



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud del
hospital I Naylamp, en el contexto Covid -19, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Cortavarría Pérez, James Stevens (ORCID: 0000-0003-3809-7576)

ASESORA:

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID:0000-0002-5342-0872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico el esfuerzo puesto, a Dios que me ha permitido continuar a pesar de las difíciles circunstancias que atravesamos, a mis padres, hermana quienes han estado a mi lado brindándome su apoyo y amor incondicional siempre. A mis niñas Gia y Valeria, por ser mi motivación diaria.

En memoria, de todo el personal de salud que afrontó y siguen afrontando esta terrible pandemia.

James Stevens

Agradecimiento

Agradezco a Dios y a la Virgen por permitirme llegar con salud hasta este momento y en compañía de mi familia. A mis amigos y seres queridos que me han acompañado, brindándome su apoyo incondicional.

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes y a mi asesora por brindarme los conocimientos requeridos y guiarme en el proceso.

Para finalizar, agradezco a mi centro laboral, el Hospital I Naylamp de Chiclayo por el apoyo con el presente trabajo de investigación.

El autor.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo de diseño de investigación	11
3.2 Variables de la operacionalización	12
3.3 Población, muestra, muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 01.	<i>Validación de expertos de la encuesta sobre síndrome de Burnout y desempeño laboral.....</i>	15
Tabla 02.	<i>Síndrome de Burnout en el personal de salud del hospital I Naylamp.....</i>	17
Tabla 03.	<i>Desempeño Laboral del personal de salud del hospital I Naylamp.....</i>	17
Tabla 04.	<i>Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal de salud del hospital I Naylamp.....</i>	18
Tabla 05.	<i>Burnout y la responsabilidad del personal de salud del hospital I Naylamp.....</i>	19
Tabla 06.	<i>Burnout y la iniciativa del personal de salud del hospital I Naylamp.....</i>	20
Tabla 07.	<i>Burnout y la Calidad en el Trabajo del personal de salud del hospital I Naylamp.....</i>	21
Tabla 08.	<i>Burnout y el trabajo en equipo del personal de salud del hospital I Naylamp.....</i>	22
Tabla 09.	<i>Correlación Burnout y el desempeño laboral.....</i>	23
Tabla 10.	<i>Correlación Burnout y la responsabilidad.....</i>	24
Tabla 11.	<i>Correlación Burnout y la iniciativa.....</i>	24
Tabla 12.	<i>Correlación Burnout y la calidad en el trabajo.....</i>	25
Tabla 13.	<i>Correlación Burnout y trabajo en equipo.....</i>	26
Tabla 14.	<i>Matriz de operacionalización de variables.....</i>	43
Tabla 15.	<i>Población hospital I Naylamp</i>	51
Tabla 16.	<i>Nivel de confiabilidad de la encuesta de la encuesta síndrome de Burnout.....</i>	52
Tabla 17.	<i>Rango de confiabilidad SB.....</i>	53
Tabla 18.	<i>Nivel de confiabilidad de la encuesta de la encuesta desempeño laboral.....</i>	54
Tabla 19.	<i>Rango de confiabilidad DL.....</i>	55
Tabla 20.	<i>Matriz de Consistencia.....</i>	63

Índice de gráficos

Gráfico 1.	<i>Diagrama de esquema</i>	12
------------	----------------------------------	----

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar el Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud del hospital I Naylamp, en el contexto Covid-19 en Chiclayo

En este trabajo se utilizó la metodología hipotética-deductiva mediante el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional de corte transaccional, con diseño no experimental, que recogió la información en un tiempo específico que se desarrolló al aplicar un cuestionario de modelo de Maslach y Jackson, en donde se tomaron dos variables: el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral. La población estuvo constituida por 67 personas que trabajan en el hospital I Naylamp.

La investigación tiene como conclusión que existe evidencia significativa para afirmar que el resultado del coeficiente Rho de Spearman de -0.371, señalando una relación negativa entre las variables con correlación baja y significancia bilateral $p=0.000<0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y abala la hipótesis general; se concluye que: El Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del hospital I Naylamp, en el contexto Covid-19, Chiclayo 2021.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, desempeño laboral, personal de salud.

Abstract

The main objective of this Research is to analyze the Burnout Syndrome and work performance of the health personnel of the I Naylamp hospital, in the context of Covid-19 in Chiclayo.

In this work, the hypothetical – deductive methodology was used through the quantitative approach, of a descriptive correlational level of transactional cut, with a non – experimental in a specific time that was developed by applying a Maslach and Jackson model questionnaire, where two variables were taken: Burnout Syndrome and Work Performance. The population consisted of 67 people who work at the I Naylamp hospital.

The research concludes that there is significant evidence to affirm that the result of the Spearman Rho coefficient of - 0.371, indicating a negative relationship between the variables with low correlation and bilateral significance $p=0.000<0.05$ (highly significant), the hypothesis is rejected null and void the general hypothesis; It is concluded that: The Burnout Syndrome is related to the work performance of the health personnel of the I Naylamp hospital, in the context of Covid-19, Chiclayo 2021.

Keywords: Burnout Syndrome, job performance, health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

El siglo XXI marco el inicio a una brecha en el entorno de la salud, el mismo que cada vez iba aumentando en la población, las investigaciones recientes nos brindan información constante e importante de como las enfermedades oncológicas, preexistentes, microbiológicas y entre otras han venido teniendo una tendencia de crecimiento sin poder pararlas. En consecuencia, con el pasar el tiempo se ha desarrollado la enfermedad de síndrome de Burnout y es considerada por la Organización Mundial de Salud (OMS) a manera de poder controlar el peligro profesional debido a que este afecta a los individuos en su desarrollo, ocasionando trastornos en su vida, su salud mental, emocional e inclusive pueden poner en riesgo su propia vida (Morales y Hidalgo, 2015).

Los hospitales como entidades públicas vienen teniendo como problema principal un mal manejo de sus áreas y en especial la de gestión de humana y atención a sus pacientes. Del mismo modo, el desempeño laboral no es considerado como un rol muy importante y aporte esencial dentro de la misma estructura, ubicando a los colaboradores como el último escalón de la pirámide de sus necesidades (Benites, 2019).

En relación a lo anterior debemos de considerar que el entorno ha cambiado por ingreso del virus COVID-19. Los daños y problemas ocasionados por la pandemia COVID-19 han sido irreparables en todos los aspectos y los profesionales de la salud fueron los más expuestos ante el estado de emergencia sanitaria a nivel mundial afectando su desempeño laboral y emocional (Pérez, Gómez y Dieguez, 2020).

El Perú también fue epicentro de la pandemia considerando algunas ciudades o regiones como zona “extrema” por el alto nivel contagio, el mismo que se fue desarrollando de abril a junio. En los meses mencionados se evidencio un alto índice de contagio en el departamento de Lambayeque y que al sufrir las consecuencias de un sistema de salud colapsado, sin oxígeno, sin camas UCI’s, sin medicamentos y con una alta mortalidad, eran y son los profesionales de área de salud quienes afrontaron esta situación e impacto directamente sin recibir una buena orientación y capacitación de cómo lidiar con esta presión, estrés en su

entorno laboral y menos estaban preparados de cómo afrontarlo, por ende, se plantea la siguiente pregunta a la presente investigación bajo este contexto ¿De qué manera el síndrome Burnout influye en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo?

En una investigación realizada al personal médico de la región de Lambayeque se identificó que el 28% de ellos tiene el síndrome de Burnout. Ante ello, se pudo identificar que es uno de los problemas que se ha venido desarrollando en las personas en este sector relacionado a la salud mental, el mismo que se va afectando su entorno profesional del área de salud, a eso debemos de agregarle el desgaste físico (Gastelo, Rojas, Díaz y Maldonado, 2018).

Ante lo mencionado se considera que la investigación conlleva a la siguiente justificación en relación a las dos variables que son: el síndrome de Burnout y desempeño laboral, ambas son consideradas como parte de un mal que está presente en las entidades públicas y que no lo asumen como parte de un problema que disminuye la salud física y mental del empleado el sector público de salud. En el grado mental, siempre va estar vinculado a los múltiples patrones como la depresión, ansiedad y en algunos casos la dependencia de sustancias nocivas. Además, en el grado laboral ocasiona la inasistencia a los centros laborales, una baja producción dentro de sus laborales encomendadas y una baja participación en sus actividades dentro de una organización o área.

En ese sentido, la justificación práctica de la presente investigación fue para analizar y determinar como el síndrome de Burnout está presente en el personal de salud del hospital I Naylamp y a su vez como este impacta o no en el desempeño laboral. Por otro lado, es importante, porque evidenció que tan primordial es medir el síndrome de burnout y obtener indicadores que les permita a las instituciones de salud tomar acciones inmediatas en relacional a este mal que afecta la salud corporal y cerebral del empleado médico y otros que laboral en el área de salud.

La investigación es de sustento metodológico porque se está planteamiento un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño transversal y no experimental. Asimismo, el instrumento que se empleó fue un cuestionario, el cual fue validado por expertos para su confiabilidad.

El objetivo general de la presente investigación es el siguiente: Determinar de qué manera el síndrome Burnout influye en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo. Los objetivos específicos a desarrollar en la presente investigación son: Objetivo específico 1 determinar de qué manera el síndrome de Burnout influye en la responsabilidad del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, objetivo específico 2: Determinar de qué manera el síndrome de Burnout influye en la iniciativa del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, objetivo específico 3: Determinar de qué manera el síndrome de Burnout influye en la calidad de trabajo del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, objetivo específico 4: Determinar de qué manera el síndrome de Burnout influye en el trabajo en equipo del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

Según Carretero (2017) indicó que la hipótesis es un procedimiento de comprobar como respuestas alternativas a la pregunta de investigación con objetivo de identificarla y ponerla a prueba.

En ese sentido, se planteó la siguiente la hipótesis general: El desarrollo del síndrome Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo. Las hipótesis específicas son las siguientes: Hipótesis específica 1 El desarrollo del síndrome de Burnout se relaciona con la responsabilidad del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, hipótesis específica 2 El desarrollo del síndrome de Burnout se relaciona con la iniciativa del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, hipótesis específica 3 El desarrollo del síndrome de Burnout se relaciona con la calidad de trabajo del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo e hipótesis específica 4 El desarrollo del síndrome de Burnout se relaciona con el trabajo en equipo del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

II. MARCO TEORICO

En la presente investigación se ha realizado un análisis de investigaciones como antecedentes que tienen una relación cuantitativa con las dos variables Síndrome de Burnout y desempeño laboral como a continuación se detallan.

