



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Burnout y desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, Chiclayo, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Chirinos Hoyos, Willy Renato (ORCID: 0000-0001-5420-9019)

ASESOR:

Mg. Ñique Carbajal, César (ORCID: 0000-0002-9287-9387)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad en la atención de los Servicios de la Salud

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis Padres y hermanos que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez, a mi esposa y mis dos hermosos hijos por su apoyo y paciencia en este ambicioso proyecto que se ve concretado.

Chirinos Hoyos, Willy Renato.

Agradecimiento

Esta tesis está dedicada a mi padre, quien me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo, y que con esfuerzo y dedicación todo es posible.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula	i
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	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis estadístico	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1	Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de Salud	18
Tabla 2	Relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de Salud	19
Tabla 3	Relación entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de Salud	20
Tabla 4	Relación entre el burnout y el desempeño laboral	21

Resumen

El presente estudio titulado Burnout y desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, Chiclayo, 2021, tuvo como objetivo determinar la relación entre Burnout y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021, asimismo, el autor empleó como metodología un estudio de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental, además, se empleó una población y muestra conformado por 80 trabajadores del hospital Luis Heysen, además, se aplicó la encuesta y cuestionario como técnica e instrumento de recolección de datos. Se tuvo como resultados que, existe relación significativa entre el burnout y el desempeño laboral, teniendo en cuenta que el Rho de Spearman obtuvo un coeficiente de ,580 demostrando una relación fuerte, y una significancia bilateral de ,000, menor a 0,05. Finalmente, se concluyó que, las dimensiones de burnout tienen relación directa con la variable desempeño laboral. En consecuencia, se confirma la hipótesis general que dice: Existe relación significativa entre Burnout y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021.

Palabras clave: síndrome de burnout, desempeño laboral, agotamiento emocional, clima laboral.

Abstract

The present study entitled Burnout and job performance in the Health personnel of the intensive care area of the Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, Chiclayo, 2021, aimed to determine the relationship between Burnout and job performance in the Health personnel of the area of intensive care of the Luis Heysen Inchaustegui Hospital, EsSalud, 2021, likewise, the author used a basic type study as a methodology, with a quantitative approach, descriptive level, with a non-experimental design, in addition, a population and sample made up of 80 workers from the Luis Heysen hospital, in addition, the survey and questionnaire were applied as a data collection technique and instrument. The results were that there is a significant relationship between burnout and job performance, taking into account that Spearman's Rho obtained a coefficient of .580, demonstrating a strong relationship, and a bilateral significance of .000, less than 0.05. Finally, it was concluded that the dimensions of burnout are directly related to the job performance variable. Consequently, the general hypothesis that says: There is a significant relationship between Burnout and job performance in the Health personnel of the intensive care area of the Luis Heysen Inchaustegui Hospital, EsSalud, 2021.

Keywords: burnout syndrome, job performance, emotional exhaustion, work environment.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, Rivas y Barraza (2018), indica que, en el contexto laboral que se desarrollan los profesionales de la salud suelen padecer de elevados niveles de estrés; el incremento de carga laboral, turnos extras, los aspectos de enfrentar de forma simultánea los papeles de los alumnos como padres de familia, y el mínimo tiempo el cual disponen para descansar o generar actividades de recreación, es el principal aspecto detonante del estrés. Presentar esta clase de estrés laboral de una forma frecuente o casi permanente los convierte en personas vulnerables ante el síndrome de burnout.

Asimismo, En España, Torres, Sánchez y Salamanca (2015), mencionan que, el burnout es un síndrome que está presente frecuentemente en los especialistas que ejecutan apoyo a otros pacientes, entre ellos medicina, que es una actividad que más son propensos, que conlleva el agotamiento emocional, despersonalización y bajo rendimiento de los trabajadores.

En Latinoamérica, Arias y Águeda (2016), refirieron que, las sobrecargas laborales, los turnos rotativos, el ambiente laboral y la demanda familiar, tienen consecuencias negativas en el síndrome. En tal sentido, el género presenta mayores impactos en la vulnerabilidad biológica, exposiciones, y prevención de riesgo, así como en cierta condición laboral como la accesibilidad de recursos, etc, además, se aprecia graves declives en el servicio de salud, motivo por las cuales el personal presenta de forma cotidiana situaciones de estrés demandado por las altas solicitudes de atención.

En el Perú, el síndrome de burnout ataca a múltiples trabajadores y además a personas que están en constante trabajo bajo presión, el cual muchas veces los orillan al abandono de las actividades o la profesión debido la sobrecarga de energía que estos demandan y es complicado sobrellevarlo, más aún con la presión familiar que estos tienen. Además, las personas afectadas por esta dolencia demuestran desilusiones, irritabilidad, cólera, frustración, actitud suspicaz, rigidez, inflexibilidad y obstinación. Los índices de padecimiento del

síndrome de burnout son preocupantes puesto que, los profesionales que más están al frente de pacientes que necesitan un cuidado adecuado están expuestos a padecimiento que afectan su rendimiento y motivación para cuidar de los que más los necesita.

El síndrome de burnout es un agotamiento profesional el cual presenta una serie de antecedentes en distintas instituciones debido a la carga laboral que tienen más aún en la actualidad dado los casos de covid-19, los profesionales se encuentran con un estrés evidente lleno de miedo, sobrecarga donde conviven con el paciente infectado, el desgaste del personal se incrementa y genera en ellos un agotamiento emocional. (Rendón, et al., 2020)

A nivel local, en el Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, Chiclayo, el personal del área de cuidados intensivos, informan que a origen de las situaciones por la que traspasan los trabajadores de la salud generada por la pandemia se revelaron sobrecargas laborales a las que se encuentran sometidos de forma diaria por los escasos trabajadores existentes en los diversos sectores del nosocomio, adicionando a esta verdad un sentimiento de temor de adquirir la enfermedad y de esa manera infectar a su ambiente de la familia exponiendo unas cadenas de reacción emocional negativa; también de la carencia del recurso para lograr que se cumpla con todo el objetivo y meta para ofrecer trabajos con calidad y cordialidad, señales que son notables como síndrome de Burnout, en el que, por un asunto extremo, causa dependencias sobredimensionadas a los trabajos, lo que conllevan a inestabilidades productividades y como efecto quebrantos de las motivaciones.

Consiguientemente, se planteó la formulación del problema en pregunta: ¿Cuál es la relación entre Burnout y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021?

En el presente estudio se justificó desde el enfoque teórico el cual tuvo por objetivo que se brinde informaciones teóricas pertinentes que sirvan al que

administra los sectores públicos, por lo que se estudia el estado actual y la salud mental del equipo que lidera las decisiones, para sobrellevar el flujo de enfermos en la unidad de cuidados intensivos. Los resultados que ocasione este estudio, ofrecerán unos modelos de cambios y series de recomendación para el refuerzo de la Salud Mental de todo el equipo de salud. Desde el enfoque práctico debido que, el resultado de la investigación ayudará a producir superior conocimiento en los directivos que gestionan la administración de los hospitales que afrontan el Covid19, sobre la salud mental del equipo que lidera la unidad de cuidados intensivos, y que la toma de decisiones sea en conjunto con el personal de salud en mención. Y desde el enfoque metodológico, el cual para obtener resultados favorables y verídicos se emplea los manejos del método, técnica, instrumento y procedimiento apropiado que podrá ser utilizado en algún otro trabajo de estudio.

Por otro lado, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre Burnout y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021. Como objetivos específicos: Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021; Identificar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021; e Identificar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021.

