técnicas o estrategias se puede ayudar a disminuir el desarrollo del síndrome de Burnout y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de salud.

Segunda: Se recomienda agregar variables intervinientes a los objetivos de investigación, como variables sociodemográficas, las cuales permitan establecer una comparativas por género, por edad, tiempo de servicio, áreas, cercanía con el paciente e información histórica como si ya presentó este síndrome antes y determinar qué efectos tiene con el pasar del tiempo.

Tercera: Se recomienda a las autoridades del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno, impartir talleres de manejo de las habilidades sociales, manejo de habilidades blandas, manejo del estrés, trabajo en equipo, soporte emocional y técnica de relajación, para evitar que el personal desarrolle el síndrome de Burnout.

Cuarta: Se recomienda a las autoridades de la Red de Salud de la ciudad de Puno fomentar la participación de sus colaboradores en los diversos talleres de ayuda emocional, colaborar en los programas y las investigaciones con fines académicos ya que se busca en todo momento la mejora en sus actividades laborales y desarrollo personal.

## REFERENCIAS

- Agamben G. (2020). La invención de una pandemia. *Sopa de Wuhan*, 17-19. <https://www.perio.unlp.edu.ar/catedras/hdelconocimiento/wp-content/uploads/sites/94/2020/04/sopadeWuhan-articulos-Corona-Virus.pdf>
- Altındağ, E. & Akgün, B. (2015). Örgütlerde Ödüllendirmenin İş Gören Motivasyonu Ve Performansı Üzerinde Etkisi [El efecto de las recompensas en las organizaciones sobre la motivación y el desempeño de los empleados]. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (30), 281-297. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/183380>
- Aluja, A., Blanch, A., y García, L. F. (2005). Dimensionality of the Maslach Burnout Inventory in school teachers: a study of several proposals [Dimensionalidad del Inventario de Burnout de Maslach en docentes de escuela: estudio de varias propuestas]. *European Journal of Psychological Assessment*, 21, 67-76. <https://doi.org/10.1027/1015-5759.21.1.67>
- Aquino, J. (2017). Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino\\_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, Y. y Fernández, A. (2012). Posiciones Teóricas entorno a las Comunicación Organizacional. Contribuciones a las Ciencias Sociales. Servicios Académicos Intercontinentales SL. <https://ideas.repec.org/a/erv/coccss/y2012i2012-0542.html>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor Agregado*. 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bükülmez, K. (2013). Çalışma Hayatında İş Performansını Etkileyen Faktörler: Altınova Tersaneler Bölgesi Örneği, [Factores que afectan el desempeño laboral en la vida laboral: el caso de la región de Astilleros Altınova] (Tesis

de maestría, Yalova Üniversitesi).  
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=iTkOhwevEenJZ3onUvs52sb7MiHlcfiuY85WqGKmcDwzlArkoxCAX-pAN3nCezwz>

Çankaya, M. (2017). Hastane Çalışanlarının Performansa Dayalı Ek Ödeme Sistemine İlişkin Görüşleri Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Ve Araştırma Hastanesi'nde Bir Araştırma [Opiniones de los empleados del hospital sobre el sistema de pago adicional basado en el desempeño Una investigación en el Hospital de Investigación y Capacitación de la Universidad Muğla Sıtkı Koçman]. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 4(4).  
<https://doi.org/10.5455/sad.13-1505661548>

Carlos, M. (2020). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del hospital belén Lambayeque. *Rev. Epistemia*, 4(1), 27 – 38.  
<https://doi.org/10.26495/re.v4i1.1306>

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. (19ª ed.) Editorial San Marcos E.I.R.

Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (10ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

Chilquillo-Vega, V., Lama-Valdivia, J. y De La Cruz, J. (2019). Síndrome de burnout en médicos asistentes del Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima – Perú, 2018. *Revista de Neuropsiquiatría*. 82(3), 175-182. <https://doi.org/10.20453/rnp.v82i3.3570>

Chungandro, A., Licuy, L., Meza, A., Castro, C., Trujillo, J. Caiza, C., Guerrón, A. y Yunga, D. (2019). Síndrome de Burnout en médicos: abordaje práctico en la actualidad. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(1), 77-81. [https://www.revistaavft.com/images/revistas/2019/avft\\_1\\_2019/15\\_sindrome%20\\_burnout\\_en\\_medicos.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2019/avft_1_2019/15_sindrome%20_burnout_en_medicos.pdf)

Dimitriu, M., Pantea-Stoian, A., Smaranda, A., Nica, A., Carap, A., Constantin, V., Davitoiu, A., Cirstoveanu, C., Bacalbasa, N., Bratu, O, Jacota-Alexe, F., Badiu, C., Smarandache, C. y Socea, B. (2020). Burnout syndrome in Romanian medical residents in time of the COVID-19 pandemic [Síndrome

- de Burnout en médicos residentes rumanos en tiempos de la pandemia COVID-19]. *Medical Hypotheses*, 144. <https://doi.org/10.1016/j.mehy.2020.109972>
- Duarte, I., Teixeira, A., Castro, L., Marina, S., Ribeiro, C., Jácome, C., Martins, V., Ribeiro-Vaz, I., Celso, H., Rodrigues, A., Ricou, M., Sousa, B., Alves, C., Oliveira, A., Silva, P., Nunes, R. y Serrão, C. (2020). Burnout among Portuguese healthcare workers during the COVID-19 pandemic [Burnout entre los trabajadores sanitarios portugueses durante la pandemia de COVID-19]. *BMC Public Health*, 20(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09980-z>
- Erdal, N. y Sivaslioğlu, F. (2020). Relationship between burnout syndrome and task performance during covid 19: a field study. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)* [Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño de tareas durante el covid 19: un estudio de campo. Revista de estudios económicos y sociales de Eurasia (ASEAD)]. *Eurasian Journal of Researches in Social and Economics (EJRSE)*, 7(8), 146-162. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1259553>
- García, J. y Maroto, F. (2018). Interpretación de resultados estadísticos. *Medicina Intensiva*, 42(6), 370-379. <https://doi.org/10.1016/j.medin.2017.12.013>
- Gasalla, J. (2015). *Dirección de personas*. Editorial UOC.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana.
- Hirsch, A. (2013). La ética profesional basada en principios y su relación con la docencia. *Edetania: estudios y propuestas socio-educativas*, (43), 97-111. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4406374>
- Huarcaya-Victoria, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Rev Perú Exp Salud Pública*, 37(2), 327-334. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>
- Jácome, S., Villaquiran-Hurtado, A., García, C. y Duque, I. (2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de especialidades médicas. *Revista Cuidarte*. 10(1), 1-12. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i1.5433>

- Kulakova, O., Moreno, B., Garrosa, E., Sánchez, M. y Aragón, A. (2017). Universalidad del constructo del Maslach Burnout Inventory en un contexto latinoamericano. *Acta de Investigación Psicológica*, 7 (2), 2680–2690. <https://doi.org/10.1016/j.aippr.2017.05.001>
- Lai, J., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei, N., Wu, J., Du, H., Chen, T., Li, R., Tan, H., Kang, L., Yao, L., Huang, M., Wang, H., Wang, G., Liu, Z. y Hu, S. (2020). Factors Associated With Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019 [Factores asociados con los resultados de salud mental entre los trabajadores de la salud expuestos a la enfermedad por coronavirus 2019]. *Red JAMA abierta*, 3(3), e203976. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.3976>
- Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Liu, J., Zheng, J., Liu, K., Liu, X., Wu, Y., Wang, J., y You, L. (2019). Workplace violence against nurses, job satisfaction, burnout, and patient safety in Chinese hospitals [Violencia laboral contra enfermeras, satisfacción laboral, agotamiento y seguridad del paciente en hospitales chinos]. *Nursing outlook*, 67(5), 558-566. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2019.04.006>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout [La medida del agotamiento experimentado]. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* [Manual de Inventario de Burnout de Maslach]. [https://www.researchgate.net/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual](https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual)

- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43. <https://docplayer.es/38131572-Riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-mirando-hacia-adentro-a36.html>
- Ministerio de Salud. (2020). *Norma Técnica de salud para la adecuación de la organización de los servicios de salud con énfasis en el primer nivel de atención de salud frente a la pandemia por COVID-19 en el Perú*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1535218/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B0004-2021-MINSA.pdf>
- Morales-Cadena G., Fonseca-Salazar N. y Fonseca-Chávez M. (2020). Prevalencia del síndrome de desgaste profesional en residentes de posgrado de especialidades quirúrgicas y no quirúrgicas. *Anales de Otorrinolaringología Mexicana*, 65(2), 64-70. <https://www.medigraphic.com/pdfs/anaotomex/aom-2020/aom202b.pdf>
- Nabizadeh-Gharghozar, Z., Adib-Hajbaghery, M. y Bolandianbafghi, S. (2020). Nurses' Job Burnout: A Hybrid Concept Analysis [El agotamiento laboral de las enfermeras: un análisis de concepto híbrido]. *Journal of Caring Sciences*, 9 (3), 154-161. <https://doi.org/10.34172/jcs.2020.023>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, (58), 59-63. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Olivares-Faúndez, V. (2017). Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, (58), 59-63. [https://www.researchgate.net/publication/311611859\\_Christina\\_Maslach\\_comprendiendo\\_el\\_burnout](https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout)
- Organización Mundial de la Salud (2000). *Guía de bolsillo de la clasificación CIE-10: Clasificación de los trastornos mentales y del comportamiento*. Editorial Médica Panamericana. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42326>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 12(2), 248-252. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>