En el contexto internacional, Caballero, Vega, Contreras y Gómez (2016) indicó que el objetivo de la investigación es identificar como el síndrome de Burnout genera una estrecha relación con la condición de la actividad laboral de los trabajadores del área asistencial de un nosocomio de salud de segunda categoría e identificar si hay una interacción entre ambos estudios. Asimismo, se ha realizado un método: con un diseño descriptivo, correlacional con fines predictivos. Por otro lado, ha tomado como referencia la lista de Burnout de Maslach que existe como estudio y a su vez el cuestionario desarrollado a la calidad de vida profesional, esta encuesta fue direccionada a 62 trabajadores asistenciales. En el contexto de los efectos: se ha identificado que existe un indicador alto y moderado del síndrome, con un 38.7% en los encuestados. Por otro lado, se ha considerado existe un crecimiento personal unido a una buena motivación creando un escudo ante la tensión alta de trabajo y muy poca gestión administrativa. En el caso del cansancio emocional se obtuvo una relación directa con el entorno laboral y el poco apego de las diferentes direcciones administrativas. Los que llegaron a la siguiente conclusión, de que las gestiones de las altas direcciones deben ser eficientes y enfocadas centrando al personal, a fin de poder equilibrar el desarrollo correcto de ellos en un entorno tranquilo y estable, de esta forma se puede ir reduciendo el síndrome de Burnout y su impacto en su trabajo, el cual siempre va ligado a la vida de las personas.

Vinueza, Aldaz, Mera, Pino, Tapia y Vinueza (2019) indicó que el objetivo de la investigación fue encontrar que acciones de alto grado de dominio determinan el Síndrome de Burnout (SB) en el personal médico y enfermeros de la ciudad de Ecuador durante la pandemia del COVID-19. En el presente estudio se ha realizado con un enfoque observacional de corte transversal. Ante ello, se obtuvo una muestra de 224 personas entre médicos y enfermeros de las múltiples instituciones públicas del sistema de nosocomios ecuatorianos, a los mismos que se les ha

administrado el cuestionario de Burnout de Maslac que existe para diferentes investigaciones. La información fue desarrollada aplicando el método estadístico de regresión lineal, el cual ha permitido identificar que el 90% de los médicos y enfermeras han tenido y tienen el síndrome de burnout en un nivel moderado-severo. Asimismo, han logrado identificar que el personal que más ha resultado con este síndrome Burnout es el médico en un entorno global en relación al desgaste emocional y despersonalización. Ante ello concluyeron que el virus del COVID-19 ha generado un indicador alto, en el cual el 90% del personal de salud ha logrado pasar por el síndrome de Burnout de una u otra forma de moderado a severo, porque eran los que estaban al frente del hospital y los pacientes.

Campos, Gutiérrez, Matzumura (2019) indicó que el objetivo de la investigación fue establecer las consecuencias que van teniendo los colaboradores de la profesión de enfermería dentro de una institución al ser rotados de forma constante afectando su desempeño laboral. El método de correlacional prospectivo con un corte transversal. Adicional a ello, se logró aplicar un muestro no probabilístico, siendo la población 29 enfermeras. En la investigación se logró dimensionar la variable rotación, en la cual se realizó un cuestionario de 24 preguntas, con un índice de nivel de confiabilidad de 0.72. Asimismo, para el caso de variable evaluación de desempeño, han utilizado un instrumento de 21 preguntas, con un índice de confiabilidad de 0.86. Ante ello, concluyeron que la variable rotación se ve afectada cuando un trabajador cubre un puesto faltante, no considerando el entorno del individuo y que tanto le pueda impactar, a eso le sumamos que no tengo alguna bonificación que ayude a su crecimiento profesional. Asimismo, ambas variables no manejan ningún nivel de relación en su puesto laboral.

Quezada, Torres y Quevedo (2020) indicó que el objetivo de la investigación es poder determinar que tanta influye el desempeño laboral en una institución pública con un enfoque en el trabajo en equipo y comunicación. En ese sentido, se desarrolló en un nivel no experimental y de tipo descriptiva. La población fue de 79 trabajadores, en el desarrollo se obtuvo que 93,6% de los colaboradores solicitaron que la parte de maquinaria y equipo puedan ser mejorados para el desarrollo óptimo de sus funciones y participen activamente dentro de ella con un buen clima y logros de los objetivos. Asu vez esto les permite ser más productivo en sus atenciones u

operaciones. Adicional a ello, el trabajar en grupo o equipo ayuda a generar una interacción constante con su entorno y una solución continua con aporte a la organización y mejora en los niveles de estrés de los participantes. Concluyeron que al distribuir y organizar correctamente los equipos con las herramientas correctas de trabajo ayudara generara una cadena de compromiso y gestión para el logro de los objetivos. Por ello, que este cambio ayudara a las empresas a tener un desarrollo del colaborador identificando sus capacidades, límites y aprendizaje de los miembros de su organización o equipo.

En el contexto nacional, Tarqui y Quintana (2019) indicó que el estudio tiene como objetivo representar el grado de desempeño de los colaboradores dependiendo el nivel que tiene de formación profesional, actitudes, motivaciones, emociones de las enfermeras de un hospital. Por consiguiente, se han tomado un estudio transversal con un muestreo probabilístico, con una muestra de 208 enfermeras. El instrumento de medición fue un cuestionario Ad hoc. Es importante, indicar que la encuesta de desempeño laboral fue estructurada mediante el modelo de MINSA y se manejó múltiples herramientas estadísticas para su desarrollo. Ante ello, concluyeron que la gerencia o dirección del hospital tienen que generar acciones enfocadas crecimiento profesional de las enfermeras y que les permita desempeñarse de forma eficiente y contribuir activamente dentro de la institución.

Torres, Fretel, Coral y Ramírez (2021) indicó que el objetivo de la investigación fue desarrollar la vinculación que se maneja entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en el hospital de Pucallpa. En ese sentido, se ha considerado modelo cuantitativo de tipo descriptivo con un corte transversal. Además, se obtuvo una muestra de 125 personas. Asimismo, concluyeron que el personal que labora en el hospital desarrolla la inteligencia emocional y se conecta generando un vínculo con el desempeño laboral, esto les permite poder cumplir con sus actividades o funciones asignadas cumpliendo con las metas encomendadas controlando los niveles de emociones y afrontando los retos que les encomienda de forma correcta dentro y fuera de la institución.

Pinto, Villar y Gálvez (2020) indicó que el objetivo de la investigación es identificar las diferentes necesidades o problemas de los pacientes o usuarios tanto los internos y externos y las actividades en función atender de forma eficiente. Asimismo, analizar la forma de como interviene la capacitación en el desempeño

laboral de los colaboradores administrativos. El estudio es de diseño no experimental, transversal de tipo correlacional. Por esa razón, se obtuvo una muestra de 69 trabajadores Administrativos del hospital. Asimismo, se ha utilizado como técnica la encuesta. Ante ello, concluyeron que la variable capacitación tiene un vínculo directo con el desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa del hospital.

Zuñiga (2019) indicó que el objetivo de este artículo es el estudio del estrés en el entorno laboral y su impacto en el individuo. Muchos autores han identificado que el estrés conlleva a causar múltiples problemas al empleado dentro de una organización generando una productividad menor. Sin embargo, hoy en día de vienen manejando charla y capacitaciones orientadas al colaborador para delimitar y eliminar los niveles de estrés. Ante ello, concluyeron que la enfermedad del estrés laboral es un indicador negativo para las personas afectando y generando enfermedades o trastornos psicológicos y fisiológicos, su pronta identificación permitirá que los trabajadores se puedan desarrollar sin un trabajo bajo estrés o conflicto alguno y si apoyo a la eliminación del mismo.

De acuerdo a las bases teorías se han desarrollado las siguientes en relación al Síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

Según Vilches, Romaní, Ladera, Marchand (2019) analizó que el síndrome de Burnout se da por tres factores claves que son el cansancio abrumador, sentimientos de egoísmo y alejamiento en el trabajo que va a generar una menor eficiencia y falta de realización personal. Adicional a ello, se ha reportado que el 45% de los médicos a nivel mundial tienen este síndrome. Por otro lado, en el caso de Perú se obtuvo en un estudio realizado en el año 2014 que el 3,7% de los médicos peruanos pasan este trastorno denominado síndrome de Burnout, permitiendo identificar la tendencia de crecimiento del mismo y los factores que influyen.

Según Vidotti, Trivisan, Quina, Perfeito, Do carmo (2019) indicó que los trabajadores en sector salud están expuestos a contraer la enfermedad de Burnout, debido a riesgos psicosociales por la interacción con el dolor y fallecimiento de las personas dentro de su entorno laboral, generado un alto estrés emocional y ocupacional. Asimismo, al tener un mayor esfuerzo en sus tareas pueden generar trastornos que no les permita desarrollarse correctamente en sus funciones, a ello

le sumamos la falta de sueño y cansancio que finalmente se ve reflejado en una mala atención al paciente. Por otro lado, se dice que cuando el estrés se produce de forma constante en un entorno de trabajo, esta situación va a generar un ausentismo de los colaboradores por un tema salud.

En un reciente estudio realizado por Sarmiento (2019) enfocado en medir el nivel que tiene el síndrome de Burnout en los trabajadores de un hospital se logra observar que de los 120 trabajadores entrevistados ocho doctores han desarrollado el síndrome de burnout, es por ello, que los médicos manejan un porcentaje más elevado de haber experimentado en algún momento de sus vidas el síndrome de burnout en su entorno laboral y formación profesional. En consecuencia, las enfermeras, técnicos, obstetras no generan síntomas o experiencia.

El síndrome de Burnout se produce por una cadena de acontecimiento que afectan al individuo en su estado emocional o desgaste físico, sin embargo, muchos médicos no manifiestan ningún síntoma, no por ello se debe de asumir que están sanos hasta que algún momento lograr colapsar ante tanta carga de estrés (Marcos, 2020). Además, los médicos pasan por múltiples sucesos, en la cual todas sus emociones trabajan al mismo tiempo sin tener un control de las mismas produciendo emociones fuertes o muchas veces por situaciones de alto riesgo, teniendo más posibilidad de presentar algún síntoma asociado al síndrome de Burnout (Intriago, 2019).

Según Lauracio y Lauracio (2020) indicó que el estrés es producido por el alto desempeño laboral que realizan las personas en las diferentes áreas que se desenvuelven y que va depender de como las entidades públicas desarrollan acciones enfocadas en el bienestar de sus colaboradores y que les permita poder lidiar con estos efectos reactivos e irreversibles. El desempeño laboral es uno pilares dentro de las múltiples organizaciones y los hospitales no son ajenos a esta estructura debiendo colocar al colaborador dentro de su cadena de procesos como una parte fundamental. En ese sentido, se le tiene que brindar al trabajador capacitaciones, herramientas tecnológicas, apoyo psicológico y entre otros que generen una estabilidad emocional del mismo y les ayude a disminuir el estrés.

El enfoque conceptual en relación a nuestras dos variables es el siguientes.

