



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO,
CHIMBOTE – 2022.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
**SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN CON LOS
SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:
**LUCERO LESCOANO JIMÉNEZ
LUCÍA SILVA GOICOCHEA**

TESIS DESARROLLADA PAR OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERIA

DOCENTE ASESOR:
MG. JOEL BASILIO GRADOS VILLAGARAY
CÓDIGO ORCID: N° 0000-0001-8734-1083

CHINCHA, 2022

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Dra. Juana Marcos Romero
Decana (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que Lucero Lescano Jiménez y Lucía Silva Goicochea, estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud, del programa Académico de Enfermería, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

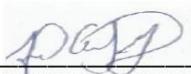
TESIS

TITULADO: "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO, CHIMBOTE – 2022."

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la Investigación. Estoy remitiendo, conjuntamente con la presente los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,


Mg. JOEL BASILIO GRADO VILLAGARAY
CODIGO ORCID N° 0000-0001-8734-1083

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

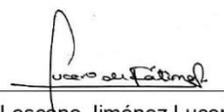
Lucero de Fátima Lescano Jiménez, identificada con DNI N° 71704762 Y Lucía Ibeth Silva Goicochea con DNI N° 70918124, en nuestra condición de estudiante del programa de estudios de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
 - b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
 - c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
 - e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

19 %

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 16 de agosto de 2022.


Lescano Jiménez Lucero
DNI N° 71704762


Silva Goicochea Lucía
DNI N° 70918124

Dedicatoria

A Dios, por su amor y bondad, por haberme otorgado una maravillosa familia, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de humildad, respeto y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que nos ha dado la vida.

A mis padres Fernando y María, por haberme brindado su apoyo y confianza; muchos de mis logros se los debo a ustedes, fueron el principal cimiento para la formación de mi vida profesional.

Lucero de Fátima

A mis padres Marisol y José, por brindarme su confianza, quienes se privaron de muchas cosas para poder culminar mis estudios, todos mis logros se lo debo a ustedes.

A mi hijo Ángel Jesús, por ser mi compañero y saber entender el sacrificio de su madre, por darme su amor y apoyo incondicional, fue el principal motor y motivo.

Lucía Ibeth

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos tener y disfrutar de nuestra familia en estos momentos tan difíciles, gracias a la vida por demostrarnos lo hermosa que es vivirla en compañía de las personas que amas.

A nuestros padres, por habernos forjado como las personas que somos; muchos de nuestros logros se los debemos a ustedes, gracias por su amor y apoyo incondicional.

Al asesor Mg. Joel Basilio Grados Villagaray, por su excelente calidad profesional, que nos brindó su orientación y consejería en todo el proceso del desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al establecimiento de Salud Progreso, al personal que realiza labor asistencial en este centro de salud, así como a los jefes de cada área por habernos brindado su apoyo en la aplicación de nuestros instrumentos.

Las autoras.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022.

Material y método: La metodología de estudio fue un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y nivel correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 52 profesionales del Centro de Salud, que se encontraron en trabajo presencial durante 2022. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta y como instrumentos se utilizaron un cuestionario para medir el síndrome de burnout y otro cuestionario para medir el desempeño laboral.

Resultados: Los resultados señalan que el 59,1% presenta un nivel medio de síndrome de burnout, un 28,9% un nivel alto y un 19,2% presenta un nivel bajo. Asimismo, el 80,8% presenta un desempeño laboral alto y el 19,2% un nivel medio.

Conclusiones: Se concluyó que la variable síndrome de burnout está relacionada de manera inversa y negativa con la variable desempeño laboral según la correlación de Spearman de -0,679 representándose este resultado como negativo moderado con una significancia estadística de $p=0,000$.

Palabras Claves: Síndrome de burnout, desempeño laboral, trabajadores de salud.

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between burnout syndrome and job performance in the care staff of the Progreso Health Center, Chimbote - 2022.

Material and method: The study methodology was a quantitative approach, of applied type and correlational level. The study sample was made up of 52 professionals from the Health Center, who were in face-to-face work during 2022. The research technique used was the survey and as instruments a questionnaire was used to measure the burnout syndrome and another questionnaire to measure the job performance.

Results: The results indicate that 59.1% have a medium level of burnout syndrome, 28.9% a high level and 19.2% have a low level. Also, 80.8% have a high job performance and 19.2% a medium level.

Conclusions: It was concluded that the burnout syndrome variable is inversely and negatively related to the job performance variable according to Spearman's correlation of -0.679, representing this result as moderately negative with a statistical significance of $p=0.000$.

Keywords: Burnout syndrome, job performance, health workers.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Constancia de aprobación de investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice general / Índice de tablas académicas y de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
2.1. Descripción del problema	14
2.2. Pregunta de investigación general	17
2.3. Preguntas de investigación específicas	17
2.4. Objetivo general	17
2.5. Objetivos específicos	17
2.6. Justificación e importancia	18
2.7. Alcances y limitaciones	19
III. MARCO TEÓRICO	21
3.1. Antecedentes	21
3.2. Bases teóricas	31
3.3. Marco Conceptual	50
IV. METODOLOGÍA	52
4.1. Tipo y nivel de investigación	52
4.2. Diseño de Investigación	52
4.3. Hipótesis general y específicas	53
4.4. Identificación de las variables	53
4.5. Matriz de operacionalización de variables	55
4.6. Población – Muestra	58
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de Información	59
4.8. Técnica de análisis y procesamiento de datos	62
V. RESULTADOS	66
5.1. Presentación de Resultados	66
5.2. Interpretación de resultados	74

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	77
6.1. Análisis inferencial	77
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	87
7.1. Comparación de resultados	87
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
ANEXOS	111
Anexo 1. Matriz de consistencia	111
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	113
Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos de medición	118
Anexo 4. Data de resultados	122
Anexo 5. Consentimiento informado	128
Anexo 6. Documentos administrativos	129
Anexo 7. Evidencia fotográfica	132
Anexo 8. Informe de Turnitin al 28 % de similitud	133

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Profesionales de la salud del Centro de Salud Progreso de Chimbote.....	58
Tabla 2. Baremos de la variable síndrome de burnout	61
Tabla 3. Baremos de la variable desempeño laboral	62
Tabla 4. Síndrome de burnout en personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022	66
Tabla 5. Agotamiento emocional en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.	67
Tabla 6. Despersonalización en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022	68
Tabla 7. Realización personal en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022	69
Tabla 8. Desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022	70
Tabla 9. Relaciones interpersonales en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022	71
Tabla 10. Habilidad práctica en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022	72
Tabla 11. Satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022	73
Tabla 12. Prueba de normalidad.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Síndrome de burnout en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso,Chimbote – 2022	66
Figura 2. Agotamiento emocional en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.	67
Figura 3. Despersonalización en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.	68
Figura 4. Realización personal en trabajadores asistenciales del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.	69
Figura 5. Desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022.	70
Figura 6. Relaciones interpersonales en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.	71
Figura 7. Relaciones interpersonales en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022.	72
Figura 8. Satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022.	73

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo del personal de salud resulta ser por naturaleza el trabajo que presenta un alto nivel de estrés debido al contacto directo con los pacientes, lo que demanda no solo actividad prescriptora, recuperadora, sino que implica el abordaje de aspectos emocionales, agregado a esto se suma la precariedad del trabajo y la sobrecarga del mismo, situación que lleva a la programación de turnos adicionales, generando en el profesional el agotamiento emocional y la manifestación de signos de despersonalización evidenciado por un inadecuado trato a los pacientes y cuando todo esto es percibido, el profesional se auto percibe con una pobre realización profesional.

En el Perú, la pandemia a consecuencia de COVID-19, generó un gran impacto en el sistema de salud, ya que el sistema es aún débil y esporádico en el ámbito de seguridad, retribución y estabilidad, generando un aumento de reclamos como consecuencia del incumplimiento ofrecido por el Ministerio de Salud, todo esto da lugar a una insatisfacción y repercusión en el desempeño de la labor encomendada¹.

El síndrome de burnout se concibe como un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento emocional, físico, o mental prolongado en el tiempo, con consecuencias en el rendimiento laboral de los trabajadores de salud².

El desempeño laboral es considerado como el desarrollo de actividades, usuales asignadas al trabajador en un centro laboral, asociadas a su profesión, lo que puede ser estimado observando su comportamiento, lo que ha llevado al desarrollo de escores³.

Asimismo, resulta importante analizar el impacto que genera este síndrome en el desempeño del personal, a fin de establecer estrategias, favoreciendo la salud del personal, así como la de los pacientes. Actualmente, la pandemia del COVID 19 ha alterado cada uno de los aspectos de la vida de las personas, siendo el desempeño laboral uno de los más afectados. De modo que los trabajadores del sector salud han incremento su carga laboral, a esto se suma el estrés y temor a contagiarse.

Por ello se sustenta este estudio, que tiene como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote 2022.

La presente investigación se describe a través de los siguientes capítulos:

Capítulo I. Está constituido por la introducción del presente informe de investigación.

Capítulo II. Comprendió la pregunta de investigación, planteamiento del problema; se describió la problemática del estudio, se plantearon las preguntas de investigación tanto la pregunta general como los específicos e incluye además la formulación del objetivo general y específicos, la justificación e importancia, por último, los alcances y limitaciones.

Capítulo III. Contiene el marco teórico, se abordaron los antecedentes relacionados con el estudio, así como los fundamentos teóricos, definición de las variables y el marco conceptual.

Capítulo IV. Se determinó la metodología del estudio a través del tipo de investigación y su diseño, también se propuso la hipótesis general y específicas, se identificaron las variables, la matriz de operacionalización de las variables, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento de datos.

Capítulo V. Se presentaron los resultados del presente estudio.

Capítulo VI. Se detalló el análisis de los resultados.

Finalmente, en el capítulo VII, se consideró la discusión de los resultados en relación a otros estudios.

Las autoras

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción del problema

Durante los últimos años las instituciones prestadoras de servicios de salud han demostrado interés por mejorar el desempeño del personal debido al rol y cuidado de la vida. Fue en el año 1948 cuando Ferguson publicó su estudio sobre la descripción de un criterio confiable de desempeño laboral y en 1960 Shotwell, Dingman y Tarjan, escriben un artículo sobre la necesidad de elaborar criterios de desempeño laboral en trabajadores de hospitales, a partir de allí se empiezan a desarrollar investigaciones relacionadas al desempeño¹. El síndrome de burnout aparece primera vez el año 1974 definida por Freudenberg y es etiquetada el año 2000 como una entidad de riesgo laboral por la Organización Mundial de la Salud⁴.