- Qiu J., Shen B., Zhao M., Wang Z., Xie B., Xu Y. (2020). A nationwide survey of psychological distress among Chinese people in the COVID-19 epidemic: Implications and policy recommendations [Una encuesta nacional sobre el sufrimiento psicológico entre los chinos en la epidemia de COVID-19: implicaciones y recomendaciones de políticas]. *Gen Psychiatr*, 33. <http://doi.org/10.1136/gpsych-2020-100213>.
- Reguant-Álvarez, M., Vilà-Baños, R., y Torrado-Fonseca, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición en SPSS. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45 - 60. <http://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733>
- Roca, T. y Salazar, R. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Repositorio Institucional - Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/786/TFCS-02-31.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Rodríguez-Ramírez, M. y Reátegui-Vargas, P. Personalidad situacional y síndrome de burnout en trabajadores de una institución especializada en rehabilitación. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(1), 30-36. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n1.05>
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105 - 114. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:n8Dc0kF1VLMJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Rossi, R., Socci, V., Talevi, D., Mensi, S., Niolu, C., Pacitti, F., Di Marco, A., Rossi, A., Siracusano, A., y Di Lorenzo, G. (2020). COVID-19 Pandemic and Lockdown Measures Impact on Mental Health Among the General Population in Italy [La pandemia y el bloqueo de COVID-19 miden el impacto en la salud mental de la población general de Italia]. *Frontiers in psychiatry*, 11, 790. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.00790>

- Salazar, G., Vaquerizo-Serrano, J., Catalan, A., Arango, C., Moreno, C., Ferre, F., Shin, J., Sullivan, S., Brondino, N., Solmi, M. y Fusar-Poli, P. (2020). Impact of coronavirus syndromes on physical and mental health of health care workers: Systematic review and meta-analysis [Impacto de los síndromes de coronavirus en la salud física y mental de los trabajadores de la salud: revisión sistemática y metanálisis]. *Journal of Affective Disorders*, 275, 48-57. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.06.022>
- Salillas, R. (2017). Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería en el ámbito hospitalario: un estudio descriptivo. *Revista Enfermería del Trabajo*, 7(3), 65-69. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112224>
- Salvagioni D., Melanda F., Mesas A., González D., Gabani L. y Andrade S. (2017) Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies [Consecuencias físicas, psicológicas y ocupacionales del agotamiento laboral: una revisión sistemática de estudios prospectivos]. *PLOS ONE* 12(10). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>
- Shah, K., Chaudhari. G., Kamrai, D., Lail, A. y Patel, R. (2020) ¿Cuán esencial es centrarse en la salud y el agotamiento de los médicos en la pandemia de coronavirus (COVID-19)? *Cureus*, 12(4), 75-78. <https://doi.org/10.7759/cureus.75388>
- Silva-Gomes, R., y Silva-Gomes, V. (2020). Pandemia de la COVID-19: síndrome de Burnout en profesionales sanitarios que trabajan en hospitales de campaña en Brasil. *Enfermería Clínica*. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.10.011>
- Tamayo, M. (2019). *El proceso de la Investigación Científica*. Editorial Limusa S.A.
- Teng, Z., Wei, Z., Qiu, Y., Tan, Y., Chen, J., Tang, H., Wu, H., Wu, R. y Huang, J. (2020). Psychological status and fatigue of frontline staff two months after the COVID-19 pandemic outbreak in China: A cross-sectional study [Estado psicológico y fatiga del personal de primera línea dos meses después del brote pandémico de COVID-19 en China: un estudio transversal]. *Revista de trastornos afectivos*, 275, 247-252. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.06.032>

- Tizón, J. (2018). *Apuntes para una Psicopatología basada en la Relación. Psicopatología General*. Herder. <http://dx.doi.org/10.21110/19882939.2019.130119>
- Tüfekçi, A. (2019). *Hemşirelerin İş Performanslarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından İncelenmesi: Tersiyer Merkez Uygulaması* [Examen del desempeño laboral de las enfermeras en términos de niveles de agotamiento: una solicitud de centro terciario] (Tesis de Maestría, Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü). <http://acikerisim.kirklareli.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/20.500.11857/1121/551278.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valdez, D., Cayaban, R., y Mathews, S. (2019). Workplace Empowerment, Burnout, and Job Satisfaction Among Nursing Faculty Members: Testing Kanter's theory [Empoderamiento, agotamiento y satisfacción laboral en el lugar de trabajo entre los miembros de la facultad de enfermería: prueba de la teoría de Kanter]. *Nurs Palliative Care Int*, 2(1), 29-35. <https://doi.org/10.30881/npcij.00012>
- World Health Organization. (2020). *Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 outbreak* [Consideraciones de salud mental y psicosociales durante el brote de COVID-19]. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331490/WHO-2019-nCoV-MentalHealth-2020.1-eng.pdf>
- Yalçın, K. (2017). *Duyusal Zekânın İş Performansına Etkileri: Ankara Pursaklar İlçesindeki Otomotiv Yetkili Bayileri Üzerinde Bir Araştırma* [Los efectos de la inteligencia emocional en el desempeño laboral: un estudio sobre distribuidores autorizados de automóviles en el distrito de Ankara Pursaklar]. (Tesis de maestría, Türk Hava Kurumu Üniversitesi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=q3-d9QtLoVA2OMExHskJpXHk0oOForMAigX4tw7KG22YKKgSjYW1j033M27UYVmx>
- Yelboğa, A. (2006). *Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* [Examinar la relación entre los rasgos de personalidad y el

desempeño laboral], *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7 (5). 10.4026/1303-2860.2006.0032.x

Zuin, D., Peñalver, F. y Zuin, M. (2020). Síndrome de burnout o de agotamiento profesional en la Neurología argentina. Resultados de una encuesta nacional. *Neurología Argentina*, 12, 4-12. <https://doi.org/10.1016/j.neuarg.2019.09.005>

## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

### Síndrome de Burnout y desempeño laboral en personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Independiente</b>	Sobrecarga laboral Vacío emocional Fatiga Deshumanización Sentimiento de culpabilidad Desmotivación Sentimiento de insatisfacción profesional	
¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020?	Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida	Existe relación indirecta y estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.	Síndrome de Burnout		
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>			
¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020?	Conocer el nivel del Síndrome de Burnout en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.	Existe nivel medio del Síndrome de Burnout en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.			
¿Cuál es el nivel de Desempeño Laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020?	Establecer el nivel de Desempeño Laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.	Existe nivel alto de Desempeño Laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020	<b>Dependiente</b>		
			Desempeño laboral		

<p>¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020?</p>	<p>Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020</p>	<p>Existe una relación indirecta y estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.</p>		<p>Disciplina Actitud Cooperativa Iniciativa</p>	<p><b>TIPO</b> CUANTITATIVA</p> <p><b>DISEÑO</b> NO EXPERIMENTAL</p>
<p>¿Cuál es relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020?</p>	<p>Identificar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.</p>	<p>Existe una relación indirecta y estadísticamente significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.</p>		<p>Responsabilidad Habilidad de Seguridad Discreción Presentación Personal</p>	<p><b>ALCANCE</b> CORRELACIONAL</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020?</p>	<p>Identificar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.</p>	<p>Existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020.</p>		<p>Creatividad Capacidad de realización Conocimiento de trabajo Calidad Cantidad Exactitud</p>	<p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> ENCUESTA E INSTRUMENTOS</p> <p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b> MÉTODO ESTADÍSTICO</p>

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Variable 1: Síndrome de Burnout

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVEL
<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>	Agotamiento emocional	Sobrecarga laboral Vacío emocional Fatiga	1,2,3,4,5,6,7,8,9	<i>Escala de Likert:</i> (1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Siempre	Bajo Medio Alto
	Despersonalización	Deshumanización Sentimiento de culpabilidad	10,11,12,13,14	<i>Escala de Likert:</i> (1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Siempre	Bajo Medio Alto
	Realización Personal	Desmotivación Sentimiento de insatisfacción profesional	15,16,17,18,19,20,21,22	<i>Escala de Likert:</i> (1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Siempre	Bajo Medio Alto



Variable 2: Desempeño laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVEL
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Factores Actitudinales	Disciplina Actitud Cooperativa Iniciativa Responsabilidad Habilidad de Seguridad Discreción Presentación Personal Creatividad Capacidad de realización	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13	<i>Escala de Likert:</i> (1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Siempre	Bajo Medio Alto
	Factores Operativos	Conocimiento de trabajo Calidad Cantidad Exactitud Trabajo en equipo Liderazgo	14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24	<i>Escala de Likert:</i> (1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Siempre	Bajo Medio Alto

### Anexo 3: Instrumentos de medición

#### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Creado por Cristina Maslach y Susan Jackson (1986)

Adaptado por Janet Norma Aquino Almendre (2017)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

		Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Siempre
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
6	Me siento frustrado en mi trabajo.					
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.					
11	Siento que me he hecho más duro con la gente.					
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.					
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.					
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.					
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.					

17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.					
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					

## TEST DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

**Creado por Janet Norma Aquino Almendre (2017)**

**Instrucciones:** Favor de marcar con una X el criterio que usted considere de acuerdo con la evaluación realizada, es importante mencionar que solo se debe de marcar un criterio.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Acato totalmente los lineamientos y normas establecidos para el cumplimiento de las funciones asignadas.					
2	Me encuentro permanentemente en mi puesto de trabajo, es innecesario indagar por mi destino.					
3	Ayudo a mis compañeros de trabajo cuando las circunstancias lo requieren.					
4	En mi trabajo me anticipo a los sucesos y propongo acciones y procedimientos para atenderlos y resolverlos.					
5	Realizo con responsabilidad las funciones y deberes propios de mi puesto laboral sin requerir supervisión permanente.					
6	Asumo la responsabilidad por los resultados de mi trabajo.					
7	Estoy absolutamente seguro(a) de todas mis acciones en el trabajo.					
8	Soy prudente para emitir juicios u opiniones de temas delicados.					
9	Considero que los chismes influyen negativamente en el trabajo.					