Según Arco y Castillo (2020) indicó que el Síndrome Burnout es también conocido con otros nombres en la medicina como agotamiento emocional o

desgaste profesional. Este concepto se comenzó aplicar con el estudio realizado por Herbert Freudenberge en el año 1974, en sus recientes estudios demonio al síndrome de Burnout como agotamiento mental y progresivo, viene generando perdida de estimulación y emociones hacia la empresa. Por consiguiente, dio comienzo a su investigación identificando que este síntoma es el desarrollo de múltiples conceptos o ideas con un enfoque al individuo y su entorno, la misma que este representa por ser humano de forma de psicológica y a largo plazo pueden ocasionar grandes consecuencias como el agotamiento emocional.

En relación al desempeño laboral según Bohorquez, Pérez, Caiche, Benavides (2020) indicó que las organizaciones van generando cambios y tendencias en relación al recurso humano que les permite generar estrategias alineados a ellos y a la retención de los mismos en diferentes puestos dentro de la organización, siendo estas enfocadas en motivaciones que les permita desarrollarse en un buen ambiente y clima de trabajo. Asimismo, se tiene que preguntar cuáles son sus necesidades primarias, secundarias y deseos que requiere el colaborador para poder desarrollarse y sus actividades dentro de la misma empresa con normalidad con un estímulo adecuado a fin de que beneficie a ambas partes.

Consuelo (2018) afirma que existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño en el trabajo en el personal de salud, sobre todo en el cansancio emotivo, baja productividad, desánimo, elevadas tasas de certificados de incapacidad temporal, faltas no justificadas, entre otros.

Abarca (2018) concluye que, el síndrome de burnout tiene una estrecha relación con el Desempeño Laboral de las enfermeras y que aproximadamente el 75% están afectadas por esta patología, teniendo como consecuencias serios problemas laborales.

López (2017) afirma que, existe una relación directa entre todas las dimensiones del síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de salud, no existe un plan adecuado para prevenir esto, por lo que se determina que a corto plazo se tendrá problemas con la atención a pacientes y usuarios y con los servicios que brinda la entidad.

Aquino (2017) en su investigación nos dice que, la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en el personal de salud es inversa,

haciendo manifiestas las consecuencias emotivas desusadas, conflictos y problemas laborales en su centro de trabajo.

La presente investigación de acuerdo a la epistemología tiene relevancia a fin de determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout con el desempeño laboral en personal de salud, el cual se centra en siete dimensiones y 22 indicadores, la primera variable Síndrome Burnout tiene tres dimensiones: primera dimensión cansancio emocional con dos indicadores disminución de emociones y pérdida de recursos emocionales, segunda dimensión realización personal con cuatro indicadores expectativas de auto eficiencia, respeto hacia todos, buena comunicación y serenidad en el trabajo y la tercera es despersonalización con dos indicadores síntomas físicos y síntomas sociales. En el caso de la segunda variable desempeño laboral tiene cuatro dimensiones: la primera es Responsabilidad con sus tres indicadores cumplimiento de actividades y objetivos, compromiso y mejoras en el trabajo, la segunda dimensión es iniciativa con cuatro indicadores solución de problemas, manejo de conflicto, participación activa y aportaciones constantes, la tercera dimensión calidad del trabajo con tres indicadores acciones para el logro de objetivos, consistencia en el trabajo, orden en el trabajo y la cuarta dimensión trabajo en equipo con cuatro indicadores amabilidad, buena comunicación, empatía y serenidad. Las mismas que van a afectar en las funciones o tareas a desarrollar en el personal en el área de salud, más aún en tiempo de COVID – 19 en donde la presión y temor del mismo va asociado a los dimensiones e indicadores antes mencionados y que puede producir inestabilidad del personal y ausencia de mismo en su puesto, que posteriormente, va a producir un desfase dentro de la red hospitalaria. Por otro lado, se ha identificado que el personal de salud incluyendo a médicos no reciben una orientación y capacitación en manejo correcto de sus emociones evitando así la mala praxis que finalmente va impactar en el paciente y porque no decirlo también al mismo médico.

La presente investigación está enfocada en su desarrollo en la Línea de investigación de la calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud. Asimismo, con el objetivo, de brindar al personal de salud y al médico el apoyo psicológico u orientación emocional en el manejo de síndrome de burnout y el desempeño laboral con un enfoque motivacional.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de diseño de investigación

Tipo de investigación

Por la finalidad de estudio la investigación es considerada como básica, por el aporte de conocimiento que se va a generar de acuerdo a las bases teóricas estudiadas para las variables (Rodríguez y Pérez, 2017).

De acuerdo al tipo de investigación se consideró un enfoque cuantitativo porque se puede realizar un análisis de datos objetivos y precisos. Adicional a ello, están orientados para brindar informes que respalden de forma general el fenómeno de estudio (Cienfuegos y Cienfuegos, 2016).

Diseño de Investigación

Por otro lado, la investigación es de diseño no experimental, debido a que, en este escenario el investigador en el desarrollo de estudio no puede controlar, cambiar o trastornar los sujetos, si no, que se enfoca en la interpretación o en las observaciones para llegar a una conclusión (Corona, 2016). En ese sentido, en la presente investigación se está describiendo como la variable independiente Síndrome de Burnout influye en la variable dependiente Desempeño laboral. Igualmente, esta investigación muestra un corte transversal (Gallego, Bustamante, Gallego, Salcedo, Gava y Alfaro, 2017). En ese sentido, procedemos a detallar nuestro esquema en relación a nuestra investigación.

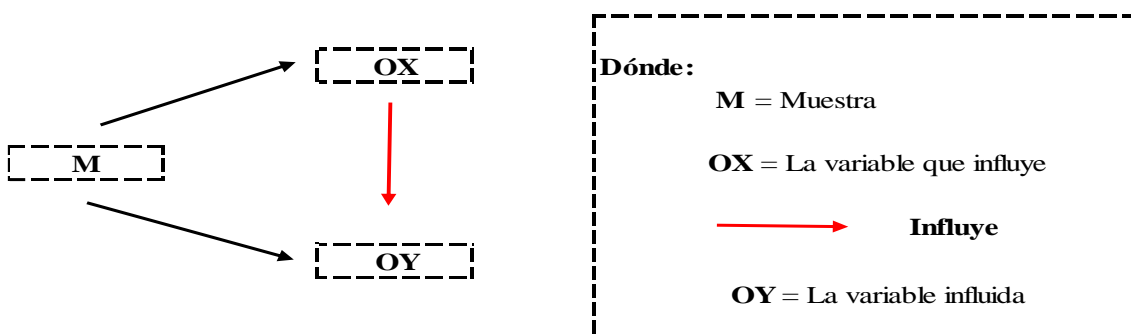


Figura 1: Diagrama de esquema

3.2 Variables de la operacionalización

Las variables en estudio son cuantitativas en relación a sus dos variables Síndrome de Burnout y desempeño laboral.

Variable 1 Independiente: Síndrome Burnout

Definición conceptual

Según Arias, Muñoz, Delgado, Ortiz y Quispe (2017) indicó que el síndrome de Burnout es estudiado como parte de un problema que infiere directamente en el entorno y desempeño laboral de las personas, afectando de forma continua en el agotamiento emocional, considerando que este genera una disminución de energía del colaborador (situación física) y ausencia de la motivación en el trabajo (Situación emocional). Asimismo, con el pasar del tiempo el síndrome de Burnout ha tomado mayor relevancia e interés dándole un enfoque y aplicación en las diferentes áreas, ya sea de salud, deporte, laboral y entre otros en dónde el individuo pasa por una serie de trastornos físicos que afectan su conducta e interrelación con los demás en el entorno donde se desarrolla (Polo, Santiago, Navarro, Alí, 2016).

Definición operacional

La variable síndrome de Burnout ha sido medida en función a sus dimensiones, los mismos que han generado indicadores que serán evaluados mediante un cuestionario, considerando una escala de valor ordinal. Las Dimensiones e indicadores tomados en cuenta fueron: El Cansancio emocional, la relación interpersonal y la despersonalización.

Escala de medición

Se consideraría una escala de valor ordinal.

Alto = (Del 109 al 162), Medio = (Del 55 al 108), Bajo = (Del 1 al 54)

Variable 2 dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual

Según Álvarez, Alfonso, Indacochea (2018) indicó que el desempeño laboral ha ido evolucionando en todo su contexto colocando al empleado en el centro, considerando todos los atributos que este pueda generar producto de su desempeño y cumplimiento de funciones. Asimismo, las actividades que el

individuo pueda realizar en el logro de sus objetivos son considerado como desempeño óptimo o positivo. Por otro lado, existen muchos mecanismos que manejan las organizaciones para el control del desarrollo del personal como una herramienta de que tanto los colaboradores se sienten satisfechos, no solo en lo físico, si no, en lo emocional y así poder contribuir en su calidad de vida generando un reacción eficaz y eficiente en su trabajo (Carmona y Rosa, 2017).

Definición operacional

La variable desempeño laboral ha sido medida en función a sus dimensiones, los mismos que han generado indicadores que serán evaluados mediante un cuestionario, considerando una escala de valor ordinal. Las Dimensiones e indicadores que se han considerado son: Responsabilidad, Iniciativa, Calidad del trabajo y Trabajo en equipo.

Escala de medición

Escala de valoración ordinal

Eficiente = (Del 102 al 165), Regular = (Del 56 al 101), Deficiente = (Del 1 al 55)

3.3 Población, muestra, muestreo

Población

La población que se consideró para la presente investigación son los trabajadores de salud que desempeñan diferentes cargos en el hospital I Naylamp, en total 67 personas, profesionales de salud y administrativos.

Criterios de exclusión

Se consideró a todos los trabajadores del hospital I Naylamp que no pertenezcan al área de salud y administrativa, como es el caso de los trabajadores del área de limpieza y vigilancia, debido a que son contratados por una servís. De igual manera, también se consideró a los que estén con trabajo remoto, permiso y licencia en el día que se realice la encuesta.

Criterios de inclusión

Para el presente estudio se consideró a todos los trabajadores del hospital I Naylamp del área de salud y administrativos que estén presentes y dispuestos a realizar la encuesta en relación al estudio.

Muestra

Por ser una población finita y pequeña en relación al estudio se consideró la cantidad 67 trabajadores que se encuentran laborando activamente en el hospital I Naylamp dentro del área de salud y administrativos.

Muestreo

Para ello, se consideró un muestreo “no probabilístico por conveniencia”, porque solo se tomará a los empleados del área de salud y administrativos del hospital I Naylamp y quienes estuvieron dispuestas a contestar el cuestionario respectivo (Otzen & Manterola, 2017).

Unidad de análisis

Solo fue desarrollada y analizada como unidad estudio para los trabajadores del hospital I Naylamp del área de salud y administración.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Torres, Paz y Salazar (2016) indicó que la encuesta es una herramienta descriptiva que permite identificar ideas, necesidades, preferencias, hábitos, etc. que determinen las medidas cuantitativas en mayor cantidad con ciertas características objetivas y subjetivas de la población. La técnica que fue implementada para la recolección de datos en nuestra investigación es la encuesta.