Finalmente, se planteó la hipótesis: Existe relación significativa entre Burnout y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente estudio se analizan los antecedentes en fundamento a la variable del estudio, que complementan la parte teórica, a nivel internacional, Miranda, et al. (2020), en su investigación sostuvo como objetivo que se describa el Síndrome de Burnout y su dimensión de Agotamiento emocional, Despersonalizaciones o Cinismo y Carencia de Realizaciones, post emergencia sanitaria en los servicios de medicina, urgencias, esterilización y lavandería; en el Hospital Naval Almirante de la Ciudad de Viña del Mar a lo largo del II Semestre 2020, empleó una investigación cuantitativa, de diseño correlacional, con una población de 76 trabajadores, a quienes se les aplicó las encuestas como técnicas de recojo de información. Teniendo como resultado que, el 60% presentan altos índices de agotamiento emocional, el 42.9% tienen altos índices de despersonalización, el 45% presentan bajos índices de realización personal. Llegando a la conclusión que, los varones tienen mayoritariamente niveles de estrés más altos que el género femenino, esto se puede deber a que a pesar de que la mujer tiende a presentar un umbral más vulnerable hacia el estrés.

Marti, et al. (2019) en su estudio tuvo como finalidad que se investigara las asociaciones entre los compromisos laborales y el cansancio entre la enfermera italiana. Se trata de una investigación observacional y cuantitativa, se utilizaron en una muestra de 318 enfermeras para que se evalúe el nivel de desgastes y compromisos laborales. El resultado mostró que la valoración de los compromisos laborales destaca el valor medio de vigor (57,2%) y asimilación (48%), mientras que la información referente al burnout demuestra un alto nivel de cansancio emocional (55%) y despersonalizaciones (41,5%). Las 3 dimensiones del burnout y las 3 dimensiones del engagement en el trabajo muestra relaciones cercanas y significativas ($p \leq 0,01$). Se han descubierto unas correlaciones entre los compromisos laborales y el cansancio. Llegaron a la conclusión que esta correlación debe dirigir a las implementaciones de la medida que podría mejorar el nivel de engagement para disminuir el Burnout, perfeccionar la comodidad del trabajador y persuadir en la calidad de los procesos de atenciones.

Mayorga (2018) en su estudio sostuvo como finalidad realizar un estudio del poder del Síndrome de Burnout en el rendimiento de la población referida. El enfoque fue cuantitativo de alcances descriptivos, con un diseño no experimental. La población característica es de 51 profesionales de la unidad Hospital Psiquiátrico del Instituto de Neurociencias. Teniendo como resultados que: El Cansancio Emocional tiene un puntaje de 22%, Despersonalizaciones en un 9.75%, y Realizaciones Personales en 24.44%. Estos 3 resultados muestran que los profesionales se hallan en el comienzo del crecimiento de los referidos síndromes.

Giorgi, et al. (2018) en su estudio “¿Pueden la calidad del sueño y el agotamiento afectar el desempeño laboral del personal que trabajan por turnos?”, tuvo como objetivo que se investigara algunas posibles correspondencias entre el trastorno del sueño, el cansancio y el rendimiento laboral en poblaciones que trabajan por turno. Fue un estudio observacional y transversal, que tomó como población a 315 trabajadores. Teniendo como resultados que, en las labores por turno, la calidad del sueño y el cansancio se relacionan de forma positiva. El sexo femenino y el cansancio personal se asocian de modo significativo con la calidad del sueño imperfecto, en tanto trabajar en el ambiente psiquiátrico, laborar en esquemas de turnos de ciclos largos y probar disfunciones diurnas se asocian de modo significativo con el cansancio.

A nivel nacional, Lauracio y Lauracio (2020), en su estudio tuvo como finalidad que se identifique la aparición del síndrome de Burnout en sus tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalizaciones, realizaciones personales, con el rendimiento laboral empleó una metodología descriptiva-correlacional, la muestra se forma por todos los empleados de los establecimientos de la salud. El instrumento fue el test Maslach Burnout Inventory y los cuestionarios de autoevaluaciones de los desempeños laborales. Teniendo como resultado que, el Síndrome de Burnout no presenta correlaciones entre las dos variables ($r=0.063$). Se va concluyendo que el síndrome de Burnout es de niveles medios, los desempeños laborales son altos y que no se determina

relaciones entre el síndrome de Burnout y los desempeños laborales del profesional de la salud.

Rivera y Martínez (2021), en su investigación sostuvo como objetivo determinar las asociaciones entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital. Empleó una metodología básica, descriptiva – correlativa, con un diseño no experimental, con una muestra de 65 colaboradores, a los cuales se les aplicaron las encuestas. Los resultados fueron que, el 73.85% no han presentado burnout, y el 26.15% si lo presentan. Además, el 23.08% tienen desempeño laboral deficiente el 44.62% es regular y el 32.31% es óptima. Concluyó que: las variables síndrome de burnout se encuentra vinculada de modo inverso y negativo con las variables desempeños laborales de acuerdo a la correlación de Spearman de -0.663 mostrando estos resultados como moderados con significancias estadísticas de $p=0.000$.

Muñoz (2017) en su estudio tuvo como finalidad conocer los grados de relaciones entre el síndrome de burnout y el desempeño del profesional, su método fue de tipo descriptiva correlativa y un enfoque cuantitativo, con una muestra de 38 profesionales, a los cuales se les aplicaron los cuestionarios de la escala de Maslach. Se encontraron como resultados que hay relación entre la variable, con unos niveles de significancias del 5%. El nivel de síndrome de burnout fue de nivel medio, en el 42.11%; en sus 3 dimensiones además fue medio en el 47.37% para cansancio y despersonalizaciones, 44.74% para realizaciones personales. El rendimiento laboral fue medio en el 52.63% en total. En la dimensión tuvo nivel medio, en el 63.69% en conocimientos; en el 81.58 % en competencias interpersonales y en el 52.63% en calidad de los Trabajos.

López (2017) en su estudio tuvo como finalidad que se conozca como el síndrome de burnout se asocia con el desempeño laboral, empleó un trabajo descriptivo-cuantitativo, con una muestra de 111 trabajadores, a los cuales se les aplicaron encuestas. Teniendo como resultado que, no existe asociación entre

las variables, donde se tuvo un valor de significancia de 0.117 siendo mayor al 0.05.

Díaz (2017), en su estudio tuvo como objetivo que se determine la presencia de la dimensión del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los profesionales médicos de la Red de Salud Cajamarca. El tipo de investigación fue Aplicativa, de diseño no experimental, tuvo como muestra a 45 médicos, se ha usado el inventario de Maslach y las encuestas de desempeño laboral. Como resultados se tuvo que el 51.1% de los médicos manifiestan agotamiento emocional alto en un 24.4%; el 57.8% de los médicos presentan una despersonalización media; el 82.2% de los médicos manifiestan realizaciones personales media, el 11.1% presentan realización personal alta, Llegando a la conclusión que: se ha establecido que el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal afectan en el desempeño laboral del profesional médico, al haber obtenido un valor de ,000 menor a 0,005

A nivel local, Requejo (2018), en su investigación sostuvo como finalidad establecer la asociación entre Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el trabajador asistencial del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes. El tipo de análisis que se usó fue de tipo descriptivo – correlacional. Se utilizó la encuesta. a un total de 80 colaboradores. Se tuvo como resultados que, el 53 (66.3%) de ellos afirman que el síndrome de burnout tiene un nivel bajo; asimismo 27 (33,8%) encuestados definen que el síndrome de burnout tiene unos niveles medios. En el Hospital Regional Docentes las Mercedes, se va concluyendo que las asociaciones entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral representa correlaciones negativas bajas ($r = -,329$), además es significativo $0,003 < 0,05$.

