



**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 del  
área de cuidados intensivos del Hospital Nacional Adolfo  
Guevara Velasco, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Ochoa Barcena, Zuely (ORCID: 0000-0003-1968-2358)

**ASESOR:**

Mtro. Ruiz Barrera, Lázaro (ORCID: 0000-0002-3174-7321)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

*A Dios por darme fuerza y salud para lograr mis metas*

*A Adolfo por ser mi compañero de vida y la persona que siempre me empuja para seguir adelante y que siempre está a mi lado en todo momento.*

*A mi hijito Adolfo por ser la personita que día a día me empuja a seguir creciendo, por ser mi motor y motivo para ser cada vez mejor.*

*A mi familia por ser las personas que siempre apoyan mis logros y me brindan su apoyo incondicional.*

*Atte*

*Zuely Ochoa Barcena*

## **Agradecimiento**

*Agradezco a Dios, por ser divino por darme la vida y guiar mis pasos día a día.*

*Al Maestro Lazaro Ruiz Barrera asesor de la tesis, por sus enseñanzas y experiencia para la realización de la presente tesis.*

*A mis maestros por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y haber brindado todos sus conocimientos.*

*A mi esposo e hijo por su apoyo incondicional en todo momento, por sus palabras de aliento y por ser mi fuerza para seguir adelante.*

*Mi agradecimiento al hospital Adolfo Guevara Velasco – Cusco a la unidad de cuidados intensivos y a todo el personal profesional y no profesional que labora en la unidad, por su apoyo incondicional*

*Atte*

*Zuely Ochoa Barcena*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimiento.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Variable síndrome de burnout .....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 2 Variable desempeño laboral.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 3 Prueba de normalidad .....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 4 Correlación síndrome de burnout y desempeño laboral.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 5 Correlación agotamiento emocional y desempeño laboral.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 6 Correlación despersonalización y desempeño laboral .....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 7 Correlación falta de realización personal y desempeño laboral .....</i>	<i>31</i>

## **Resumen**

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021. En tanto a la metodología fue una investigación de enfoque cuantitativo de corte transversal a nivel correlacional y diseño no experimental, se realizó con una población de 85, entre licenciados en enfermería, técnicos en enfermería y personal médico. En la presente investigación y de acuerdo al objetivo general planteado inicialmente se concluyó que el síndrome de burnout se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021. Se indica que el síndrome de burnout se encuentra asociado con el desempeño laboral, por lo que se sugiere que a un diagnóstico a nivel bajo, medio o alto del síndrome podrá ocasionar una disminución en el desempeño laboral.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Desempeño laboral, Despersonalización

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between burnout syndrome and job performance in the intensive care area of the National Hospital "Adolfo Guevara Velasco 2021. Regarding the methodology, it was a cross-sectional investigation at a correlational level, to The presentation of results was quantitative of non-experimental design, it was carried out with a population of 85, among nursing graduates, nursing technicians, and medical personnel. Burnout syndrome is significantly related to job performance in the intensive care area of the National Hospital "Adolfo Guevara Velasco 2021. It is indicated that the burnout syndrome is associated with job performance, so it is suggested that at a Low, medium or high level diagnosis of the syndrome may cause a decrease in job performance.

Keywords: Burnout Syndrome, Job performance, Depersonalization

## I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es conocido también como el síndrome de quemado traducido al español, es una afectación de fatiga y cansancio laboral. Este mismo fue declarado en el nuevo milenio como un factor de riesgo laboral, puesto que tiene la capacidad de afectar al bienestar del individuo que lo posee de forma cotidiana. Sin embargo, el problema central de esta afectación es en el ámbito laboral, puede representar un ciclo, en el cual el trabajador nunca encuentre un trabajo deseado, y por ende se vea afectada notoriamente en su productividad, dando un servicio de pésima calidad a sus clientes, y consecuentemente el ausentismo laboral (Morales & Hidalgo, 2006).

Se considera que el 70% de los peruanos sufren de estrés laboral, gracias a la pandemia, y no exclusivamente debido al miedo a poder contagiarse, o contagiar a su familia, sino a que el estado de emergencia, los mantiene en un estado de reclusión a sus actividades normales, además que genera que su hogar muchas veces se transforme en su propio trabajo, dificultando su entorno personal con el laboral. Una de las causas generales del síndrome de burnout se considera la alta presión laboral al igual que el estrés laboral, por lo esta deriva en la disminución de productividad, ausentismo o una alta rotación de empleados que es donde finalmente se hace frecuente el síndrome. (ESAN, 2021).

La presente investigación se realizará en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco" mejor conocido en la región como el seguro social. El Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, o también denominado en la localidad como el seguro social, fue inaugurado a inicios del mes de julio del año 1986, y se considera como el principal nosocomio de la Red Cusco Asistencial debido a que en la actualidad atiende a más de 350 mil asegurados como pacientes externos de las regiones del Cusco, Apurímac, Madre de Dios y también pacientes en menor cantidad procedentes de Ayacucho y Puno gracias a la capacidad resolutive y funcional del mismo.

El área de cuidados intensivos es una de las mejores a nivel nacional, no solo por la pericia y la alta preparación de los médicos especialistas y enfermeras que trabajan en este servicio, sino también por el moderno equipamiento y por su infraestructura hospitalaria.

La presente investigación tiene como problema principal la sintomatología del síndrome de burnout en el personal del área de cuidado intensivos del hospital y su posible relación con el desempeño laboral. Esto a causa de que, en la actual emergencia sanitaria, muchos trabajadores de diferentes áreas, y en específico de la unidad de cuidados intensivos, han expresado las molestias sobre un desgaste físico y psicológico progresivo, debido a la pandemia como principal detonante de esta sintomatología, esto se ve reflejado en las últimas medidas que toma la dirección del hospital para enfrentar estos efectos que pueden ser atribuidos al síndrome de burnout. Además, esta sintomatología puede tener una implicancia en el desempeño de los trabajadores por lo que la investigación se centra en poder identificar esta posible solución.

En atención a lo señalado vamos se va plantear nuestra interrogante del problema: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021?", del cual se deriva los siguientes interrogantes específicos: ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021?; ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021? Y finalmente ¿Cuál es la relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021?

El objetivo de la presente investigación será determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021. En tanto a los objetivos específicos será determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021. Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021. Y finalmente identificar la falta de realización personal y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.

En tanto a las hipótesis de investigación, se elaboró como hipótesis general el síndrome de burnout se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021. Así mismo las hipótesis específicas a partir de los problemas y objetivos, son las siguientes; el agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021. La despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021. Finalmente, la falta de realización personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.

La investigación se justifica en el sentido de la emergencia sanitaria que vivimos en la actualidad a causa del Covid – 19, es por ello que la relevancia del estudio en un área tan sensible a esta realidad se hace indispensable. En tanto a la relevancia teórica de la investigación, se llevará a cabo a partir de las teorías de la gestión de la administración para el desempeño laboral. Para el síndrome de Burnout se revisará bibliografía sobre el diagnóstico del mismo. La relevancia práctica se centra en que los resultados de la investigación podrán servir de forma aplicativa en la mejora de la calidad laboral del personal en mención. Finalmente, la relevancia metodológica se centra en que se formulará un instrumento en base a los antecedentes de la investigación por lo que se tendrá que llevar a cabo un proceso de validación y confiabilidad.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes a nivel internacional tenemos a: Mayorga (2018) de la Universidad de Guayaquil en su presente trabajo “Desempeño laboral y Síndrome de Burnout” en el personal auxiliar de Enfermería del Instituto de Neurociencias”, el principal objetivo de esta tesis fue analizar la relación del SB en la actividad laboral de los auxiliares de enfermería en la institución mencionada. En torno a la metodología, fue cuantitativa dado que se midieron las variables de estudio, por otra parte, fue de diseño no experimental. En tanto a la recolección de información, se usó la herramienta de Maslach Burnout Inventory, y una evaluación de desempeño a los trabajadores de la entidad. Se identificó que las magnitudes del SB obtuvieron los siguientes resultados: desgaste a nivel emocional 22, despersonalización de 9.75, y realización personal con 24.4 indicando que el personal de enfermería se encuentra en una etapa inicial de síndrome indicado. Esta investigación ayudara a diseñar el instrumento adecuado, teniendo en cuenta la validación del instrumento de forma internacional.

Según Daniel Márquez (2018) “Prevalencia del síndrome de burnout y factores asociados en docentes de la facultad de medicina de la Universidad Austral de Chile”, el objetivo de este estudio fue conocer los factores determinantes del síndrome de burnout en educadores de la facultad de medicina. En tanto a la metodología fue cuantitativo, analítico, observacional como también de corte transversal. Por otra parte en los resultados, se concluyó que el 75% de los docentes tienen un nivel no muy elevado de afectación, por otro lado el 22% de estos docentes padecen un nivel alto presentando una cifra elevada, teniendo en cuenta su labor docente. El aporte de la investigación es identificar sobre los diferentes factores que puedan generar el síndrome, por lo que se considera necesario poder describir otras causas y efectos del mismo en las discusiones de la presente investigación.

Terán (2017), en su investigación titulada “Síndrome de burnout y rendimiento laboral en enfermeras de la caja petrolera de salud en la ciudad de La Paz (Bolivia)” de la Universidad Mayor de San Andrés, cuya finalidad se centró en poder describir la existencia del SB asociado a como las enfermeras se desenvuelven laboralmente. En cuanto a la metodología la observación fue transversal, no

práctica, y se usó un modelo no probabilístico intencional de 20 empleados. Los resultados encontrados, se pudo identificar que se encuentran distorsiones en los horarios de trabajo, asistencia, comunicación, empatía, y agotamiento laboral donde el 67% de los licenciados presentó una inicial etapa de síndrome de burnout. Finalmente se concluyó que un poco más de la mitad del personal que labora ahí presenta indicios de la afectación por el síndrome por lo que se sugiere poder reducir el estrés laboral para que a sí no avance la afectación. El aporte de la investigación será su ámbito de estudio es decir las licenciadas de enfermería, puesto que se tomará como antecedente de los resultados para poder realizar finalmente las discusiones de resultados obtenidos.