En el contexto mundial, en los últimos años han ido en incremento los problemas de trastornos ocupacionales y psicológicos, entre estas, más de un tercio están representados por el síndrome de burnout. En este grupo son notorios los problemas de salud tanto fisiológicos como psicológicos, separación, ausentismo laboral, accidentes laborales y hasta suicidio. En Estados Unidos se reporta entre uno a seis comportamientos disruptivos en el entorno laboral representado en un 97,8%, tanto por hombres como por mujeres afectando de forma negativa la atención del paciente⁵.

A todo este panorama, se adiciona una merma en la imagen del profesional, afectando a la remuneración y la práctica profesional, disminuyendo el desempeño laboral, está además el trato percibido por la organización para la cual trabajan, lo que predispone una percepción de insatisfacción profesional⁶. En China, diversas enfermeras evidencian conductas negativas con relación al desempeño laboral como el ausentismo, el abandono, la rotación o cambio laboral⁷.

En el contexto Latinoamericano Viteri⁸ desarrolló en Ecuador una investigación en 93 profesionales de la salud, cuyos resultados reportan niveles altos de burnout en 12,9%, siendo entre estos el sentimiento de no realización personal con 18,3% el que más predomina. En Chile se reporta en residentes de medicina una prevalencia para el síndrome de burnout superior al 40%, la cual se evidencia en el agotamiento emocional y despersonalización con 52% y 56% respectivamente⁹. Sobre el desempeño laboral, en Ecuador un estudio señaló que 47,1% solo eventualmente pone en uso los conocimientos adquiridos en su formación profesional y un 58.8% reconoce realizar sus actividades de forma eficiente¹⁰. Estos comportamientos que hacen visible y notorio el estado de burnout y a la vez un pobre desempeño laboral.

En el contexto nacional la situación es aún más clara, el estudio realizado por Rivera y Martínez¹¹ en Lima, realizado en el Hospital María Auxiliadora reporta una prevalencia de síndrome de burnout de 26,15% y un desempeño laboral deficiente en 44,62%, siendo la despersonalización la forma más prevalente de burnout con 36,9%, su estudio señala una asociación invertida entre burnout, sus dimensiones y el desempeño laboral. Se resume afirmando que una puntuación mayor del estado de burnout se asocia a una menor puntuación en el desempeño laboral. Por su parte, Ccoscco¹² quien desarrollo una investigación en una clínica de Lima, reporta una prevalencia de burnout según sus dimensiones un agotamiento emocional medio de 73%, se evidencia un alto nivel de despersonalización con 82% y 94% un nivel alto de realización personal, en relación con la otra variable el 66% tiene un excelente desempeño.

En el contexto regional se tiene el estudio de Contreras y Sandoval¹³, quienes evalúan solo 27 médicos de Chimbote, reportando un burnout de 59,26% alto, medio en un 33,33%, el 62,96% refiere encontrarse emocionalmente muy fatigado por su trabajo y en el desempeño laboral el 7,4% tiene un nivel moderado; además, se

tiene la opinión de los jefes que afirman que un 2,7% de los médicos no son responsables en sus actividades, siendo la dimensión más observable la percepción de obstáculos para el desarrollo de sus metas. Así mismo González¹⁴ quien desarrollo una investigación en enfermeros de un hospital de Chimbote, reporta según sus dimensiones un 63,2% a menudo se ha sentido cansado en su trabajo, el 57,9% en ciertas ocasiones ha sentido sentimientos de agresividad, el 63,2%, evidenciaron problemas como frustración y deseos de abandonar su trabajo.

En la localidad de Chimbote, se encuentra el Centro de Salud Progreso de nivel I-4, bajo la jurisdicción de la Red de Salud Pacifico Norte del Ministerio de Salud, es importante señalar que desde el inicio de la pandemia fue el único establecimiento que atendió a los pacientes, situación que causa exposición continua de estrés laboral, evidenciado por conductas de irritabilidad y cansancio. Flores¹⁵ desarrollo durante la pandemia de COVID-19 un estudio en este Centro de Salud reportando un 41,3% de cansancio emocional alto. El estudio de Vilcarino¹⁶, reporta que el nivel de desempeño laboral bajo fue 0%, el desempeño laboral medio de 20,0% y el alto de 80,0%, su estudio correlacional concluye que existe una relación moderada inversa y significativa entre el estrés y desempeño laboral. En base a la observación realizada el presente año, se evidencia una continuidad en los problemas asociados al síndrome de burnout y el desempeño laboral, donde los enfermeros presentan conductas de agotamiento, despersonalización que menguan su nivel de desempeño en el cumplimiento de sus funciones asignadas, sobre todo en aquellas vinculadas a la atención a los pacientes.

De no atenderse esta problemática, no se lograrán alcanzar los estándares mínimos en la atención de salud, con profesionales no capaces de solucionar problemas, deteriorando la calidad de atención. Si la institución de salud no realiza los ajustes pertinentes se va a empezar a percibir mermas en la atención como un pésimo desempeño laboral, con repercusiones como reclamos, pérdida de

interés en utilizar los servicios, lo cual puede ser divulgado por los usuarios afectando finalmente a la institución.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022?

2.3. Preguntas de investigación específicas

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022?

2.4. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022.

2.5. Objetivos específicos

OE1. Identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

OE2. Identificar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

OE3. Identificar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

2.6. Justificación e importancia

Este trabajo se justificó en los siguientes aspectos:

Justificación teórica

Esta investigación tuvo el propósito de aportar nueva información al conocimiento existente sobre la relación que tiene el síndrome de burnout y sus tres dimensiones en el desempeño laboral, ya que los resultados pueden sistematizarse e incorporarse al conocimiento científico, demostrando el impacto negativo de este síndrome sobre el desempeño laboral. Así mismo, se reunió información confiable que cumpla con los criterios de la comunidad científica que permita comprender el comportamiento de las variables de estudio.

Justificación práctica

La presente investigación se realizó debido a la importancia de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de salud y la indagación de repercusiones que tiene sobre ella el síndrome de burnout, Por lo que la información obtenida permitió elaborar estrategias a través de mecanismos de afrontamiento en el control del estrés, favoreciendo la salud del personal. Este resultado permitió fortalecer la capacidad técnica de los profesionales que tributará en la calidad y calidez del cuidado para una mejor satisfacción del usuario en el primer nivel de atención.

Justificación metodológica

El presente estudio empleó una metodología de estudio pertinente para dar alcance al objetivo de investigación, permitiendo generar conocimiento válido y confiable, el estudio se convierte en un antecedente para futuras investigaciones, generando nuevas evidencias sobre la problemática central síndrome de burnout en

contribución a la línea de investigación cuidado de enfermería en salud ocupacional. Así mismo, dado que la investigación tiene un nivel correlacional, los resultados tienen validez externa, en tanto podrán ser analizados en otros contextos con similares características y/o problemática.

Importancia

El trabajo de investigación fue de gran relevancia porque puso en evidencia el nivel del síndrome de burnout y como se relaciona con el desempeño laboral, durante los últimos dos años la emergencia sanitaria global, ha alterado cada uno de los aspectos de la vida de las personas, siendo el desempeño laboral uno de los más afectados. Los trabajadores del sector salud han incrementado su carga laboral, a esto se suma el estrés y temor a contagiarse. Es por ello, este estudio tiene lugar en el Centro de Salud Progreso debido a que este se posicionó en el segundo lugar de establecimientos con mayor cantidad de casos detectados de SARS-CoV-2 en la región Ancash durante la etapa crítica de la pandemia.

Ante lo expuesto, cobra importancia el presente estudio, pues al conocer la realidad y valorar con algunos indicadores del síndrome burnout y el desempeño laboral del personal de salud, permite valorar, plantear y ejecutar estrategias eficaces para reducir los niveles de estrés y beneficiar la calidad de vida de los trabajadores, así como el trato y calidad que se brinda a los usuarios del primer nivel de atención de salud.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

Dentro de los alcances se consideró los siguientes:

Alcance social: Los involucrados en la investigación fue el personal asistencial.

Alcance espacial: El estudio se llevó a cabo en Centro de Salud Progreso de Chimbote, Áncash - Perú.

Alcance temporal: La investigación se efectuó en el año 2022.

Alcance metodológico: El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tipo aplicada y de diseño descriptivo correlacional de tal manera que se determinó la relación entre ambas variables.

Limitaciones

En las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de la investigación, fueron las siguientes:

Una limitación en la investigación fue el tamaño de la población, el Centro de Salud solo cuenta con una pequeña población de enfermeras por lo que se abarcó todo el personal que brinda labor asistencial en dicha institución.

Otra limitación fue la solicitud de permiso para entrevistar al personal de salud, ya que existen varios tipos de estudios realizados en el Centro de Salud.

Otra limitación en la ejecución de la investigación fue la aplicación del instrumento, debido a la carga laboral del personal y el aumento de casos de COVID19.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Viteri (2021) en su investigación titulada: Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Hospital Jaime Roldós, Ecuador. 2021; su objetivo fue identificar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Jaime Roldós. Ecuador. 2021. La metodología de estudio fue bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La población estuvo constituida por 93 personas; la recolección de datos se realizó a través de los instrumentos Maslach Inventory y la escala de rendimiento laboral individual. Los resultados encontrados fueron que no existe relación significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales evaluados. Se concluye que, no existe implicancias por parte del desempeño laboral en el síndrome de burnout en los profesionales ⁸.

El aporte que proporciona el presente estudio determina que no existe relación entre ambas variables de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman (0.015), sin embargo, presenta un nivel alto referente al desempeño laboral y un nivel medio de síndrome de burnout. Posiblemente estos hallazgos estén influenciados por el número de población adscrita al establecimiento de salud, número de trabajadores y menor número de atenciones.

Rasool et al. (2020) en su investigación titulada: Rendimiento laboral sostenible: El papel de la violencia en el trabajo y el estrés laboral; su objetivo fue evaluar la asociación entre la violencia en el lugar del trabajo y el estrés laboral con desempeño laboral. La metodología de estudio empleada fue de diseño transversal analítico. La población estuvo conformada por 345 sujetos constituida por

médicos, enfermeros y personal paramédico de 15 hospitales; los instrumentos utilizados fueron tipo Likert. Los resultados encontrados fueron que, tanto en las relaciones directas como indirectas, la violencia laboral influye negativamente en el desempeño laboral sostenible. Se concluye que, si los empleados están felices y saludables, pueden ser más productivos, de tal modo que las organizaciones necesitan construir una estructura donde los empleados puedan dar lo mejor de sí y brillar ¹⁷.

El estudio evidencia los tipos de violencia en el entorno laboral e influencia negativa en el desarrollo de las funciones de los trabajadores de salud de diferentes hospitales de Pakistán. Además, concluye que toda empresa debe promover la felicidad y el buen estado de salud entre los trabajadores con el fin de promover una mayor productividad y motivación.