Villafuerte (2019) en su estudio: Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2018, Universidad César Vallejo, mantuvo como finalidad total que se Determine la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del Instituto Nacional de

Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos, fue un estudio cuantitativo correlacional, tuvo como resultados que sus confiabilidades por medio de los estadísticos de fiabilidades Alfa de Cronbach con resultados de 0,93. Se concluye que se evidenciaron existen relaciones significativas negativas bajas ($p=0,023$ y $r=-0,214$) entre el síndrome de burnout y las variables desempeño laboral, se evidencia que existen correlaciones negativas entre la dimensión del agotamiento emocional y desempeño profesional de acuerdo a Spearman, con significancias estadísticas de $p=0.026$ y unas correlaciones negativas bajas ($r=-0,209$), se evidencia que existen correlaciones negativas entre las dimensiones despersonalizaciones y desempeño profesional de acuerdo a Spearman, con unas significancias estadísticas de $p=0.010$ y unas correlaciones directas negativas ($r=-0,256^*$)

Olano y Olivos (2019), en su estudio, tuvieron como finalidad establecer el síndrome de burnout. Empleando una población de 32 profesionales de los servicios de emergencias y UCI, a quienes les fue aplicado el cuestionario de Maslach, con el respeto de los principios éticos y rigor científico. El resultado fue procesado de forma manual, entre el hallazgo existen porcentajes mayores, en tanto, el 37.5% tienen agotamiento emocional en niveles medios, el 34.4%, el 28.1% presentan niveles altos. Respecto a la despersonalización de igual manera, los mayores porcentajes fueron el 40.6% que presentaron niveles medios y el 34,4% niveles bajos y el 25% niveles altos. Se llega a las conclusiones que, el síndrome de burnout en la actualidad son problemas más comunes lo que de acuerdo a los hallazgos no son ajenos a los profesionales de salud.

Vílchez (2018), en su investigación sostuvo como objetivo establecer los niveles del Síndrome de Burnout en los Profesionales del Hospital Referencial Ferreñafe – 2018., empleó un método de tipo cuantitativo, diseño descriptivo, de corte transversal, con una muestra de investigación de 27 profesionales y 30 técnicos; se emplea como instrumentos de mediciones las escalas de Maslach Burnout Inventory, cuyo resultado fue: el 71.9% (41) de la muestra

presenta altos niveles de cansancio emocional; el 43.9% (25) de presentan despersonalizaciones en unos niveles medios; el 61.4% (35) de los profesionales presentan altos o severos abandonos de las realizaciones personales, por último se muestra que el 91.2% (52) de los trabajadores presentan tendencias a sufrir Burnout, de lo cual 47.4% (27) fueron licenciados en enfermería y 43.9% (25) técnicos en enfermería, de la misma manera se observa que un 8.8% (5) de los profesionales presentan en la actualidad Burnout, siendo parte de todo al conjunto de técnicos. Llegando a la conclusión que existen altas tendencias de los profesionales a sufrir Burnout, acción que preocupa y que demanda prontas intervenciones.

Por otro lado, se definen las bases teóricas: El Síndrome de Burnout (además denominado de forma simple "Burnout " o "síndrome de los trabajadores quemados") es un modelo de estrés laboral distinguido como incurable. El Síndrome de Burnout (del inglés "burnout": desgastarse o acabarse) se distingue por unos progresivos agotamientos físicos y mentales, carencia de motivaciones absolutas por la tarea realizada, y especialmente, por un importante cambio de comportamientos en quien lo padece (Freudenberger, 1980). Hernández (2018), menciona que, diferentes escritores concuerdan en que se argumente que el trabajador que tiene más conexión con individuos, como el médico y la enfermera del hospital, es la más propensa a que se presente el Síndrome de Burnout a conclusión de los excesos de trabajos que provocan series de síntoma físico, conductual, emocional.

Síntomas del Burnout: Emocional, Cambio en los estados de ánimos: Se trata de un síntoma principal del Síndrome de Burnout. Es continuo que los profesionales se encuentren irritables y de malos humores. En alguna ocasión el buen modal desaparece y se genera un conflicto innecesario con el cliente y el usuario. (Maslach y Jackson, 1981). Físico: Pero el Síndrome de Burnout no nos daña únicamente a niveles psíquicos, entre el síntoma a niveles físicos que producen, se puede detectar: Afección del sistema locomotor: Es continuo las apariciones del dolor muscular y articular. (Maslach y Jackson, 1981)

Por otro lado, Vidotti, et al., (2019), refiere que, este síndrome se caracteriza por presentar el agotamiento de los trabajadores. Asimismo, Patlán (2013), refiere que, se debe considerar la sobrecarga laboral, cambios inadecuados, tratos injustos que hacen que, las posturas de los trabajadores se sobreexijan. Por su lado, Saborío y Hidalgo (2015), hicieron referencia que, el síndrome de burnout desde el año 2000 se considera como factores de riesgos laborales por la facultad que tiene para que afecte la calidad de vida. Asimismo, Nakandakari, et al., (2015), refirieron que, este síndrome no es más que respuesta a las cargas excesivas que atraviesan los trabajadores. Por último, Bedoya (2017), menciona que, los médicos son las personas que viven con más desgaste emocional por la carga laboral que están frente de forma diaria. Y Serrano, et al., (2017), mencionaron que, el síndrome de burnout es el causante de un mal desempeño laboral.

Por lo tanto, el Síndrome de Burnout, es un síndrome psicológico que se manifiesta en respuestas al estresor crónico presente en el centro labores, ocasionado en el profesional que mantiene relaciones constantes y directas con otra persona, principalmente cuando éstas son de apoyo como en el caso del docente, médico, enfermera, entre otros (Aldrete, et al., 2015). Asimismo, Yslado, et al., (2019), refiere que, es un problema de salud mental y ocupacional que se manifiesta, con mucha continuidad, entre el profesional de la salud a nivel mundial. Consecuencias del Síndrome de Burnout. Maslach y Jackson (1981), menciona que, el Síndrome de Burnout logra tener consecuencia como las siguientes: a) Incremento de los riesgos de alcoholismo o consumos de droga: Se ha demostrado que el estrés del trabajo incrementa los riesgos de conducta perjudicial, como el consumo de bebidas alcohólicas, tabaco u otra droga, b) Alteración del sueño: Al igual que algún otro tipo de estrés del trabajo, el "Síndrome de Burnout", logra crear dificultad en el momento de conceder el sueño (insomnio), c) Bajas defensas: El "síndrome de los trabajadores quemados" repercuten de forma negativa acerca del sistema inmunológico, logrando que seamos más expuestos a padecer de alguna

enfermedad.

Fases del Síndrome de Burnout: En la primera, sostiene un desbalance entre el recurso y la demanda, unos momentos de estrés psicosocial, En la segunda, se dan unas fases de tensiones psicofísicas, En la tercera, ocurre un cambio conductual, resultando de unos enfrentamientos de tipos huidizos y defensivos, que impiden el trabajo estresante y procuran los alejamientos personales, por lo que existen tendencias a tratar al usuario de manera alejadas, mecánicas y rutinarias. (Iruetagoiena, 2020)

Síndrome del burnout: El Síndrome Burnout es un modelo de estrés del trabajo, una fase de agotamientos físicos, mentales o emocionales que tienen un efecto en la autoestima, y están caracterizados por unos procesos paulatinos, por los cuales el individuo se desinteresa de su labor, las responsabilidades y podría desanimarse muy profundo. (García, 2020)

Dimensiones del Síndrome del burnout: Agotamiento emocional, Se refiere al agotamiento y agitación por la conexión con otra persona, que logra manifestar de modo físico y/o psíquico; es la percepción expuesta de cómo 'no se puede brindar más de sí mismos al resto. Despersonalización, Se entiende como el progreso del sentimiento negativo, actitud y respuesta de forma excesiva individual, distante y fría hacia otra persona, en especial hacia el destinatario de los servicios. Realización personal: La carencia de realizaciones personales se caracteriza por desilusiones y dificultades para otorgar sentido a la propia vida y al logro personal, con sentimiento de fracasos y disminuida autoestima. (Vega, 2020). Agotamiento emocional: desgaste y despersonalizaciones suponen una actitud fría y distante hacia la persona receptora del trabajo o con la que los trabajadores interactúan en su labor.