De acuerdo a Uzhca (2018), en su estudio llamado “El síndrome de burnout y el desempeño laboral en el Hospital Homero Castanier Crespo” tuvo el objetivo de hacer la relación entre las variables de estudio, y la prevalencia del síndrome de burnout. La metodología de la investigación fue de carácter cuantitativo, no práctico y descriptivo correlacional, con un modelo de 59 enfermeras. La investigación usó la escala de Maslach como instrumento, y se analizó a través de Excel Office. En tanto a los resultados, se conoció que el 91.5% posee de agotamiento emocional. Se concluyó que el desempeño laboral se ve relacionado con la presencia del SB, debido a que esta presenta una relación con un nivel intermedio de positivismo entre ambas. El aporte del estudio se dará en los hallazgos encontrados puesto que el síndrome como afectación al desempeño laboral, tiene una estrecha relación en el estudio por lo que servirá como antecedente y futura discusión en la presente investigación.

Finalmente, Murillo & Ledezma (2017), en su investigación denominada “SB Enfermeras y Médicos que laboran en el hospital Alemán Nicaragüense” de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, tuvo como finalidad analizar la existencia del SB en una población perteneciente al sector de salud. En tanto a la metodología investigación fue medible, es decir se cuantificó, de diseño no experimental y descriptivo puesto que se centró en poder conocer el diagnóstico de este síndrome en la población de referencia. En tanto a la encuesta se empleó un cuestionario estandarizado de Maslach Burnout Inventory con una muestra total de 182. En tanto a los resultados se demostró que la muestra de estudio, al menos el

51.95% se encuentran con un nivel no muy alto de SB. Se concluyo que el género más relevante fue el femenino con un 71% y el personal que predomina más con el síndrome fueron las enfermeras, con el 42%. El aporte se centra en que la presente investigación solo toma en cuenta el síndrome de burnout, por lo que nos ayudara a describir de mejor forma los resultados en base a esta variable en un ámbito hospitalario.

En relación a la realidad nacional según Denis Marly & Miguel Martínez (2021), en su trabajo titulado; “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería, Hospital María Auxiliadora – 2021”, el objetivo de este estudio fue hallar que relación hay entre el desempeño laboral del personal y el SB anteriormente mencionado, se usó una metodología aplicada, básica de nivel correlacional y transversal. Por otra parte, se realizó a partir de una muestra de 65 trabajadores de la institución. Los resultados indican que el 73% no tienen el síndrome, mientras que el 27% si lo padece, por otra parte, el 23% posee un nivel de desempeño muy poco eficiente, el 44% regular y el 32% eficaz. Se pudo concluir que existe una relación moderada con la variable de estudio de un -0.663.

De acuerdo a Estrada (2019), en su tesis denominada “Permanencia del SB y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras que laboran en una entidad hospitalaria del Cusco – 2019” presento como como objetivo principal conocer el resultado de las variables de estudio mencionadas. En tanto a la metodología este mismo fue de ambos enfoques es decir cuantitativo como cualitativo, con una muestra total 127 enfermeras. Por otra parte, en los resultados se pudo ver claramente que no hay una relación entre las variables de acuerdo a la demostración de chi cuadrado  $\chi^2$ . La investigación tiene su aporte en relación a el ámbito de estudio puesto que mantiene las dos variables y además se realizó en la misma ciudad que la investigación presente, por lo que servirá de guía en nuestra realidad.

De acuerdo a Gutiérrez (2018), en su investigación titulada Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja- 2018 teniendo como finalidad u objetivo de estudio, conocer el efecto del SB en el desempeño laboral de las licenciadas en enfermería de la UCI de la institución nombrada. En caso de la metodología usada, fue básica, descriptiva y

con una relación de enfoque cuantitativo. Los resultados que se obtuvieron indicaron que hay una correlación significativa baja, entre las dos variables de  $r = -0.214$ . El aporte de la investigación se centra en la realidad nacional puesto, que los resultados pueden diferir de país en país, por lo que conocer esta realidad comprende una discusión más exhaustiva con los resultados.

De acuerdo a Aquino (2016), en su tesis “Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue” tuvo la finalidad de conocer la existencia de relación entre las variables de estudio. La metodología fue no práctica, hipotética deductiva y descriptiva como correlacional. El modelo fue de 124 empleados, por otra parte, se concluyó que hay una relación inversa entre las variables estudiadas ( $p = 0.000 < 0.05$  y Rho de Spearman  $-0.484$ ). El aporte del presente trabajo se centra en que es un análisis de la realidad nacional que mantiene las dos variables de estudio, por medio de un estadístico de Rho de Spearman que es el que usualmente se realiza con la información obtenida, por lo que servirá como guía y antecedente del procesamiento de datos.

Finalmente de acuerdo con Valencia & Urbina (2018) la siguiente investigación Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca, teniendo como finalidad u objetivo de estudio conocer la relación entre el SB y el desempeño laboral de la institución en cuestión, además la prueba estuvo conformada por 73 educadores, y se realizó por medio de un muestro probabilístico simple aleatorio. En tanto a la metodología fue representativa, y se utilizó el método no experimental. Los resultados obtenidos indicaron que el rendimiento laboral no se encuentra perjudicado por el SB, sin embargo, existe un 45% de afectación por este mal en la muestra de estudio.

El síndrome de quemado o burnout, a lo largo del tiempo se han ido elevando los estudios sobre este, y consecuentemente su importancia en el ambiente laboral y en la vida de las personas y calidad con la que se maneja, es por una de estas razones que la OMS la declaró como un riesgo laboral, y particularmente esta afectación tiene una mayor frecuencia en trabajadores de la salud, por lo que los antecedentes en esta población a lo largo de su estudio, ha ido incrementándose de forma internacional, debido a que se da mayormente en trabajadores que tienen

contacto directo con los clientes o pacientes del mismo por lo que las consecuencias de este padecimiento no solo se centran en los trabajadores sino en los clientes, pacientes o personas que son atendidas por ellos (Guillermo Aceves, 2006).

Son muchos los profesionales afectados entre ellos encontramos: médicos, enfermeros, policías, profesores, odontólogos, psicólogos, trabajadores sociales, profesionales que requieren un diagnóstico y tratamiento oportuno, debido a el constante estrés, carga laboral y ansiedad que sufren por la naturaleza de su labor. En otros términos que el síndrome es netamente adaptativo y además crónico, es decir que de acuerdo al constante incremento de la carga laboral y es tres, se va incrementando el malestar, por lo que afecta directamente no solo a su entorno laboral sino personal y familiar, es decir en su calidad de vida y colateralmente en la eficiencia de la prestación de servicios de sus actividades (Guillermo Aceves, 2006).

El síndrome de Burnout es la respuesta al estrés crónico en el trabajo a largo plazo y de forma acumulativa, teniendo consecuencias negativas ya sea personales como laborales, peculiares en áreas determinadas del trabajo ya sea profesional, doméstico o voluntario, principalmente cuando éste se realiza directamente con colectivos de usuarios, bien sean enfermos de gran dependencia, o alumnos conflictivos. Este tipo de casos son los casos más usuales por ende no excluye a otros se tiene que advertir que síndrome no se manifiesta mucho en los trabajos de tipo manual, administrativo, etc., lo (Martinez, 2010)

El primer caso que fue reportado sobre el síndrome de burnout en la literatura, fue hecho por Graham Greens en 1961, en su artículo "a burnout case". Años más tarde , en 1974, el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó por primera vez una conceptualización de esta enfermedad, a partir de diversas observación que ejerció a la par mientras trabajaba en una clínica para toxicómanos en New York , se dio cuenta que la mayoría de sus compañeros del equipo de trabajo, luego de más de 10 años de servicio en la clínica , comenzaban a sufrir una pérdida repentina y progresiva de energía, empatía con los pacientes e idealismo y a su vez presentaban ansiedad desmotivación con sus trabajos depresión además de agotamiento (Lachiner Morales, 2015).

En el trabajo existe niveles saturados de frustración, con referencia de que no se puede conseguir todo eso que se espera y se quiere. Esto es principalmente para las personas que enfrentan la carga laboral en base al idealismo y omnipotencia, propensas a sufrir desgaste laboral, cuando el profesional está consciente que la frustración puede llegar en el trabajo es menos probable que padezca SB (Alvaro Rivera, 2019)

El síndrome de burnout presenta diversas causas para poder desarrollarse, las cuales pueden ser el tipo de personalidad, ya sean negativas o optimistas, la forma de pensar para con los demás es decir altruista o más egoísta, si son personas jóvenes, solteros, o estabilidad económica, exceso de trabajo o problemas familiares (Guillermo Aceves, 2006)

La continuidad de este trastorno ha ido incrementando por lo cual en el año 2000 la OMS lo calificó como un riesgo laboral, este padecimiento es de mucha importancia ya que no solo llega a afectar la salud mental y emocional de estas personas que sufren, sino también la calidad de vida de dichos afectados poniendo en peligro su salud (Guillermo Aceves, 2006)

Edelwich y Brodsky (1980) describen al síndrome de burnout como una disminución sucesiva de, energía, idealismo y propósito, por otra parte, también lo consideran como una situación de desgaste mayormente emocional que físico, gracias a la despersonalización laboral y pérdida de autorrealización personal. Es un trastorno que sobre sale como fuente de enfermedad, por medio de los peligros psicosociales que tienen una relación con la estricta exigencia laboral. (Alvarez, 2011)

Es notablemente frecuente que se pueda alejar el individuo de su entorno amical, y las conductas habituales del mismo se pueden expresar en comportamientos que ponen en riesgo su vida, como algunas conductas relacionadas con el suicidio. ; del que se habla es emocional, en relación con otras personas y la persona que padece el trastorno en sí. A nivel psicosocial, hay inestabilidad al relacionarse con otras personas, ansiedad, cinismo, depresión, dificultad para concentrarse e irritabilidad. (Alvarez, 2011)

El exceso de fármacos y drogas son rasgos propios de este trastorno como

también la presencia de enfermedades psicosomáticas, los daños físicos que pueden presentarse son úlceras, dolores musculares, deterioro cardiovascular, desórdenes gastrointestinales, fatiga crónica y peor aún daños a nivel cerebral en otros. El cansancio emocional usualmente surge en relación con los clientes, en especial cuando hay situaciones fuera del alcance del individuo, es decir por ejemplo cuando se elabora un proyecto en concreto, y surgen situaciones desprovistas externas a él (Alvarez, 2011).