Bakhshi et al. (2019) en su investigación titulada: Calidad de vida laboral y su asociación con el agotamiento laboral y el desempeño laboral entre los empleados sanitarios iraníes en Islamabad-e Gharb, 2016; su objetivo fue determinar la calidad de vida laboral y como está asociado con el agotamiento laboral y el desempeño laboral entre empleados de salud. La metodología de estudio fue transversal. La población estuvo constituida por 136 empleados, la recolección de datos se realizó a través del cuestionario de características demográficas, Cuestionario de calidad de vida laboral de Walton, inventario de burnout de Maslach, y el cuestionario de desempeño laboral de Hersey y Goldsmith. Los resultados encontrados fueron que la calidad de vida laboral es baja solo para más de la cuarta parte de los participantes, mientras que solo el 0,7% de ellos la reporta alta. La mayoría del personal encuestado (72,63%) la declararon moderada. La calidad de vida laboral tuvo una correlación negativa significativa con el desgaste laboral ($r = -0,291$ $P = 0,001$) y mantuvo una asociación positiva significativa con el desempeño laboral ($r = 0,642$ $P = 0,000$). Se concluye que, este estudio tiene un vínculo claro entre la calidad de vida laboral y el

agotamiento laboral y el desempeño laboral, de tal modo se deben tomar medidas para brindar oportunidades para que el personal continúe su educación, aumentar sus salarios y beneficios, así como promover sus trabajos, se consideraría como enfoques de sentido común que contribuyen a mejorar la calidad de vida laboral ¹⁸.

El aporte de la investigación está referida a la relación significativa e inversa entre el síndrome de burnout y calidad laboral, reportando una relación débil por el Rho de Spearman de -0,242. El estudio no señala la naturaleza de la muestra, y en las pruebas inferenciales afirma que utiliza la prueba t para muestras independientes y para la correlación la prueba de Spearman. Teóricamente se conoce que estas pruebas son: paramétrica (t de student) y no paramétrica (Spearman); motivo por el cual la importancia de conocer si la variable presenta normalidad o no, información que omite el investigador.

Mayorga (2018), en su investigación titulada: El síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de Neurociencias; su objetivo fue ejecutar un análisis en la manera que el síndrome de burnout influye en el desempeño de la población en estudio. La metodología de estudio fue bajo un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 105 personas, siendo la muestra solo 51 auxiliares, la recolección de datos se realizó a través del instrumento de Maslach, ficha sociodemográfica, evaluación de desempeño utilizada por la organización y para relacionar los resultados de los instrumentos anteriores se utilizó la técnica del Focus group. Los resultados encontrados permitieron analizar las dimensiones del síndrome de burnout, se obtuvo 9,75% de despersonalización, 22% en agotamiento emocional y 24,44% en realización personal. Se concluyó que el personal de enfermería está en la etapa del inicio del desarrollo del síndrome ¹⁹.

La importancia del estudio consistió en aportar los valores de burnout en sus dimensiones, para poder contrastarlos con el presente trabajo de investigación, aunque carece del alcance correlacional de nuestro estudio debido a las limitaciones en la amplitud de la muestra, el cual estuvo enfocado en cómo se manifiesta el síndrome de burnout en el personal de enfermería.

Cho y Han (2018), en su investigación titulada: Asociaciones entre el ambiente de trabajo de enfermería y los comportamientos de promoción de la salud de las enfermeras y la calidad del desempeño de enfermería: un enfoque de modelado multinivel; su objetivo fue determinar las relaciones entre el entorno de trabajo de enfermería a nivel de unidad y los comportamientos de promoción de la salud a nivel individual de las enfermeras de hospitales en Corea del Sur y la calidad percibida del desempeño de enfermería. La metodología de estudio fue de diseño transversal. La población estuvo integrada por 432 enfermeras, la recolección de datos se realizó a través de escala de desempeño de enfermería de seis dimensiones, la escala del entorno de práctica del índice de trabajo de enfermería y el perfil de estilo de vida que promueve la salud-II. Los resultados encontrados fueron que los enfermeros en las unidades con gerentes de enfermería poseen una mayor capacidad y calidad de liderazgo, las que trabajan con suficiente personal y recursos tienen mejor manejo del estrés. Se concluye que, los hospitales deben centrarse en ayudar a las enfermeras a mantener estilos de vida saludables, así como en mejorar sus condiciones de trabajo en Corea del Sur ²⁰.

El presente estudio no evalúa la variable burnout pero hace referencia a las variables estrés y rendimiento laboral ambas condiciones como dependientes del ambiente de trabajo en enfermería, esta investigación concluyó que las instituciones donde se realizan las funciones de los profesionales de salud, en este caso enfermería, debe contar con buenas condiciones laborales y el apoyo de la institución para mejorar sus estilos de vida.

Antecedentes nacionales

Rivera y Martínez (2021), en su estudio denominado: Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería, Hospital María Auxiliadora – 2021; su objetivo fue estudiar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital María Auxiliadora - 2021. La metodología de estudio fue tipo básica, observacional, descriptivo correlacional y transversal. Se evaluaron 65 enfermeras; la recolección de datos se realizó a través de dos cuestionarios, un cuestionario de 22 ítems tipo Likert para la variable de síndrome de burnout y 20 ítems para la variable de desempeño laboral. Los resultados encontrados fueron que el 73,85% no presenta síndrome de burnout y el 26,15% presenta síndrome de burnout, con relación a la variable de desempeño laboral, un 23,08 % presenta nivel deficiente, 44,62% regular y el 32,31% óptimo. Se concluye que, la variable síndrome de burnout está vinculada de manera inversa y negativa con la variable de desempeño laboral según la correlación de Spearman de -0.663 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p= 0.000$ ¹¹.

El aporte del estudio evidencia la relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. Es importante reconocer que el tamaño de la muestra es comparable al que se propone en el estudio, así como los instrumentos utilizados. El estudio fue realizado en un hospital de nivel 2, que cuenta con una infraestructura amplia y mayor número de personal el cual proporciona mayor confort a sus trabajadores.

Vega (2021), en su investigación titulada: Estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores de salud en un hospital de la provincia de Ferreñafe; su objetivo fue determinar la relación entre el desempeño laboral en trabajadores de salud y el estrés en el Hospital de Ferreñafe. La metodología de estudio fue descriptiva correlacional. La población estuvo conformada por 96 trabajadores,

la recolección de datos se realizó a través de dos cuestionarios validados y sometidos a prueba de confiabilidad aceptable. Los resultados encontrados mostraron un $X^2=20,16$ ($p<0,001$) siendo esta asociación significativa. El Rho de Spearman fue 0,207 ($p=0,043$) indicando una débil relación positiva y significativa. Se concluye que, la asociación entre estrés y desempeño laboral es baja ²¹.

El estudio tuvo un diseño parecido a la presente investigación, sus resultados reportan una relación débil pero positiva entre el estrés y el desempeño señalando que los factores como sobrecarga laboral no permiten que el trabajador se desempeñe de una forma correcta, evidenciado por un nivel de estrés moderado y un nivel de desempeño leve.

Ccoscco el (2020), en su investigación titulada: Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima – 2020; su objetivo fue hallar la relación existente entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima 2020. La metodología de estudio fue no experimental, diseño descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 90 profesionales entre ellos 14 hombres y 76 mujeres; para medir las variables se utilizó el instrumento de Maslach burnout Inventory, para la variable desempeño laboral se utilizó un instrumento estructurado por la investigadora validado en juicio de expertos. Los resultados encontraron, según las dimensiones del síndrome de burnout, el 73% presentó agotamiento emocional intermedio, 82% un nivel alto de despersonalización y el 94% un alto nivel de realización personal. En la segunda variable el 66% tienen un desempeño laboral excelente. Se concluye que, existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral, al tener una relación negativa moderada indica que estas variables tienen una relación inversamente proporcional, también se menciona que ante la

presencia de un bajo nivel o ausencia de síndrome de burnout el desempeño laboral es óptimo ¹².

El aporte de la investigación, indica que existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. El estudio fue realizado en una clínica privada donde las condiciones laborales y remunerativas son diferentes, el cual evidencia la presencia de burnout solo en el 5,55% en la muestra de estudio.

Celis (2020), en su investigación titulada: Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, 2019; su objetivo fue determinar el Síndrome burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, octubre – diciembre 2019. La metodología de estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional de tipo aplicada. La población estuvo conformada por 126 profesionales asistenciales entre ellos médicos, enfermeras y obstetras; la recolección de datos se realizó a través de encuestas, instrumentos como el Maslach burnout Inventory y la guía de entrevista de Chiavenato. Los resultados evidencian que, el 52,6% presenta un nivel alto de síndrome de burnout, 40% medio y 7,4% bajo, según sus dimensiones un promedio de este síndrome es de nivel alto 50,2%. En el desempeño laboral, se evidencia un nivel bajo equivalente al 71,6%, según las dimensiones del Síndrome de burnout, se encontró que la dimensión de realización personal obtuvo un 52,6% en nivel alto y nivel bajo del desempeño laboral. Se concluye que, existe relación altamente significativa entre ambas variables T_b de Kendall de 0,432 y $p < 0,05$ ²².

El investigador para medir la correlación utilizó el Tau b de Kendall, el cual se utiliza cuando se correlacionan variables ordinales o una variable ordinal y una continua. Los valores obtenidos se interpretaron de forma similar al coeficiente de correlación de

Spearman o Pearson. Se concluyó que la presencia de altos niveles de burnout tiene como efecto un bajo nivel de desempeño laboral.

Mendoza (2020), en su investigación titulada: Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018; su objetivo fue hallar la relación existente entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018. La metodología de estudio fue no experimental, descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 77 empleados administrativos; los instrumentos empleados para la recolección de datos fueron el cuestionario de síndrome de burnout y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados encontrados fueron que existe un nivel medio 63,6 % de burnout, un 27,3% tuvo un nivel alto y solo el 9,1 % bajo, con relación al desempeño laboral el 62,3 % tuvo un nivel medio de desempeño laboral, 27,3% alto y el 10,4% bajo. Se concluye que, existe relación inversa y moderada entre el desempeño laboral y el Síndrome de burnout, corroborada por el $Rho = -0,647$ y p valor igual a 0,00 ²³.

La investigación se basa en la relación que existe entre ambas variables, encontrando una asociación inversa y significativa con un valor de $-0,647$ ($p=0,00$), la metodología de estudio fue similar, presentando un nivel de burnout medio y desempeño laboral medio. El estudio permitió contrastar sus resultados con la presente investigación.