Asimismo, el desempeño laboral, son los comportamientos reales de los trabajadores, ya sean profesionales como técnicos, así también en la relación interpersonal, lo que emerge en el mantenimiento de los procesos de la salud y de las enfermedades de la población. lo que en su momento afecta los

componentes ambientales. (Chumpitaz, 2017). Además, López, et al. (2021), menciona que, el desempeño identifica la calidad de atención que el profesional brinda. Y, Salas, et al., (2012), manifiestan que, un desempeño deficiente se ve reflejado en la calidad de atención que estos brindan.

Características del desempeño laboral: Resultados: El desempeño laboral son los comportamientos de los colaboradores. El resultado es unos productos parciales del rendimiento. Comportamientos específicos y no específicos de la labor: es el que los individuos generan como parte de los trabajos. Es la tarea esencial que determina los trabajos de otros. Relevante para la meta organizacional: El desempeño laboral tiene que dirigirse al objetivo de las organizaciones que sea notable para las funciones o puestos. Esfuerzo: se logra analizar en un término de esfuerzos, ya sea todos los días o cuando ocurra una circunstancia especial. Reflejan los grados en que el individuo se compromete con la tarea laboral. Trabajo en equipo: En el trabajo en el que el colaborador es elevadamente interdependiente, los desempeños pueden abarcar los grados en que las personas ayudan al grupo y a sus compañeros. (Corvo, 2019)

Factores del desempeño: Planeamiento y organización: establece objetivos precisos y que se puedan alcanzar, para lograr de forma efectiva y eficiente estrategias que accedan mayores igualdades en las distribuciones de la tarea y delegaciones de responsabilidades. Seguimiento y solución de problemas: Establece un seguimiento periódico de enfoque, método y procedimiento, para continuar en las mejoras y promover los progresos de los especialistas. Relaciones entre grupos y personas: Abarcan interacciones que resultan de las interdependencias o dependencias positivas con otra área. Función de líder: estipulan influencias de liderazgos sobre otros especialistas, junto con la obtención del objetivo y las satisfacciones de las obligaciones de la organización. Toma de decisiones: Son determinadas por los establecimientos de prioridad para las soluciones de problemas reales o potencial, considerando el tiempo. Calidad en el trabajo: Está referido a efectuar el trabajo de forma clara y

completa. Responsabilidad: Enfatizan la conciencia de los trabajadores en el rendimiento de sus funciones y deberes que se derivan de sus cargos y gestionan concienzudas y racionalmente el recurso disponible y superan eficientemente su expectativa. (Guerra, 2019)

Evaluación del desempeño, son unos sucesos dinámicos en el que las organizaciones analizan de forma continua a sus trabajadores, ya sea de forma formal o informal. (Chiavenato, 2018). Por lo tanto, Vega y Castillo (2020), mencionan que, hay muchos factores de distinta naturaleza que influye en los rendimientos laborales, el mismo que conlleva a un daño físico y psicológico que interfiere con la calidad. Pedraza, et al., (2010), mencionan que, el desempeño siempre fue tomado en cuenta como la piedra angular para que se desarrolle el efecto y triunfo de las organizaciones. Y, además, Cortez y García (2011), refieren que, el desempeño laboral debe estar orientado a determinar los niveles de este tema.

El desempeño laboral se refiere a unos instrumentos que admiten la validación de los niveles de cumplimientos que logra el objetivo individual de todos los individuos que laboran en las organizaciones. De tal manera que se va a medir el desempeño, el comportamiento de los especialistas que las forman y los logros del resultado de modos integrales, objetivos y sistemáticos. (Activa, 2018). Dimensiones del desempeño laboral: Capacidad cognitiva, es una capacidad que obtiene el cerebro para ejecutar y laborar con los datos que se obtienen en nuestros ambientes. (Miranda, 2018). Capacidad afectiva, es la capacidad que tienen los individuos para responder ante algún cierto estímulo. (Mendoza, 2020). Capacidad psicomotora, es una instrucción que se encarga de evaluar y elaborar la facultad sensorial, motriz, emocional y cognitiva de las personas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo fue básica, también llamada pura o fundamental. Es el paso anticipado para que se pueda efectuar ciencias aplicadas, que, por su propio concepto, tiene que partir de un grupo de conocimiento previo y darle uso práctico. (Escudero y Cortez, 2018). La investigación fue de enfoque cuantitativo, porque con respecto a Hernández, Fernández y Baptista (2014), se aplica la lógica deductiva, busca ser objetivo y tiene como meta, describir, explicar y probar teorías en una respectiva realidad. Por otro lado, Arteaga (2020), menciona que, el método cuantitativo se centra en una medición objetiva y análisis estadístico, de información recolectada a través de encuestas.

Fue de nivel descriptivo, porque, se describió el nivel del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el profesional Sanitario del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, Chiclayo. El diseño fue no experimental, debido a que no se han manipulado la variable de investigación, solo se ha realizado una descripción en su entorno natural, tal y como suceden los fenómenos. Asimismo, Montano (2021), indica que, el estudio no experimental es aquella que se efectúan mediante la observación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de burnout

Definición conceptual

El Síndrome de Burnout (del inglés "burnout": deteriorarse o desanimarse) se distingue por progresivos agotamientos físicos y mentales, una carencia de motivaciones absolutas por la tarea realizada, y especialmente, por un importante cambio de conducta en quien lo padece. (Freudenberger, 1980)

Definición operacional

En el presente estudio se aplicará la encuesta para medir el nivel del síndrome de burnout en el profesional Sanitario del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Es la conducta verdadera de los trabajadores, ya sean profesionales como técnicos, así como en la relación interpersonal, lo que emerge en el mantenimiento de los procesos de salud y enfermedades del pueblo. lo que en su momento afecta los componentes ambientales. (Chumpitaz, 2017)

Definición operacional

En el presente estudio se aplicará la encuesta para medir los niveles del desempeño laboral en el profesional de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui.

3.3. Población, muestra y muestreo

Carrillo (2015), indica que la población, es un grupo de individuos, cosas o sujetos que tienen una o varias acciones conjuntas, además están en un territorio o espacio y varía en el paso de los días; asimismo, López (2004), menciona que, la población son conjunto de sujetos de quienes se pretende conocer determinada cosa, estos pueden ser sujetos, animales, etc. Por lo tanto, la población que se consideró en la presente investigación se constituyó por 80 trabajadores del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud.

Criterios de inclusión

- Personal del área de cuidados intensivos que laboren en el Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud.
- Personal que acepte colaborar en la investigación.

- Personal con más de un año de carga laboral.

Criterios de exclusión

- Personal del área de cuidados intensivos que no laboren en el Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud.
- Personal que no acepten participar en el estudio.

Espinoza (2016), refiere que la muestra cuando no es posible efectuar censos, se trabaja con una sola muestra, o sea partes representativas y adecuadas de la población. Y, Salas (2020), menciona que, son subgrupos de la población, necesariamente es un elemento que pertenece al conjunto definido en su característica. La muestra es un subgrupo de la población, por lo tanto, la muestra está constituida por la misma cantidad de la población.

No probabilístico, a conveniencia del investigador.

Unidad de análisis: Personal del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para este estudio se efectuó las encuestas, son las técnicas de recojo de información que permiten que se obtengan informaciones de unos grupos sociales significativos de la persona relacionada con los problemas de investigación; que después a través unos análisis cuantitativos.

El instrumento es el cuestionario, el cual se elaboró en fundamento a la variable de estudio.