En tanto a las magnitudes de la variable del SB, el desgaste emocional viene hacer el cansancio emocional progresivo de las energías vitales que tiene el trabajador frente a el cansancio experimentado, es decir es la desproporción entre la actividad realizada, el desgaste y el cansancio. En tanto a la segunda dimensión es la despersonalización el cual es la pérdida de la preocupación por la labor del trabajador, y las respuestas del trabajador. Finalmente, la última dimensión viene a ser la falta de realización personal, se caracteriza por la autoevaluación individual que tiene el trabajador por su labor cotidiana, es decir a como se siente el trabajador con su labor y sus capacidades. (Greig, 2016).

El desempeño expresa los fines de la eficacia lo cual es muy fundamental, que quiere decir que alcanzar las metas al mismo que utilizas adecuadamente los recursos, existe una gran cantidad de formas que estiman el desempeño, ejemplos de ellos tenemos los siguientes: cooperación en el trabajo, la cantidad de servicios o productos brindados, la responsabilidad de cada labor, el conocimiento sobre algún tema específico laboral, la asistencia, supervisión entre otros. Chiavenato manifiesta que el desenvolvimiento laboral es la eficacia que presentan los empleados, lo cual es indispensable para dicha organización, ejerciendo bien el individuo su trabajo. Las habilidades, capacidades, necesidades y rasgos característicos individuales que presentan una relación con el trabajo y la organización para así producir ciertos caracteres los cuales a veces afectan a los resultados. (Maria Chang, 2017)

De acuerdo con Chiang, la cual indica que la satisfacción laboral es una definición global es decir, es un tema central de las actitudes de las personas sobre su comportamiento en el trabajo, es decir que cuando se desea hablar de la satisfacción en el trabajo, necesariamente estamos hablando de las actitudes que

se expresan en la labor del trabajador, es decir el comportamiento que se deriva de un análisis sobre el esfuerzo que implica realizar el trabajo y la recompensa del mismo (Maria Chang, 2017).

Por otra parte, también se considera como un proceso estructural y sistemático ya que para poder cuantificar y evaluar los comportamientos se deben evaluar el rendimiento en el trabajo como primer indicador de este, además como el grado de absentismo también (Maria Chang, 2017)

Existe una disposición entre las características del desenvolvimiento laboral y los que disponen de servicios de calidad en el sector salud, el desempeño laboral es la característica de los empleados tanto profesionales y técnicos como sus relaciones interpersonales en la atención del sector salud en cual influye a su vez el ambiente. (Lazaro Hernandez, 2012)

Incentivar a los profesionales y técnicos de la salud para mejorar su condición respecto a su desenvolvimiento no solo es importante sino indispensable, ya que la calidad de los servicios de salud parte en primera instancia el nivel de desempeño y competencia de sus empleados adoptando la superación profesional permanente, satisfaciendo a la sociedad y el internacionalismo en salud como si fuera un estilo de vida en este nuevo mundo lleno de cambios. (Lazaro Hernandez, 2012)

En la actualidad las instituciones de salud requieren de un personal de salud con todas las capacidades, aptitudes y competencias para poder asumir en diversas circunstancias, la toma de decisiones con asertividad, en escenarios difíciles y a presión, por lo que no solo se demanda académicamente sino en actitudes rápidas y eficientes en su labor, de acuerdo al avance tecnológico y aplicativos en la salud publica actual (Lazaro Hernandez, 2012)

Para que una persona profesional sea eficiente laboralmente y presente un buen desempeño necesariamente se requiere ser una buena competencia para otras personas, pero no solo depende de eso hay diversos factores que intervienen en ello como situaciones reales en sí. La evaluación del desempeño tiene por objetivo realizar un diagnóstico de los que haceres y tareas que necesiten más apoyo y así fortalecer la estructura organizacional, dicha evaluación se centra en el análisis de

competencias laborales y personales de un puesto en específico (Lazaro Hernandez, 2012)

En tanto a las dimensiones del desempeño laboral tenemos, la responsabilidad la cual es considerada como un valor y una cualidad del ser humano es un rasgo positivo en las personas, por medio del cual se comprometen y se someten a actuar de forma correcta. La responsabilidad es el cumplimiento de obligaciones y la prudencia para decidir algo, decir algo o hacer algo, todo esto implica estar consciente de las consecuencias de cumplir o no con las obligaciones o responsabilidades que se tengan. (Perez, 2021)

El compromiso organizacional es un elemento primordial que se estudia en el mundo de la empresa es un compromiso imprescindible, ya que es mostrado como un carácter muy relevante en un organismo, valga la redundancia, ósea, la semejanza que tiene un trabajador con su lugar de trabajo, así como con sus metas. (Morales, 2020)

La calidad de trabajo hace referencia a las actividades, recursos, y resultados derivados de la intervención de las personas en el trabajo, se puede definir calidad de trabajo a la satisfacción de los empleados en sus centros de trabajo. (ECOEMBES, 2018)

Liderazgo y trabajo en equipo es trabajar en equipo es una oportunidad, es un triunfo social y crecimiento personal la cual facilita la superación de uno mismo y más si en ese lapso se ayuda a los demás, el líder es aquella persona que voluntariamente se empeña en el logro de los objetivos de todo el equipo e influencia al resto con el mismo fin, el mediante la capacidad de entrega tolerancia e integración. (Reyes, 2013)

El agotamiento emocional se trata de un proceso lento hasta que llega a un punto en que la persona colapsa porque no aguanta más, es un estado al que se llega por la sobrecarga de responsabilidad asumiendo conflictos, la persona siente que no da para más porque no tiene la capacidad de afrontar o lidiar con lo mismo todos los días ,la fatiga mental es el resultado de exigirle a nuestro organismo más de lo que puede dar (FEUSO, 2019)

Despersonalización generalmente se presenta por un suceso grave de un nivel estresante muy alto puede ser por alguna negligencia en la infancia maltratos emocionales o muchos otros acontecimientos, presenta varias características una de ellas es la sensación de estar separado del cuerpo lo cual puede ser constante, sentirse desconectado del entorno que lo rodea (Spiegel, 2019).

La falta de la realización individual o personal hace referencia a que los profesionales, técnicos capacitados en la materia, consideran negativa su labor de acuerdo a su preparación académica, y esto tiene repercusiones en su labor, debido a que no se sienten conformes con sus expectativas académicas, económicas y de futuro laboral por lo que no se logra un buen resultado (Medicina y Seguridad del Trabajo, 2009).

### **III. METODOLOGÍA**

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

Las investigaciones básicas a diferencia de las aplicadas o prácticas, no tienen una aplicación directa con los resultados, puesto que sirven de diagnóstico y descripción de las variables, mas no el procedimiento para solucionar un problema concreto con la información encontrada (Muntané, 2013).

La investigación se identifica como básica debido a que los resultados de esta tendrán una importancia teórica en los hallazgos para la variable de desempeño laboral como del síndrome de burnout.

La investigación presente se caracteriza como con el enfoque cuantitativo, puesto que para poder conocer la relación entre variables y dimensiones, es necesario antes poder medirlas, en otros términos para poder medir el diagnóstico de síndrome de burnout conjuntamente con el desempeño laboral, se tiene que medir en la muestra objetivo su presencia, a través de un instrumento que lo pueda organizar y luego presentar en forma de figuras y tablas, por lo que la investigación eminentemente cuantitativa a nivel descriptivo como inferencial.

Las investigaciones de enfoque cuantitativo se encargan en poder medir los resultados, es decir cuantifican los resultados obtenidos, a partir de un proceso de valorización de respuestas, las cuales se pueden representar mediante tablas y figuras (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

El diseño de investigación permite definir y contestar adecuadamente las preguntas de investigación y consecuentemente sus hipótesis planteadas. El diseño no experimental se centra en que el investigador no puede someter a cambios en las variables de estudio de forma intencional, es decir se limita a poder describir las variables como las encuentra en la realidad, y en el caso de la presente investigación será de diseño no experimental puesto que el desempeño laboral ni el diagnóstico del síndrome de burnout pueden ser modificadas por el investigador, únicamente se describen sus características debido a la naturaleza de las variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

Los estudios correlacionales se centran únicamente en poder asociar o relacionar dos variables en concreto, y no de forma individual pero tampoco sin considerar una variable explicativa en función de otra, sino se analiza especialmente si tienen relación entre ambas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

En tanto al tipo de investigación, el presente estudio fue eminentemente correlacional, puesto que su objetivo general y específicas se dedicarán a determinar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones. Las investigaciones correlacionales se centran en identificar si existe o no una relación entre las variables de estudio.

En tanto a la metodología de investigación, el estudio fue una investigación hipotética deductiva de acuerdo a lo mencionado con Popper, debido a que en primera instancia se elaboraron hipótesis de investigación las cuales se formularon a partir de la revisión bibliográfica de las variables y antecedentes de estudio, para que posteriormente se procedan a someterse a una contrastación de hipótesis. Es decir, parte de lo general (teorías) hacia lo particular (contrastación de hipótesis en la realidad) (Popper, 2012).

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable I: Síndrome de burnout

Definición conceptual

Se entiende como un proceso de estrés constante, que tiene muchas causas y de gran complejidad, dentro de un ambiente laboral, esta se puede atribuir a la sobre carga laboral, pésimas condiciones laborales y remunerativas acompañado de problemas que derivan del mismo individuo, como ausencia de control emocional, pésimo desenvolvimiento laboral, situaciones conflictivas y ambiente familiar negativo son algunos síntomas de esta afectación (Arias & Muñoz).

Definición operacional

El síndrome de Burnout se puede dimensionar en el agotamiento emocional del trabajador, la despersonalización y la ausencia de realización

personal, y se medirá a través de una encuesta en escala de Likert de 22 ítems de acuerdo al modelo Maslach Burnout Inventory.