Cardozo y Ríos (2019), en su investigación titulada: Síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería en Centro de Salud San Jerónimo Andahuaylas – Apurímac, año 2017; su objetivo fue identificar la relación que existe entre síndrome de burnout y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el centro de salud San Jerónimo Andahuaylas – Apurímac, 2018. La metodología de estudio fue cuantitativa descriptiva correlacional de diseño transversal. La población estuvo constituida por 22

enfermeros; la recolección de datos se realizó a través de los cuestionarios de Maslach y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados encontrados según sus dimensiones del síndrome de burnout se encuentran relacionadas directamente con el desempeño laboral y las dimensiones del desempeño laboral también se relaciona directamente con el síndrome de burnout, encontrando un coeficiente Tau b de Kendall de 0,593 ($p=0,005$). En la dimensión despersonalización encuentra Rho de 0,928 ($p=0,000$) siendo una relación directa, alta y muy significativa. Se concluye que, existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral ²⁴.

El estudio utilizó como estadístico de correlación el coeficiente Tau b de Kendall para variables ordinales. El hallazgo más importante en el estudio fue la relación que hace el investigador con las dimensiones del desempeño laboral en relación al síndrome burnout. Concluyó que existe una relación significativa y moderada entre la variable síndrome de burnout y desempeño laboral.

Antecedentes locales

Contreras y Sandoval (2021), en su investigación titulada: El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019; su objetivo fue determinar la relación del síndrome de burnout en el desempeño del personal médico del área de emergencia de EsSalud en el distrito de Chimbote, 2019. La metodología de estudio fue de diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 27 médicos; para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios correspondientes del síndrome de burnout y desempeño. Los resultados encontrados evidencian que existe un nivel alto de síndrome de burnout siendo un 59,26%, el 33,33% un nivel intermedio, en la variable de desempeño, un 88.89 % tiene un buen nivel de desempeño y 7,41% presenta un nivel moderado. Se concluye que, no existe relación entre el síndrome de burnout y el

desempeño en el personal del área de emergencia de EsSalud Chimbote, 2019¹³.

En el estudio la metodología empleada fue similar de acuerdo al tipo y nivel de investigación. Los resultados obtenidos reportan un alto nivel de burnout y un nivel alto de desempeño laboral en el personal médico, sin embargo, no se encuentra relación alguna entre ambas variables, por lo que se concluyó que el tamaño de muestra de este estudio es muy pequeño para hacer mayores inferencias.

González (2017), en su investigación titulada: El síndrome de burnout y desempeño laboral en el departamento de enfermería del Hospital III Essalud Chimbote periodo 2017; su objetivo fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño Laboral en el departamento de enfermería del Hospital III Essalud Chimbote periodo 2017. La metodología de estudio fue bajo un cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 57 enfermeros entre hombres y mujeres; la recolección de datos se realizó a través de los cuestionarios de Maslach Inventory y el desempeño laboral, ambas en escala tipo Likert. Los resultados encontrados evidencian que existe relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral a través de correlación de Pearson con un 0.831%. Se concluye que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador ya que se observa una relación entre las variables ¹⁴.

El diseño de este estudio fue similar al propuesto en la investigación, siendo el coeficiente de correlación de Spearman muy alto, se evidenció que existe relación entre las variables. Los resultados se manifestaron a través de actitudes y conductas del personal de salud hacia los usuarios con un alto porcentaje de agresividad e irritabilidad, así como también en la disminución de su capacidad laboral.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Síndrome de burnout

3.2.1.1. Conceptualización del síndrome de burnout

La historia del síndrome de burnout comienza en 1974, Freudenberger expone por primera vez el carácter clínico del síndrome de burnout, quien lo hizo al observar el comportamiento de los trabajadores de salud luego del periodo de un año, percatando una disminución en el entusiasmo, pérdida de trabajo en equipo y desmotivación con repercusiones en el plano anímico ²⁵, en 1976 se propone una definición más articulada de síndrome de burnout, atribuyéndose entre sus causas al contacto continuo con otras personas en el entorno y condiciones de trabajo ².

Existen muchas definiciones que tratan de explicar el síndrome de burnout, así una de estas la define como un conjunto de síntomas físicos, mentales y emocionales que se producen por una continua exposición al estrés en un ambiente laboral donde se interactúa con personas, de tal modo que van a alterar aspectos personales y del entorno, manifestándose con el paso del tiempo a la exposición prolongada del factor estresante ²⁶. Por su parte, Cristina Maslach y Jackson²⁷ hace referencia a este síndrome como una respuesta inadecuada a un tipo de estrés, evidenciado por actitudes negativas y despersonalizadas hacia otras personas.

Por otro lado, Loayza²⁸ hace referencia a este síndrome como un agotamiento, siendo cada vez más usual entre los trabajadores que brindan servicios de forma directa con los pacientes. Asimismo, Aranda y Huaranca ²⁹ lo definen como grupos de señales semiológicas orgánicas y psicosociales que ocurren en el ámbito laboral, en los que existe una gran demanda de energía del trabajador.

Para Nabizadeh, Adib y Bolandianbafghi³⁰, luego de analizar varias definiciones centran su definición como un tipo de estrés ocasionado

por el ambiente laboral, llamado también como el trabajador quemado, siendo este síndrome característico de sujetos que se encuentran en contacto continuo con personas o situaciones en el ámbito laboral que predisponen a estrés.

Según Margarita y Vinaccia³¹, señala que el espacio físico donde el sujeto labora puede predisponerlo a gran carga de estrés, sobre todo cuando faltan estrategias de afrontamiento, presentándose así una continua situación de estrés, considerada fuentes de riesgo con efectos en la esfera mental y social que lleva a la forma más habitual de desarrollar el síndrome. En la última etapa en la que la fatiga psíquica se hace evidente, la persona suele presentar impulsos negativos hacia su misma persona; sobre todo dirigida contra su actividad laboral, experimenta pérdida de la autoestima, así como percepción exagerada de incapacidad e incompetencia.

En tal sentido, se puede definir este síndrome como la presencia de estrés laboral agudo y constante, como consecuencia de factores estresantes presentes en el trabajo y que se representan mediante agotamiento físico y mental, generando consecuencias en el individuo tales como la autoestima baja y falta de interés en sus funciones.

3.2.1.2. Fases de síndrome de burnout

El síndrome de burnout es una entidad que emerge de forma gradual y en el que existen fases evolutivas, la primera suele estar asociada con un nuevo reto para el trabajador, con experiencia de entusiasmo y alegría más allá de lo común y lleno de expectativas se suelen trazar metas, aunque para su cumplimiento la jornada sea larga. En la segunda fase se presenta un estancamiento pues no se han logrado cumplir con las expectativas propuestas, por el contrario, las jornadas extenuantes han tenido repercusiones deteriorando el estado de ánimo sobre todo por la fatiga constante a la que ha sido expuesto, apareciendo el estrés laboral, la ansiedad y depresión ³².

En la tercera fase de frustración se experimenta la idea que el trabajo que se está desarrollando no tiene sentido alguno, se ha convencido de que no sirve a para nada, en esta etapa la ocurrencia de cualquier incidente por más trivial que sea va a desencadenar una respuesta sobredimensionada y con frecuencia cargada de agresividad, cuando esta situación es evidente generalmente ya se está ante un estado patológico de la salud, aflorando o agravando problemas emocionales previos, los problemas en su conducta suele ser notorio y se convierte en un real problema para la institución donde labora³².

La cuarta fase se caracteriza por la apatía, apareciendo un trato con un aura mecánico y distante con los pacientes, estas características señaladas se identifican como un mecanismo compensador y de defensa del sujeto.

La última fase de burnout se refiere a la fase quemado, en esta es frecuente el colapso tanto actitudinal y conductual, situación que repercute en el trato hacia los pacientes, cuando esto ocurre el sentimiento de frustración e insatisfacción es enorme ³².

En efecto, se puede señalar que las fases del síndrome van apareciendo paulatinamente debido al factor estresante que está expuesto, empezando por el inicio de un nuevo trabajo generando expectativas y actitudes positivas. En la segunda fase, el trabajador se da con la sorpresa que no hay cumplimiento de lo que se tenía previsto en el ámbito laboral, en la tercera fase se comienza a tener conflictos en su ambiente laboral, y por último experimenta actitudes negativas hacia sus actividades que realiza en dicha institución.

3.2.1.3. Causas del síndrome de burnout

Según Palomino y Molina³³, los trabajadores que están en contacto directo con otras personas o que tiene muchas responsabilidades pueden desencadenar esta problemática, estos pueden estar inmersos en cuatros grandes grupos.

Socioeconómico

En este grupo se encuentra la insatisfacción que tiene el personal debido a la mala remuneración, falta de insumos y recursos, inestabilidad laboral por el tipo de contrato.

Organizativos

En este grupo destaca la falta de comunicación entre los trabajadores y la organización, la sobrecarga de trabajo, clima organizacional, falta de incentivos y reconocimientos por parte de la institución, y por ultimo las condiciones laborales.

Personales

Las causas personales que afectan a los individuos son las dudas sobre su desempeño en el trabajo, la falta de formación como capacitaciones y experiencia, la vida social fuera del contexto laboral que influyen en el desarrollo de sus funciones, y el ser mujer debido, a los problemas que existen aún en la sociedad.

Relacionadas al paciente

Los problemas que pasan actualmente en el personal de salud a nivel nacional son muchos, entre ellos tenemos pacientes o familiares conflictivos, la falta de comunicación entre los familiares con el personal sanitario, expectativas que se tiene de los enfermos en su mejoría y la toma de decisiones en todos los profesionales ante un paciente terminal o con muchas enfermedades subyacentes.

Ante lo expuesto, se puede observar un panorama más claro sobre las causas que conllevan o desencadenan el síndrome de burnout, entre ellas se pueden observar las causas personales como problemas que pasan fuera del contexto laboral, entre ellas las funciones relacionadas al hogar como el papel de ser madre, situación que genera una sobrecarga emocional, del mismo modo, los problemas relacionados al paciente ocasionando altos niveles de estrés en el personal sanitario.

3.2.1.4. Manifestaciones clínicas del síndrome de burnout

Las exposiciones a situaciones de estrés persistente pueden ocasionar algunos trastornos con repercusiones orgánicas como alteraciones del corazón, síndrome de fatiga crónica, enfermedades neurológicas siendo la cefalea la más común, trastornos gastrointestinales representados por el intestino irritable, llegando incluso a alteraciones dérmicas siendo la psoriasis y el prurito sus exponentes más altos³⁴.

Los efectos psicosociales se caracterizan por un deterioro de las relaciones con los compañeros de trabajo, alteraciones como la irritabilidad, la depresión y la frustración no son raras lo que va a llevar a un quiebre emocional donde una pérdida del sentimiento de autorrealización se constituye como el mayor exponente, afectando seriamente su productividad laboral³⁵.