Instrumento 1: Cuestionario del Síndrome de burnout, es un instrumento que contiene 22 preguntas con una escala de Likert, siendo ya validado por los investigadores Rivera Denis y Martínez Miguel en el presente año.

Instrumento 2: Cuestionario del Desempeño laboral, es un instrumento que contiene 20 preguntas con una escala de Likert, siendo ya validado por los investigadores Chucle Carina, Masías Faustina y Gutiérrez Diana en el año 2019.

3.5. Procedimiento

El procedimiento a seguir será: Primero, se solicitará permiso para encuestar. Luego, se identificará por medio de las técnicas de muestreos aleatorios simples de acuerdo a sus pertenencias a todo el grupo de investigación. Finalmente, se registran las informaciones de la variable en investigación la cual será transcrita a los protocolos correspondientes.

3.6. Método de análisis estadístico

El análisis estadístico de la información se realizará usando programas estadísticos como Microsoft Excel vs. 2013 y SPSS vs 25.0, mediante el cual se obtuvo resultados en tablas y figuras, el cual determinará el porcentaje de los resultados obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo ha seguido el principio ético propuesto por la Universidad César Vallejo encontrándose relacionado con el Cap 2, en su Artículo.3° donde nombra: respeto por el individuo en su honradez y libertad, también se cumplen con los Artículo. 4° y 5° que refiere la averiguación de la comodidad y justicia; comodidad ya que se buscan el bien del encuestado, previniendo riesgo o daño, y justicia ya que se dan tratos igualitarios a cada uno sin excepciones alguna. Además, practiqué el art 6,7,8 y 9, honestidad con relación a los procesos de claridad del resultado; severidad científica, ya que los trabajos siguen un método establecido; competencias profesionales y científicas; y responsabilidades, porque, se cumple con el requisito ético, legal y de seguridad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de Salud

			Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,310**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,310**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	80	80

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

De los resultados que se obtienen en la tabla N° 1 se logra determinar que, hay relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral, teniendo en cuenta que el coeficiente de Rho de Spearman obtuvo un valor de ,310 demostrando una relación moderada, y una significancia bilateral de ,002, es decir, menor que 0,05, porcentaje que demuestra la relación positiva. Por lo tanto, a mayor agotamiento emocional, menor será el desempeño laboral del personal, teniendo consecuencias desfavorables en la ejecución de sus actividades.

Tabla 2.

Relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de Salud

			Despersonaliza- ción	Desempeño laboral
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	,520**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,520**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

De los resultados que se obtienen en la tabla N° 2 se logra determinar que, hay relación significativa entre la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral, teniendo en cuenta que el coeficiente de Rho de Spearman obteniendo un valor de ,520 que demuestra una relación moderada, y una significancia bilateral de ,000, menor a 0,05, porcentaje que demuestra la relación positiva. Por lo tanto, a menor despersonalización en el personal médico, menor será su desempeño laboral, afectando de esta manera la calidad en la atención al usuario.

Tabla 3.

Relación entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de Salud

			Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	,326**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,326**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

De los resultados que se obtienen en la tabla N° 3 se logra determinar que, hay relación significativa entre la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral, teniendo en cuenta que el coeficiente de Rho de Spearman obteniendo un valor de ,326 demostrando una relación moderada, y una significancia bilateral de ,000, menor a 0,05. porcentaje que demuestra la relación positiva. Por lo tanto, si la realización personal es menor, entonces el desempeño laboral será deficiente, teniendo en cuenta el resultado, que ambas tienen relación, en tanto, una influye en la otra.

Tabla 4.*Relación entre el burnout y el desempeño laboral*

			Burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,326**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,326**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

De los resultados que se obtiene en la tabla N° 4 se logra determinar que, hay relación significativa entre la variable síndrome de burnout y la variable desempeño laboral, teniendo en cuenta que el coeficiente de Rho de Spearman obteniendo un valor de ,326 demostrando una relación moderada, y una significancia bilateral de ,000, menor a 0,05. porcentaje que demuestra la relación positiva. Por lo tanto, si el síndrome de burnout es elevado, entonces, el desempeño laboral será desproporcional, fundamento basado en el resultado que se aprecia en la tabla, deduciendo que ambas se relacionan al mismo nivel.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de este estudio fue que se determine la relación entre Burnout y el desempeño laboral en el profesional Sanitario del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud.

Para que se determine la relación entre la variable burnout y la variable desempeño laboral en el profesional médico se empleó como método el Rho de Spearman, se debe a que los datos no tienen distribuciones normales, por lo tanto, en el resultado se tuvo una significancia bilateral de ,000.

Interpretando el resultado tenemos que: hay relación moderada, entre el burnout y el desempeño laboral de acuerdo se muestra en el coeficiente de correlación ($,326$), con una significancia de ,000 valor menor a $0,005$, es decir, existe relación. Del hallazgo se concluye las variables trabajan de la mano, es decir que, al existir mayor índice de burnout en el personal, este va a repercutir como consecuencia en el desempeño de sus funciones, situación que afecta la calidad de atención al usuario.

Por su parte, Rivera y Martínez (2021), en su investigación realizada obtuvieron un resultado similar al mencionado, debido que en su análisis de datos encontraron correlación de Spearman de -0.663 mostrando niveles moderados con significancias estadísticas bilaterales de $p=0.000$. Sin embargo, en el estudio de López (2017), encontró resultados que difieren a lo mencionado por lo que, menciona que no existe asociación entre las variables, debido que obtuvo un valor de significancia de 0.117 siendo mayor al 0.05 .

Del análisis efectuado podemos mencionar que, el síndrome de burnout es un problema crónico de estrés laboral, que genera en el personal agotamientos tanto físicos como emocionales que no le permiten desempeñarse de manera eficiente en su entorno laboral, como consecuencia, presentan un grado de insatisfacción.

En este estudio también se determinó la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el profesional sanitario.

Para determinar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral en el profesional médico se empleó como método el Rho de Spearman, se debe a que los datos no tienen distribuciones normales, por lo tanto, en el resultado se tuvo una significancia bilateral de ,002.

Interpretando el resultado tenemos que: hay relación moderada, entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral de acuerdo se muestra en el coeficiente de correlación ($,310$), con una significancia de ,002 valor menor a $0,005$, es decir, existe relación. Del hallazgo se concluye el agotamiento emocional está directamente vinculado al desempeño, puesto que, si el personal se siente con sobrecarga extrema de actividades, está no efectuará de forma adecuada sus obligaciones laborales.

Por su parte, Marti, et al. (2019), realizó un estudio similar al mencionado, donde determinó que las dimensiones del burnout tales como cansancio emocional y la despersonalización con el desempeño laboral muestra relaciones cercanas y significativas ($p \leq 0,01$). Sin embargo, en el estudio de Villafuerte (2019) determinó que, existen correlaciones negativas entre la dimensión del agotamiento emocional y desempeño profesional de acuerdo a Spearman, donde obtuvo significancias estadísticas de $p=0.026$ y unas correlaciones negativas bajas ($r=-0,209$).

Del análisis realizado podemos mencionar que, el agotamiento emocional se encuentra directamente relacionado con el desempeño laboral, puesto que, son estados generados por la excesiva carga laboral que el personal tiene, empleando esfuerzos psíquicos que al llegar al límite presentan consecuencias que se refleja en el rendimiento.

Además, se determinó la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el profesional de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud.

Para determinar la relación entre la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral en el profesional médico se empleó como método el

Rho de Spearman, se debe a que los datos no tienen distribuciones normales, por lo tanto, en el resultado se tuvo una significancia bilateral de ,000.

Interpretando el resultado tenemos que: hay relación moderada, entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral de acuerdo se muestra en el coeficiente de correlación ($,520$), con una significancia de ,000 valor menor a $0,005$, es decir, existe relación. Del hallazgo se concluye que, la despersonalización al ser un factor esencial influye significativamente en el desempeño porque, la existencia de incomodidad en sí mismo es perturbador generando en muchas oportunidades cansancio, sueño en el personal, lo que genera un rendimiento inadecuado en el centro laboral.