#### Definición de indicadores

##### Trabajo en equipo

Son aptitudes que permiten obtener el éxito de toda la organización, y se pueden aplicar desde diferentes áreas y funciones de trabajo (Rojas, 2018)

##### Eficacia

Se considera como el logro de objetivos, con una planificación adecuada a partir de la utilización de recursos óptimamente (Rojas, 2018)

##### Eficiencia

Al igual que la eficacia, se propone un logro de objetivos, sin embargo, la eficiencia se basa en poder alcanzar las metas propuestas, pero con un mínimo uso de recursos tanto materiales como temporales (Rojas, 2018)

##### Capacidad

Es la aptitud de una persona para poder desempeñarse eficientemente y de forma permanente de acuerdo a sus conocimientos y experiencia (Rojas, 2018)

##### Competencias

Son las diferentes características que asume una persona, una institución o un país para mantener cualidades ventajosas respecto a otros, lo cual le permite sobre salir entre los demás (Rojas, 2018)

##### Evaluación de desempeño

La prueba de eficacia laboral de los partícipes es un desarrollo técnico a por medio del cual, se destaca el conjunto de caracteres, comportamientos laborales de los empleados y de sus funciones, como también los rendimientos de cada uno, en términos de calidad cantidad y oportunidades, en forma, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes (Maria Chang, 2017)

### Indicador

Es una herramienta que permite la comprobación de modificaciones en el desenvolvimiento de la empresa de servicios o muestra los resultados en relación con lo planeado (Maria Chang, 2017).

### Motivación

Es una herramienta emocional la cual nos permite incentivarnos para poder realizar cualquier actividad, con un propósito, el de cumplir nuestros objetivos y metas trazadas a fin de satisfacer esas necesidades (Maria Chang, 2017)

### Toma de decisiones

En este proceso elegimos opciones para poder llegar a resolver una problemática o situación actual ya sea en diferentes contextos como sentimental a nivel familiar o laboral. Aun cuando no se tenga evidencia de un conflicto (Robbins, 2010)

## Variable II: Desempeño laboral

### Definición conceptual

Se considera al nivel de cumplimiento de objetivos o tareas dadas al trabajador por una organización, la cual se traduce en la productividad del mismo en el trabajo (Milkovich & Boudreau, 2017).

### Definición operacional

Según Guillen el desempeño se puede medir a través de 4 categorías o dimensiones, como es la calidad del trabajo, responsabilidad, liderazgo y el compromiso que tiene el trabajador, así mismo se medirá a través de un cuestionario cerrado en escala de Likert de 31 ítems.

### Definición de indicadores

#### Agotamiento laboral

El desgaste entorno al trabajo es un tipo especial de estrés, es un estado de desgaste emocional y físico al mismo tiempo lo cual con lleva a presentar

diversas sensaciones como un desequilibrio en los logros y la identidad personal (Guillén, 2017)

#### Estrés laboral

Podemos decir que es una consecuencia del desequilibrio entre la exigencia en el trabajo y la presión que se produce por parte de la misma persona, los recursos y aptitudes para cumplirla eficientemente. (Guillén, 2017)

#### Empatía

Es la capacidad que tienen las personas para poder asumir o percibir la realidad de otras personificándose con ellas, y por todo lo que pueden pasar a nivel negativo o positivo (Guillén, 2017)

#### Indiferencia

Es el estado de animo por el cual siente repugnancia o desinterés por una persona, situación u objeto en concreto (Guillén, 2017)

#### Sociabilizar

Significa 'hacer sociable', esto es, desarrollar de la capacidad de ser sociable (Gibson, 2003).

#### Motivación laboral

De acuerdo con Chiavenato es la inclinación interna la fuerza característica del individuo que se relaciona con algún objetivo propio del mismo, que quiere lograr, por ende, es un estado emocional que maneja la conducta de la persona para encaminarla hacia un punto fijo. (Chiavenato, 2017).

#### Satisfacción laboral

Es el resultado que obtiene el trabajador sobre las percepciones de su trabajo basados en factores externos e internos que producen bienestar a la persona ya sea a nivel emocional o físico (Gibson, 2003).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

“Son el conjunto de elementos que poseen las mismas características y cualidades que los permiten ser objeto de abstracción de alguna información precisa” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

Así como menciona Hernandez, Fernandez, & Baptista, tambien se considera a la poblacion a todos los elementos que se encontraran sujetos a la investigacion, no siendo intervenidos en la totalidad sino extrayendo una parte representativa del mismo para explicar asi a toda la poblacion.

En tal sentido la cantidad de población esta determinado por el número de personal del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco" del area de cuidados intensivos, el cual asciende a 108 trabajadores en el hospital.

Y se distribuye de la siguiente forma:

<b>Trabajadores</b>	<b>Cantidad</b>
Lic. en enfermeria	53
Tec. en enfermeria	38
Medicos	17
Total	108

“Se considera como parte de la población que por sus caracterisitcas tienen la funcion de brindar informacion representativa de toda la poblacion de estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

Se relealizo un muestro aletorio estratificado de acuerdo a la población hayada se paso a ejercer el tamaño de muestra tomando en consideracion que se ejecuto con un margen de error del 0.05, y una confianza de 95%, con una población total de 108, obteniendo una muestra a partir de esta, de 85 trabajadores.

$$n = \frac{N * Z^2 p * q}{(N - 1)E^2 + Z^2 p * q}$$

En donde:

$$n = \frac{108 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(107)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 85$$

Considerando una muestra de 85

<b>Trabajadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Lic. en enfermeria	55	51%
Tec. en enfermeria	32	30%
Medicos	21	19%
Total	108	100%

<b>Trabajadores</b>	<b>Cantidad muestral</b>
Lic. en enfermeria	43
Tec. en enfermeria	25
Medicos	17
Total	85

De acuerdo a la prueba piloto realizada, de 18 encuestados entonces se procedio a recopilar el complementario a este, con lo cual se tendra la data de total de 85, asi como se describio en la muestra para poder al fin obtener los resultados.

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

En tanto a la tecnica de investigacion, se usara la encuesta, para poder conocer y medir los resultados del síndrome de burnout y el desempeño laboral, esto a causa de que ambas variables tienen la naturaleza de ser mediables a través de un cuestionario cerrada en escala de Likert, por lo que se encontro diferentes instrumentos validados a nivel internacional como nacional que cuenta con la fiabilidad necesaria para poder hacer uso de ellos, es por ello que para ambas variables pueden ser medidas a través de una encuesta.

#### **Diseño de instrumentos**

En relación a las teorías utilizadas, se tamaran instrumentos que poseen validacion internacional como a nivel nacional, para ambas

variables, ya que el síndrome de burnout y el desempeño laboral poseen amplia variedad en un entorno hospitalario.

#### Validez

La validez confirma la capacidad objetiva del instrumento para recolectar correctamente la información que se requiere, y esta se da a través de expertos en el tema, que puedan evaluar la validez del instrumento, ya que un instrumento para medir la capacidad intelectual no se puede centrar únicamente en la memoria (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

La validez se realizó por medio de juicio de expertos, los cuales una vez levantadas las observaciones fueron aprobados. A continuación se detalla cada uno de los ellos:

- Mg. Mery Maximiliana Loayza
- Mg. Irma Beatriz Alvarez cochapari
- Mg. Alicia Loayza Chacara

Se buscaron expertos, que tengan la especialidad en gestión en servicios de salud, para una mejor validez de instrumentos.

#### Confiabilidad

“Es la capacidad del instrumento para la aplicabilidad de este y la confiabilidad de que los resultados tengan similitud de resultados y no se dispersen o sean totalmente heterogéneos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

Para la determinación de la confiabilidad se utilizó una muestra piloto de 18 trabajadores del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco". En tanto para el cuestionario de síndrome de burnout el cual tiene 22 ítems, se determinó que la confiabilidad asciende a 0.841, el cual se considera de confiabilidad alta para la investigación. Donde se demuestra a continuación:

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	22

Así de la misma forma para el cuestionario de desempeño laboral se utilizaron 18 trabajadores del hospital, se realizó la prueba de confiabilidad la cual es de 0.956, el cual se considera altamente fiable por lo que ambos cuestionarios son fiables, así mismo se presenta en los anexos la base de datos utilizada.

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	31

### 3.5. Procedimiento

Para poder llevar a cabo la recopilación de información para la presente investigación, será necesario elaborar una solicitud dirigida a la institución de salud, es decir al director del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, la cual una vez aceptada se procederá a realizar la firma del consentimiento informado a todos los miembros de la unidad de cuidados intensivos, para recién proceder con la aplicación del instrumento del síndrome de burnout y del desempeño laboral. La aplicación se realizará de forma presencial en sus áreas de trabajo, en

un lapso de 5 días, para poder encuestar a todo el personal en sus diferentes turnos de trabajo.

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

El procesamiento de información se realizará por medio del paquete de estadístico SPSS V26, que es un software altamente utilizado para investigación de las ciencias sociales y médicas, por lo que, para la determinación de la fiabilidad, contrastación de hipótesis y los resultados descriptivos se hará uso. Así mismo para la representación de las figuras y tablas, se utilizará Office Excel ya que permite diseñar con mayor libertad de formato las tablas y figuras de acuerdo a las normas APA en su séptima edición. Los resultados se darán a nivel descriptivo de tablas y figuras de frecuencias a nivel de variables y de dimensiones, mientras que los resultados inferenciales para la contratación de hipótesis se realizarán a través de una prueba de normalidad para conocer que prueba estadística utilizar, ya sea las pruebas de correlación de Rho de Spearman o Pearson de acuerdo a la normalidad de los datos para las variables de síndrome de burnout y desempeño laboral.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio respetara toda la normativa del formato APA, atribuyendo a cada autor sus resultados y conjeturas sobre las variables de estudio, referenciándolos en las citas de forma objetiva, respetando el principio de justicia. Por otra parte la investigación tiene un compromiso totalmente académico en busca conocer el síndrome de burnout y el desempeño laboral del área de cuidado intensivos del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, por lo que se los resultados obtenidos en la presente investigación serán totalmente verídicos de acuerdo a como se presentan en la realidad, donde no se modificara la base de datos por ningún motivo, ya que estos resultados podrán ser utilizado en la toma de decisiones del hospital, así respetando los principios de no maleficencia y beneficencia.