10	Es mi deber usar el uniforme de trabajo completo durante mi jornada laboral.					
11	Tengo gran capacidad para resolver problemas laborales.					
12	Me siento feliz, satisfecho(a) y completo(a) con mi trabajo.					
13	Disfruto el puesto laboral que tengo, el cual me llena de alegría, es una gran satisfacción el hecho de realizarlo.					
14	Comprendo los fundamentos de los procedimientos y técnicas de trabajo.					
15	Aplico los conocimientos adquiridos por experiencia laboral.					
16	Aplico las normas de control de calidad cuando es necesario.					
17	Si cometo errores los reporto en forma de informes para su posterior corrección.					
18	Tengo la habilidad de trabajar rápido, incluso durante situaciones de presión.					
19	Soy puntual para entregar los resultados y/o informes de mi trabajo.					
20	La frecuencia de mis errores es muy poca o casi nula. Suelo tener exactitud en mi trabajo.					
21	Participo activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración no implique la satisfacción del interés propio.					
22	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío.					
23	Tengo la capacidad de organizar un grupo de personas para trabajar conjuntamente.					
24	Frente a un problema laboral realizo gestiones y consigo solucionarlo.					

# Ficha sociodemográfica

**INSTRUCCIONES:** Estimado participante, marque con una equis (X) según corresponda en cada caso. Si tiene alguna consulta, no dude en preguntar.

## 1. Edad

- a) De 21 a 30 años
- b) De 31 a 40 años
- c) De 41 a 50 años
- d) De 51 a 60 años
- e) Más de 60 años

## 2. Sexo

- a) Femenino
- b) Masculino
- c) Otro

## 3. Estado civil

- a) Soltero (a)
- b) Casado (a)
- c) Divorciado (a)
- d) Viudo (a)
- e) Otro (Especifique):  
.....

## 4. Condición de trabajo

## 5. Estudios realizados

- a) Especialista
- b) Magister
- c) Doctorado
- d) Ninguno

Especifique: .....

## 6. Tiempo que ejerce la profesión

- a) De 1 a 5 años b)
- De 6 a 10 años c)
- De 11 a 15 años d)
- De 16 a 20 años e)
- > de 20 años

7. Tiempo que lleva trabajando en la institución: ..... años.

8. Número de horas que trabaja a la semana:  
.....horas.

- a) CAS con contrato mensual
- b) Otros

**9.** Cantidad de pacientes que atiende diariamente: .....pacientes.

**10.** En el último año, ¿ha tenido ausencias o faltas en su trabajo?

- a) Si tuvo ausencias.
- b) No tuvo ausencias.

**11.** Si la respuesta anterior fue sí, indique el motivo de sus ausencias: .....

## Anexo 4: Carta de autorización del centro donde se ejecutó la investigación

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Puno, 11 de enero del 2021

SEÑORES: M.C. LUIS DARWIN GARCIA RAMOS  
DIRECTOR DE LA RED DE SALUD PUNO

PRESENTE.-

ASUNTO: SOLICITUD PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN


De mi especial consideración:

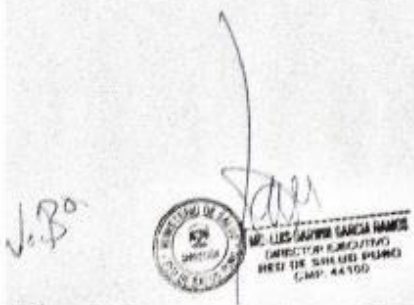
Me es grato dirigirme a Ustedes para saludarlos muy cordialmente y por medio de la presente, yo Alexandra Meraklyn Abrill Revilla, con documento de identidad N° 46406099, habiendo culminado mis estudios de la carrera profesional de **Psicología Humana**, solicito a Uds. Permiso y oportunidad para realizar el trabajo de investigación en su institución sobre "**Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno**" para así poder obtener el grado de Licenciada en Psicología Humana en la Universidad Cesar Vallejo.

Estoy segura de que esta solicitud ayudara a poder explorar y adquirir mayor información en beneficio del talento humano que se desarrolla en la institución.

Agradezco desde ya la atención que brinda a mi solicitud, sin otra particular me despido de Uds. exponiendo mi especial consideración y estima.

Atentamente,

  
Alexandra Meraklyn Abrill Revilla  
46406099

  
M.C. LUIS DARWIN GARCIA RAMOS  
DIRECTOR DE LA RED DE SALUD PUNO  
CAMP. 44100

## Anexo 5: Consentimiento informado del director de la Red de Salud de Puno

### CONCENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ..... Identificado con DNI ..... , Director de ..... , en uso de mis facultades mentales otorgo mi autorizacion para evaluacion al Equipo de Respuesta Rapida de la ciudad de Puno y que los resultados de esta investigacion presentada por la bachiller , ..... sean utilizadas en futuras investigaciones y a su publicacion.

De la misma forma ratifico , que se me ha informado con claridad, respecto al objetivo de la investigacion con los fines netamente academicos, ademas de respetarse la confidencialidad y privacidad de los datos e identificacion de los evaluados, siendo exclusivamente evaluados.

11 de enero del 2021

---



## Anexo 6

### **Aplicación de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk**

La prueba de normalidad es una prueba de bondad de ajuste, en definitiva, las pruebas de bondad de ajuste permiten verificar qué tipo de distribución siguen nuestros datos y, por tanto, qué pruebas (paramétricas o no) podemos llevar a cabo en el contraste estadístico. Para aplicar una prueba de normalidad a un conjunto de datos se debe tener en cuenta que si posee un tamaño muestral igual o menor a 50 se debe aplicar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk (Romero, 2016).

Se decide aplicar esta prueba estadística en vista de que se tienen menos de 50 datos, hay 27 registros.

#### **Prueba de hipótesis:**

Ho: Los datos registrados no siguen el comportamiento de una distribución normal

Ha: Los datos registrados siguen el comportamiento una distribución normal

Significancia: 0.05

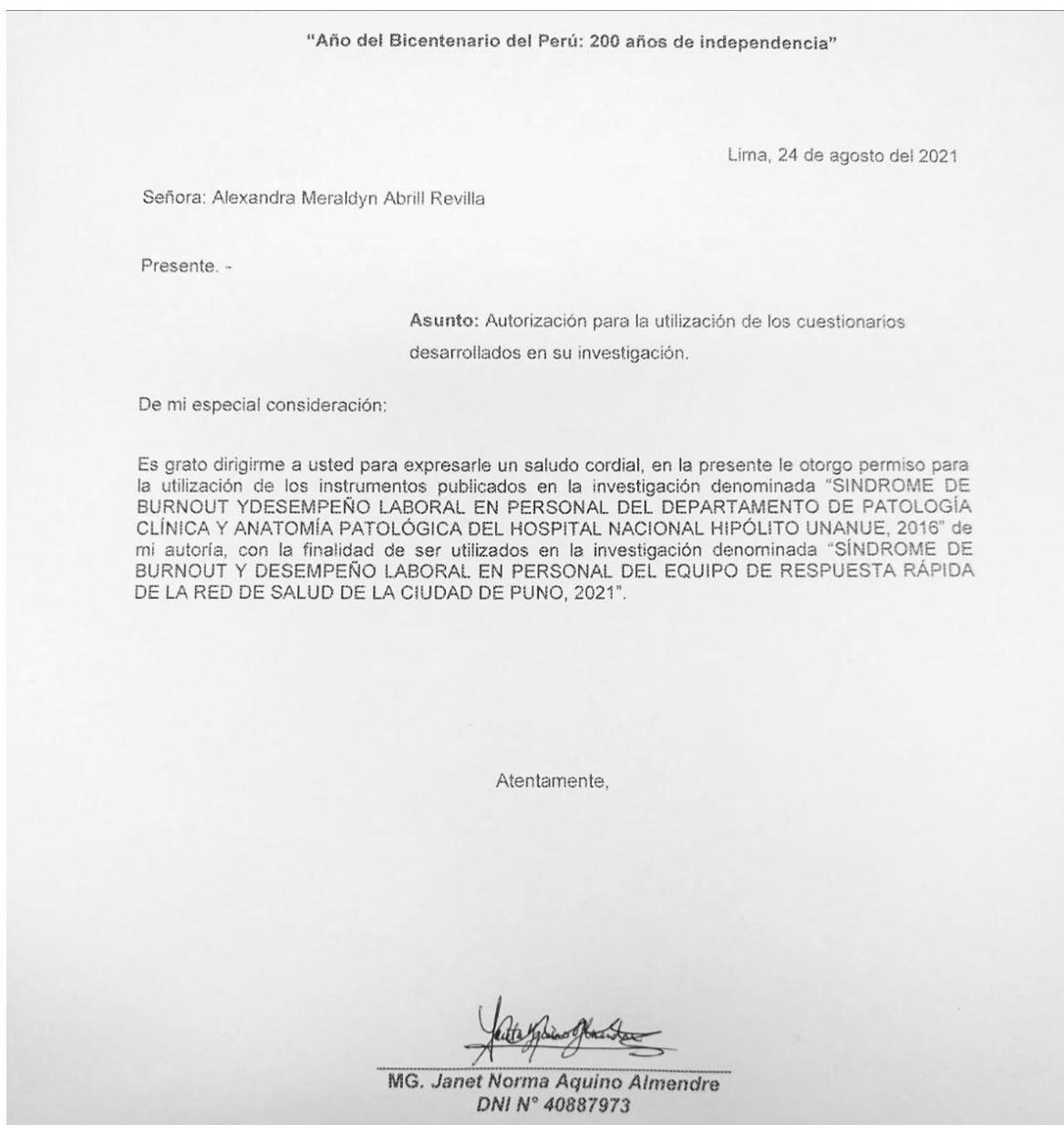
**Decisión:** El p-valor encontrado de significancia de las variables es menor a 0.05, por lo tanto, rechazamos Ho, a excepción de la variable síndrome de Burnout, donde su comportamiento sigue una distribución normal.