Por su parte, Díaz y Machuca (2017), realizaron un estudio similar al mencionado, donde determinó que el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal trascienden en el desempeño laboral del profesional médico, al haber obtenido un valor de ,000 menor a $0,005$. En general, no se ha encontrado estudios que difieran los resultados antes mencionados, debido que, estos coinciden que la dimensión despersonalización tiene influencia con el desempeño laboral.

Del análisis realizado podemos mencionar que, la despersonalización es un elemento esencial que está directamente relacionado con el desempeño del personal de salud, que al tener contacto directo con los usuarios son quienes están más expuestos a padecer determinados síndromes, que en algunos pueden ser pasajeros, pero en otros sea permanente, frustrando la capacidad para que se puedan desenvolver adecuadamente en su cargo que desempeñan.

Así mismo, en el estudio se determinó la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en el profesional de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud.

Para que se determine la relación entre la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral en el profesional médico se empleó como método

el Rho de Spearman, se debe a que los datos no tienen distribuciones normales, por lo tanto, en el resultado se tuvo una significancia bilateral de ,000.

Interpretando el resultado tenemos que: hay relación moderada, entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral de acuerdo se muestra en el coeficiente de correlación ($,326$), con una significancia de ,000 valor menor a $0,005$, es decir, existe relación. Del hallazgo se concluye que, la realización personal es indispensable en el desempeño, debido que, a falta de ello, el personal se siente menos competente en la resolución de sus funciones.

Por su parte, Requejo (2018), realizó un estudio similar al mencionado, donde determina que la dimensión del síndrome de burnout y el desempeño laboral representa correlaciones moderadas ($r = -,329$), pero con valores de significancia positivas teniendo un índice de $0,003 < 0,05$.

Del análisis realizado podemos mencionar que, la realización personal se encuentra directamente relacionado con el desempeño laboral, porque en muchas ocasiones pueden tener desilusiones, dificultades, sentimiento de fracasos, aspecto que genera desempeño deficiente en los trabajadores.

Finalmente, como aporte se puede mencionar que, el burnout es un síndrome que se encuentra directamente ligado al desempeño laboral del personal médico debido que, están expuestos a sobrecargas laborales que generan incomodidad, insatisfacción, estrés. Por ende, es indispensable implementar estrategias y/o capacitaciones para mejorar el desempeño laboral en el hospital, teniendo como finalidad brindar una atención de calidad donde el usuario se sienta cómodo y satisfecho con el servicio brindado.

El desempeño laboral, es un indicador que muestra la satisfacción con la que el personal médico realiza sus funciones, es decir, se desempeña exitosamente cuando está conforme con el trato que su jefe directo le brinda.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la variable burnout y la variable desempeño laboral, teniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,326, con una significancia bilateral de ,000. Demostrando de esta manera la relación, es decir, a más índices de síndrome de burnout menos es el desempeño laboral.
2. Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral, teniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,310, con una significancia bilateral de ,002. Demostrando de esta manera la relación, es decir, a mayores índices de agotamiento emocional, el desempeño laboral será deficiente en el profesional médico.
3. Existe relación entre la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral, teniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,520, con una significancia bilateral de ,000. Demostrando de esta manera la relación, es decir, a mayores índices de despersonalización menor será el desempeño laboral, puesto que, el personal no tiene la capacidad de tener una estabilidad personal adecuada para desempeñarse en sus labores.
4. Existe relación entre la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral, teniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,326, con una significancia bilateral de ,000. Demostrando de esta manera la relación.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al área de recursos humanos y administración del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, establecer mecanismos para identificar las señales de personas que están siendo afectadas por el síndrome de burnout, asimismo establecer programas de auto concientización, relajación y ejercicio físico, terapias, vacaciones, horarios flexibles que permitan el equilibrio entre el trabajo y la familia.

Se recomienda al área de recursos humanos, evaluar anualmente el desempeño de los trabajadores, asimismo motivar al personal con el reconocimiento de los servicios con mejores resultados, asimismo fomentar las relaciones interpersonales con actividades de integración.

Se propone al área de recursos humanos y jefaturas de los servicios, establecer planes de desarrollo profesional; mediante el acceso del personal a estudios de maestría, doctorados, pasantías, etc. Con la finalidad de fortalecer su realización personal, ya que tiene una relación directa con el desempeño.

Se propone al área de recursos humanos, organizar programas de mejora para la: atención al paciente y empatía en la comprensión de los demás; con el único fin de proyectar una atención eficaz.

REFERENCIAS

- Arias, W; Agueda, C. Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Revista Cubana Salud Pública*, 2016; 42 (4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400007
- Activa A. Evaluación del desempeño laboral. Qué es y cómo se desarrolla. 2018 [Acceso el 15 de agosto del 2020]. Disponible en: <https://www.arete-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboralque-es-y-como-se-desarrolla/>
- Aldrete M, et al. (2015). Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Ciencia y Trabajo*, Santiago, https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100007
- Arteaga, G. (2020). Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades. <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Bedoya, E. (2017). Prevalence of the Burnout syndrome in workers of a Colombian public hospital. *MEDISAN*; 21(11):3172. <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n11/san052111.pdf>
- Carrillo, A. (2015). *Método de la investigación*. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Corvo H. Desempeño laboral: características y ejemplos. 2019 [Acceso el 15 de agosto del 2020]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>

- Cortez, R y García A. (2011). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. <https://revistas.up.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/632>
- Chumpitaz J. Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio GinecoObstetricia del Hospital de Ventanilla 2017. [Tesis Maestría] [citado 21 enero 2021]. Disponible de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14272/Chumpitaz_IJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato I. Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Quinta ed. México D.F.: McGraw Hill. 2018.
- Díaz G y Machuca S. (2017). Dimensiones del síndrome de burnout y su presencia en el desempeño laboral del personal médico de la Red de Salud Cajamarca, 2017. Tesis: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/644/Tesis%20Diaz%20-%20Machuca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escudero C y Cortez L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Primera edición. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Espinoza, E. (2016). Universo, muestra y muestreo <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Freudenberger, H.J. Burn-out. Nueva York: Doubleday [Citado, 1980]

García J. Burnout (Síndrome del Quemado): cómo detectarlo y tomar medidas. 2020 [Acceso el 12 de agosto del 2020]. Disponible en: <https://psicologiymente.com/organizaciones/burnout-sindromedel-quemado>

Giorgi F, Mattei A, Notarnicola I, Petrucci C, Lancia L. Can sleep quality and burnout affect the job performance of shift-work nurses? A hospital cross-sectional study. *J Adv Nurs*. 2018; 74(3):698-708. doi: 10.1111/jan.13484.

Guerra D. Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019. Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt". Tesis titulación. Disponible de: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/195/INFLUENCIA%20DEL%20ESTR%C3%89S%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%C3%8DA%20EN%20SERVICIOS%20CR%C3%8DTICOS%20DEL%20HOSPITAL%20DE%20PAMPAS%202019.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición – México.