Todos los datos obtenidos en la presente investigación a partir de las encuestas realizadas, serán con un fin académico por lo que se respetará la confidencialidad de los datos, únicamente para ser

procesados, analizados e interpretados con fines de investigación y aporte hacia el personal de cuidados intensivos del hospital, por lo que no será expuesto de forma malintencionada dicha información.

Finalmente, el trabajo será evaluado por el sistema de anti plagio Turnitin el cual se encargará de determinar el nivel de similitud de la investigación, la cual respetará la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo, la cual se encontrará en los niveles aceptados por la misma, respetando el principio de autonomía, de acuerdo a las actitudes morales.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Variable síndrome de burnout*

Nivel	Síndrome de Burnout		Agotamiento emocional		Despersonalización		Falta de realización personal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	24	28,2	24	28,2	36	42,4	26	30,6
Medio	34	40,0	37	43,5	45	52,9	36	42,4
Alto	27	31,8	24	28,2	4	4,7	23	27,1
Total	85	100,0	85	100,0	85	100,0	85	100,0

En la tabla Nro. 1 se puede observar la variable del síndrome de burnout del total de 85 trabajadores de la salud, que el 31.8% del total de encuestados obtuvieron un nivel alto del síndrome, mientras que 40% obtuvo un nivel medio, y el 28.2% obtuvieron un nivel bajo de síndrome de burnout. Por otra parte, se evidencia su dimensión de agotamiento emocional, que el 43.5% obtuvieron un nivel medio, por otra parte, el 52.9% obtuvo un nivel medio de despersonalización mientras que la falta de realización personal se obtuvo el 42.4% que también tienen un nivel medio.

**Tabla 2**  
*Variable desempeño laboral*

Nivel	Desempeño laboral		Calidad de trabajo		Responsabilidad		Compromiso institucional		Liderazgo y trabajo en equipo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	30	35,3	33	38,8	29	34,1	39	45,9	28.00	32,9
Medio	30	35,3	33	38,8	35	41,2	25	29,4	34.00	40,0
Alto	25	29,4	19	22,4	21	24,7	21	24,7	23.00	27,1
Total	85	100,0	85	100,0	85	100,0	85	100,0	85.00	100,0

En la figura Nro. 2 respecto a la variable de desempeño laboral del total de 85 trabajadores de la salud, que el 29.4% del total de encuestados obtuvieron un nivel alto de desempeño, mientras que 35.3% obtuvo un nivel medio, y el 35.3% obtuvieron un nivel bajo de desempeño laboral. Por otra parte, respecto a la calidad de trabajo se observa que el 38.8 obtuvieron un nivel bajo y medio a la vez, mientras que en la responsabilidad obtuvieron un nivel medio el 41.2%. Respecto al compromiso institucional el 45.9% obtuvieron un nivel bajo. Finalmente, el 34% obtuvo un nivel medio respecto a la variable de liderazgo y trabajo en equipo.

## 4.2 Resultados inferenciales

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	<u>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></u>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,214	85	,000	,805	85	,000
Desempeño laboral	,219	85	,000	,803	85	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

En el presente cuadro se puede observar que la base de datos ejecutada fue de 108 por eso se toma en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnova, la cual es mayor que 50. Es así que en los dos casos de cada variable obtenemos cierto nivel de significancia del 0.00 de síndrome de burnout y desempeño laboral respectivamente por lo que asumimos que la base de datos no concierne a un reparto normal, por lo que se usara la correlación de Spearman para poder hallar la correlación que presentan variables puesto que no están bien.

## Hipótesis general

H<sub>0</sub> = El síndrome de burnout no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.

H<sub>1</sub>= El síndrome de burnout se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.

**Tabla 4**

*Correlación síndrome de burnout y desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>				
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	Síndrome de Burnout 1,000	Desempeño laboral -,223*
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	85	85
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,223*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	85	85

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla N° 4, se observa que el coeficiente de Spearman tiene una correlación moderada baja de dirección inversa, ya que el coeficiente es de -0.223, a un nivel significativo debido a que la significancia bilateral, se encuentra por debajo de 0.05, es decir tiene un valor de 0.031. En tanto a la interpretación de la correlación que es negativa, se precisa que ambas variables tienen direcciones diferentes es decir que, a un incremento de los casos del síndrome de burnout en la población de estudio, su desempeño laboral se vera afectado de tal manera que disminuirá. Por lo que en la practica una persona con presencia del síndrome no tendrá un adecuado desempeño laboral.

### Hipótesis específicas

H<sub>0</sub> = El agotamiento emocional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.

H<sub>1</sub>= El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.

**Tabla 5**

*Correlación agotamiento emocional y desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>				
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	Desempeño laboral	Agotamiento emocional
		Sig. (bilateral)	1,000	-,451**
		N	.	,000
	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	108	108
		Sig. (bilateral)	-,451**	1,000
		N	,000	.
		N	108	108

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En los resultados que se presentan en la tabla N° 5 podemos apreciar que la correlación entre desempeño laboral y la dimensión agotamiento emocional es moderada media inversa en vista que el resultado es – 0.451. Con referencia a la significación, el resultado es 0.000 lo que determina una correlación significativa en el nivel 0.01.

En la vida cotidiana se puede percibir que un trabajador que tiene agotamiento emocional afecta en su desempeño laboral de forma negativa, por lo que se asume esta relación inversa de acuerdo al signo de la correlación.

H<sub>0</sub> = La despersonalización no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.

H<sub>1</sub>= La despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.

**Tabla 6**

*Correlación despersonalización y desempeño laboral*

		<b>Correlaciones</b>		
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	Desempeño laboral 1,000	Despersonalización -,232*
		Sig. (bilateral)	.	,032
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	-,232*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	85	85

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla N° 6, se observa que el coeficiente de Spearman tiene una correlación baja de dirección inversa, ya que el coeficiente es de -0.223, a un nivel significativo debido a que la significancia bilateral, se encuentra por debajo de 0.05, es decir tiene un valor de 0.032. En tanto a la interpretación de la correlación que es negativa, se precisa que ambas variables tienen direcciones diferentes es decir que, a un incremento de los casos de la despersonalización en la población de estudio, su desempeño laboral se verá afectado de tal manera que disminuirá. Por lo que en la práctica una persona con presencia de la despersonalización no tendrá un adecuado desempeño laboral.

H<sub>0</sub> = La falta de realización personal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.

H<sub>1</sub>= La falta de realización personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.

**Tabla 7**

*Correlación falta de realización personal y desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			Desempeño laboral	Falta de realización personal
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Falta de realización personal	Coeficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la tabla N° 7 nos muestra una correlación moderada media positiva en vista que el indicador es 0.456. Con referencia a la significación se ha obtenido como resultado 0.000 lo que determina una correlación significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Con referencia a este resultado en el presente trabajo se puede percibir que hay colaboradores que tienen nombramiento por ende ya no se preocupan en capacitarse, ascender, adquirir nuevas responsabilidades, hechos que coinciden perfectamente con la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a Denis Marly & Miguel Martínez (2021) en su estudio denominado “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería, Hospital María Auxiliadora – 2021”, tuvo por objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal anteriormente mencionado, en sus resultados se observó que sus variables se asociaron significativamente a un nivel medio de forma negativa, esta correlación fue de -0.633 la cual se asumen que a un mayor incremento de casos del síndrome de burnout en el nivel bajo, medio o alto se producirá significativamente una disminución en el desempeño laboral.

Lo indicado por Marly & Miguel Martínez, coincide con los resultados de la presente investigación puesto que se concluye que el síndrome de burnout se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021, porque el valor de nivel de significancia es menor a 0.05, así mismo se observa que existe una correlación de -0.223 es decir una correlación negativa baja entre las variables de estudio.

En ambas investigación se obtienen el mismo resultado, ahondando lo descrito por la teoría de acuerdo a Guillermo A, 2006 indicando que en otros términos que el síndrome es netamente adaptativo y además crónico, es decir que de acuerdo al constante incremento de la carga laboral y estrés, se va incrementando el malestar como si se tratase de una bola de nieve, por lo que afecta directamente no solo a su entorno laboral sino personal y familiar, es decir en su calidad de vida y colateralmente en la eficiencia de la prestación de servicios de sus actividades (Guillermo Aceves, 2006).

De acuerdo con Chiang, la cual indica que la satisfacción laboral es una definición global es decir, es un tema central de las actitudes de las personas sobre su comportamiento en el trabajo, es decir que cuando se desea hablar de la satisfacción en el trabajo, necesariamente estamos hablando de las actitudes que se expresan en la labor del trabajador, es decir el comportamiento que se deriva de un análisis sobre el esfuerzo que implica realizar el trabajo y la recompensa del mismo (Maria Chang, 2017).

Por otra parte, también se considera como un proceso estructural y sistemático ya que para poder cuantificar y evaluar los comportamientos se deben evaluar el rendimiento en el trabajo como primer indicador de este, además como el grado de absentismo también (Maria Chang, 2017)

Existe una disposición entre las características del desempeño laboral y los que disponen la calidad de servicios en el sector salud, el desempeño laboral es la conducta de los empleados tanto profesionales y técnicos como sus relaciones interpersonales en la atención del sector salud en cual influye a su vez el ambiente. (Lazaro Hernandez, 2012).