**Conclusión.** Se aplicó la prueba no paramétrica Shapiro-Wilk para determinar si los datos siguen el comportamiento de una distribución normal, como se observa no todos los valores de significancia a excepción de la variable Síndrome de Burnout es inferior a 0.05, con lo que no se acepta la Ho; por lo tanto, debemos aplicar la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Spearman, el cual precisará si existe relación, el sentido y cuál es el grado de la misma.

## Anexo 7: Autorización de uso del instrumento

Los instrumentos fueron utilizados de la Tesis de Maestría titulada “Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016”, tesis publicada en el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Por tal motivo, se adjuntan evidencias a continuación:



## Anexo 8: Certificado de validez del test de Evaluación de Desempeño

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL TEST DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Observaciones: Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Julio Cesar Abarca Cordero.....

DNI: 43504693.....

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA	TITULO PROFESIONAL DE PSICOLOGO	2004-2009
02	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA	GRADO ACADEMICO DE DOCTOR	2013-2015

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA	DOCENTE	AREQUIPA	2014-2016/2019-2020 (ACTUAL)	DOCENTE DE POSGRADO Y DE PREGRADO
02	MINISTERIO DE DEFENSA – EJERCITO DEL PERU	PSICOLOGO	AREQUIPA	2014-2020 (ACTUAL)	PSICOLOGO CLINICO, ATENCION DE PERSONAS, CAPACITACION Y SELECCIÓN DE TROPA

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

18 de enero de 2021

  
Dr. Julio Cesar Abarca Cordero

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL TEST DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

**Observaciones:** Los ítem son pertinentes y relevantes, pero no claros muchos están mal redactados, tienen juicios de valor, son redundantes, contienen hasta dos criterios por preguntas lo que conlleva a no saber a que respuesta se referirán.

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: Dr. Carlos Alberto Arredondo Salas

**DNI:** 29499704

### Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNAS	PSICÓLOGO - SOCIOLÓGO	5 años posgrados
02			

### Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNSA	DOCENTE	Arequipa	7 años	DOCENCIA
02	UANCV	DOCENTE	Arequipa	16 años	DOCENCIA
03	CONSULTORA	ASESOR	Arequipa	1 año	ASESOR

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

18 de enero de 2021

  
CARLOS ARREDONDO SALAS

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL TEST DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Jenny Adeli Geldres García

DNI: 29661084

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA	PSICOLOGIA	1999-2005
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

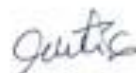
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA	DOCENTE	AREQUIPA	2016 a la actualidad	DOCENCIA
02					
03					

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



25 de enero de 2021

Jenny Adeli Geldres García

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL TEST DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

**Observaciones:** En el instrumento revisado no existen modificaciones significativas a desarrollar, sin embargo se recomienda cambiar algunas palabras o frases que podrían confundir a los participantes o usuarios de la escala, así mismo los cortes utilizados para dar respuesta a los ítems (5 niveles) son suficientes para generar la varianza necesaria y proceder al tratamiento estadístico.

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: Mg. Israel Elias Funes Huizacayna

**DNI** 41786039

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional de San Agustín Arequipa	Gerencia Estratégica de Recursos Humanos	2013
02			

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01					
02					
03					

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



18 de enero de 2021

Israel Funes Huizacayna

## Anexo 9: Consentimiento Informado

Fecha: \_\_\_\_\_

Soy estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo. Como parte de mi formación académica, estoy realizando una investigación titulada **SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DEL EQUIPO DE RESPUESTA RÁPIDA DE LA RED DE SALUD DE LA CIUDAD DE PUNO, 2020**. Cuyo objetivo es determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de Puno, 2020; esta investigación es requisito para obtener mi Título en Psicología.

Usted ha sido seleccionado (a) para participar en esta investigación, la que consiste en contestar dos cuestionarios, que le tomará alrededor de 30 minutos.

La información obtenida a través de este estudio será mantenida bajo estricta confidencialidad y su nombre no será utilizado. Usted tiene derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni recibe ningún beneficio. No recibirá compensación por participar. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, se puede comunicar conmigo al correo [aabrill40@gmail.com](mailto:aabrill40@gmail.com).

He leído el procedimiento descrito arriba. La investigadora me ha explicado el estudio y ha contestado mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar de la investigación de Alexandra Abrill Revilla, sobre **SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DEL EQUIPO DE RESPUESTA RÁPIDA DE LA RED DE SALUD DE LA CIUDAD DE PUNO, 2020**.

DNI: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

## Anexo 10: Baremo de la variable desempeño laboral y síndrome de Burnout

Baremo para la variable desempeño laboral y sus dimensiones

Niveles	Desempeño laboral	Factores	
		aptitudinales	Factores operacionales
Alto	104 – 120	57 – 65	48 – 55
Medio	88 – 103	48 – 56	40 – 47
Bajo	39 – 87	22 – 47	17 – 39

Baremo para la variable síndrome de Burnout y sus dimensiones

Niveles	Síndrome de	Agotamiento	Despersonalización	Realización
	Burnout	emocional		personal
Alto	74 – 98	34 – 45	19 – 25	30 – 40
Medio	49 – 73	22 – 33	12 – 18	19 – 29
Bajo	24 – 48	9 – 21	5 – 11	8 – 18



## Anexo 11: Análisis de la prueba de normalidad aplicada a las variables y dimensiones en estudio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Desempeño Laboral	,778	27	,000
Agotamiento emocional	,833	27	,001
Despersonalización	,768	27	,000
Realización personal	,880	27	,005
Síndrome de Burnout	,948	27	,188

Como se observa en la tabla que la mayoría de variables tienen una significancia menor a .05, por lo que, su comportamiento no sigue el de una distribución normal, debido a esto, se aplicará el coeficiente de Spearman en cada caso para analizar su relación.

## Anexo 12: Baremo del coeficiente de correlación para su interpretación

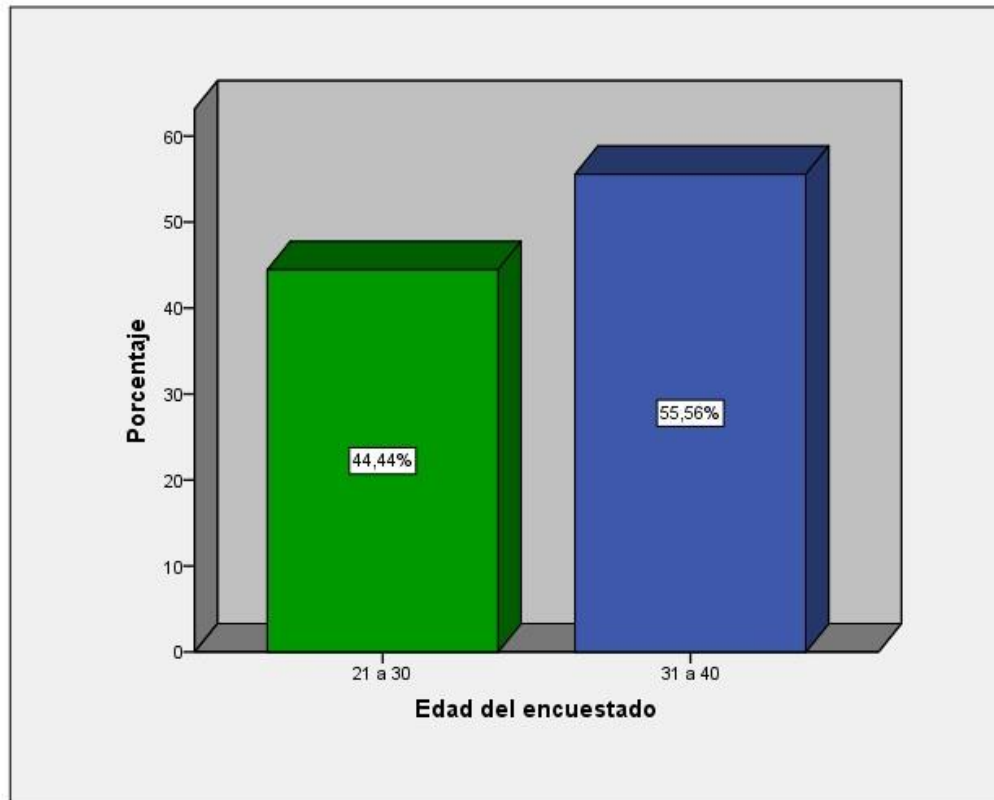
Valor de relación	Interpretación
0.76 – 1.00	Correlación entre fuerte y perfecta.
0.51 – 0.75	Correlación entre moderada.
0.26 – 0.50	Débil.
0.00 – 0.25	Escasa o nula.

Nota 1: Obtenido de Fuente: Reguant-Álvarez, Vilà-Baños y Torrado-Fonseca (2018).

Nota 2: La relación puede ser (-) negativa o indirecta como (+) positiva o directa.