Instrumento

Según Villavicencio, Ruiz y Cabrera (2018) explicó que para realizar la medición de las variables se requiere de instrumentos confiables y válidos, para ello el investigador debe de realizar una búsqueda minuciosa de diferentes instrumentos que han confirmado dichas características de investigación, para el estudio se utilizó como instrumento el cuestionario, el mismo que será manejado

por la encuesta del síndrome de Burnout de Maslach y en el caso de desempeño laboral MINSA, ambos fueron medidos con la escala de Likert.

Validez

El instrumento fue validado bajo un criterio de juicio por los siguientes expertos en relación a las dos variables de estudio.

Tabla 01

Validación de expertos de la encuesta sobre síndrome de Burnout y Desempeño laboral

Experto	Especialidad	Grado	Opinión del experto
Valle Palomino, Nicolas	Doctorado en Psicología	Doctorado	Aplicable
Calle Mercado, Carlos	Administración Estratégica de Empresas	Magister	Aplicable
Ameghino Bautista, Cecilia Elizabeth	Médico Cirujano	Magister	Aplicable

Confiabilidad

Para ello se ha realizado el análisis respectivo a fin de dimensionar el nivel de confiabilidad de las dos encuestas. En ese sentido, fue realizado un pilote a 10 trabajadores del hospital I Naylamp, para la variable de síndrome de Burnout se obtuvo el rango de 0.67 siendo muy confiable y el caso de desempeño laboral se obtuvo el rango de 0.75 siendo excelente la confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Se realizó la encuesta a 67 trabajadores del hospital I Naylamp, entre personal de salud y administrativo, se armaron tres grupos, dos de ellos serán de 22 trabajadores y uno de 23, a fin de manejarlo de forma ordenada. Asimismo, se consideró dentro del proceso el llenado de dos cuestionarios, el primero es sobre el síndrome de Burnout que está compuesto por 22 preguntas y el segundo de desempeño laboral que consta de 33 preguntas.

3.6 Método de análisis de datos

El procedimiento de la información que se ha recopilado se ha desarrollado en base las técnicas de análisis cuantitativo, en el cual se trabajó con la distribución

de frecuencias para la estadística descriptiva. Asimismo, los datos y respuestas que se han obtenido mediante el cuestionario fueron sometidas para su análisis en Software estadístico Satical Package for the Social Sciences SPSS y en el programa Excel que permitieron el desarrollo de las tablas y gráficos en relación a nuestras dos variables y sus dimensiones respectivamente.

3.7 Aspectos éticos

Por otro lado, durante el desarrollo de la investigación en mención se manejó el tema ético desde el principio hasta el fin, llevando con honestidad el manejo de los datos, no haciendo uso del plagio, no se adulteraron los datos de las personas que nos brindaron información en la encuesta y no fueron adaptados a nuestra conveniencia para obtener un beneficio en la investigación, respetando todos los estándares éticos.

Finalmente, la investigación se realizó con transparencia, explicando a todas las personas involucradas que la investigación es para el desarrollo de un tema de investigación, con el propósito de poder pasar a optar mi título profesional de maestría la Universidad Privada César Vallejo sede Chiclayo, dado que es un tema académico y profesional.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de resultados

Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de salud del hospital I Naylamp

Tabla 02

Síndrome de Burnout en el personal de salud del hospital I Naylamp

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	19,4
Medio	54	80,6
Bajo	0	0
Total	67	100,0

En la tabla 02, se muestran los niveles de Síndrome de Burnout siendo estos el nivel alto representa el 19,4%, en el nivel medio el 80,6%, y no se evidencia nivel bajo existente.

Nivel de Desempeño Laboral en el personal de salud del hospital I Naylamp

Tabla 03

Desempeño Laboral del personal de salud del hospital I Naylamp

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	53	79,1
Regular	14	20,9
Deficiente	0	0,0
Total	67	100,0

En la tabla 03, se muestra los niveles de Desempeño Laboral encontrándose que el nivel eficiente alcanza el 79,1%, en el nivel regular el 20,9% y no se encontró personal con nivel deficiente de desempeño laboral.

4.1.1 **Objetivo General:** Determinar de qué manera el síndrome Burnout influye en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

Tabla 04

Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal de salud del hospital I Naylamp

		Síndrome de Burnout			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Desempeño Laboral	Eficiente	0 0,0%	53 79,1%	0 0,0%	53 79,1%
	Regular	13 19,4%	1 1,5%	0 0,0%	14 20,9%
	Deficiente	0 0%	0 0%	0 %	0 0%
Total		13 19,4%	54 80,6%	0 0,0%	67 100,0%

En la tabla 04 se puede observar que el Desempeño Laboral en un nivel eficiente se encuentra el 79.1% con Burnout de media prevalencia, en el nivel regular se aprecia el 19.4% con Burnout de alta prevalencia y en un nivel de deficiente no se encuentra porcentaje del personal de salud.

4.1.2 **Objetivo específico 1:** Determinar de qué manera el síndrome de Burnout influye en la responsabilidad del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

Tabla 05

Burnout y la responsabilidad del personal de salud del hospital I Naylamp

		Síndrome de Burnout			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Responsabilidad	Eficiente	1 1,5%	53 79,1%	0 0%	54 80,6%
	Regular	12 17,9%	1 1,5%	0 0%	13 19,4%
	Deficiente	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Total		13 19,4%	54 80,6%	0 0%	67 100,0%

En la tabla 05 se puede observar que La Responsabilidad en un nivel eficiente es de 79.1 % con Burnout de mediana prevalencia, en un nivel regular se encuentra el 17.9% con Burnout de alta prevalencia y no se encuentra personal de salud con un nivel deficiente.

4.1.3 **Objetivo específico 2:** Determinar de qué manera el síndrome de Burnout influye en la iniciativa del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

Tabla 06

Burnout y la iniciativa del personal de salud del hospital I Naylamp

		Síndrome de Burnout			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Iniciativa	Eficiente	1 1,5%	54 80,6%	0 0%	55 82,1%
	Regular	12 17,9%	0 0,0%	0 0%	12 17,9%
	Deficiente	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Total		13 19,4%	54 80,6%	0 0%	67 100,0%

En la tabla 06, según se puede detallar que la Iniciativa en el nivel eficiente es de 80.6% con Burnout de media prevalencia, también se puede observar que en un nivel regular es de 17.9% con Burnout de alta prevalencia y en un nivel deficiente no se registran datos de personal de salud.

4.1.4 **Objetivo específico 3:** Determinar de qué manera el síndrome de Burnout influye en la calidad de trabajo del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

Tabla 07

Burnout y la Calidad en el Trabajo del personal de salud del hospital I Naylamp

		Síndrome de Burnout			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Calidad en el trabajo	Eficiente	0 0,0%	50 74,6%	0 0%	50 74,6%
	Regular	13 19,4%	4 6,0%	0 0%	17 25,4%
	Deficiente	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Total		13 19,4%	54 80,6%	0 0%	0 0%

En la tabla 07 encontramos que la Calidad en el Trabajo en un nivel eficiente se observa 74.6% con Burnout de media prevalencia, en el nivel regular se observa un 19.4% con Burnout de alta prevalencia y en el nivel deficiente no se encontró porcentaje de personal de salud.

4.1.5 **Objetivo específico 4:** Determinar de qué manera el síndrome de Burnout influye en el trabajo en equipo del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo

Tabla 08

Burnout y el trabajo en equipo del personal de salud del hospital I Naylamp

		Síndrome de Burnout			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Trabajo en equipo	Eficiente	1 1,5%	52 77,6%	0 0%	53 79,1%
	Regular	11 16,4%	2 3,0%	0 0%	13 19,4%
	Deficiente	1 1,5%	0 0,0%	0 0%	1 1,5%
Total		13 19,4%	54 80,6%	0 0%	67 100,0%

En la tabla 08 se observa que el Trabajo en equipo con un nivel eficiente tenemos un 77.6% con Burnout de mediana prevalencia; en el nivel regular se observa con un 16.4% con Burnout de alta prevalencia y en el nivel deficiente se aprecia a un 1.5% con Burnout de alta prevalencia.

4.2 Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis General:

H1: El desarrollo del síndrome Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

H0: El desarrollo del síndrome Burnout no se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

Tabla 09

Correlación Burnout y el desempeño laboral

			SD	DL
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,371**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	67	67
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,371**	1,000
Sig. (bilateral)		,002	.	
N		67	67	

Rho de Spearman -0,371 señala relación negativa entre las variables con correlación baja y significancia bilateral $p=0.002 < 0.05$ (altam. Signif.), se descarta H_0 y se valida H_G ; concluyendo que Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud.

Hipótesis específica 1:

H1: El desarrollo del síndrome de Burnout se relaciona con la responsabilidad del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

H0: El desarrollo del síndrome de Burnout no se relaciona con la responsabilidad del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

Tabla 10

Correlación Burnout y la responsabilidad

			SD	Responsabilidad
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	-,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

Rho de Spearman -0,487 señala relación negativa entre las variables con correlación moderada y significancia bilateral $p=0.000 < 0.05$ (altam. Signif.), se descarta H_0 y se valida H_{E1} ; concluyendo que Burnout se relaciona con la responsabilidad del personal de salud. Interpretándose que a mayor nivel se SBO entonces menor Responsabilidad.

Hipótesis específica 2:

H1: El desarrollo del síndrome de Burnout se relaciona con la iniciativa del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

H0: El desarrollo del síndrome de Burnout no se relaciona con la iniciativa del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

Tabla 11

Correlación Burnout y la iniciativa

			SD	Iniciativa
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,375**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	67	67
Rho de Spearman	Iniciativa	Coeficiente de correlación	-,375**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	67	67

Rho de Spearman -0,375 señala relación negativa entre las variables con correlación baja y significancia bilateral $p=0.002 < 0.05$ (altam. Signif.), se descarta H_0 y se valida H_{E2} ; concluyendo que Burnout se relaciona con la iniciativa del personal de salud. Interpretándose que a mayor nivel se SBO entonces menor Iniciativa.

Hipótesis específica 3:

H1: El desarrollo del síndrome de Burnout se relaciona con la calidad de trabajo del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

H0: El desarrollo del síndrome de Burnout no se relaciona con la calidad de trabajo del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

Tabla 12

Correlación Burnout y la calidad en el trabajo

			SD	CT
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,376**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	67	67
Rho de Spearman	Calidad en el Trabajo	Coeficiente de correlación	-,376**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	67	67

Rho de Spearman -0,376 señala relación negativa entre las variables con correlación baja y significancia bilateral $p=0.000 < 0.05$ (altam. Signif.), se descarta H_0 y se valida H_3 ; concluyendo que Burnout se relaciona con la calidad en el trabajo del personal de salud. Interpretándose que a mayor nivel de SBO entonces menor Calidad en el trabajo.

Hipótesis específica 4:

H1: El desarrollo del síndrome de Burnout se relaciona con el trabajo en equipo del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

H0: El desarrollo del síndrome de Burnout no se relaciona con el trabajo en equipo del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.