En tanto a las dimensiones del desempeño laboral tenemos, la responsabilidad la cual es considerada como un valor y una cualidad del ser humano es un rasgo positivo en las personas, por medio del cual se comprometen y se someten a actuar de forma correcta. La responsabilidad es el cumplimiento de obligaciones y la prudencia para decidir algo, decir algo o hacer algo, todo esto implica estar consciente de las consecuencias de cumplir o no con las obligaciones o responsabilidades que se tengan. (Perez, 2021)

El compromiso organizacional es un elemento primordial que se estudia en el mundo de la empresa es un compromiso imprescindible, ya que es mostrado como un carácter muy relevante en un organismo, valga la redundancia, es decir, la afinidad que presenta un empleado con su empresa, así como con sus objetivos. (Morales, 2020)

La calidad de trabajo hace referencia a las actividades, recursos, y resultados derivados de la intervención de las personas en el trabajo, se puede definir calidad de trabajo a la satisfacción de los empleados en sus centros de trabajo. (ECOEMBES, 2018)

Liderazgo y trabajo en equipo es trabajar en equipo es una oportunidad, es un triunfo social y crecimiento personal la cual facilita la superación de uno mismo y más si en ese lapso se ayuda a los demás, el líder es aquella persona que voluntariamente se empeña en el logro de los objetivos de todo el equipo e influencia al resto con el mismo fin, el mediante la capacidad de entrega tolerancia e integración. (Reyes, 2013)

El agotamiento emocional se trata de un proceso lento hasta que llega a un punto en que la persona colapsa porque no aguanta más, es un estado al que se llega por la sobrecarga de responsabilidad asumiendo conflictos, la persona siente que no da para más porque no tiene la capacidad de afrontar o lidiar con lo mismo todos los días, la fatiga mental es el resultado de exigirle a nuestro organismo más de lo que puede dar (FEUSO, 2019)

Despersonalización generalmente se presenta por un suceso grave de un nivel estresante muy alto puede ser por alguna negligencia en la infancia maltratos emocionales o muchos otros acontecimientos, presenta varias características una de ellas es la sensación de estar separado del cuerpo lo cual puede ser constante, sentirse desconectado del entorno que lo rodea (Spiegel, 2019).

La falta de la realización individual o personal hace referencia a que los profesionales, técnicos capacitados en la materia, consideran negativa su labor de acuerdo a su preparación académica, y esto tiene repercusiones en su labor, debido a que no se sienten conformes con sus expectativas académicas, económicas y de futuro laboral por lo que no se logra un buen resultado (Medicina y Seguridad del Trabajo, 2009).

En tanto al primer objetivo específico respecto a Gutiérrez (2018), se evidencio que existe una correlación negativa entre la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral, con una significancia estadística de ( $p=0.026$ ) y una correlación negativa ( $r=-0,209$ ). Ante ello, el cansancio producto del estrés y presión laboral influye en el bajo rendimiento y desenvolvimiento laboral; dado que es un cansancio físico y psicológico que presenta los de personal de salud; ello produce serios problemas que hasta incluso puede afectar en la vida y salud del paciente.

De acuerdo al primer objetivo a nivel específico que se trabajó, y en relación a Gutiérrez (2018), donde indicó que si es significativa una correlación negativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral, el cual fue de  $p = 0.026$  que se encuentra por debajo de 0.05, con una correlación negativa de  $r = -0.209$ . Es por ello que el cansancio producto del estrés percibido se asocia con el rendimiento y desenvolvimiento laboral, en consideración de que se trata de un

cansancio emocional como fisiológico, que presentan el personal de salud y que a su vez puede afectar a la vida cotidiana del usuario.

En tanto respecto al objetivo específico uno, se evidenció que, con un error

Por otra parte, se indica que el agotamiento emocional que corresponde a todo el desgaste motivacional respecto a las expectativas laborales, se ven afectado por la variable del síndrome de burnout, por lo que la relación entre estas es indirecta, es decir que afecta de forma inversa porque mientras se incrementa los casos del síndrome, disminuirá el desempeño laboral en base al agotamiento emocional.

El objetivo específico dos, respecto a Gutiérrez, se evidencio que existe una correlación negativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral, con una significancia estadística de  $p=0.010$  y una correlación directa negativa ( $r=- 0,256^*$ ). En la presente investigación se obtuvo que la despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021, porque el valor de nivel de significancia es menor a 0.05, así mismo se observa que existe una correlación de -0.232 es decir una correlación negativa baja entre las variables de estudio. Se concluye que el agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021. Por otra parte, se indica que el agotamiento emocional que corresponde a todo el desgaste motivacional respecto a las expectativas laborales, se ven afectado por la variable del síndrome de burnout, por lo que la relación entre estas es indirecta, es decir que afecta de forma inversa porque mientras se incrementa los casos del síndrome, disminuirá el desempeño laboral en base al agotamiento emocional.

En relación al objetivo específico tres, de acuerdo a Gutiérrez, se observo que en tanto a la dimensión de realización personal respecto al desempeño laboral existe una correlación significativa por lo que se asume en su ámbito laboral de la investigación que, la realización personal tiene las posibilidades de sentirse más incentivado y mejorar la calidad de servicio que brinda, obtuvo una correlación significativa 0.221, es decir una correlación positiva baja.

Respecto a la presente investigación se concluye que la falta de realización personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021, porque el valor de nivel de significancia es menor a 0.05, así mismo se observa que existe una correlación de 0.456 es decir una correlación positiva baja entre las variables de estudio.

Una primera limitación del presente estudio es que el desempeño laboral se midió utilizando un único método, los estudios futuros deberían utilizar otras escalas para profundizar la relación entre las discrepancias de autorrepresentación, el agotamiento y el estrés laboral. Otra limitación se refiere al diseño correlacional. Investigaciones anteriores abordan los caminos causales desde las discrepancias de autorrepresentación hasta las emociones y satisfacción.

Sin embargo, para profundizar las relaciones causales, los investigadores también deberían considerar diseños experimentales. Finalmente, nuestra muestra estuvo compuesta mayoritariamente por mujeres. Considerando el papel del género en los niveles de burnout.

Los estudios futuros deben evaluar el efecto del género en la relación entre la autorrepresentación discrepancias, agotamiento y desempeño laboral (Castiglioni, 2017).

Nuestros hallazgos muestran que las discrepancias en la autorrepresentación aumentan los niveles de agotamiento y disminuye el desempeño laboral. Más importante aún, nuestros resultados apoyan la hipótesis de que el agotamiento media la relación entre las discrepancias de autorrepresentación y el desempeño laboral, extendiendo conocimientos previos sobre la relación entre autorrepresentación y burnout, y sobre discrepancias relacionadas. Estos resultados también parecen importantes para la literatura sobre el agotamiento entre los trabajadores en un ámbito de salud, que hasta ahora se ha centrado en las consecuencias y los antecedentes organizativos. De hecho, las intervenciones basadas únicamente en factores organizacionales deben implementarse variables de diferencia y estrategias encaminadas a reducir la autorrepresentación. El asesoramiento psicológico profesional podría centrarse

tanto en mejorar la autorrepresentación de uno como en apoyar una representación positiva de los colaboradores.

Los estudios anteriores respecto a la investigación presenten obtuvieron similares resultados, por lo que se asume que, en un ámbito de salud, el estrés laboral y el desempeño laboral, así como sus dimensiones se encontraran significativamente asociadas.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: En la presente investigación y de acuerdo al objetivo general planteado inicialmente se concluyó que el síndrome de burnout se relaciona de significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021. Se indica que el síndrome de burnout se encuentra asociado con el desempeño laboral, por lo que se sugiere que a un diagnóstico a nivel bajo, medio o alto del síndrome podrá ocasionar una disminución en el desempeño laboral.

Segunda: Se concluye que el agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021. Por otra parte, se indica que el agotamiento emocional que corresponde a todo el desgaste motivacional respecto a las expectativas laborales, se ven afectado por la variable del síndrome de burnout, por lo que la relación entre estas es indirecta, es decir que afecta de forma inversa porque mientras se incrementa los casos del síndrome, disminuirá el desempeño laboral en base al agotamiento emocional.

Tercera: Se concluye que la despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021, porque el valor de nivel de significancia es menor a 0.05, así mismo se observa que existe una correlación de -0.232 es decir una correlación negativa baja entre las variables de estudio.

Cuarto: Se concluye que la falta de realización personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021, porque el valor de nivel de significancia es menor a 0.05, así mismo se observa que existe una correlación de 0.456 es decir una correlación positiva baja entre las variables de estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se sugiere al jefe del servicio de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco, que pueda gestionar un taller frente al manejo del estrés laboral y pautas referentes al síndrome de burnout, en vista de que existe presencia a nivel medio y alto del síndrome de burnout en los encuestados.

Segunda: Se recomienda a los trabajadores, poder gestionar adecuadamente su labor en vista de que se presencia un agotamiento emocional generalizado entre ellos, esto se agrava más aun, debido a la relación significativa con el desempeño laboral que se presenta.

Tercera: Se recomienda al jefe de recursos humanos poder gestionar un taller referido al manejo de emociones y la despersonalización en el trabajo puesto que se presenta predominantemente una prevalencia de estos, por lo cual el manejo de emociones como la despersonalización tienen una estrecha asociación con el desempeño laboral.

Cuarto: Finalmente se recomienda a los trabajadores de la entidad, a poder realizar su labor teniendo en cuenta su realización personal y profesional puesto, en tal sentido de que puedan capacitarse de forma personal en aquella labor que les permita incrementar sus aptitudes y destrezas de su especialidad actual, puesto que la realización personal se encuentra relacionada con el desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Aguirre, E. (2018). *El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018*. Lima: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29259>
- Alvarez, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. *Cegesti*(160), 1-4. Obtenido de Cegesti: <https://www.cegesti.org/>
- Alvaro Rivera, R. Z. (2019). Factores de riesgos asociados al síndrome de desgaste profesional(burnout). *Revista digital de postgrado*, 8(2), 1-7.
- Apaza, G. (2021). *Estres laboral y síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Antonio Lorena durante la pandemia por Covid - 19, Cusco 2021*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Cusco. 1-93. Obtenido de [http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5804/253T20210122\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5804/253T20210122_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aquino, J. (2016). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue*. Lima: Universidad César Vallejo. 1-85. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino\\_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, W., & Muñoz, A. (s.f.). *Síndrome de burnout en personal de enfermería de arequipa*. 1-123. Obtenido de [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3666/T061\\_46124690\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3666/T061_46124690_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Boyer, M. (2006). *Matemáticas para enfermeras. Guía de bolsillo para cálculo de dosis*. Mexico: El manual moderno.
- Castiglioni, C. (2017). *Self-representations, burnout syndrome, and job satisfaction among correctional officers*. USA: TMP.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de los recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.