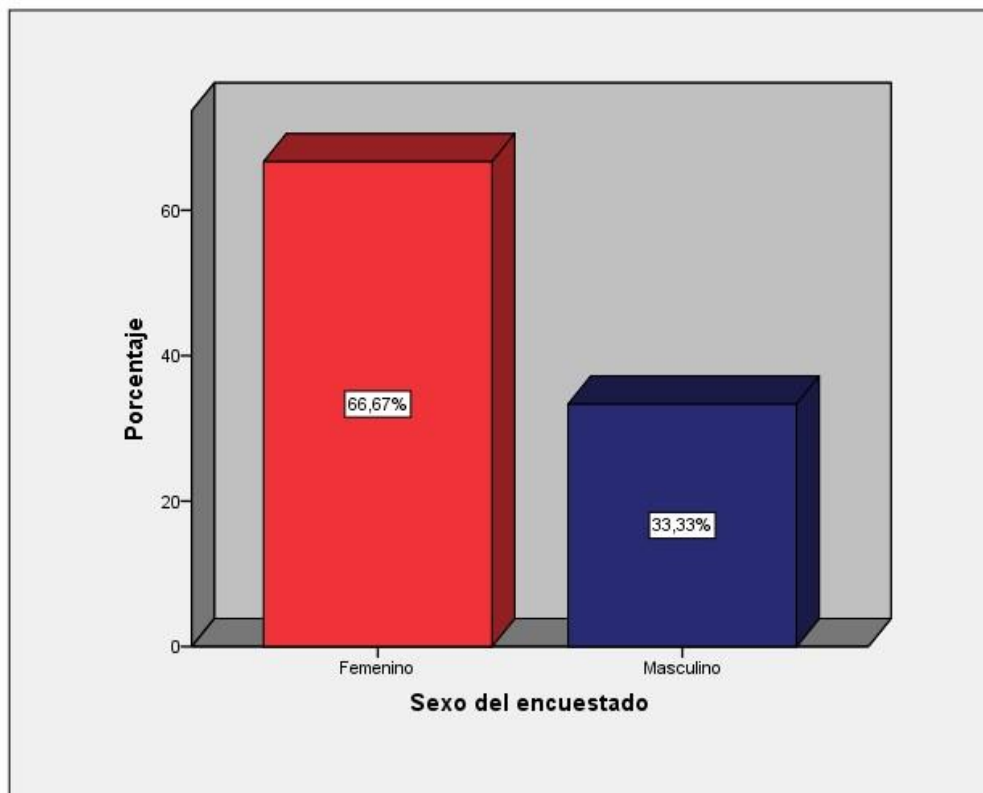
## Anexo 13: Datos sociodemográficos

### 1. Edad



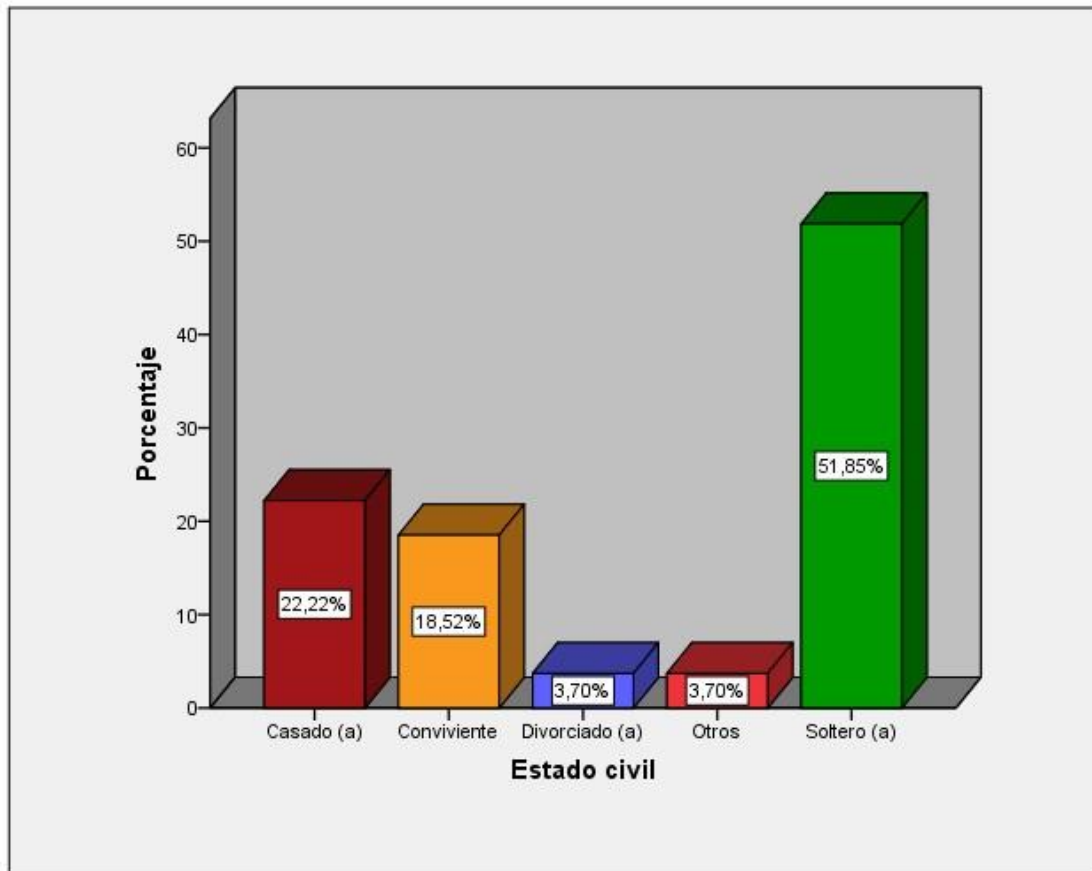
De los resultados presentados en la figura, se precisó que el 55.6% del personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno, tienen 31 a 40 años mientras que el 44.4% tiene entre 21 a 30 años.

## 2. Sexo



Según los resultados de la figura, el 66.7% del personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno es de sexo femenino, mientras que, el 33.3% es de sexo masculino.

### 3. Estado civil



De los resultados presentado en la figura se obtuvo que, el 51.9% del personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno es soltero, el 22.2% es casado, el 18.5% es conviviente, el 3.7% es divorciado y el 3.7% denominado como otros, fue determinado por madres solteras.

#### 4. Condición laboral del encuestado

Condición laboral	Frecuencia	Porcentaje
CAS con contrato mensual	27	100,0
Total	27	100,0

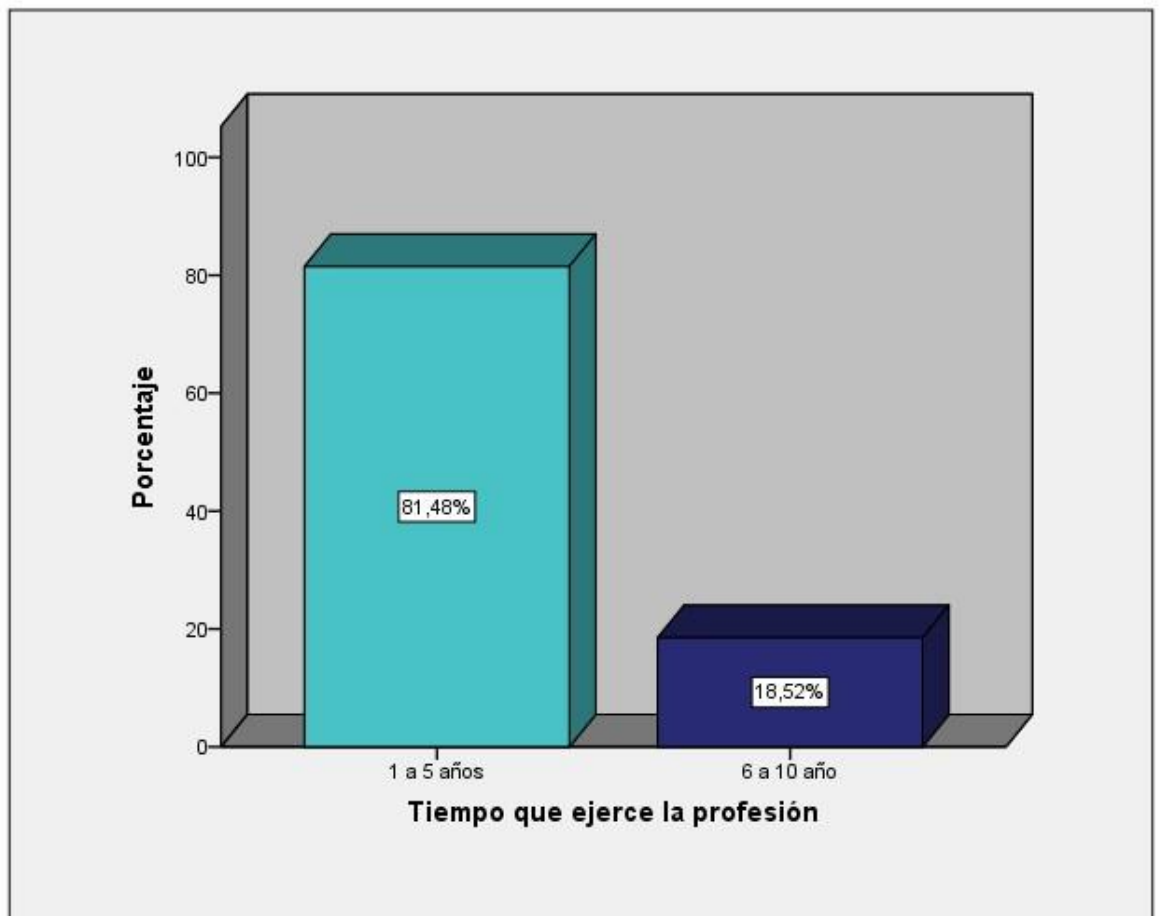
Analizando la condición laboral de los encuestado precisada en la tabla, todos pertenecen a un régimen de contrato CAS.

#### 5. Estudios realizados

Estudios realizados	Frecuencia	Porcentaje
Sin respuesta	11	40,7
Diplomado en emergencia	2	7,4
Especialidad	6	22,2
Licenciado (a) enfermería	3	11,1
Ninguno	3	11,1
No culminada	1	3,7
Conductor de Ambulancia	1	3,7
Total	27	100,0

Según los resultados presentados, se precisó que, el 22.2% del personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno tiene una especialidad, el 11.1% es licenciado(a) en enfermería, en el mismo porcentaje hay personal que no tiene estudio de postgrado, el 7.4% tiene un diplomado relacionado con el área de emergencia, el 3.7% falta terminar su

## 6. Tiempo que ejerce la profesión



De los resultados presentados en la figura, el 81.5% del personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno ha ejercido entre 1 a 5 años su carrera, mientras que, el 16.5% ha ejercido su carrera en un periodo entre 6 a 10 años.