Tabla 13

Correlación Burnout y trabajo en equipo

			VI	D4
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,477**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
Rho de Spearman	Trabajo en Equipo	Coeficiente de correlación	-,477**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

Rho de Spearman -0,477 señala relación negativa entre las variables con correlación moderada y significancia bilateral $p=0.000 < 0.05$ (altam. Signif.), se descarta H_0 y se valida H_{E4} ; concluyendo que Burnout se relaciona con el trabajo en equipo del personal de salud. Interpretándose que a mayor nivel se SBO entonces menor Trabajo en equipo.

V. DISCUSIÓN

Actualmente los hospitales como entidades públicas vienen teniendo como problema principal un mal manejo de sus áreas y en especial la de gestión de humana y atención a sus pacientes. Del mismo modo, el desempeño laboral no es considerado como un rol muy importante y aporte esencial dentro de la misma estructura, ubicando a los colaboradores como el último escalón de la pirámide de sus necesidades. Por consiguiente, un manejo inadecuado de su recurso humano y carga laboral va a impactar generando conflictos emocionales dentro de su entorno, de esta manera, los colaborados como las entidades (hospitales) van a crear un desfase que puede ocasionar problemas en las gestiones laborales y desarrollo de las mismas finalizando en una mala práctica llegando a inconvenientes legales (Benites, 2019).

Teniendo en cuenta lo anterior debemos de considerar que el entorno ha cambiado por el ingreso del virus COVID-19, uno de los problemas y acontecimiento más importante del presente siglo marcando una nueva historia para la humanidad. Los daños y problemas ocasionados por la pandemia COVID-19 han sido irreparables en todos los aspectos y los profesionales de la salud fueron los más expuestos ante el estado de emergencia sanitaria a nivel mundial afectando su desempeño laboral y emocional, la misma que provoco un pensamiento colectivo y acciones a un alto nivel, basado en dos ejes fundamentales: el primero protegerse del virus y segundo darle frente a la crisis económica y social (Pérez, Gómez y Dieguez, 2020).

De acuerdo al estudio de resultado y análisis respectivo se puede determinar que la investigación es considerada una relación in versa porque al realizar el aumento de los valores en una variable tiene el efecto de disminución en la otra. En ese sentido, se puede decir que al tener un mayor síndrome de Burnout menos es el desempeño laboral en los trabajadores de salud. De manera que, podemos observar como la variable independiente logra afectar de forma inversa a la variable dependiente. Ante ello, según Ramírez (2017), indicó en su reciente estudio el Síndrome de Burnout afecta de forma directa en la actividades y rendimiento de los trabajadores, el cual se da de forma in versa. Por otro lado, según Rodríguez (2018)

afirmó en otro estudio realizado que el Síndrome de Burnout tiene mucha relación e incidencia con el desempeño de los docentes u otros trabajadores y que la variable independiente afecta a la variable dependiente.

En relación al objetivo general, Rho de Spearman $-0,371$ señala relación negativa entre las variables con correlación baja y significancia bilateral $p=0.002<0.05$ (altam. Signif.), se descarta H_0 y se valida H_G ; concluyendo que Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, 2021. En consecuencia, se puede determinar que el desempeño laboral nivel eficiente, el 79.1% con síndrome de Burnout de nivel media de prevalencia; en el desempeño laboral nivel regular, el 19.4% de síndrome de Burnout con nivel alto de prevalencia. Asimismo, no existe un desempeño laboral deficiente en el personal de salud del hospital.

El resultado al ser corrobora con la investigación que realizó Aquino (2017); muestra coincidencias ya que se encontró también una relación inversa, pues afirma que a mayor incremento del estrés y si este es persistente y más aún en entornos con contextos sui generis, desencadena el Síndrome de Burnout.

En ese sentido, según Juárez (2020) planteó que dentro del análisis se da la afirmación que mientras más sea la carga que se da de forma emocional el nivel de estrés se incrementa, el cual al ser persistente y en un entorno con constante problemas o dificultades en sus actividades este desarrolla el síndrome de Burnout, adicional a ello que se da una correlación negativa. Por otro lado, según Jimenez y Arrieta (2017) indicó que los entornos de desempeño laboral van en relación a la asignación de carga de trabajo u otras actividades que tiene que desarrollar el colaborador con un esfuerzo extra y que van generando un nivel de estrés alto, el mismo que afecta su desarrollo y sus niveles de desempeño y este va a permitir que el síndrome de Burnout se desarrolló en el colaborador afectando sus emociones.

En cuanto a este objetivo haciendo una comparación con el estudio realizado por Consuelo, C. (2018), se puede evidenciar en contraste con en el presente estudio se encontró una correlación muy débil entre Desempeño Laboral y Síndrome de Burnout, esto corrobora nuestra hipótesis general en el escenario nacional, sin embargo, en el presente estudio el nivel de correlación entre nuestras

variables aumenta, esto puede deber al contexto por el cual se atraviesa actualmente, la pandemia por covid-19.

En cuanto a la correlación de las variables estudiadas esta concuerda del estudio de Luyo (2018), quien realizó un estudio con la finalidad de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de enfermería en un hospital de Lima, los resultados evidenciaron un nivel de estrés severo en 26.7%, 66.7% presenta nivel moderado de estrés y sólo el 6.7% presenta un nivel leve de estrés, y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -0.600^{**} se muestra una correlación negativa y moderada con la significancia de $p=0.000$ donde $p<0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe una relación inversa significativa entre el estrés y el desempeño laboral.

En relación al objetivo específico 1, Rho de Spearman $-0,487$ señala relación negativa entre las variables con correlación moderada y significancia bilateral $p=0.000<0.05$ (altam. Signif.), se descarta H_0 y se valida HE_1 ; concluyendo que el síndrome Burnout se relaciona con la responsabilidad del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, 2021. En ese sentido, a mayor nivel se SBO entonces menor Responsabilidad. Ante ello, la dimensión responsabilidad en un nivel eficiente, 79.1 % con Burnout mediana prevalencia y en el nivel regular, 17.9% con Burnout de alta prevalencia, el cual coincide con Torres, Irigoyen, Moreno, Ruilova, Casares & Mendoza (2021) indicó que la variable dependiente desempeño laboral está relacionado de forma cualitativa a diferentes factores que van de forma coherente con ella, ya sea con el compromiso, la integridad, la ética y trabajo en equipo, en consecuencia, el cansancio laboral y desgaste emocional impacta directamente en el colaborador y si no sabemos dimensionar sus funciones o desarrollo de actividades este se va ver afectado.

Por otro lado, Aquino (2017) indicó que la responsabilidad se dan en determinadas acciones o reacciones dentro del desarrollo de los colaboradores en su entorno, entendemos que las personas son completamente diferentes y reaccionan de acuerdo al tipo de actividades que desarrollan y al nivel de responsabilidad que ejercen en cada una de ellas; sin embargo, el nivel de energía influye en ellos ocasiona que las personas generen un cansancio, por ende, requiere generar un esfuerzo al cumplimiento de sus actividades.

En relación al objetivo específico 2, el Rho de Spearman $-0,375$ señala relación negativa entre las variables con correlación baja y significancia bilateral $p=0.002<0.05$ (altam. Signif.), se descarta H_0 y se valida HE_2 ; concluyendo que el síndrome Burnout se relaciona con la iniciativa del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, 2021, generando que a mayor nivel se SBO entonces menor Iniciativa. La Iniciativa en el nivel eficiente, 80.6% con Burnout de media prevalencia y en el nivel regular, 17.9% con Burnout de alta prevalencia. Asimismo, se puede resaltar que la iniciativa de los trabajadores se puede ver afectada por el Síndrome de Burnout de acuerdo al estudio realizado en la presente investigación. Según Consuelo (2018) indicó que en el entorno de la pandemia ha ocasionado el incremento de 8% del cansancio en el personal de salud dado por el síndrome de Burnout. Igualmente Mendoza (2018) indicó que el síndrome de Burnout es una enferma silenciosa que en un principio no se identifica en ninguna personas asumiendo que es producto del cansancio laboral; sin embargo, este un indicador del nivel de estrés que se va generando dentro de la organización y al no medir o contralar este tiene graves consecuencias en los trabajadores que finalmente se ve impactado en la falta de presencia en sus laborales generando una participación inactiva, en lo familiar, personal y otros entornos.

En relación al objetivo específico 3, Rho de Spearman $-0,376$ señala relación negativa entre las variables con correlación baja y significancia bilateral $p=0.000<0.05$ (altam. Signif.), se descarta H_0 y se valida HE_3 ; concluyendo que el síndrome de Burnout se relaciona con la calidad en el trabajo del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, 2021. Interpretándose que a mayor nivel se SBO entonces menor calidad en el trabajo. Ante ello, la calidad en el trabajo en el nivel eficiente, 74.6% con Burnout de media prevalencia y en el nivel regular, 19.4% con Burnout de alta prevalencia. Ante ello, según López (2017) indicó que este se da a consecuencia del estrés que va desarrollando el colaborador en un trabajo rutinario y continuo sin tener una actividad constante y que finalmente conlleva a tener un límite y agotamiento en su desarrollo. Asimismo, Mayorga (2018) indicó que la calidad en el trabajo es el resultado de las actividades que van desarrollando las personas como parte de sus funciones y que finalmente

les permite tener una evaluación positiva y reconocimiento en su crecimiento dentro de la organización. Sin embargo, esta cualidad va de la mano con la asignación de los recursos y actividades claves para su desarrollo. El desempeño laboral en presente estudio tiene como base a la teoría de Maslow porque son parte fundamental que cubren las necesidades de las personas, salud, seguridad, economía, familia y entre otros, ante ello, al no cumplir con una de ellas puede verse afectado y va a impactar directamente en su satisfacción y seguridad laboral.

En relación al objetivo específico 4, Rho de Spearman $-0,477$ señala relación negativa entre las variables con correlación moderada y significancia bilateral $p=0.000<0.05$ (altam. Signif.), se descarta H_0 y se valida H_{E4} ; concluyendo que Burnout se relaciona con el trabajo en equipo del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, 2021. Ello genera que a mayor nivel se SBO entonces menor Trabajo en equipo. En ese sentido, el trabajo en equipo en el nivel eficiente, el 77.6% con Burnout de mediana prevalencia; en el nivel regular, 16.4% con Burnout de alta prevalencia y en el nivel deficiente, 1.5% con Burnout de alta prevalencia. Ante ello, según García, Puebla, Herrera y Dauden (2016) indicó que la mayor parte de las personas pasan el gran tiempo de sus vidas dentro del entorno laboral, por ende, esto genera tensiones entre los colaboradores producto del estrés y personal desmotivado que finalmente impacta en los equipos de trabajo y su funcionamiento en un bajo rendimiento. Asimismo, según Vidotti, Perfeito, Quina y Trevisan (2018) indicó en un reciente estudio con un grupo de enfermeros que estos se ven afectados en su interacción como trabajo en equipo producto del estrés que vienen teniendo en sus actividades y que están se ocasiona a un bajo control, bajo apoyo social, insatisfacción en el sueño, mayor tiempo de trabajo y sin tener tiempo libre o apoyo entre compañeros por la carga laboral.