- ECOEMBES. (20 de Julio de 2018). *ECOEMBESempleo*. Obtenido de <https://ecoembesempleo.es/>
- Eduardo, D. M., & Albornoz, M. Á. (2021). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería, Hospital María Auxiliadora - 2021*. Chíncha. 1-97. Obtenido de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1068/3/Miguel%20%20c3%81ngel%20Mart%20c3%adnez%20Albornoz.pdf>
- ESAN. (2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2021/05/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial/>
- Estrada, G. (2019). *Prevalencia del síndrome de burnout y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras que laboran en una entidad hospitalaria del Cusco - 2019*. Cusco: Universidad César Vallejo. 1-69. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38394/estrada\\_lg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38394/estrada_lg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- FEUSO. (19 de Junio de 2019). *Federacion de Enseñanza*. Obtenido de <https://feuso.es/>
- García, C. (2016). *Estres laboral en el personal de la unidad de emergencia gineco - obstetrica Hosputal Regional Valdivia*. [Tesis de licenciatura, Universidad Austral de Chile], Valdivia. 1-87 Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf>
- Gibson, J. (2003). *Las organizaciones. Comportamiento estructura y procesos*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Greig, D. (2016). "Burnout" o Agotamiento en la Práctica Diaria de la Medicina. *Scielo*, 1-8.
- Guillén, R. (2017). *Síndrome de Insensibilidad Congénita al Dolor: Sufriendo sin dolor*. México: Anestecia.
- Guillermo Aceves, M. L. (2006). *Síndrome de burnout*. *medigraphic*, 11(4), 305-309.

- Gutierrez, G. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. 1-72. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34706/Gutierrez\\_VGR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34706/Gutierrez_VGR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gutierrez, R. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja*. San Borja: Universidad César Vallejo.
- Guzmán, B. (17 de Marzo de 2017). *Municipalidad de Temuco*. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis\\_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico.
- Karasek, R. (1995). *Stress, productivity and the reconstruction of working lif*. Nueva York: Basic Books. Obtenido de <http://www.gbv.de/dms/zbw/019309554.pdf>
- Lachiner Morales, L. H. (2015). Síndrome de Burnout. *Scielo*, 32(1), 1-6.
- Lazaro Hernandez, G. P. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Educacion Superior*, 37(4), 604-617.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (2011). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- Maria Chang, N. S. (2017). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano*. *Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159-165.
- Márquez, D. (2018). *Prevalencia del Síndrome De Burnout Y Factores Asociados en Docentes de la Facultad De Medicina de la Universidad Austral De Chile*. Valdivia: Universidad Austral de Chile.

- Martinez, A. (2010). *El síndrome de burnout evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. *Redalyc*(112), 42-49.
- Mayorga, M. (2018). *El síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias*. Ecuador: Universidad de Guayaquil. 1-67. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26084/1/TESIS%20EL%20S%c3%8dNDROME%20BURNOUT%20Y%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20EN%20EL%20PERSONAL.pdf>
- Mendoza, A., & Dueñas, J. (18 de Febrero de 2015). *Universidad Nacional de Huancavelica*. 1-48. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/467/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200071.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (2017). *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia*. Bogotá: Mc Grall Hill. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Morales, F. (8 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/>
- Morales, L., & Hidalgo, F. (2006). *Síndrome de burnout*. *Archivos de Neurociencias*. Obtenido de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)
- Muntané, J. (23 de Octubre de 2013). *Introducción a la investigación básica*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdf>
- Murillo, M., & Ledezma, G. (2017). *Síndrome de burnout en médicos y enfermeras que laboran en el hospital alemán nicaraguense*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. 1-78. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:DBfaqTmXDJ oJ:https://repositorio.unan.edu.ni/10385/1/9147.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

- Orozco, T. G. (2015). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Vinculación de la EP PETROECUADOR*. Quito: Universidad Central de Ecuador. 1-79. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7628>
- Pastor, A. (8 de Febrero de 2017). *Clima organizacional*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)
- Perez, M. (2 de Julio de 2021). *Concepto Definicion*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/>
- Popper, K. (2012). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos.
- Reyes, N. (21 de Mayo de 2013). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/>
- Robbins, S. (2010). *Administración*. México: Pearson.
- Rojas, M. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. España: Espacios.
- Spiegel, D. (Maro de 2019). *Manual MSD*. Obtenido de <https://www.msmanuals.com/>
- Spinillo, A. (2002). *Intervenciones específicas sobre porcentajes en salud*. España: UAMEX.
- Terán, C. (2017). *Síndrome de burnout y rendimiento laboral en enfermeras de la caja petrolera de salud en la ciudad de la Paz*. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés. 1-59. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/12419/TG-3949.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Uzhca, M. (2018). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral en el Hospital Homero Castanier Crespo*. Ecuador: Universidad de Cuenca. 1-48. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3667/1/Tesis%20de%20Pregrado.pdf>

Valencia, D. J., & Urbina, J. L. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca*. Cajamarca. 1-56. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/897>

Viejo, S. (2016). *Presencia de síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital del niño Morelense y su relación con el estrés laboral*. México: Instituto Nacional de la Salud Pública de México. 1-8. Obtenido de <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/999>

## **ANEXOS**

## ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TÍTULO: Síndrome de burnout y desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.</b> <b>AUTOR: Lic. Zuely Ochoa Barcena</b>		
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general: (de existir)</b></p> <p>El síndrome de burnout se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.</p> <p>La despersonalización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021?</p>	<p>Identificar la falta de realización personal y el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.</p>	<p>La falta de realización personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021.</p>
---	--	--

## Anexo B: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el área de cuidados intensivos del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco 2021”					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Desempeño laboral</b>	Se considera al nivel de cumplimiento de objetivos o tareas dadas al trabajador por una organización, la cual se traduce en la productividad del mismo en el trabajo (Milkovich & Boudreau, 2017).	Según Guillen el desempeño se puede medir a través de 4 categorías o dimensiones, como es la calidad del trabajo, responsabilidad, liderazgo y el compromiso que tiene el trabajador, así mismo se medirá a través de un cuestionario cerrado en escala de Likert de 31 ítems.	Calidad de trabajo	Eficiencia de trabajo Eficacia de trabajo Organización laboral Requerimiento laboral	Ordinal en escala de Likert
			Responsabilidad	Logros en el trabajo Eficiencia de objetivos	
			Compromiso institucional	Conocimiento institucional Conocimiento de visión y misión Disposición laboral ante la institución	
			Liderazgo y trabajo en equipo	Clima laboral Resolución de problemáticas Dialogo entre subordinados y superiores Respeto ante su equipo de trabajo	
<b>Síndrome de Burnout</b>	Se entiende como un proceso de estrés constante, que tiene muchas causas y de gran complejidad, dentro de un ambiente laboral, esta se puede atribuir a la sobre carga laboral, pésimas condiciones laborales y remunerativas acompañado de problemas que derivan del mismo individuo. (Arias & Muñoz)	El síndrome de Burnout se puede dimensionar en el agotamiento emocional del trabajador, la despersonalización y la ausencia de realización personal, y se medirá a través de una encuesta en escala de Likert de 22 ítems de acuerdo al modelo Maslach Burnout Inventory.	Agotamiento emocional	Agotamiento laboral Agotamiento matutino Estrés laboral	Ordinal en escala de Likert
			Despersonalización	Empatía Indiferencia Indolencia Insensibilidad	
			Falta de realización personal	Sentimiento de culpabilidad Conducta activa Capacidad de sociabilizar Satisfacción personal y laboral	

## ANEXO C: CUESTIONARIO

### Cuestionario de desempeño laboral

**Genero:**

- a) Masculino
- b) Femenino

Edad: \_\_\_\_\_

**Grupo ocupacional**

- a) Médicos
- b) Lic. en enfermería
- c) Tec. en enfermería

ESCALA				
TOTALMENTE DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADO	DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO
1	2	4	4	5

N°	ÍTEMS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.					
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.					
5	Realiza sus actividades sin errores.					
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
9	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.					

<b>10</b>	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.					
<b>11</b>	Puede trabajar independientemente.					
<b>12</b>	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.					
<b>13</b>	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.					
<b>14</b>	Trasmite esta información oportunamente.					
<b>15</b>	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.					
<b>16</b>	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.					
<b>17</b>	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
<b>18</b>	Conoce la misión y visión.					
<b>19</b>	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.					
<b>20</b>	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.					
<b>21</b>	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.					
<b>22</b>	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.					
<b>23</b>	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
<b>24</b>	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
<b>25</b>	Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.					
<b>26</b>	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.					
<b>27</b>	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.					

<b>28</b>	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					
<b>29</b>	Demuestra respeto a sus supervisores					
<b>30</b>	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo					
<b>31</b>	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos					

Adaptación: (Guzmán, 2017)

## Cuestionario de síndrome de burnout

**Genero:**

- c) Masculino
- d) Femenino

Edad: \_\_\_\_\_

**Grupo ocupacional**

- d) Médicos
- e) Lic. en enfermería
- f) Tec. en enfermería

<b>ESCALA</b>					
NUNCA	VARIAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES	VARIAS VECES EL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	VARIAS VECES A LA SEMANA
0	1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
2	Al final de la jornada me siento agotado.					
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.					
5	Me siento "quemado" por el trabajo.					
6	Me siento frustrado por mi trabajo.					
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
8	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.					
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.					
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.					

<b>11</b>	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					
<b>12</b>	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
<b>13</b>	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.					
<b>14</b>	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.					
<b>15</b>	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.					
<b>16</b>	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.					
<b>17</b>	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.					
<b>18</b>	Me encuentro con mucha vitalidad.					
<b>19</b>	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.					
<b>20</b>	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.					
<b>21</b>	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.					
<b>22</b>	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.					