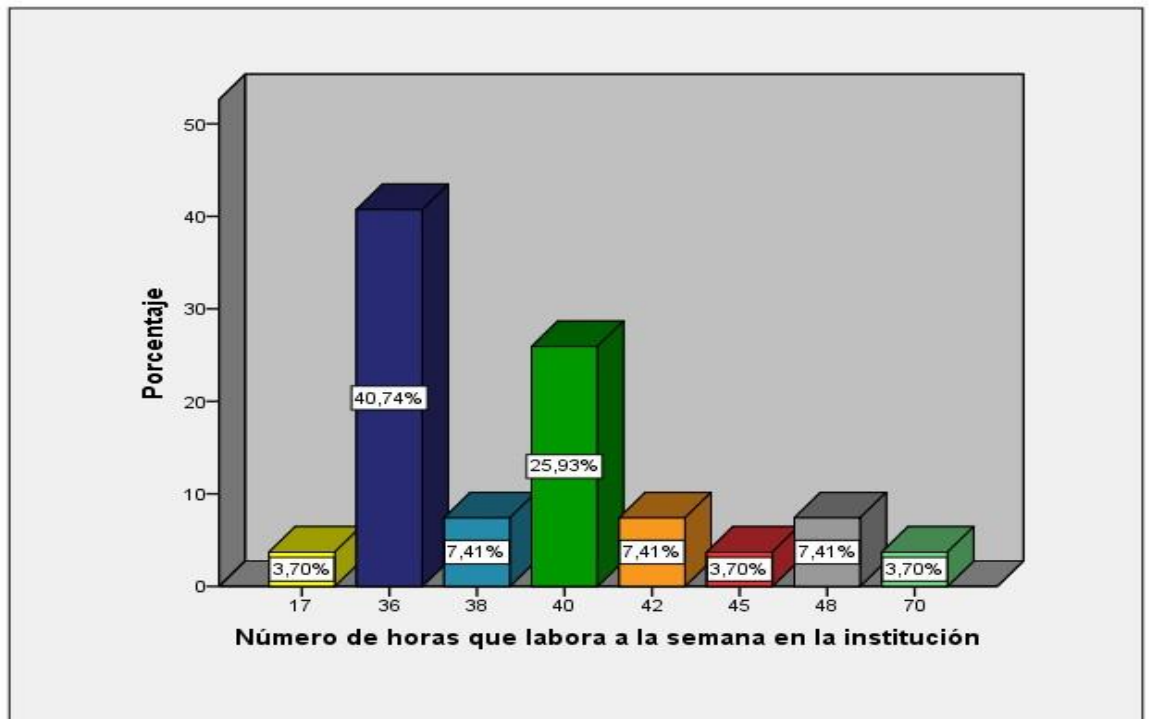
## 7. Tiempo que lleva trabajando en la institución

Tiempo laborando	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	16.0	59.3
1 año	4	14.8
2 años	4	14.8
4 años	1	3.7
5 años	1	3.7
9 años	1	3.7
Total	27	100.0

De acuerdo con los resultados precisados en la tabla se obtuvo que, el 59% del personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno, tiene laborando menos de 1 año, el 14.8% tiene un año laborando, en el mismo porcentaje están los que tienen 2 años, el 3.7% del personal tiene 4 años, el 3.7% también tiene 5 años y en el mismo porcentaje el 3.7% tiene 9 años laborando en la institución.

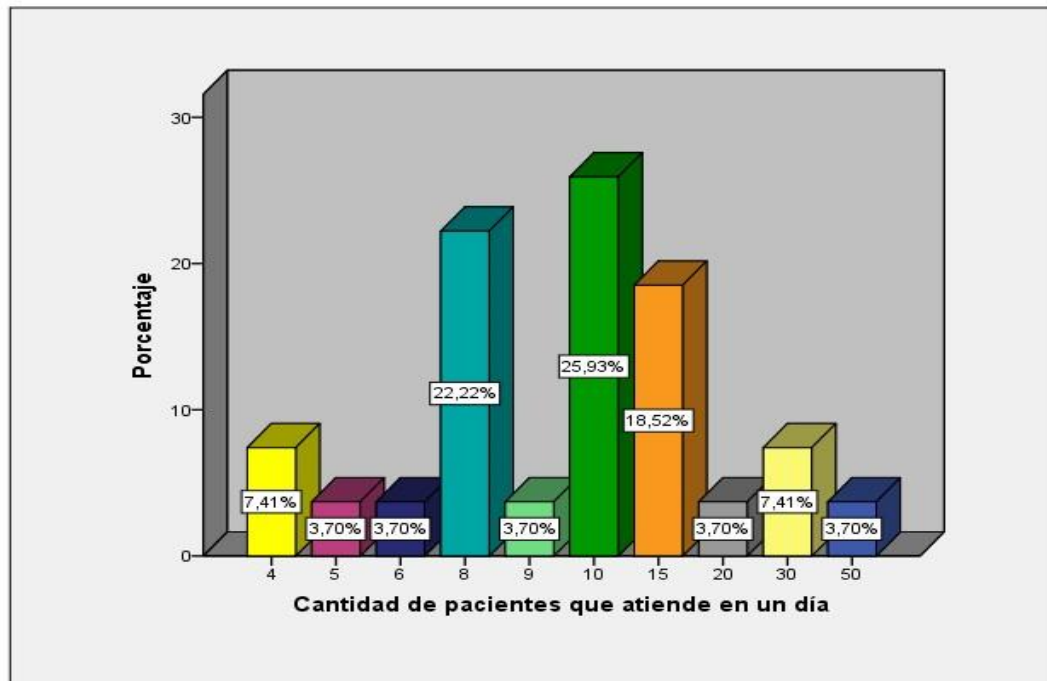


## 8. Número de horas que trabaja a la semana



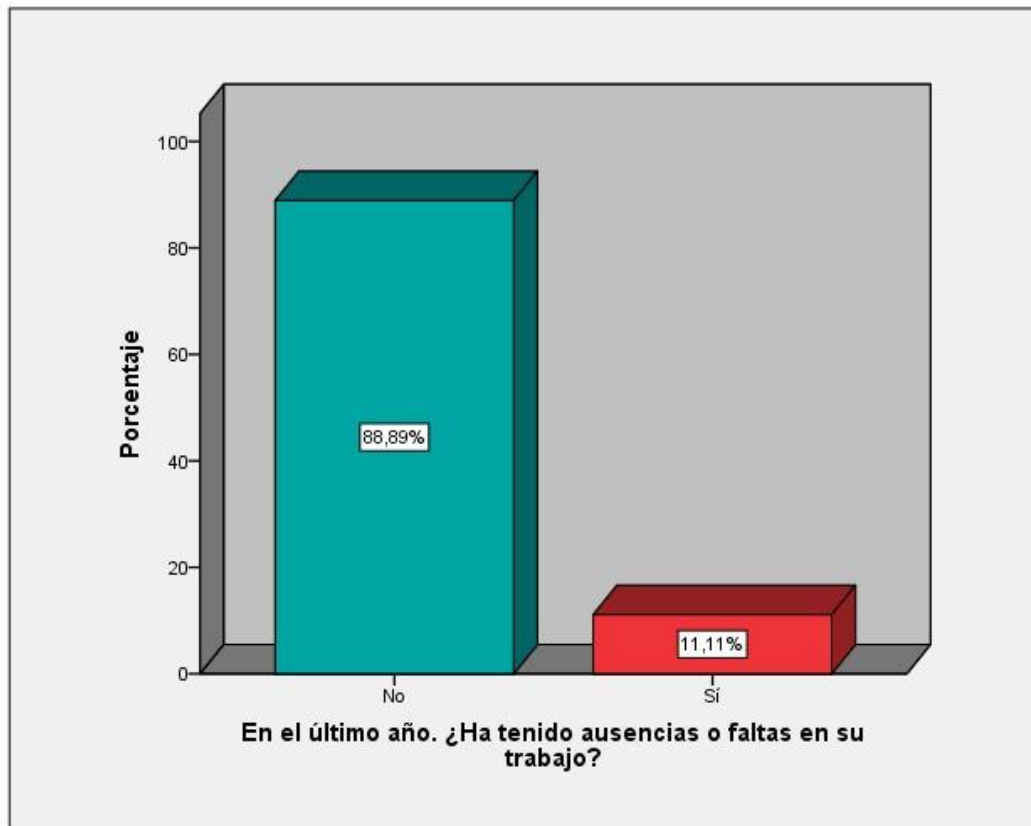
Según los resultados de la figura se obtuvo que, el 40.7% del personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno, labora 36 horas a la semana, además, el 25.9% labora 40 horas a la semana y el 3.7% labora 17 horas a la semana.

## 9. Cantidad de pacientes que atiende diariamente



Según lo proporcionado por los resultados de la figura, el 25.9% del personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno atiende a 10 pacientes al día, el 22.2% atienden a 8 pacientes en el día y el 18.5% atiende a 15 pacientes en el día.

**10. En el último año ¿Ha tenido ausencias o faltas en su trabajo?**



Según se observó en la figura, el 88.9% del personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno no ha tenido ausencias o faltas, mientras que el 11.1% si, ahora veremos en cuales han sido esas razones.