Hernández, T. (2018). Burnout Among Doctors of a Public Sector Hospital in the State of Hidalgo. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México. <https://www.redalyc.org/journal/3605/360559620002/html/>

Iruretagoyena M. ¿Qué es el Síndrome de Burnout? [Acceso el 12 de agosto del 2020]. Disponible en: <https://www.sdpt.net/par/burnout.htm>

Lauracio, C y Lauracio T. (2020). Burnout syndrome and job performance in health personnel. *Revista Innova Educación*. Vol. 2(4). <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>

- López A. (2017). Síndrome de burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Negreiros Vega, Octubre - Diciembre 2016. Universidad Cesar Vallejo. [Tesis de maestría]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8664>
- López, B, et al. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. Revista de la Facultad de Medicina Humana. Vol. 21, N°.2 . http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S230805312021000200316&script=sci_arttext
- López, L. (2004). Población, muestra y muestreo. Punto cero. Vol. 09, N° 08. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Mayorga Cruz, Mauro Mauricio. El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias. [Tesis]. Ecuador: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Psicológicas; 2017. [Acceso el 11 de junio del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26084>
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981): MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press
- Miranda, M, et al. Factores asociados a burnout post pandemia en personal de Salud. Chile, 2020. <https://repositorio.uvm.cl/bitstream/handle/20.500.12536/1266/Tesis%20Burnout%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miranda, A. (2018). ¿Cómo influyen nuestras habilidades cognitivas en nuestro éxito profesional? <https://blog.cognifit.com/es/habilidades-cognitivas-desarrollo-profesional/>
- Mendoza, S. (2020). Las habilidades socio-afectivas de un líder. <https://latam.visma.com/blog/las-habilidades-socio-afectivas-de-un-lider/>

Montano, J. (2021). Investigación no experimental.
<https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>

Muñoz M. Síndrome de burnout y desempeño profesional de enfermeras (os) del departamento de anestesiología y centro quirúrgico del hospital regional docente de Cajamarca - 2017. [Tesis de especialidad] [citado 20 de Diciembre 2020]. Disponible de:
<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/3445>

Nakandakari, M, et al., (2015). Burnout syndrome in medical students belonging to Peruvian scientific societies: A multicenter study. Revista de Neuro-Psiquiatría. Vol.78, N°.4.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972015000400003

Olano, E y Olivos, E. Síndrome de burnout en el profesional de enfermería de unidades críticas de un hospital del Minsa Chiclayo – 2019. Tesis: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019. Disponible en:
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8057/BC-4481%20OLANO%20FERNANDEZ-OLIVOS%20UGAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Patlán, J. (2013). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. Estudios Gerenciales 29 (2013) 445-455.
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21230026007.pdf>

Pedraza E, Amaya G y Conde M. (2010). Labor Performance and the Stability of Administrative Personnel Contracted in the School of Medicine at the University of Zulia. Revista de Ciencias Sociales. V. 16 N.3.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131595182010000300010

- Quintana D y Tarqui C. (2019). The performance of the nursing professional in a Social Security hospital in Callao – Peru. Vol. 20, N°. 1, pp. 123-132. <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>
- Rendón, M.; et al. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización, Murcia. Enfermería Global; 2020; 19 (59). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000300479
- Rivas, E y Barraza, A. síndrome de burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales, México. Enfermería Universal; 2018; 15 (2). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632018000200136&lng=es&nrm=iso
- Rivera D y Martínez M. (2021). Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería, Hospital María Auxiliadora – 2021. Tesis: Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1068/3/Miguel%20c3%81ngel%20Mart%20adnez%20Albornoz.pdf>
- Requejo, M. (2018). Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes 2016. Tesis: Universidad de Chiclayo. <http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/981/1/informe%20de%20tesis%20original%20.pdf>
- Saborío, L y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. Medicina Legal de Costa Rica. Vol. 32 (1). <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

- Salas R, Díaz L y Pérez G. (2012). Rationale for the competency and the work performance in the national health care system. Educación Médica Superior. vol.26 no.4. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013
- Salas, D. (2020). Selección de la muestra en la investigación cuantitativa. <https://investigaliacr.com/investigacion/seleccion-de-la-muestra-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Serrano M, Rangel A, Vidal C, Ureña Y, Anillo H y Angulo G. (2017). Burnout: Silent syndrome affecting the work performance of university teachers. Revista Espacios. Vol. 38 (Nº 55). <http://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>
- Torres, D.; Sánchez, S.; Salamanca, A. enfermera con síndrome de burnout, Madrid. 2015. Disponible en: <http://www.index-f.com/edocente/104pdf/10439.pdf>
- Vega, C. (2020). Síndrome de burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de Hospitalización – Covid-19, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2020. Tesis: Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/861/1/Cecilia%20Pamela%20Vega%20Povis.pdf>
- Vega M y Castillo R. (2020). Factors that influence the work performance of health personnel working in the tipe C Health Center, Latacunga. Vol. 7 N°. 2. <http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>
- Vílchez K., síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital referencial ferreña fe México, 2018.
- Villafuerte GR. Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2018. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/556743>

Vidotti V, Trevisan J, Quina J, Perfeito R, y Carmo M. (2019). Burnout syndrome, occupational stress and quality of life among nursing workers. Enfermería Global. Vol.18 N°. 55.

https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/en_1695-6141-eg-18-55-344.pdf

Yslado R, Norabuena R, Loli T, Zarzosa E, Padilla L, Pinto I y Rojas A. (2019). Burnout syndrome and job satisfaction in health professionals. Horizonte médico.vol. 19, N° 04. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000400006&script=sci_arttext

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Relación entre Burnout y desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, Chiclayo, 2021.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Existe relación		UNIDAD DE ANÁLISIS		
¿Cuál es la relación entre Burnout y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021?	Determinar la relación entre Burnout y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021.	significativa entre Burnout y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui	V1: Burnout	Personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, Chiclayo.	Diseño de investigación:	Instrumento: Cuestionario

<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del</p>	<p>, EsSalud, 2021.</p>	<p>V2: Desempeño laboral</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>80 trabajadores del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud,</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra está conformada por la misma cantidad de la población</p>	<p>No experimental</p>	<p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Análisis descriptivos</p>
---	---	-------------------------	---	--	------------------------	--

<p>¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021?</p>	<p>Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021</p> <p>Identificar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui, EsSalud, 2021.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de burnout	El Síndrome de Burnout (del inglés "burnout": deteriorarse o desanimarse) se distingue por progresivos agotamientos físicos y mentales, una carencia de motivaciones absolutas por la tarea realizada, y especialmente, por un importante cambio de conducta en quien lo padece.	En el presente estudio se aplicará la encuesta para medir los niveles del síndrome de burnout en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui.	Agotamiento emocional	Cansancio	Ordinal
				Fatiga	
				Desgaste físico	
				Desgaste mental	
			Despersonalización	Trato personal	
				Indiferencia	
				Maltrato	
				Tolerancia	
			Realización personal	Comprensión	
				Eficacia	
				Positividad	
				Relación	
				Interpersonal	

Desempeño laboral	Es la conducta verdadera de los trabajadores, ya sean profesionales como técnicos, así como en la relación interpersonal, lo que emerge en el mantenimiento de los procesos de salud y enfermedades del pueblo. lo que en su momento afecta los componentes ambientales. (Chumpitaz, 2017)	En el presente estudio se aplicará la encuesta para medir los niveles del desempeño laboral en el personal de Salud del área de cuidados intensivos del Hospital Luis Heysen Inchaustegui.	Capacidad cognitiva	Conocimiento	Ordinal
				Desempeño	
				Actitud	
				Habilidades	
			Capacidad afectiva	Planificación	
				comunicación	
				Respeto	
			Capacidad psicomotora	Cuidados de enfermería	
				Administración de tratamiento	
				Prevención de infecciones	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Instrumento: Cuestionario sobre Burnout

El cuestionario tiene como finalidad determinar el nivel del síndrome de burnout que presenta el personal del área de cuidados intensivos. Por lo tanto, se plantean preguntas, lea con atención y conteste marcando una “X” en un recuadro, considerando las escalas siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensión 1: Agotamiento emocional		VALORACIÓN				
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada me siento fatigado					
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
5	Siento que mi trabajo me está desgastando					
6	Me siento frustrada en mi trabajo					
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
8	Siento que trabajar con contacto directo con la gente me cansa					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					

Dimensión 2: Despersonalización					
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales				
11	Siento que me he hecho más dura con la gente				
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente				
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes				
14	Me parece que los familiares me culpan de algunos de los problemas de sus niños				

Dimensión 3: Logro o realización profesional					
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes				
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes				
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo				
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo				
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes				
20	Me siento estimado después de haber trabajado directamente con mis pacientes				
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada				

Cuestionario desempeño laboral

En el siguiente instrumento, se presenta una serie de preguntas de situaciones que pueden generarse con frecuencia en la unidad de estudio. Por lo tanto, se desea conocer cuál es el desempeño laboral dentro de la entidad. Las respuestas serán anónimas. Marque con una "X", la alternativa que considere adecuada.