Adaptado de: (Aguirre, 2018)

## Ficha de validación



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		X		X		
2	Al final de la jornada me siento agotado.	X		X		X		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		X		X		
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	X		X		X		
5	Me siento "quemado" por el trabajo.	X		X		X		
8	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		
9	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2</b>								
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	X		X		X		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	X		X		X		
14	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3</b>								
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	X		X		X		
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	X		X		X		
17	Siento que mediarle mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X		
18	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X		
19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	X		X		X		
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	X		X		X		
21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		X		X		
22	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Alicia Loayza Chacara      DNI: 23964477

Especialidad del validador: Maestría en gestión en servicios de salud

30 de setiembre del 2021

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	X		X		X		
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible	X		X		X		
3	alcanzar objetivos y grandes resultados.	X		X		X		
4	Realiza un trabajo ordenado.	X		X		X		
5	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	X		X		X		
8	Realiza sus actividades sin errores.	X		X		X		
9	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X		X		X		
	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	X		X		X		
10	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	X		X		X		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2</b>								
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	X		X		X		
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.	X		X		X		
14	Trasmite esta información oportunamente.	X		X		X		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	X		X		X		
16	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.	X		X		X		
17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3</b>								
18	Conoce la misión y visión.	X		X		X		
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.	X		X		X		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.	X		X		X		
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	X		X		X		
22	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4</b>								
23	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	X		X		X		
24	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	X		X		X		
25	Considera y apoya a los otros sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.	X		X		X		
26	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.	X		X		X		

27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.	X		X		X	
28	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	X		X		X	
29	Demuestra respeto a sus supervisores	X		X		X	
30	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo	X		X		X	
31	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos	X		X		X	

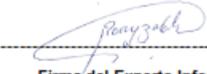
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Alicia Loayza Chacara    DNI: 23964477  
Especialidad del validador: Maestría en gestión en servicios de salud

30 de setiembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		X		X		
2	Al final de la jornada me siento agotado.	X		X		X		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		X		X		
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	X		X		X		
5	Me siento "quemado" por el trabajo.	X		X		X		
8	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		
9	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2</b>								
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	X		X		X		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	X		X		X		
14	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3</b>								
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	X		X		X		
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	X		X		X		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X		
18	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X		
19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	X		X		X		
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	X		X		X		
21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		X		X		
22	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Alvarez Cochapani, Irma Beatriz    DNI: 05070315  
Especialidad del validador: Gestión en servicios de salud

30 de setiembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	X		X		X		
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible	X		X		X		
3	alcanzar objetivos y grandes resultados.	X		X		X		
4	Realiza un trabajo ordenado.	X		X		X		
5	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	X		X		X		
8	Realiza sus actividades sin errores.	X		X		X		
9	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X		X		X		
	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	X		X		X		
10	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	X		X		X		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	X		X		X		
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.	X		X		X		
14	Trasmite esta información oportunamente.	X		X		X		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	X		X		X		
16	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.	X		X		X		
17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Conoce la misión y visión.	X		X		X		
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.	X		X		X		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.	X		X		X		
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	X		X		X		
22	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	X		X		X		
24	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	X		X		X		
25	Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.	X		X		X		
26	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.	X		X		X		

27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.	X		X		X		
28	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	X		X		X		
29	Demuestra respeto a sus supervisores	X		X		X		
30	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo	X		X		X		
31	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Alvarez Cochaparí, Irma Beatriz DNI: 05070315  
Especialidad del validador: Gestión en servicios de salud

30 de setiembre del 2021

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
SÍNDROME DE BURNOUT**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		X		X		
2	Al final de la jornada me siento agotado.	X		X		X		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		X		X		
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	X		X		X		
5	Me siento "quemado" por el trabajo.	X		X		X		
8	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		
9	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2</b>								
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	X		X		X		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	X		X		X		
14	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3</b>								
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	X		X		X		
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	X		X		X		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X		
18	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X		
19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	X		X		X		
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	X		X		X		
21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		X		X		
22	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr./ Mg: Mery Maximiliana Loayza Chacara**      DNI: 23922838  
Especialidad del validador: **Gestión en servicios de salud**

30 de Setiembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Mery Maximiliana Loayza Chacara*  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	X		X		X		
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible	X		X		X		
3	alcanzar objetivos y grandes resultados.	X		X		X		
4	Realiza un trabajo ordenado.	X		X		X		
5	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	X		X		X		
8	Realiza sus actividades sin errores.	X		X		X		
9	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	X		X		X		
	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	X		X		X		
10	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	X		X		X		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2</b>								
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	X		X		X		
13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.	X		X		X		
14	Transmite esta información oportunamente.	X		X		X		
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	X		X		X		
16	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.	X		X		X		
17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3</b>								
18	Conoce la misión y visión.	X		X		X		
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.	X		X		X		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.	X		X		X		
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	X		X		X		
22	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4</b>								
23	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	X		X		X		
24	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	X		X		X		
25	Considera y apoya a los otros sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.	X		X		X		
26	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.	X		X		X		

27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.	X		X		X	
28	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	X		X		X	
29	Demuestra respeto a sus supervisores	X		X		X	
30	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo	X		X		X	
31	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

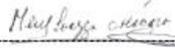
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Mery Maximiliana Loayza Chacara**      DNI: 23922838

Especialidad del validador: **Gestión en servicios de salud**

30 de setiembre del 2021

**\*Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**\*Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
**\*Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_

Firma del Experto Informante.











## Carta de Aceptación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



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

Lima, 04 de noviembre de 2021

**Carta P. 769-2021-UCV-EPG-SP**

Lic.

ERNESTO PORRAS MARQUES

ÁREA DE CAPACITACIÓN

HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO - CUSCO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **OCHOA BARCENA, ZUELY**; identificado(a) con DNI/CE N° 42843088 y código de matrícula N° 7000957786; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

### **SÍNDROME DE BURNOUTY DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL AREÁ DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO,2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**Ruth Angélica Chicana Becerra**

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

# Resolución de aceptación de solicitud de aplicación



Es Copia Fiel del Original

JM

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"  
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

## RESOLUCION DE GERENCIA RED ASISTENCIAL CUSCO N° 496 -GRACU-ESSALUD-2021

CUSCO, 07 DIC. 2021

### VISTO:

La Nota de la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia N° 226-OCID-GRACU-ESSALUD-2021 de fecha 23 de noviembre del 2021, con la cual, solicita la emisión de la resolución de autorización de ejecución de Proyecto de Investigación;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución del Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación N° 46-IETSI-ESSALUD-2019 de fecha 03 de junio del 2019, se resuelve aprobar la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01. "Directiva que Regula el Desarrollo de la Investigación en Salud"; cuyo objetivo, es establecer los lineamientos para la aprobación, ejecución, supervisión, difusión, priorización y promoción de las actividades y estudios de investigación en salud a ser desarrollados en EsSalud;

Que, en el numeral 1 del Capítulo III – Disposiciones Generales de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, la distinción entre ensayos clínicos y estudios observacionales se realiza según la definición regulatoria de ensayo clínico contenida en el Reglamento de Ensayos Clínicos y en esta Directiva, la misma que necesariamente corresponde a la definición metodológica. Los estudios que no cumplan la definición regulatoria de ensayo clínico serán considerados como estudios observacionales;

Que, en el numeral 2.1.1. de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, los estudios observacionales se desarrollan mediante las siguientes modalidades: INSTITUCIONAL, EXTRA INSTITUCIONAL, COLABORATIVA Y TESIS DE PREGRADO;

Que, en el numeral 2.2.1 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece el proceso de aprobación de los estudios observacionales y la presentación de los documentos por parte del investigador principal (IP) o el coinvestigador responsable ante la Instancia Encargada del Área de Investigación (IEAI);

Que, en el numeral 2.2.2 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, la IEAI recibe el expediente y verifica el cumplimiento de los requisitos. Luego, envía el expediente al Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) en un plazo que no exceda de tres días útiles;

Que, en el numeral 2.2.5 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, una vez aprobado el protocolo por el CIEI, la Gerencia evalúa el expediente y emite una carta dirigida al investigador con su decisión de autorizar o no el inicio del estudio en un plazo no mayor a catorce días calendario. La IEAI comunica la decisión al Comité y al IP haciéndole llegar la carta o certificado de aprobación del comité y de la gerencia. El Gerente del Órgano puede delegar esta función de autorización de estudios observacionales a otra instancia que considere conveniente, por ejemplo, a la IEAI o al director del establecimiento;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Red Asistencial Cusco N° 305-GRACU-ESSALUD-2020 de fecha 21 de setiembre del 2020 y su modificatoria con Resolución N° 329-GRACU-ESSALUD-2020 de fecha 08 de octubre del 2020, se resuelve, conformar, a partir de la fecha y por el periodo de tres (03) años, el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Gerencia de Red Asistencial Cusco del Seguro Social de Salud "ESSALUD";

Que, mediante documento del visto, la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia, en uso de sus atribuciones ha verificado el cumplimiento de los requisitos del Proyecto de Investigación con el Título: "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO, 2021", presentado por la Licenciada ZUELY OCHOA BÁRCENA, para optar el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo. Dicho proyecto de investigación

..//



**RESOLUCION DE GERENCIA RED ASISTENCIAL CUSCO N° 496 -GRACU-ESSALUD-2021** II..2

cuenta con la aprobación del Comité de Ética en Investigación con Nota N° 53-CE-GRACU-ESSALUD-2021 de fecha 23 de noviembre del 2021; asimismo, cuenta con la opinión favorable de la sede donde se realizará la investigación según Anexo 6 suscrito por el Doctor Eloy U. Villena Morveli, Jefe del Servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de EsSalud Cusco;

Que, estando a los considerandos expuestos y en uso de las facultades conferidas mediante Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01 y Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 471-PE-ESSALUD-2021:

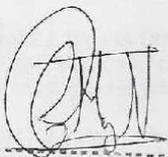
**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.** - **AUTORIZAR**, la ejecución del Proyecto de Investigación con el Título: "**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO, 2021**", presentado por la Licenciada **ZUELY OCHOA BÁRCENA**, a realizarse en el Servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de EsSalud Cusco.

**SEGUNDO.** - **DISPONER** que la investigadora **ZUELY OCHOA BÁRCENA**, prosiga con todas las acciones vinculadas con el tema de investigación, las cuales deberán ajustarse al cumplimiento de las normas y directivas de la institución establecidas para tal fin.

**TERCERO.** - **DISPONER** que las instancias respectivas brinden las facilidades del caso para la ejecución del Proyecto de Investigación autorizado con la presente Resolución.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**



DR. CARLOS B. MEZA VILCA  
CMP. 66319 RNA A06049  
RED ASISTENCIAL CUSCO  
GERENTE



JVME/acq.  
Cc. OCID, CE, DHNAGV, INTERESADA, ARCH.

1307	2021	5513
------	------	------