El síndrome se manifiesta en aspectos fundamentales que pueden conllevar a ciertas complicaciones en el bienestar de los profesionales de salud, de los cuales, las manifestaciones mentales se caracterizan por sensación de vacío, cansancio, desengaño, ineptitud, lo que conlleva a una pérdida de la autoestima seguida de pobre realización personal, este constante coctel de sentimientos influye en la aparición de manifestaciones físicas se caracterizan ya detalladas, las cuales van a complicar aún más su condición siendo necesario la identificación y tratamiento del caso, de lo contrario su condición laboral se verá seriamente afectada atentando contra el desarrollo normal de la institución ²⁶.

Al respecto, la exposición a estresores por un largo tiempo puede desencadenar una serie de consecuencias que afectan la salud corporal, mental, emocional y social de los empleados de una organización, evidenciado por la falta de compromiso en sus actividades, mal clima organizacional así también ausentismo laboral por la aparición de enfermedades.

3.2.1.5. Dimensiones del síndrome de burnout

En los últimos años se puede observar este síndrome en profesionales que están en relación constante con la comunidad como enfermeras, médicos, etc., como una respuesta al estrés continuo con consecuencia individual, social y organizacional³⁶. Además, Aranda y Huaranca²⁹ hacen mención que la estructura del síndrome está compuesta por tres dimensiones, entre las que se tiene como primera dimensión el agotamiento emocional y sus indicadores; la segunda dimensión es la despersonalización la cual también tiene indicadores y por último, la tercera dimensión es la realización personal, la cual es inversa y también posee indicadores.

Agotamiento emocional

Se define así a la presencia de irritabilidad y cansancio que usualmente tiene repercusiones físicas y psíquicas en la organización laboral, el sujeto tiene la convicción de que le es imposible estar al nivel de sus compañeros, se afirma también que esta dimensión del burnout es evidente cuando el servidor es consciente de que el entusiasmo con el que suele realizar su trabajo y el servicio que presta a los demás ya no es el mismo como era al principio²⁹.

Despersonalización

Se entiende como despersonalización a la aparición de conductas, sentimientos y actitudes deshumanizadas dirigidas a aquellos a los que se debe servir, aunque los compañeros de trabajo suelen recibir el mismo trato, su conducta suele estar cargada de irritabilidad y desmotivación hacia la actividad que realiza; de modo que el sujeto marca una gran distancia con sus usuarios y compañeros de trabajo, hace evidente su estado de irritación, se le nota irónico y despectivo, es común cuando se llega a este estado que también tenga repercusiones en el ámbito familiar²⁹.

Realización personal

La realización personal hace referencia a las ganas de poseer un logro o tener éxito en el ámbito laboral, esta dimensión es inversa y se caracteriza porque, ante los retos, el sujeto responde con una voluntad y energía de superación. Aunque es común que el sujeto este insatisfecho con su rendimiento y siempre está buscando rendir más, situación que lo llevará a obtener éxitos profesionales. Algunos pueden presentar el efecto contrario pero esta dimensión mide la capacidad de organizarse, empeñarse y dar mucho de si en el trabajo logrando sus expectativas y la capacidad de atender mejor a sus clientes usualmente es el mejor estímulo para los trabajadores²⁹.

Con esto, se puede tener un conocimiento más amplio de las consecuencias de este síndrome, analizando sus dimensiones de forma independiente, de tal forma que los puntajes obtenidos de forma global y por dimensiones permitan a otros investigadores comparar sus resultados en relación con otros estudios.

3.2.2. Desempeño laboral

3.2.2.1. Conceptualización del desempeño laboral

El desempeño laboral hace referencia a la acción de desarrollar las labores que le fueron encomendados, y esta normada en el servicio al que ingresa; en el sector salud el sujeto está acreditado para el desarrollo de dicha acción, es decir, está acorde con su profesión, la cual debe acreditar con el título profesional³⁷.

También el desempeño puede ser definido como la acción propia del empleado el cual realiza actividades en relación a lineamientos y metas predefinidas, la cual debe presentar concordancia con sus capacidades, experiencia y sentimientos, una buena sincronía permitirá un rendimiento óptimo en la institución³⁸.

Una definición más simple hace referencia que el desempeño laboral no es más que la actividad que el trabajador viene realizando según lo acordado con la empresa. Otras formas más elaboradas vinculan esta actividad con el cumplimiento de normas de la organización

como las de bioseguridad, el correcto uso del tiempo y responsabilidad con la preservación de la salud en el trabajo³⁹.

También se define como toda acción cumplida por un trabajador en relación al cumplimiento de las actividades encomendadas, demostrando su idoneidad en el desarrollo de estas⁴⁰.

Por su parte Do⁴¹ afirmó que la monitorización y medición de la productividad del trabajador permitirá clasificarlos y brindar estímulos como premios cuando logren un determinado logro.

También Lee y Lee⁴², señalan que el recurso monetario debe ser dejado de lado al momento de evaluar el desempeño laboral y que este debe de ser manejado buscando otros criterios. Así mismo, Dinc⁴³, señala que la importancia de identificar los componentes que permiten una mejor productividad, los cuales deben ser estimulados para obtener trabajadores y organizaciones más eficientes.

También Fordjour y Chan⁴⁴, ofrecen una filosofía diferente y afirma que la divulgación de metas a lograr permite que la conducta de los trabajadores se adecúe a estas, con lo que afirma que esto va a repercutir en mejoras en el desempeño, señala que esta meta debe ser alta y difícil de alcanzarla, motivando así a los trabajadores.

Para Eliyana, Ma'arif y Muzakki⁴⁵, se define el desempeño laboral como la manera en el cual los integrantes de la organización trabajan de forma eficaz para lograr metas en común, en concordancia con reglas previamente establecidas.

Gordon et al. ⁴⁶ por su parte señala que el desempeño laboral es la eficacia individual y satisfactoria de cada uno de los empleados al interno de la institución y manifiesta que es vital buscar la forma de medir mediante scores la productividad de cada uno de ellos.

El desempeño laboral puede hacerse evidente cuando se confronta lo realizado por el trabajador con los objetivos y metas que le fueron otorgados a cumplir, se propone la utilización de fichas de

verificación que permitan puntuar el grado de cumplimiento⁴⁷, de modo que al evaluar los resultados, se debe tener en cuenta que las personas no son iguales y se debe esperar variaciones en el rendimiento. Sin embargo, es importante comparar el rendimiento también de un mismo trabajador en fechas distintas para tener poder plasmar su productividad⁴⁸.

En base a los aportes dados por los autores, se puede definir el desempeño laboral como todas las actividades o acciones que realizan los trabajadores con el fin o propósito de cumplir los objetivos y metas trazadas por una institución u organización, estas actividades pueden ser medidas a través de indicadores y evaluaciones.

3.2.2.2. Características del desempeño laboral

Se tiene a la efectivización y ejecución de la labor encomendada, que puede ser cuantificada con eficiencia y calidad. Se debe evidenciar la demostración del logro en los objetivos y metas mediante el concurso de conocimientos previos, al uso de la disciplina y cumplimiento de las normas estipuladas. Todo esto debe ponerse en evidencia con un acervo documentario donde se recopilan certificaciones, grados o títulos que avalan el rol o actividad que desempeña ⁴⁷.

En el desempeño se señalan al planeamiento y la organización, que consiste en la formulación de objetivos claros, estableciéndose la ruta a seguir. El seguimiento y la solución de problemas, donde se establece un cronograma claro promoviendo el desarrollo de los objetivos, problematizando e incluso proponiendo nuevas estrategias para superarlos. Otro de los factores es las relaciones entre las personas y grupos, entre las cuales se debe fomentar la comunicación y flujos de apoyo. No debe faltar la función del líder, quien debe promover el trabajo en equipo y la continua motivación de los trabajadores. Destaca aquí la toma de decisiones según la

priorización de los problemas propuestos por el grupo, se debe apoyar en normativas y políticas vigentes⁴⁹.

También resulta importante la calidad de trabajo como un factor del desempeño, caracterizándose por la minimización de los errores y ostentar una alta calificación. Aporta aquí la responsabilidad que apela a la conciencia del trabajador quien conoce los deberes inherentes a su cargo y debe superar de forma eficaz las expectativas. Otros factores importantes a tener en cuenta es la calidad de trabajo, la comunicación, la necesidad inherente de los conocimientos profesionales pertinentes necesarios que son requisitos ineludibles para realizar una determinada actividad, sobre todo en entidades⁵⁰.

Por otro lado, todas las instituciones deben contar con un líder que pueda servir de guía, teniendo como resultado un personal que se sienta cómodo al dar opiniones, ideas, así como un ambiente donde exista un buen clima laboral. Las diferencias entre un líder y un jefe influyen en las expectativas del trabajador, situación que puede conllevar al incumplimiento de los objetivos trazados.

3.2.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral

Entre las situaciones que se asocian a un inadecuado desempeño esta la motivación, donde los incentivos que brinde la institución van a influir en un buen desempeño de sus actividades. La remuneración económica, también es una motivación muy importante para el trabajador ya que va a permitir el logro de sus objetivos tanto personales como en la institución que labora. La infraestructura adecuada del trabajo es de suma importancia ya que es el lugar donde el trabajador realiza sus actividades eficientemente con un clima laboral ameno, ya que es importante sentirse cómodo en el lugar donde se labora, esto permite y motiva a desempeñar sus labores correctamente en un ambiente donde existe respeto por la comodidad de sus trabajadores⁵¹.

La clave para que una institución pueda tener buenos resultados, es establecer metas u objetivos, esto genera motivación para los trabajadores, poniendo empeño y dedicación para poder cumplir las metas fijadas por dicha institución, asimismo estas metas pueden ser vistas como desafíos las cuales serán medidas. El reconocimiento en el trabajo, este punto es importante considerar que las organizaciones reconozcan la labor eficiente que realizan sus trabajadores, siendo una motivación que trae como consecuencias eficacia y eficiencia, la omisión de este paso puede conllevar desmotivación a los trabajadores situación que se vería reflejada en la producción y desempeño⁵¹.

Al involucrar al trabajador en el grupo que decide las actividades de una institución, se genera confianza en ellos, el brindar opiniones y propuestas siendo estas consideradas para encaminar bien la empresa presenta mejoras en cualquier ámbito laboral. De tal modo que, las capacitaciones resultan de interés ineludible para la organización, ya que todo su personal debe estar en capacitaciones continuas de acuerdo con la especialidad que presenten, esto puede conllevar ascensos, lo cual genera beneficios propios al trabajador y la instrucción⁵¹.