## 11. Motivo de ausencia

Ausencias	Frecuencia
Me contagié de COVID 19. Solo 14 días de vacaciones	1
Familia	1
Oportunidad de presentarme	1
Enfermedad	1
Enfermedad COVID 19	1

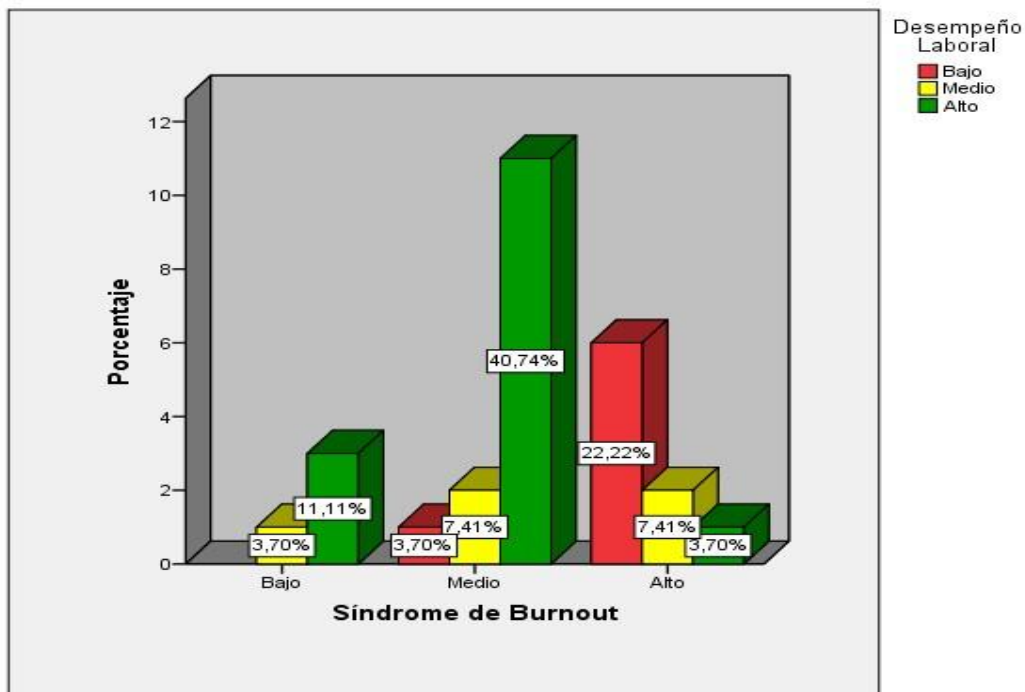
Se expusieron las razones en la tabla por las que se dieron esas faltas antes mencionadas, se tiene 3 casos cuya razón es por enfermedad, donde se tomaron precauciones y por ello el aislamiento.

## Anexo 15: Estadísticos descriptivos

Distribución de los niveles de desempeño laboral según el síndrome de Burnout

		Desempeño Laboral				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Síndrome de Burnout	Bajo	N	0	1	3	4
		%	0,0%	3,7%	11,1%	14,8%
	Medio	N	1	2	11	14
		%	3,7%	7,4%	40,7%	51,9%
	Alto	N	6	2	1	9
		%	22,2%	7,4%	3,7%	33,3%
Total	N	7	5	15	27	
	%	25,9%	18,5%	55,6%	100,0%	

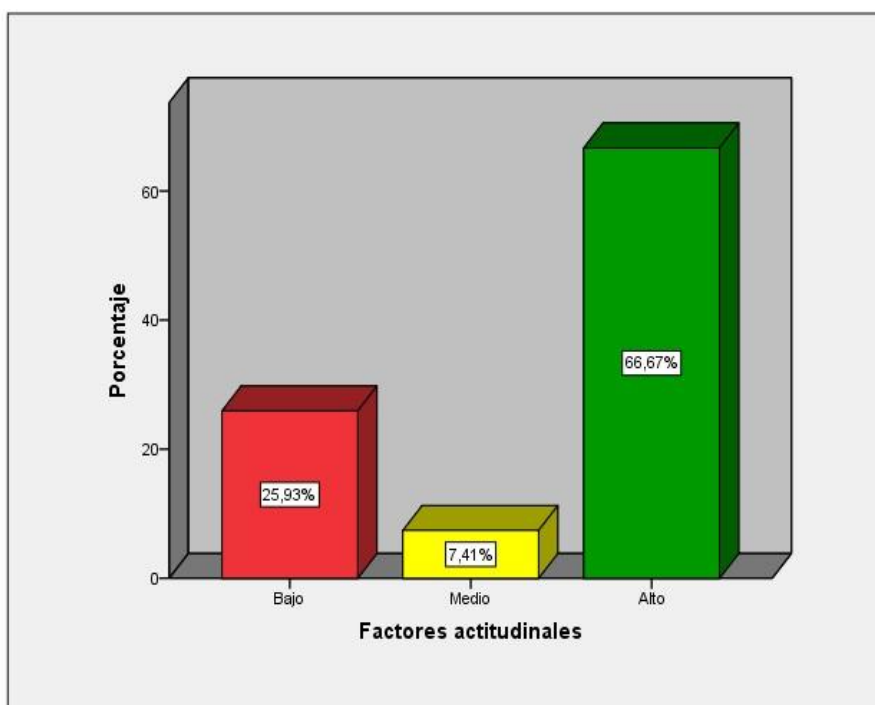
Se presentaron los niveles de desempeño laboral percibidos en los colaboradores del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno respecto a los niveles del síndrome de Burnout encontrado, el 40.7% de los trabajadores posee alto desempeño laboral y nivel medio del síndrome de Burnout; por otro lado, el 22.22% de los que tienen un bajo desempeño laboral tiene alto nivel del síndrome de Burnout, mostrando una clara influencia de la presencia del síndrome en su desempeño generando un mayor estrés, desgaste emocional y falta de cumplimiento de sus labores, y el 11.11% del personal con alto desempeño laboral tiene nivel bajo del síndrome del personal quemado.



#### Distribución de los niveles de la dimensión factores actitudinales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	25,9
Medio	2	7,4
Alto	18	66,7
Total	27	100,0

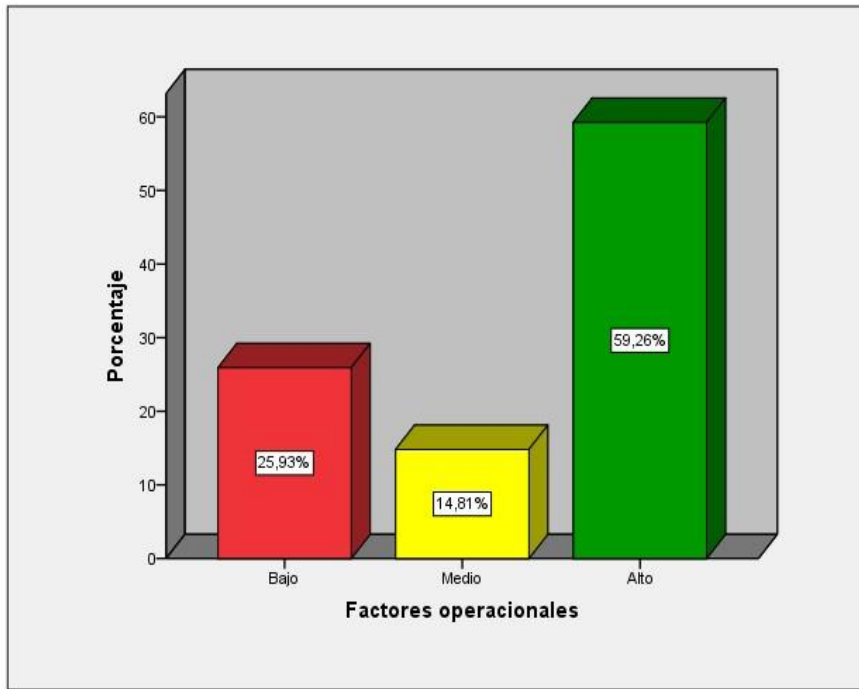
Se mostraron los niveles percibidos en personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno; con respecto a los factores actitudinales del desempeño laboral, el 66.7% percibe nivel alto, es decir, tiene una buena formación y desenvolvimiento acorde a la labor, seguido del 25.9% nivel bajo y el 7.4% nivel medio.



Distribución de los niveles de la dimensión factores operacionales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	25,9
Medio	4	14,8
Alto	16	59,3
Total	27	100,0

Se presentaron los niveles percibidos en personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno; con respecto a los Factores Operacionales del Desempeño Laboral, el 59.3% percibe nivel alto, buen conocimiento de las funciones, calidad del trabajo y dotes de liderazgo, seguido del 25.9% nivel bajo y el 14.8% nivel medio.