Por ende apreciamos en el presente trabajo de investigación que la presencia del Síndrome de Burnout y tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, sin embargo a pesar del contexto actual, el cual no tiene antecedente en las investigaciones utilizadas como sustento para la presente investigación, se ha encontrado que el síndrome de burnout se presenta en un nivel medio en la mayoría del personal de

salud del Hospital I Naylamp que participo del estudio, también se apreció que el desempeño laboral presente en dicho personal de salud se encuentra en gran porcentaje en un nivel eficiente y regular, no encontrándose ningún personal que presente un desempeño laboral deficiente, en las dimensiones de esta variable las cuales son: responsabilidad, calidad de trabajo, iniciativa y trabajo en equipo se evidencio más del 80% presentaban un nivel eficiente, con el presente trabajo se busca aportar información y se brindan recomendaciones adecuadas y pertinentes esperando sean aplicadas por parte de los órgano directivos y ejecutores de la institución el cual fue realiza, en beneficio del personal de salud que continua afrontando esta pandemia, en beneficio también de los paciente y de la institución, asimismo que esta investigación marque un hito y sea utilizada como referencia para futuras investigaciones sobre el mismo tema y que se pueda realizar una comparación de los resultados para así poder hacer un análisis en el tiempo de las mejoras que se obtengan después de que las recomendaciones dadas sean aplicadas.

VI. CONCLUSIONES

1. Sobre la hipótesis genera se logra evidenciar que Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, 2021, obteniendo un Rho de Spearman $-0,371$, en cual se evidenció una correlación baja entre las variables y correlación negativa.
2. En la hipótesis específica 1 se logra evidenciar que el síndrome Burnout se relaciona con la responsabilidad del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, 2021, obteniendo un Rho de Spearman $-0,487$, en cual se demostró una moderada relación de variables y una correlación negativa.
3. En la hipótesis específica 2 se logra evidenciar que el síndrome Burnout se relaciona con la iniciativa del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, 2021, obteniendo un Rho de Spearman $-0,375$, en cual se demostró una relación baja de variables y una correlación negativa.
4. En la hipótesis específica 3 se logra evidenciar que el síndrome de Burnout se relaciona con la calidad en el trabajo del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, 2021, obteniendo un Rho de Spearman $-0,376$, en cual se demostró una relación baja de variables y correlación negativa
5. En la hipótesis específica 4 se logra evidenciar que el síndrome de Burnout se relaciona con el trabajo en equipo del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo, 2021, obteniendo un Rho de Spearman $-0,477$, en el cual se demostró una relación moderada y una correlación negativa.

VII.RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Director de Salud del hospital I Naylamp, que realice un análisis de las consecuencias que viene generando la pandemia COVID – 19 en el personal de salud producto de alto nivel de estrés que vienen desarrollando, los cuales están siendo vulnerables al síndrome de Burnout. En ese sentido, se debe de generar un comité multidisciplinario de las diferentes áreas del hospital, con el fin de poder generar estrategias enfocadas a la identificación inmediata y tratamiento de algún síntoma relacionado al SB, de esta forma van a poder dimensionar de forma correcta el desempeño laboral en los trabajadores, el cual está relacionado y vinculado con el buen trato a sus pacientes, compañeros y entre otros generando un buen entorno laboral y principalmente ayudar a disminuir los niveles de estrés.
2. Se recomienda al Director de Salud del hospital I Naylamp, realizar charlas y capacitaciones que motiven la calidad del trabajo y el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de salud, en estas actividades se debe de generar un reconocimiento del cumplimiento de metas u objetivos trasados por la institución para que los instimule a seguir cumpliendo con sus tareas y funciones asignadas. Asimismo, darle las herramientas necesarias para poder afrontar diferentes crisis en relación al COVID – 19, disminuyendo ese estrés y temor de contagiar algún miembro de la familia y del entorno laboral, de esta forma van a generar un compromiso y vínculo emocional hacia la institución.
3. Se recomienda al Director de Salud del hospital I Naylamp, generar constantemente una evaluación responsable en sus trabajadores para poder cuantificar el nivel de estrés o desempeño que van teniendo el personal de salud, administrativos y entre otros. Para ello, pueden utilizar los instrumentos planteados en la presente investigación para medir el nivel del SB y DL, esto va a generar una motivación e iniciativa de los colaboradores de ser participate de forma voluntaria, esto les va a brindar

a la institución indicadores estadísticos, a fin de poder dimensionar estrategias de tal forma que se puedan gestionar, implementar y contralar y generar una retroalimentación y mejora en algunos casos.

4. Se recomienda al Director de Salud del hospital I Naylamp, que centren actividades para identificar cuáles son las necesidades e iniciativas que vienen teniendo sus trabajadores dentro de cualquier área, con el fin de poder gestionar e implementar actividades de apoyo para la convivencia social y mejorar el clima laboral, no solo dentro del área donde se desarrollan, si no, en toda la institución. Esta acción les va permitir llegar a sus trabajadores de forma directa y los aportes que puedan generar de mejoras con bien común de acuerdo a su desempeño laboral. Es importante indicar, que no solo las empresas privadas pueden gestionarlo, cualquier institución pública o privada lo puede realizar, teniendo en cuenta que no se generan recursos económicos que los afecten.

5. Se recomienda al Director de Salud del hospital I Naylamp, incentivar el trabajo en equipo y contribuir a la iniciativa de acciones inmediatas en beneficio sus pacientes, compañeros y de la institución, de esta forma va a mejorar el desempeño laboral del personal. Asimismo, también deben de brindar los recursos claves para el desarrollo de sus actividades o funciones.

REFERENCIAS

- Aguagüiña, M. (2020). Síndrome de Burnout en personal de salud de atención primaria en el Centro de Salud Tipo C Quero. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 6, núm. 4, Noviembre Especial 2020, pp. 322-338. file:///C:/Users/jetba/Downloads/1660-8064-3-PB%20(1).pdf
- Alfaro, S. (2018). Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz. Tesis. USMP. recuperado de: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3488>
- Álvarez, B., Alfonso, D. y Indacochea B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Aquino, A. (2017). Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unánue, 2016. Tesis. UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15011>
- De Arco. P y Castillo. H (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. Interconectando saberes, 5(10), 115-123. file:///C:/Users/jetba/Downloads/2675-12698-3-PB.pdf
- Arias,W., Muñoz, A., Delgado, Y., Ortiz, M., Quispe, M. (2017). Síndrome de Burnout en personal de la ciudad de Arequipa. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331
- Benites. G (2019). La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del hospital general Babahoyo. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13953/1/T-UCSG-POS-MGSS-217.pdf>
- Bohorquez. E, Pérez. M, Caiche. W, Benavides. A (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una

organización.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

- Borges, S.; Aragão, B.; Borges, S.; Borges, F.; Sousa, A. & Machado, G. (2021). Factores de riesgo para a Síndrome de Burnout em profissionais da saúde durante a pandemia de Covid-19. *Rev Enferm Atual In Derme*, 95(33).
[file:///C:/Users/jetba/Downloads/835-Texto%20do%20artigo-4517-1-10-20210115%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/jetba/Downloads/835-Texto%20do%20artigo-4517-1-10-20210115%20(2).pdf)
- Caballero. I., Vega. E, Contreras. F y Gómez. J. (2017). Síndrome de burnout y calidad de vida labora en personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a05>
- Campos. P, Gutiérrez. H, Matzumura. J (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el instituto especializado. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3595/359562695003/359562695003.pdf>
- Carmona, P. y Rosa, R. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. <https://revistaliderchile.com/index.php/liderchile/article/view/57/66>
- Carretero, F (2017) ¿Qué función cumple la argumentación en la metodología de la investigación en ciencias sociales? http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-05652017000300009
- Cienfuegos, M, y Cienfuegos, A (2016). Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 15-36. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672016000200015&script=sci_arttext
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2016000100016&script=sci_arttext&tlng=pt
- Consuelo, G. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017.

- Tesis. UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16088>
- Gallego, D, Bustamante, L, Gallegos, L, Salcedo, L, Gava, M y Alfaro, E (2017). Estudio cuantitativo sobre las concepciones de ciencia, metodología y enseñanza para profesores en formación. <http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/rldi/article/view/1358/1117>
- García, J., Puebla. M., Herrera, P., y Dauden E. (2016). Burnout Syndrome and Demotivation Among HealthCare Personnel. Managing Stressful Situations: The Importance of Teamwork. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1578219016300178?token=6FBB78CF354AFB19639C82D531AADE03BA78F873872A7A03154B1052F2311379EA48E8F539BD36B87874619A38B36CC7&originRegion=us-east-1&originCreation=20211214065134>
- Gastelo. K, Rojas. A, Díaz. C, Maldonado. W (2020). Clima educativo hospitalario y síndrome de Burnout en internos de medicina clima educativo hospitalario y síndrome de Burnout en años de fundación. Volumen 21, numero 4. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181318302638>
- Intriago, S. (2019). Síndrome del “Burnout” en personal de salud del centro hospitalario de la dirección distrital de Junín- Bolívar. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200094
- Jimenez L., Arrieta M. (2017). Síndrome de Burnout y evaluación de desempeño en docentes de la Fundación Universitaria del área andina sede Valledupar. Escenarios 15(1), pp. 36-46. Doi: <http://dx.doi.org/10.15665/esc.v15i1.1120>
- Juárez, A. (2020). Síndrome de Burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. octubre-diciembre 2020, de Dialnet Sitio web: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7660279>

- Lauracio, C y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y su desempeño laboral en el personal de salud. <http://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>
- López, T. (2017). Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega Octubre-diciembre del 2016. Tesis. UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8664>
- Luyo, S. (2018). Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima–2017.
- Mayorga, C. (2018). El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias. Tesis. Universidad de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26084/1/tesis%20el%20síndrome%20burnout%20y%20desempeño%20laboral%20en%20el%20personal.pdf>
- Mogollón, L. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño profesional de los profesionales de la salud en un instituto especializado. Tesis. UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23962>
- Marcos (2020). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en personal del hospital de Nacional Ramiro Prialé Prialé- 2019. http://190.223.61.66/bitstream/handle/20.500.12848/1689/T037_41174365_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, J. (2018). Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima, 2017. Tesis. UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14397>
- Morales, L y Hidalgo, L (2015). Síndrome de Burnout. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext

- Pérez. M, Gómez. J, Dieguez. R (2021). Características clínico-epidemiológicas de la Covid-19. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revhabciemed/hcm-2020/hcm202e.pdf>
- Pinto. Y, Villar. I y Gálvez. M (2020). La capacitación y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Hipólito Unánue de Tacna. <http://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/164/121>
- Polo, J., Santiago, V., Navarro, M., y Alí, A. (2016). Creencias irracionales, síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372016000100012
- Quezada. M, Torres. M y Quevedo. M (2020). Trabajo en equipo, comunicación y desempeño laboral en las organizaciones del sector público. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>
- Ramírez, M. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(1),241-251. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853537025>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1647/1661>
- Rodríguez, R. (2017). Síndrome de burnout en docentes. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6165566>
- Salazar, S. (2018). Presencia del Síndrome de Burnout (o del Quemado) en Trabajadores/as Sociales en el ámbito de salud Caso: de Trabajadores/as Sociales que laboran en Centros de Diálisis en el Cantón Ambato Provincia de Tungurahua. Tesis. Universidad Católica de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10673>

- Sauerman, J. (2018). Performance measures and worker productivity. Recovered from: <https://wol.iza.org/articles/performance-measures-and-worker-productivity/long>
- Sarmiento G. (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000100011&script=sci_arttext&tlng=pt
- Tarqui. C, Quintana. D (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao – Perú. <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5439>
- Torres. E, Fretel. N, Coral. M y Ramírez. I (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. <http://www.scielo.org.bo/pdf/vrs/v4n10/2664-3243-vrs-4-10-64.pdf>
- Vidotti. V, Trivisan. M, Quina. G, Perfeito. R y Cruz. R (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011
- Vilches. J, Romaní. L, Ladera. K, Marchand. M (2019). Síndrome de Burnout en médicos de un hospital de la Amazonía Peruana. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v19n4/a10v19n4.pdf>
- Vinueza. A, Aldaz. N, Mera. C, Pino. D, Tapia. E y Vinueza. M (2019). Síndrome de burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia Covid-19. file:///C:/Users/jetba/Downloads/mafervive,+paper_04062020.pdf
- Vivanco, V. (2016). Síndrome de burnout en profesionales de la salud en instituciones públicas y privadas: un análisis en la provincia de Loja, Ecuador. Revista Boletín Redipe. [dialnet.unirioja.es. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6729070](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6729070)
- Zuñiga. E (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317/14574>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 227-232.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0717-95022017000100037&script=sci_abstract
- Torres M, Paz K, Salazar, F (S/F). Métodos de recolección de datos para una investigación.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>
- Torres, F., Irigoyen V., Moreno, A., Ruilova, E., Casares, J. & Mendoza, M. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 126-136.
<https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/209/200>
- Vidotti, V., Perfeito R., Quina M. y Trevisan J. (2018). Síndrome de Burnout y trabajo en turnos en el equipo de enfermería.
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/DBqJMr5g8RLQJ7qdxpfBWjN/?format=pdf&lang=es>
- Villavicencio E, Ruiz V y Cabrera A. (2018). Validación de cuestionarios. *Odontología Activa Revista científica*, I (3), 71-76.
<https://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/200/338>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 14:

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA INSTRUMENTO
Síndrome de Burnout	El Síndrome Burnout en el ámbito medico es conocido como el desgaste emocional o profesional. Esta teoría se comenzó aplicar con el estudio realizado por Herbert Freudenberge (Arco y Castillo, 2020)	Cansancio Emocional	- Disminución de emociones - Pérdida de recursos emocionales	Tipo de investigación: Básica sustantiva Nivel Descriptivo Diseño de la investigación No experimental - Correlacional - Transversal Alcance de la investigación Hospital I Naylamp Población 67 personas Muestreo: No probabilístico Técnica
	Es una acción de interacción que van desarrollando las personas a fin de poder cumplir con sus objetivos de acuerdo a sus capacidades.	Realización Personal	- Expectativas de auto eficiencia - Respeto hacia todos - Buena comunicación - Serenidad en el trabajo	
	Es la situación en la que el individuo pierde vínculo alguno con su entorno, afectando sus emociones producto de una fuerte acción.	Despersonalización	- síntomas físicos - síntomas sociales	
Desempeño laboral	Los profesionales en el área de salud dentro de sus desempeños tienen que desarrollar sinergia e interacción con los diferentes grupos, entorno laboral, empresarial, etc.	Responsabilidad	- Cumplimiento de actividades y objetivos - Compromiso - Mejoras en el trabajo	
		Iniciativa	- Solución de problemas	
			- Manejo de conflicto - Participación activa	

		- Aportaciones constantes	Encuesta
	Calidad del trabajo	- Acciones para logro de objetivos	
		- Consistencia en el trabajo	
		- Orden en el trabajo	
	Trabajo en equipo	- Amabilidad	
		- Buena comunicación	
		- Empatía	
		- Serenidad	

Anexo 2. Encuesta de síndrome de burnout

Las preguntas han sido tomadas del modelo de Maslach y Jackson (1986).

ENCUESTA DE SÍNDROME DE BURNOUT

Objetivo: La presente encuesta es con el único fin de realizar un proyecto de investigación del síndrome Burnout y su relación con el personal de salud del Hospital I Naylor dentro del contexto del COVID - 19. En ese sentido, agradeceremos leer atentamente cada pregunta y marca con una "X" la respuesta de acuerdo a su criterio, las mismas que son de forma anónima para la presente investigación.

I.- Datos Generales

Profesión:.....

Cargo:.....

Área de trabajo:.....

Sexo:..... **Edad:**.....

II.- Información de Síndrome de Burnout

Escala de valoración	
Nunca	0
Pocas veces al año	1
Una vez al mes o menos	2
Unas pocas veces al mes	3
Una vez a la semana	4
Unas pocas veces a la semana	5
Todos los días	6

		0	1	2	3	4	5	6
N ^a	CANSANCIO EMOCIONAL							

1	Me siento emocionalmente agotada(o) por mi Trabajo en el Hospital I Naylamp							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío(a).							
3	Cuando me levanto por la mañana y enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansada(o).							
4	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.							
5	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.							
6	Me siento frustrado(a) por mi trabajo.							
7	Siento que dedico demasiado tiempo en mi trabajo.							
8	Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa.							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
	REALIZACIÓN PERSONAL							
10	Siento que puedo entablar relaciones con pacientes fácilmente.							
11	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
12	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
13	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo							
14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable para mis pacientes.							
15	Me siento estimulado(a) después de haber trabajado con mis pacientes.							
16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo							
17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
	DESPERZONALIZACIÓN							
18	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
19	Siento que me he vuelto más duro(a) con la gente.							
20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							

21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
22	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.							

Anexo 3. Encuesta de desempeño Laboral

La encuesta ha sido tomada de la encuesta de desempeño laboral de Minsa (2008) y adaptado para la presente investigación.

ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL

Objetivo: La presente encuesta es con el único fin de realizar un proyecto de investigación del desempeño de laboral y su relación con el personal de salud del Hospital I Naylamp en el contexto del COVID - 19. En ese sentido, agradeceremos leer atentamente cada pregunta y marca con una "X" la respuesta de acuerdo a su criterio, las mismas que son de forma anónima para la presente investigación.

I .- Datos Generales

Profesión:.....

Cargo:.....

Área de trabajo.....

Sexo:..... **Edad:**.....

II .- Información de Desempeño Laboral

Escala de valoración	
Casi siempre verdad	5
Usualmente verdad	4
Ocasionalmente verdad	3
Usualmente no verdad	2
Casi nunca verdad	0

		1	2	3	4	5
N ^a	RESPONSABILIDAD					
1	Aporta dentro de su trabajo con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña dentro del hospital I Naylamp					

2	Dentro del hospital I Naylamp con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos de la institución					
3	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas dentro del hospital I Naylamp					
4	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas por sus superiores dentro del hospital I Naylamp					
5	Falta en el cumplimiento de los objetivos trazados, muestra poco compromiso con el hospital I Naylamp.					
6	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto al hospital I Naylamp y compañeros.					
7	Siempre cumple con las normas generales y específicas dentro del hospital I Naylamp					
8	Tiene excelente nivel de planificación y aprovecha al máximo los recursos del hospital I Naylamp.					
9	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área, podría aprovechar mejor los recursos del hospital I Naylamp.					
10	Utilizan correctamente los recursos del hospital I Naylamp					
INICIATIVA						
11	Asigna tareas con instrucciones claras y precisas y evalúa continuamente los avances y logros del personal del hospital I Naylamp					
12	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo del hospital I Naylamp					
13	Se apega a la rutina del trabajo y pocas veces logra los objetivos del hospital I Naylamp.					
14	Carece de iniciativa propia.					
15	Necesita órdenes para comenzar sus labores y lograr sus objetivos dentro del hospital I Naylamp.					
16	Por lo general se apega siempre a la ruta establecida del hospital I Naylamp					
17	Reporta siempre anomalías existentes en mejora del entorno laboral dentro del hospital I Naylamp.					
18	Genera nuevas soluciones ante problemas de trabajo con originalidad dentro del hospital I Naylamp.					
CALIDAD EN EL TRABAJO						
19	Realiza de manera excelente su trabajo y excepcionalmente comete errores dentro del hospital I Naylamp.					

20	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error dentro de sus funciones encomendadas por el hospital I Naylamp.					
21	No necesita de supervisiones rutinarias para el correcto desempeño de su trabajo dentro del hospital I Naylamp.					
22	Son mayores los errores que lo aciertos dentro sus funciones o tareas encomendadas dentro área o del hospital I Naylamp.					
23	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido por su área o el hospital I Naylamp.					
24	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos o funciones encomendadas dentro del hospital I Naylamp.					
25	Entrega sus trabajos antes del plazo establecido por el área u hospital I Naylamp.					
TRABAJO EN EQUIPO						
26	Muestra amabilidad con todos sus compañeros y pacientes dentro del hospital I Naylamp.					
27	Facilita la comunicación generando un ambiente de franqueza y serenidad dentro del hospital I Naylamp.					
28	Muestra respeto hacia todos sus compañeros y pacientes dentro del hospital I Naylamp.					
29	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales con sus compañeros y paciente, en todo momento dentro del área y/o del hospital I Naylamp.					
30	Generalmente no muestra preocupación, ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo dentro del hospital I Naylamp.					
31	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona queja y conflictos constantes dentro del área y/o hospital I Naylamp.					
32	Muestra compromiso con sus compañeros y con el hospital I Naylamp.					
33	Muestra empatía con sus compañeros y pacientes dentro del hospital I Naylamp.					