Se puede agregar, que los factores que influyen en un buen desempeño están basados en el respeto, incentivos, recursos, reconocimiento y capacitaciones constantes por parte de toda institución, situación que no solo va a beneficiar a los trabajadores sino también a la producción de la organización siendo reflejado en sus indicadores de evaluación.

3.2.2.4. Evaluación del desempeño laboral

Según Chiavenato⁵², la revisión de las actividades laborales consta de un sistema organizado y metódico en el cual las organizaciones evalúan constantemente a sus trabajadores, el desempeño varía de persona a persona debido a los diferentes factores que influyen en esta. Se debe tener en cuenta que la valía de una recompensa o

estímulo y la percepción de esta suelen ser concordantes con el esfuerzo que un trabajador está dispuesto a realizar, el esfuerzo es individual, esto también depende de las habilidades y capacidades que tiene cada persona.

La evaluación del desempeño va a permitir implementar nuevas políticas de compensación, va a permitir la toma de decisiones y ascensos, así como identificar las debilidades que tiene el personal para realizar capacitaciones, por esta razón se puede decir que la evaluación trae beneficios para los trabajadores como para la institución, el tener consigo ventajas permite identificar y evaluar el potencial humano de cada trabajador, y al mismo tiempo poder identificar trabajadores que necesitan mejorar o ser despedidas de los cargos que ocupan, teniendo como resultado un aumento en la productividad y oportunidades⁵².

En relación, la evaluación se puede concluir como la serie de pasos que permite identificar las habilidades, así como las deficiencias que se pueden encontrar en el personal en los diferentes servicios que cuenta una institución. Es de suma importancia considerar incentivos y capacitaciones que se brindan al personal para el cumplimiento de sus objetivos.

3.2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral

Para Manrique y Rodríguez⁴⁰, medir el desempeño laboral, no ha sido fácil, y a lo largo de los últimos años se han presentado diversos instrumentos, siendo adoptados aquellos que ofrecen la mayor objetividad y menor subjetividad, concluyéndose que siempre lo más viable ha resultado establecer dimensiones. En la presente investigación se evalúan para el desempeño laboral dimensiones entre las que se señalan: primero, las relaciones interpersonales, en segundo lugar, la dimensión experiencia personal o habilidad práctica y como tercera dimensión se evalúa la satisfacción laboral.

Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales están asociadas al vínculo de dos a más personas en base a sus sentimientos y emociones, tales como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios, las actividades sociales y las interacciones en el hogar. Las relaciones interpersonales tienen lugar en un amplio número de contextos, como el matrimonio, la familia y el entorno social, así como las organizaciones religiosas y todo tipo de contextos donde exista comunicación de dos a más personas⁴⁰.

Las instituciones como los centros de salud, están conformadas por un grupo de profesionales que mediante sus actividades que desempeñan ya sea de manera dependiente e independiente están en constante comunicación aportando un valor a la organización, de tal manera que, el ambiente de trabajo influye en el manejo y soluciones de problemas para lograr los objetivos y metas trazadas.

Cabe recalcar, que los profesionales de salud en su centro de labores, así como fuera de este, están expuestos a una gran cantidad de factores estresantes, esto evidencia la Teoría de las Necesidades propuesto por Abraham Maslow, donde el ser humano prioriza sus necesidades en relación a la situación que está atravesando en un momento determinado. En ciertas ocasiones este tipo de situaciones son capaces de desencadenar reacciones adversas en la salud que repercuten en su quehacer diario.

Experiencia personal o habilidad práctica

La experiencia personal hace referencia a todo tipo de conocimiento basado en estudios que aseguran la excelencia profesional, en el campo laboral, un trabajador mientras más sea su experiencia laboral mejor será su desempeño en la organización. La experiencia se basa en los años que un trabajador ejerce un cargo, mejorando la habilidad práctica situación que va a conllevar a realizar sus actividades o tareas específicas con mayor facilidad⁴⁰.

Los profesionales de salud a medida que adquieren experiencias en el ámbito teórico y práctico, las habilidades que desarrollan lo hacen con más destrezas, lo que permite que las actividades que realizan sean más seguras y rápidas, debido a la demanda de profesionales capacitados que necesitan diferentes instituciones, este se ve en la obligación de ir en busca de nuevos conocimientos a través de capacitaciones constantes para mejorar sus habilidades en su centro laboral.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se considera como un sentimiento de agrado que experimenta la persona al realizar sus funciones en un trabajo de su interés, en un entorno que le permite sentirse cómodo dentro de una organización o empresa, percibiendo por parte de la empresa compensaciones psico socioeconómicas acorde con sus expectativas. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como el sentimiento de desagrado que experimenta el individuo al realizar funciones que no le interesa, percibiendo así una falta de compensaciones psico-socioeconómicas acorde a sus expectativas⁴⁰.

En toda institución u organización, donde los trabajadores trabajen en equipo y no de forma individual, la satisfacción laboral será mayor. Hay muchos factores que conllevan a una satisfacción laboral, entre ellas se tiene la retribución económica, el clima laboral, relaciones interpersonales, respeto, y el reconocimiento esto retribuye de forma positiva para mejorar la productividad, con esto se puede concluir que la satisfacción laboral influye en la actitud del profesional de salud frente a sus responsabilidades , lo que conlleva un mayor compromiso con la institución, De modo que si existe una satisfacción baja, no hay suficiente motivación ni responsabilidad en su labores diarias.

3.2.2.6. Relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral

Ángeles⁵³, halló una correlación inversa entre las variables estrés laboral y el desempeño laboral, debido a que el estrés presentaba un mayor puntaje, el desempeño presentó una tendencia a la baja, atribuyendo mayor énfasis a la carga laboral y a las pésimas relaciones personales en el área laboral.

Gamarra⁵⁴, en sus hallazgos afirma que existe una relación inversa entre las dimensiones del estrés laboral y del desempeño laboral indicando que el desempeño laboral se va a maximizar cuando los niveles de estrés disminuyan.

Es importante mencionar que otros investigadores reportan datos contradictorios como los de Lauracio y Lauracio⁵⁵, quien no encontró correlación entre el burnout y desempeño laboral en ninguna de sus dimensiones.

Por ello, el presente estudio pretende determinar cómo afecta el síndrome de burnout en el desarrollo del desempeño laboral, para identificar de manera oportuna al personal que se encuentra afectado, beneficiando no solo a los trabajadores de la institución sino directamente a los usuarios que acuden a este establecimiento de salud.

3.2.3. Teorías relacionadas al Síndrome de burnout y desempeño laboral

Teoría de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow relacionada al síndrome de burnout

Una de las principales teorías que se relaciona ampliamente a la motivación es la conocida Teoría de la Jerarquía de las Necesidades, propuesta por el psicólogo Abraham Maslow, a raíz de muchos años de observaciones clínicas. Se basa fundamentalmente en la idea de que, si se desea motivar a algún individuo, se necesita entender y saber en qué nivel de dicha jerarquía se encuentra esa persona. Este autor, dice también que la motivación humana está referida a la voluntad de querer satisfacer sus necesidades,

identificando una jerarquía ascendente conformada por varios niveles, empezando desde las necesidades fisiológicas como las más básicas hasta las necesidades más elevadas de realización personal, como las necesidades de seguridad, las necesidades de estima, las necesidades de pertinencia así como las necesidades de autorrealización⁵⁶.

Según Maslow, existen diversas categorías de necesidades básicas, cada una de las cuales se irá presentando conforme la anterior este razonablemente satisfecha, se integran y organiza la conducta entorno a incentivos o metas que llevan a satisfacerlas⁵⁷.

Asimismo, Maslow asegura que la falta de expresión de las necesidades origina inadaptación psicológica, también considera dos tipos de necesidades de estima, la primera hace alusión al deseo de sobresalir entre individuos y segundo, hace referencia al respeto y apreciación de los logros, cuando las necesidades no se satisfacen, la persona se siente débil; todos tienen diferentes motivaciones y capacidades, las necesidades fisiológicas y amorosas es de suma importancia para la persona; sin embargo, cuando existe necesidades tales como el hambre, la salud las necesidades afectivas son consideradas en un segundo plano, las necesidades psicológicas también deben ser abordadas con el fin de preservar la salud⁵⁸.

Teoría de la Adaptación de Callista Roy relacionada al síndrome de burnout

El síndrome de burnout es percibido como un problema de salud, también es considerado como un tipo de estrés laboral, lo cual es experimentado en personas que, en su deseo de adaptarse a un extenuado y desgastante trabajo caracterizado por un exceso de demandas y presiones laborales, se genera en el trabajador un sobreesfuerzo, teniendo como consecuencias la aparición de enfermedades, situación que se reflejada en el rendimiento y calidad del servicio⁵⁹.

Por otro lado, el Modelo de Enfermería que mejor se puede ajustar directamente al patrón adaptación tolerancia al estrés en el personal con labor asistencial es el Modelo de Adaptación de Callista Roy. Las publicaciones realizadas por Callista, surgen en base a su experiencia personal y profesional como enfermera, al identificar conductas adaptables en niños ocasionadas por alguna enfermedad. Con el paso de los años, este modelo ha ido profundizándose en el campo humanístico y en las ciencias sociales debido a la influencia de otras teóricas en enfermería tales como Martha Rogers y Margaret Newman ⁶⁰.

Los metaparadigmas que conforman esta teoría, está basada en la salud que hace alusión a la persona como un ser completo e integral que tiene la capacidad de adaptarse, el cuidado de enfermería hace referencia a la energía que emplea la persona en la adaptación teniendo como resultado poca energía para el desarrollo y logro de objetivos, la persona que es considerada como un individuo biopsicosocial , y por último está el entorno considerando que este tiene un impacto en el crecimiento y comportamientos de los individuos y los grupos de su entorno⁶¹.

La Teoría de capacidad de Adaptación, es definida como todo proceso de adaptación y describe estrategias que utiliza el individuo para responder las influencias y cambios ambientales, de tal forma que crea una interacción ambiental y humana, considerando a la persona como un ser holístico y multidimensional, es decir responde como un sistema adaptativo total, a su vez es capaz de procesar información que genera una estratificación de comportamientos y estrategias empleadas en el afrontamiento ⁶².

Existen modos de adaptación, como el fisiológico, evidenciado por actitudes y respuestas fisiológicas que la licenciada en enfermería observa en el individuo con cierto nivel de estrés, aquí la intervención de enfermería es ayudar a reconocer las respuestas ante estímulos y aplicar estrategias que permiten controlar dichas reacciones como

es el aumento del ritmo cardiaco, aumento de la tensión arterial, etc.⁶². Asimismo, se tiene que el autoconcepto involucra aspectos psicológicos y espirituales del hombre. La autoestima, que es considerada una necesidad fundamental que nos permite conocer quién es uno mismo, su significado y su fin en el universo, se define también al autoconcepto como una agrupación de creencias y sentimientos de un individuo hacia su persona, el cual recrea la percepción que tiene la persona hacia los demás y el mismo ⁶³.