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

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE ESCALA				
		1	2	3	4	5
CAPACIDAD COGNITIVA	Conocimiento					
	1	¿En las capacitaciones de actualización que organiza la institución, Usted asiste?				
	2	¿Usted asume con facilidad las nuevas funciones que se le delegan repentinamente?				
	Desempeño					
	3	¿Usted recibe reconocimiento en su centro de trabajo por cumplir con sus funciones?				
	4	¿Cuándo a Usted le designan un cargo de su servicio realiza más labores de lo que le corresponde?				
	Actitud					
	5	¿Usted suele disponer más tiempo de sus horas de trabajo sin ser remuneradas?				
	6	Usted tiene iniciativa como preparar capacitaciones alusivas al área de emergencia?				
	Habilidades					
7	¿Usted asiste con el equipo a realizar labores oportunas en el área de emergencia?					
8	¿Usted realiza actividades en forma automática en el área de emergencia?					

CAPACIDAD AFECTIVA	Planificación						
	9	¿Usted suele planificar sus actividades en su trabajo?					
	10	¿Las doce horas de trabajo suele alcanzar para culminar sus labores en su área?					
	Comunicación						
	11	¿Usted suele pasar conversando mucho tiempo con sus pacientes?					
	12	¿Antes de realizar cualquier procedimiento suele explicar usted a sus pacientes?					
	Respeto						
	13	¿Usted suele aceptar las decisiones del paciente?					
CAPACIDAD PSICOMOTORA	Cuidados de enfermería						
	15	¿Realiza el lavado de manos antes de efectuar un procedimiento?					
	16	¿Usted antes de realizar cualquier procedimiento se coloca los guantes?					
	Administración de tratamiento						
	17	¿Si se ha extraviado la receta médica usted aplica el medicamento al paciente?					
	18	¿Usted suele respetar la administración de medicamentos según la indicación médica?					
	Prevención de infecciones						
	19	¿Usted cumple con las medidas de bioseguridad en el servicio de emergencia?					
20	¿Usted aplica estrategias para la prevención de enfermedades intrahospitalarias?						

Anexo 4. Validación de instrumentos de investigación

Informe de Validación de Instrumento de Investigación Científica

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rocío Janet Pejerrey González
 Especialidad/Grado Académico : Doctora
 Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario para evaluar desempeño laboral
 Autor (a) del instrumento : Denis Rivera y Miguel Martínez
 adaptado por Willy Renato Chirinos Hoyos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del servicio.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Calidad de servicio.					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Calidad del servicio.					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos metodológicos pertinentes para la recolección de datos eficaz.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Chiclayo, 15 de setiembre del 2021



Dra. Rocío Janet Pejerrey González

Informe de Validación de Instrumento de Investigación Científica

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rocío Janet Pejerrey González
 Especialidad/Grado Académico : Doctora
 Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario para evaluar Burnout
 Autor (a) del instrumento : Denis Rivera y Miguel Martínez
 adaptado por Willy Renato Chirinos Hoyos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del servicio.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Calidad de servicio.					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Calidad del servicio.					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos metodológicos pertinentes para la recolección de datos eficaz.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Chiclayo, 15 de setiembre del 2021



Dra. Rocío Janet Pejerrey González

Informe de Validación de Instrumento de Investigación Científica

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Guido Alarcón Villanueva
 Especialidad/Grado Académico : Doctor
 Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario para evaluar desempeño laboral
 Autor (a) del instrumento : Denis Rivera y Miguel Martínez
 adaptado por Willy Renato Chirinos Hoyos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del servicio.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Calidad de servicio.					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Calidad del servicio.					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos metodológicos pertinentes para la recolección de datos eficaz.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Chiclayo, 15 de setiembre del 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Guido Alarcón Villanueva', is centered on a light gray rectangular background.

Dr. Guido Alarcón Villanueva

Informe de Validación de Instrumento de Investigación Científica

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Guido Alarcón Villanueva
 Especialidad/Grado Académico : Doctor
 Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario para evaluar Burnout
 Autor (a) del instrumento : Denis Rivera y Miguel Martínez
 adaptado por Willy Renato Chirinos Hoyos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del servicio.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Calidad de servicio.					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Calidad del servicio.					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos metodológicos pertinentes para la recolección de datos eficaz.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Chiclayo, 14 de setiembre del 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Guido Alarcón Villanueva', is centered on a light gray rectangular background.

Dr. Guido Alarcón Villanueva

Validación de Instrumento de Investigación Científica

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Filomela Núñez Cabrera
 Especialidad/Grado Académico : Magister
 Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario para evaluar desempeño laboral
 Autor (a) del instrumento : Denis Rivera y Miguel Martínez
 adaptado por Willy Renato Chirinos Hoyos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del servicio.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Calidad de servicio.					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Calidad del servicio.					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos metodológicos pertinentes para la recolección de datos eficaz.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Chiclayo, 14 de setiembre del 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Filomela Núñez Cabrera', written over a faint rectangular stamp.

Mg. Filomela Núñez Cabrera

Validación de Instrumento de Investigación Científica

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Filomela Núñez Cabrera
 Especialidad/Grado Académico : Magister
 Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario para evaluar Burnout
 Autor (a) del instrumento : Denis Rivera y Miguel Martínez
 adaptado por Willy Renato Chirinos Hoyos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del servicio.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Calidad de servicio.					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Calidad del servicio.					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos metodológicos pertinentes para la recolección de datos eficaz.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Chiclayo, 14 de setiembre del 2021



Mg. Filomela Núñez Cabrera

Anexo 3. Autorización del desarrollo de la investigación



HOPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO
RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE

Manual de Procedimientos del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI- RPL)

ANEXO B CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN POR EL JEFE DEL DEPARTAMENTO / SERVICIO / ÁREA O JEFE INMEDIATO SUPERIOR

Señor

Dr: _____

Gerente de la Red Prestacional Lambayeque

Presente.-

De mi consideración:

El Jefe del Departamento / Servicio / Área de Unidad de cuidados Intensivos
del Establecimiento de Salud Hospital: Luis Heyber Inchaustegui de la
Red Asistencial Lambayeque, donde se ejecutará el estudio
titulado "

Burnout y desempeño laboral en el
personal de Salud del Área de Cuidados
Intensivos del Hospital Luis Heyber Inchaustegui
EsSalud, Chiclayo, 2021.

cuyo investigador principal / co investigador responsable es _____

Willy Renato Chymin Hojor

tiene el agrado de dirigirse a usted para manifestarle mi visto bueno para que el proyecto
señalado previamente se ejecute en el Departamento / Servicio / Área.

Unidad de cuidados Intensivos

Este proyecto deberá contar además con la evaluación del Comité Institucional de Ética
en Investigación y la aprobación correspondiente por su despacho antes de su ejecución.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente,


Dra. Josselyn Olano Paz
MÉDICO INTENSIVISTA
C.M.P. 65681
EsSalud HOSPITAL LUIS HEYBER I.

Nombre:

Firma, sello, nombre del Jefe de Departamento/Servicio/Área