Anexo 4. Población del hospital I Naylamp

Tabla 15

Población del hospital I Naylamp

Profesionales	Total
Enfermera(o)	15
Técnico en Enfermería	12
Digitador Asistencial	11
Medico	10
Técnico de servicio	6
Químico Farmacéutico	2
Chofer asistencial	2
Coordinador de enfermería	1
Auxiliar de servicio Asistencial	1
Psicólogo	1
Director	1
Secretaria técnica	1
Auxiliar administrativo	1
Digitador Administrativo	1
Jefe de unidad apoyo OPC	1
Jefe de unidad Admisión Ref-Contra	1
Total de profesionales	67

Anexo 5. Nivel de confiabilidad de síndrome de Burnout

Tabla 16: Nivel de confiabilidad de la encuesta síndrome de Burnout

ENCUESTADOS	ITEMS																						SUM A
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
E1	4	0	1	2	0	5	6	3	0	6	6	6	6	5	6	6	2	0	0	0	0	0	64
E2	0	0	2	0	1	0	0	1	0	5	4	5	5	6	5	0	6	0	0	0	0	2	42
E3	3	2	2	2	2	1	1	0	0	5	5	6	4	5	5	5	5	1	1	1	0	1	57
E4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	0	48
E5	0	0	2	1	1	0	2	0	0	6	6	6	6	6	6	6	4	0	1	1	0	0	54
E6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	0	48
E7	1	0	0	1	1	0	1	1	1	6	5	5	6	6	6	6	6	0	0	0	0	0	52
E8	4	3	3	2	2	1	5	1	4	6	5	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	69
E9	2	0	1	1	1	0	0	0	0	4	4	4	3	4	4	4	4	0	1	0	0	1	38
E10	4	0	1	1	1	0	1	1	0	6	6	6	1	6	6	6	0	0	0	1	0	0	47
VARIANZA	2.960	1.050	0.960	0.600	0.490	2.210	4.240	0.810	1.450	0.440	0.610	0.640	2.610	0.640	0.640	3.290	3.610	0.160	0.450	0.450	0.360	0.640	
SUMATORIA DE VARIANZAS	29.310																						
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	81.490																						

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0.67**
- k: Número de ítems del instrumento → 22
- S_t^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 29.310
- $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Varianza total del instrumento. → 81.490

Tabla 17:

Rango de confiabilidad

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Anexo 6. Nivel de confiabilidad de desempeño laboral

Tabla 18: Nivel de confiabilidad de la encuesta de desempeño laboral

ENCUESTADOS	ITEMS																																	SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
E1	5	4	5	5	1	5	5	5	1	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	1	1	2	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	129
E2	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	130
E3	5	4	4	5	2	5	4	4	2	5	4	4	4	1	1	1	2	2	2	2	3	4	4	2	2	1	1	1	2	5	5	1	1	95
E4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	1	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	115
E5	4	4	5	4	1	5	5	5	1	4	5	4	1	1	2	3	4	4	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	2	1	5	5	125
E6	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	141
E7	4	3	5	5	1	5	5	4	2	5	5	4	4	2	1	5	5	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	128
E8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132
E9	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	5	1	1	1	3	5	5	4	4	4	1	2	1	5	5	5	5	5	1	1	4	5	112
E10	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	1	3	4	4	4	1	1	1	4	4	5	5	5	5	1	1	5	5	115
VARIANZA	0.250	0.360	0.240	0.250	0.810	0.850	0.240	0.250	0.160	0.240	0.240	0.210	0.410	0.610	0.290	0.240	0.400	0.760	0.760	0.760	0.690	0.290	0.640	0.890	0.800	0.450	0.450	0.450	0.850	0.960	0.010	0.440	0.450	
SUMATORIA DE VARIANZAS	42.700																																	
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	154.560																																	

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.75
k :	Número de ítems del instrumento	→	33
S_t^2 :	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	42.700
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Varianza total del instrumento.	→	154.560

Tabla 19

Rango de confiabilidad

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Anexo 7. Constancia de Validación experto 1

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

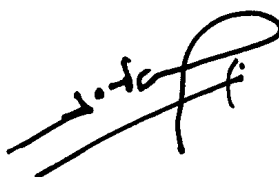
Quien suscribe, Nicolas Valle Palomino, con documento de identidad N° 16520996, de profesión Licenciado en Psicología con Grado de Doctor, ejerciendo actualmente como Docente, en la Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: **ENCUESTA DE SINDROME DE BURNOUT**”, a efectos de su aplicación a personal de salud que labora en el Hospital I Naylamp, para el recojo de datos de la variable sometida a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: Chiclayo, 15 de Octubre de 2021



Dr. Valle Palomino, Nicolas

DNI N° 16520996

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

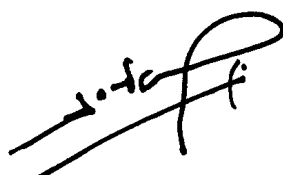
Quien suscribe, Nicolas Valle Palomino, con documento de identidad N° 16520996, de profesión Licenciado en Psicología con Grado de Doctor, ejerciendo actualmente como Docente, en la Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: **ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL**, a efectos de su aplicación a personal de salud que labora en el Hospital I Naylamp, para el recojo de datos de la variable sometida a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					x
Claridad Conceptual					x
Redacción y Terminología					x
Escalamiento y Codificación					x
Formato					x

Fecha: Chiclayo, 15 de Octubre de 2021



Dr. Valle Palomino, Nicolas

DNI N° 16520996

Anexo 8. Constancia de Validación experto 2

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Quien suscribe, Cecilia Elizabeth, Ameghino Bautista, con documento de identidad N° 02794387, de profesión Médico Cirujano con Grado de Magister, ejerciendo actualmente como Médico, en el Hospital I Naylamp.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: **ENCUESTA DE SINDROME DE BURNOUT**, a efectos de su aplicación a personal de salud que labora en el Hospital I Naylamp, para el recojo de datos de la variable sometida a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: Chiclayo, 15 de octubre de 2021


Cecilia E. Ameghino Bautista
MÉDICO CIRUJANO
C.M.P. 22700

Mg. Ameghino Bautista, Cecilia Elizabeth

DNI N° 02794387

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Quien suscribe, Cecilia Elizabeth, Ameghino Bautista, con documento de identidad N° 02794387, de profesión Médico Cirujano con Grado de Magister, ejerciendo actualmente como Médico, en el Hospital I Naylamp.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: **ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL**, a efectos de su aplicación a personal de salud que labora en el Hospital I Naylamp, para el recojo de datos de la variable sometida a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: Chiclayo, 15 de octubre de 2021


Cecilia E. Ameghino Bautista
MÉDICO CIRUJANO
C.M.P. 227.00

Mg. Ameghino Bautista, Cecilia Elizabeth

DNI N° 02794387

Anexo 9. Constancia de Validación experto 3

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Quien suscribe, Carlos Alindor, Calle Mercado, con documento de identidad N° 40976522, de profesión Licenciado en Administración de Empresas con Grado de Magister, ejerciendo actualmente como Docente, en el Instituto Certus.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: **ENCUESTA DE SINDROME DE BURNOUT**, a efectos de su aplicación a personal de salud que labora en el Hospital I Naylamp, para el recojo de datos de la variable sometida a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: Chiclayo, 15 de octubre de 2021



Mg. Calle Mercado, Carlos Alindor

DNI N° 40976522

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

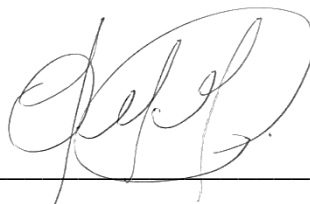
Quien suscribe, Carlos Alindor, Calle Mercado, con documento de identidad N° 40976522, de profesión Licenciado en Administración de Empresas con grado de Magister, ejerciendo actualmente como Docente, en el instituto Certus.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: **ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL**, a efectos de su aplicación a personal de salud que labora en el Hospital I Naylamp, para el recojo de datos de la variable sometida a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: Chiclayo, 15 de octubre de 2021



Mg. Calle Mercado, Carlos Alindor

DNI N° 40976522

Anexo 10. Autorización de desarrollo de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Hospital I Naylamp	
Nombre del Titular o Representante legal: Dr Yanny Manuel Ureta Núñez	
Nombres y Apellidos Yanny Manuel Ureta Núñez	DNI: 40811162

Consentimiento:

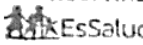
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Chiclayo.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión de Los Servicios de la Salud	
Autor: Nombres y Apellidos James Stevens Cortovarria Pérez	DNI: 71030552

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 
Dr. Yanny Manuel Ureta Núñez
(Titular o Representante legal de la Institución)

 RED PRESTACIONAL
LAMBAYEQUE

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 11. Matriz de consistencia

Tabla 20

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variables e indicadores				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable síndrome de Burnout				
¿De qué manera el síndrome burnout influye en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Lambayeque, 2021?	Determinar de qué manera el síndrome Burnout influye en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Lambayeque, 2021	El desarrollo del síndrome Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Lambayeque, 2021	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
			Cansancio Emocional	- Disminución de emociones	Del (01) al (09)	Nunca	
	- Pérdida de recursos emocionales	Pocas veces al año					
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Realización Personal	- Expectativas de auto eficiencia	Del (10) al (17)	Una vez al mes o menos	Alto (109 al 162) Nivel Medio (55 al 108) Nivel Bajo (1 al 55)
				- Respeto hacia todos		Unas pocas veces al mes	
				- Buena comunicación		Una vez a la semana	
	Determinar de qué manera el síndrome de Burnout influye en la Responsabilidad del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Lambayeque, 2021	El desarrollo del síndrome de Burnout se relaciona con la responsabilidad del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Lambayeque, 2021	Despersonalización	- Serenidad en el trabajo	Del (18) al (22)	Unas pocas veces a la semana	
				- síntomas físicos		Todos los días	
			Responsabilidad	- Cumplimiento de actividades y objetivos	Del (01) al (10)	Casi siempre verdad	
				- Compromiso			

<p>Determinar de qué manera el síndrome de Burnout influye en la iniciativa del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Lambayeque, 2021</p> <p>Determinar de qué manera el síndrome de Burnout influye en la calidad de trabajo del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Lambayeque, 2021.</p> <p>Determinar de qué manera el síndrome de Burnout influye en el trabajo en equipo del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Lambayeque, 2021.</p>	<p>El desarrollo del síndrome de Burnout se relaciona con la iniciativa del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Lambayeque, 2021</p>	<p>Iniciativa</p>	- Mejoras en el trabajo	<p>Del (11) al (18)</p>	<p>Usualmente verdad</p>	<p>Eficiente (Del 67 al 99)</p> <p>Regular (Del 34 al 66)</p> <p>Deficiente (Del 1 al 33)</p>	
	<p>El desarrollo del síndrome de Burnout se relaciona con la calidad de trabajo del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Lambayeque, 2021</p>		<p>Calidad del trabajo</p>				- Solución de problemas
							- Manejo de conflicto
							- Participación activa
	- Aportaciones constantes						
	<p>El desarrollo del síndrome de Burnout se relaciona con el trabajo en equipo del desempeño laboral del personal de salud del Hospital I Naylamp, en el contexto COVID-19, Lambayeque, 2021.</p>	<p>Trabajo en equipo</p>	- Acciones para logro de objetivos	<p>Del (19) al (25)</p>	<p>Ocasionalmente verdad</p>		
			- Consistencia en el trabajo				
			- Orden en el trabajo				
	<p>Del (26) al (33)</p>	- Amabilidad	<p>Usualmente no verdad</p>				
		- Buena comunicación					
		- Empatía					
		- Serenidad					
<p>Casi nunca verdad</p>							