Por otro lado, el desempeño de rol son conductas que están vinculadas con la posición que ocupa la persona en la sociedad, la cual se subdivide en áreas, tenemos la primaria condicionada por la edad y sexo, las secundarias están vinculadas con las comunidades, y por último las terciarias que se encuentran temporales dentro la sociedad como los cargos laborales⁶⁰.

Por último, la interdependencia, que tiene como factor principal la autoimagen y el dominio de su papel social de cada persona en la interacción con los individuos de su entorno, creando así relaciones de interdependencia, que suelen ser alteradas por los cambios de su entorno⁶⁴.

En cuanto al rol que ocupa el profesional de salud, comprende el adecuado desempeño de sus funciones en su ambiente laboral, el cual presenta cada vez más exigencias en el cumplimiento de las normas y reglamentos de la institución, estando respaldado por la burocracia institucional, situación que afecta al profesional de forma directa en su conducta y en el usuario externo ,afectando la calidad de servicios prestados; motivo por el cual toda institución debe brindar buenas condiciones de trabajo y ambiente laboral⁶⁵. El personal asistencial que presenta mayor estrés laboral fueron aquellos con mayores demandas de atención ya que requieren mayor tiempo y dedicación, muchas veces para salvar vidas, lo cual también genera estado de ansiedad y estrés⁶⁶.

Teoría de Confort de Katharine Kolcaba relacionada al desempeño laboral

El cuidado de enfermería se caracteriza por una visión holística de la humanidad en el que los cuidados que brindan las enfermeras estén dirigidas a las necesidades de los pacientes. De este modo, las enfermeras deben tener un cuerpo de conocimiento científico, ser confiables, empáticas, tolerantes y observadoras para lograr una buena relación enfermera - paciente, para favorecer la confianza, seguridad y comunicación logrando así una atención de calidad ⁶⁷.

Según Dowd ⁶⁸, la disciplina que caracteriza a enfermería tiene como objetivo deseable la comodidad, el confort, siendo esta una necesidad que tiene que ser satisfecha, cuando existe un buen confort entonces son los usuarios quienes adoptan conductas de búsqueda de la salud; de esto parte la importancia de esta teoría en la práctica de la enfermera porque permite tener una buena planificación y diseño de los cuidados. El personal de enfermería debe aplicar sus cuidados de confort e incorporarlos en cada actividad que realizan, para mejorar el confort se deben realizar acciones adecuadas y documentar los resultados de los usuarios.

La teoría del confort define al cuidado como la valoración que se hacen a las necesidades y la búsqueda de la comodidad, esta teoría se centra en lo que la enfermera hace por los pacientes incluyendo sus aspectos culturales y espirituales, cuando existe un desempeño óptimo de la enfermera, familia o institución entonces tenemos salud, la enfermera puede incorporar en cada acción los cuidados de confort, permitiendo potenciar su creatividad y satisfacción, ocasionando una alta satisfacción de los usuarios⁶⁸.

Uno de los elementos considerado en esta teoría, es el cuidado de los pacientes en buenas condiciones, esto quiere decir que las enfermeras para realizar un buen cuidado necesitan tener buenas condiciones laborales, estas deben ser ofrecidas por las instituciones. Los beneficios que debe brindar todo institución para

un buen desempeño de su personal son apoyo institucional, estabilidad laboral, comodidad en su ambiente de trabajo, remuneración e incentivos, equilibrio emocional y, por último, disminución de los factores estresantes ⁶⁹.

Los profesionales de enfermería deben realizar sus funciones en adecuadas condiciones laborales, las cuales deben ser brindadas por la institución, los elementos que afectan en la calidad de vida laboral y profesional se encuentran dividida en condiciones laborales, demandas laborales y satisfacción de ofrecer cuidados, otro de los elementos que influyen en la satisfacción del personal es el vínculo que se establece entre los profesionales, según esta teoría se puede concluir que los profesionales de enfermería deben proporcionar confort a sus usuarios de este mismo modo deben recibir confort por parte de la institución donde laboran, mejorando su calidad de vida ⁶⁹.

3.3. Marco Conceptual

Síndrome: Es considerado como el grupo de síntomas que existen y se van agrupando simultáneamente, y por lo general, está en relación con una patología etiológicamente definida o con un proceso fisiopatológico ⁷⁰.

Estrés: Producto de una relación de gran demanda y bajos grados de libertades en las tomas de decisiones, produciendo estrés psicológico y fisiológicos y posibles enfermedades ⁷¹.

Desempeño: Es definido como el conjunto de objetivos propuestos por la institución, la cual se alcanza de forma individual, y que todos los trabajadores deben llegar a cumplir, se comprende a través ciertas características individuales, entre las cuales se consideran las habilidades, cualidades, capacidades y necesidades ⁷².

Necesidad: Es un componente básico del ser humano que afecta su comportamiento, porque siente la falta de algo para poder sobrevivir o sencillamente para estar mejor ⁷³.

Adaptación: Es la estabilidad emocional y personalidad de las personas, que hace referencia a la exigencia que tiene el individuo de lograr un ajuste entre sus propias características personales y las demandas del medio donde interactúa ⁹.

Confort: Se define como galicismo cuyo sobresaliente se consigue relacionar al conocimiento de bienestar, aunque éste parece ser más desarrollado y relacionado directamente con la salud ⁷⁴.

Evaluación: Se considera el paso más importante de toda organización, porque permite comprobar el nivel de desempeño que presenta cada uno de los trabajadores, fortaleciendo las debilidades y mejorando la capacidad técnica ⁷⁵.

Teoría: Está conformada por un grupo presupuestos y conceptos, que están relacionadas entre sí, abarcando no solo la práctica, sino también la investigación y la enseñanza ⁷⁶.

IV. METODOLOGÍA

La presente investigación pertenece a un enfoque cuantitativo porque se utiliza instrumentos estructurados de tipo Likert para la recolección de datos con el fin de probar la hipótesis, en base a medición numérica y análisis estadístico⁷⁷.

4.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo

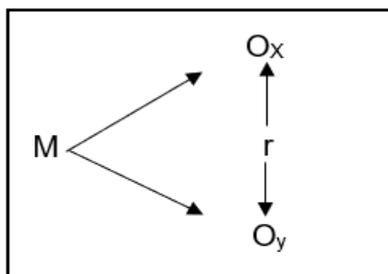
Siguiendo los conceptos básicos de investigación, el tipo de estudio fue aplicada, porque tuvo como propósito dar soluciones al problema; así mismo, fue de corte transversal, puesto que la variable se midió en una sola ocasión⁷⁷.

Nivel

De acuerdo con el nivel de la investigación, es de nivel correlacional porque midió el grado de relación entre que existe entre las dos variables de estudio⁷⁷.

4.2. Diseño de Investigación

Según Hernández y Mendoza⁷⁸, el diseño de investigación seleccionado fue no experimental descriptivo correlacional. No experimental, basándose fundamentalmente en la observación de los fenómenos tal y como se dan en su momento sin manipular las variables, así como descriptivo correlacional, puesto que se buscó establecer la relación entre dos variables significativas del objeto de estudio, representándose a través del siguiente esquema:



Dónde:

M = Personal asistencial del Centro de Salud Progreso

Ox = Síndrome de burnout

Oy = Desempeño laboral

r = Relación de asociación (coeficiente de correlación)

4.3. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote, 2022.

Hipótesis específicas

H.E.1: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote, 2022.

H.E.2: Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote, 2022.

H.E.3: Existe relación significativa entre la realización personal y el laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote, 2022.

4.4. Identificación de las variables

Variable X: Síndrome de burnout

Dimensiones:

D1. Agotamiento emocional

D2. Despersonalización

D3. Realización personal

Variable Y: Desempeño laboral

Dimensiones

D1. Relaciones interpersonales

D2. Experiencia laboral o habilidad practica

D3. Satisfacción laboral

4.5. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Tipo de variable estadística
Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	Agotamiento laboral Cansancio laboral Fatiga Exceso de esfuerzo Desgaste Frustración laboral Exceso de trabajo Estrés laboral Acabado	1,2,3,6,8,13,14,16 y 20	- Nunca (0) - Pocas veces al año (1) - Una vez al mes (2) - Pocas veces al mes (3) - Una vez a la semana (4) - Pocas veces a la semana (5) - Todos los días (6)	Alto ≥ 27 Medio 19-26 Bajo 0-18	Ordinal
	Despersonalización	Trato Insensibilidad Endurecimiento emocional Despreocupación Culpabilidad	5,10,11 15,22	- Nunca (0) - Pocas veces al año (1) - Una vez al mes (2) - Pocas veces al mes (3) - Una vez a la semana (4) - Pocas veces a la semana (5) - Todos los días (6)	Alto ≥ 10 Medio 6-9 Bajo 0-5	Ordinal

	Realización personal	Facilidad de comprender Eficacia Influencia positiva Energía laboral Clima agradable Motivación Confianza en sí mismo Calma emocional	4,7,9,12 17,18, 19 y 21	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca (6) - Pocas veces al año (5) - Una vez al mes (4) - Pocas veces al mes (3) - Una vez a la semana (2) - Pocas veces a la semana (1) - Todos los días (0) 	Alto ≥ 40 Medio 34-39 Bajo 0-33	Ordinal
--	----------------------	--	-------------------------------	---	--	---------

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Tipo de variable estadística
Desempeño laboral	Relaciones interpersonales	Valores Relaciones	1,2,3, 4,5	- Nunca (0) - Casi nunca (1) - A veces (2) - Casi siempre (3) - Siempre (4)	Alto 18-25 Medio 12-17 Bajo 5-11	Ordinal
	Experiencia laboral o habilidad práctica	Nivel ocupacional Años de servicio Capacitación Liderazgo Toma de decisiones	6,7,8,9, 10,11,1 2,13,14, 15,16	- Nunca (0) - Casi nunca (1) - A veces (2) - Casi siempre (3) - Siempre (4)	Alto 18-25 Medio 12-17 Bajo 5-11	Ordinal
	Satisfacción laboral	Edad Sexo Estabilidad laboral Grado de instrucción Salario Tiempo trabajo	17,18,1 9,20	- Nunca (1) - Casi nunca (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5)	Alto 15-20 Medio 9-14 Bajo 4-8	Ordinal

4.6. Población – Muestra

Población

Se define como población al conjunto de todos los casos que presentan especificaciones determinadas y se encuentran en un espacio/tiempo determinado⁷⁸.