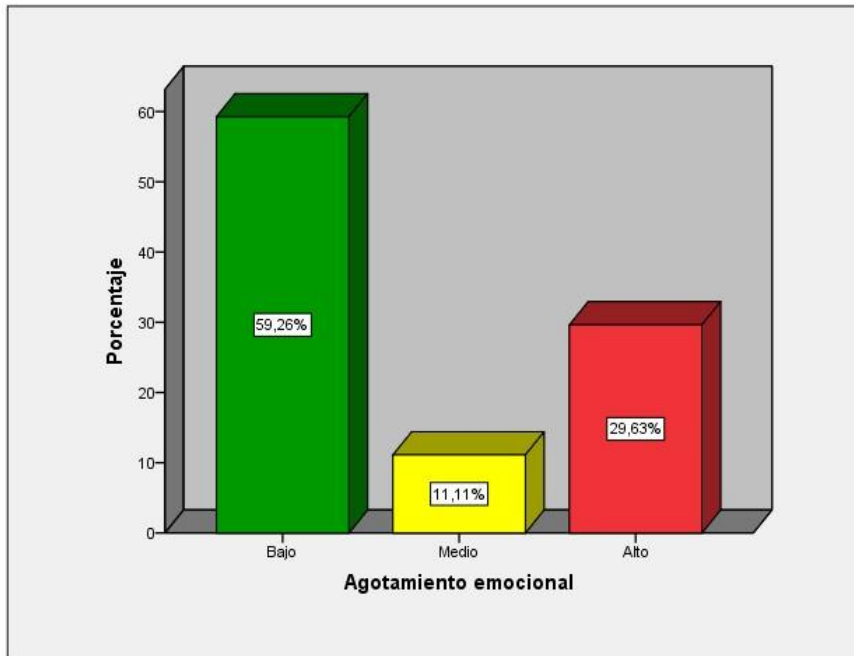


#### Distribución de los niveles de agotamiento emocional

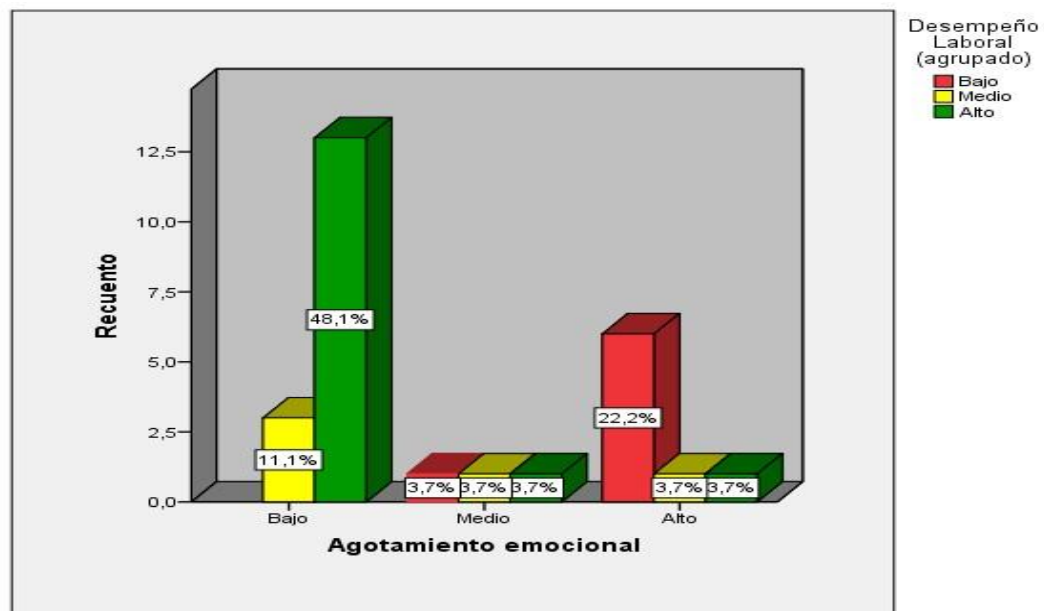
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	59,3
Medio	3	11,1
Alto	8	29,6
Total	27	100,0

Se muestran los niveles percibidos en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno; con respecto a la dimensión de Agotamiento emocional, el 59.3% percibe nivel bajo, seguido del 29.6% en nivel alto, es decir, siente más exigencia en el trabajo de lo habitual por ello la sensación de agotamiento.

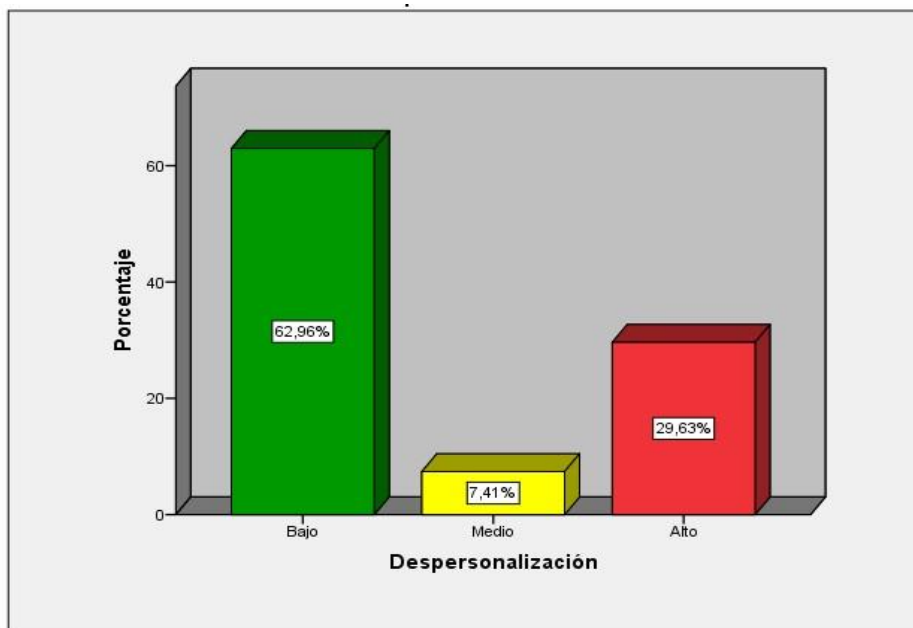




Distribución de los niveles del desempeño laboral según la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de Burnout



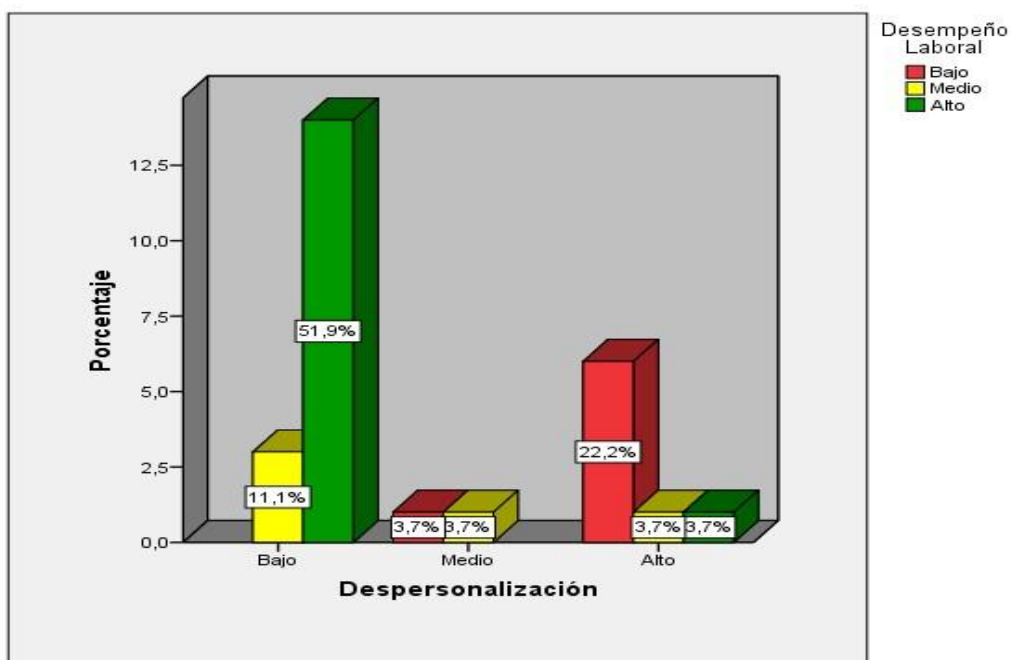
### Distribución de los niveles de la dimensión despersonalización



### Distribución de los niveles del desempeño laboral según la despersonalización del síndrome de Burnout

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	63,0
Medio	2	7,4
Alto	8	29,6
Total	27	100,0

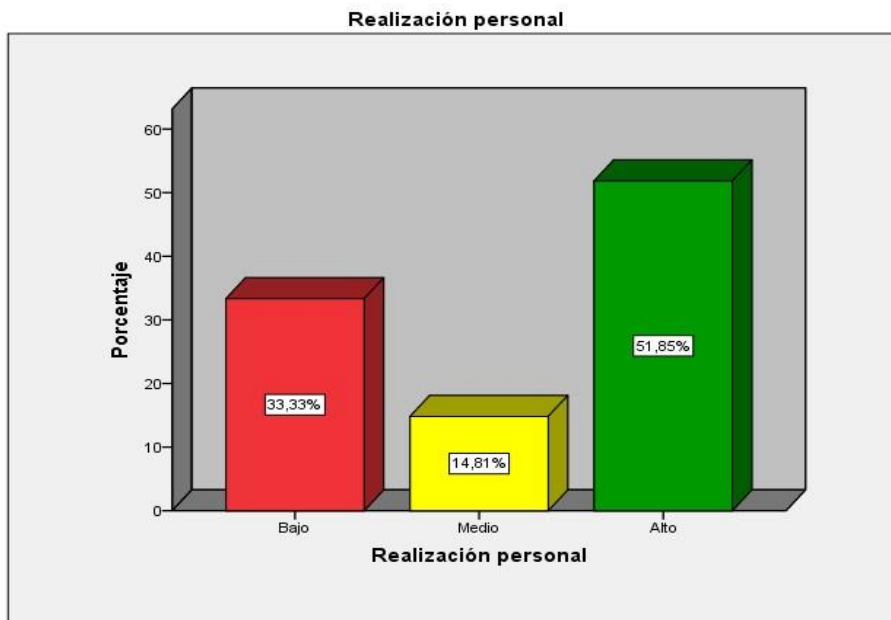
Se mostraron los niveles percibidos en el personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno; con respecto a la dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout, el 63.0% percibe nivel bajo, el 29.6% nivel alto, es decir, presentan insensibilidad, frialdad, se muestran apáticos y desinteresados, y el 7.4% nivel medio.



Distribución de los niveles de la dimensión realización personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	33,3
Medio	4	14,8
Alto	14	51,9
Total	27	100,0

Se exhibieron los niveles percibidos en personal del Equipo de Respuesta Rápida de la Red de Salud de la ciudad de Puno; con respecto a la dimensión de realización personal del síndrome de Burnout, el 51.9% percibe nivel alto, el 33.3% nivel bajo, es decir, los colaboradores no se sienten realizados, sienten que tomaron una mala decisión en función a su carrera profesional, y el 14.8% nivel medio.



Distribución de los niveles del desempeño laboral según la realización personal del síndrome de Burnout