La población estuvo constituida por profesionales de la salud del Centro de Salud Progreso de Chimbote que se encontraron en trabajo presencial durante el año 2022.

Tabla 1.

Profesionales de la salud del Centro de Salud Progreso de Chimbote

Área	N°
Medicina	5
Psicología	2
Enfermería	11
Obstetricia	13
Técnicos en Enfermería	8
Laboratorio	5
Farmacia	3
Biología	1
Nutrición	1
Fisioterapia	1
Odontología	2
Total	52

Muestra

Se define como un subgrupo de casos de una población, con las mismas características y límites⁷⁸. En la presente investigación la muestra estuvo constituida por los mismos elementos de la población que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión. Es decir, todos los que aceptaron formar parte del estudio, nuestra muestra fue de 52 profesionales de la salud del Centro de Salud Progreso de Chimbote que se encontraban en trabajo presencial durante el año 2022.

Criterios de inclusión

- Personal asistencial que labora en el Centro de Salud Progreso.
- Personal que acepte ser parte del estudio, previo al consentimiento informado.
- Personal que no presente síntomas de COVID-19.
- Personal que cumplan con las medidas de bioseguridad; doble mascarilla, protector facial y distanciamiento social.

Criterios de exclusión

- Personal recién contratado, menor a 15 días.
- Estar de vacaciones.
- Luto de familiar reciente en los últimos 15 días.

Muestreo

El tipo de muestreo utilizado es denominado no probabilístico de tipo censal, de tal manera que se utiliza cuando la población escogida es relativamente pequeña, es decir se toma toda la población asignada como muestra ⁷⁹.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de Información

Técnica

Como técnica de investigación se usó la encuesta, la cual se define como un instrumento sistematizado, sobre preguntas respecto a una o más variables a medir, siendo el instrumento más utilizado en la recolección de datos⁷⁸. Se utilizaron documentos ya elaborados y estructurados de preguntas cerradas para las dos variables de interés, utilizándose tanto para el síndrome de burnout como para el desempeño laboral.

Instrumento

Cuestionario Síndrome de burnout: El instrumento tuvo por objetivo evaluar el estrés del personal asistencial, teniendo un total de 22 ítems y estructurada por tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Ficha técnica del instrumento

Nombre del cuestionario:	Maslach Burnout Inventory
Autor(a):	Cristina Maslach y Susan E. Jackson (1981)
Nombre del instrumento adaptado:	Cuestionario del síndrome de burnout
Autores:	Viteri Paredes Joselyn
Año:	2021
Objetivo del estudio:	Evalúa el estrés en el personal asistencial
Administración:	Individual o colectiva
Duración:	15 min
Muestra:	Personal asistencial del centro de Salud Progreso
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional - Despersonalización - Realización personal
Escala valorativa:	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Pocas veces al año - Una vez al mes - Pocas veces al mes - Una vez a la semana - Pocas veces a la semana - Todos los días
Validez:	Validado por Viteri J. (2021), mediante juicio de expertos: Hinojosa Marilu, Sesme Dennis y Mazacón Betty.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach de 0,925

Tabla 2.

Baremos de la variable síndrome de burnout

	Bajo	Moderado	Alto
VX: Síndrome de burnout	0- 33 puntos	34 – 36 puntos	67- 99 puntos
D1: Agotamiento emocional	(0-18) puntos	(19-26) puntos	(≥27) puntos
D2: Despersonalización	(0-5) puntos	(6-9) puntos	(≥10) puntos
D3: Realización personal	(0-33) puntos	(34-39) puntos	(≥40) puntos

Cuestionario Desempeño Laboral: El instrumento tuvo por objetivo evaluar el desempeño laboral en el personal asistencial, teniendo un total de 20 ítems y estructurada por tres dimensiones: Relaciones interpersonales, experiencia o Habilidad practica y satisfacción laboral.

Ficha técnica del “Cuestionario de desempeño laboral”

Nombre del cuestionario:	Cuestionario de Desempeño laboral
Autor(a):	Castillo y Atau (2013)
Nombre del instrumento adaptado:	Cuestionario de desempeño laboral de trabajadores del CSP
Autores:	Vilcarino Patricia
Año:	2022
Objetivo del estudio:	Evaluar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral
Administración:	Individual o colectiva
Duración:	15 min
Muestra:	Personal asistencial del centro de Salud Progreso
Dimensiones:	- Relaciones interpersonales - Experiencia o Habilidad práctica - Satisfacción laboral
Escala valorativa:	- Nunca - Casi nunca

- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Validez: Validado por Vilcarino P (2022), mediante juicio de expertos: Fernández Patty, Isuiza José y Llajamango Betty.

Confiabilidad: Alfa de Cronbach de 0,934

Los baremos asignados por la variable y la dimensión son:

Tabla 3.

Baremos de la variable desempeño laboral

	Bajo	Moderado	Alto
VX: Desempeño laboral	11 a 33 puntos	34 a 66 puntos	67 a 100 puntos
D1: Relaciones interpersonales	5 a 11 puntos	12 a 17 puntos	18 a 25 puntos
D2: Experiencia o habilidad	5 a 11 puntos	12 a 17 puntos	18 a 25 puntos
D3: Satisfacción laboral	4 a 8 puntos	9 a 14 puntos	15 a 20 puntos

Para efectuar dicho trabajo de investigación, se realizó la coordinación pertinente con el personal asistencial y/o jefaturas del Centro de Salud Progreso, en el cual se evaluó con dicha encuesta en un periodo de 3 días, recopilándose información a través del cuestionario virtual de Google drive mediante de la aplicación de WhatsApp. Todos los participantes aceptaron el consentimiento informado adjuntado en la encuesta.

4.8. Técnica de análisis y procesamiento de datos

Se realizó al concluir la recolección de los datos, se organizó y se obtuvieron las siguientes conclusiones que nos permitió responder a

las interrogantes que llevaron a realizar esta investigación. Una vez obtenidos los datos se realizaron los siguientes pasos:

1° Codificación: La información obtenida se seleccionó y se generaron códigos para cada uno de los instrumentos. En datos generales de forma ascendente, para los 22 ítems del síndrome de burnout se codificó 0 para nunca, 1 para pocas veces al año o menos, 2 para una vez al mes o menos, 3 para pocas veces al mes, 4 para una vez a la semana, 5 para pocas veces a la semana y 6 para todos los días. En relación a los 20 ítems del cuestionario de desempeño laboral, estos se codificaron de la forma: 1 para nunca, 2 para casi nunca, 3 para a veces, 4 para casi siempre y 5 para siempre.

2° Calificación: Consistió en la asignación de un puntaje según los criterios establecidos en la matriz del instrumento para la recolección de datos. Para el cuestionario de "Maslach burnout Inventory para evaluar el síndrome de burnout" la calificación se realizó según sus dimensiones luego de sumar los códigos ingresados. Así para el agotamiento emocional fue bajo hasta 18 puntos, moderado de 19 a 26 y alto de 27 a más. Para la dimensión despersonalización la calificación fue hasta 5 puntos, moderada de 6 a 9 puntos y alta de 10 a más. Para la dimensión realización personal la calificación fue baja hasta 33 puntos, moderada de 34 a 36 puntos y alta de 37 a más. Y para la clasificación global del burnout se consideró bajo hasta 33 puntos, moderado de 34 a 36 puntos y alto de 37 a 99 puntos.

Para el instrumento cuestionario de desempeño laboral de trabajadores del Centro de Salud Progreso, se calificó según sus tres dimensiones: para la dimensión relaciones interpersonales se calificó como bajo de 5 a 11 puntos, entre 12 a 17 puntos medio y de 18 a 25 puntos alto. Para la dimensión experiencia o habilidad práctica, bajo entre 5 a 11 puntos, medio de 12 a 17 puntos y alto cuando supera los 18 puntos. Para la tercera dimensión satisfacción

laboral fue bajo hasta 8 puntos, 9 a 14 puntos se clasificó como medio y alta de 15 a más puntos.

3° Tabulación de datos: En este proceso se elaboró una data donde están los códigos de los sujetos muestrales, el software utilizado fue SPSS versión 26⁸⁰. La información se ingresó por fila cada sujeto evaluado y por columna cada variable, incluyendo datos generales y los códigos para cada ítem de cada uno de los dos instrumentos, se generaron variables por dimensión y global según ítem asignados para cada dimensión sumando los puntajes y agrupándolos según calificación por ítem, de esta forma se gestionaron los datos por tablas de frecuencias para las características generales y para el burnout y rendimiento laboral en global y sus dimensiones.

4° Interpretación de los resultados: En esta etapa una vez tabulado ya los datos se presentaron en tablas y figuras, siendo interpretadas en función de la variable, el procesamiento de la información fue descriptivo y correlacional, la parte correlacional se realizó mediante el análisis de correlación, según la distribución de los datos, se asignó el coeficiente de correlación de Spearman ⁸¹.

Para la interpretación de los resultados, se empleó la técnica del análisis univariado cuando la información analizada implica una sola variable sea esta cuantitativa o cualitativa, siendo la variable cuantitativa evaluada según medidas de tendencia central y de dispersión y las cualitativas según análisis de frecuencias absolutas y relativas ⁸². La técnica estadística descriptiva utilizada fue el análisis de frecuencias absolutas y relativas (en porcentajes) cuyos resultados se mostraron en tablas simples y se realizaron gráficos de columnas para estas tablas. Ver tabla del 1 al 11.

5° Comprobación de la hipótesis: La hipótesis se comprobó a través de métodos estadísticos, la técnica estadística es la bivariada, la cual analizó la relación entre dos variables ⁸³. La técnica estadística inferencial utilizada fue el coeficiente de correlación de Spearman con la confiabilidad de Fisher obtenida de forma automática por el

software SPSS versión 26, pues es el método que correlaciona dos variables ordinales, en escala de intervalo (como en este caso, siempre en cuanto tengan distribución no normal) y es útil también para variables con escala de razón cuya variable no presenta distribución normal. En este estudio son dos variables cuantitativas con escala de intervalo, en un inicio tienen escala ordinal, pero al sumar sus códigos se convirtieron en escala de intervalo, por lo que se propuso la técnica bivariada de coeficiente de correlación de Spearman ^{81,84}. la prueba de normalidad fue la de Kolmogorov-Smirnov, el software que permitió este cálculo fue el SPSS versión 26 ⁸⁰. El nivel de significancia fue de 0,05.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Tabla 4.

Síndrome de burnout en personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Síndrome de burnout	Bajo	10	19,2%
	Medio	27	51,9%
	Alto	15	28,9%
Total		52	100,0%

Fuente: Datos obtenidos durante la investigación.

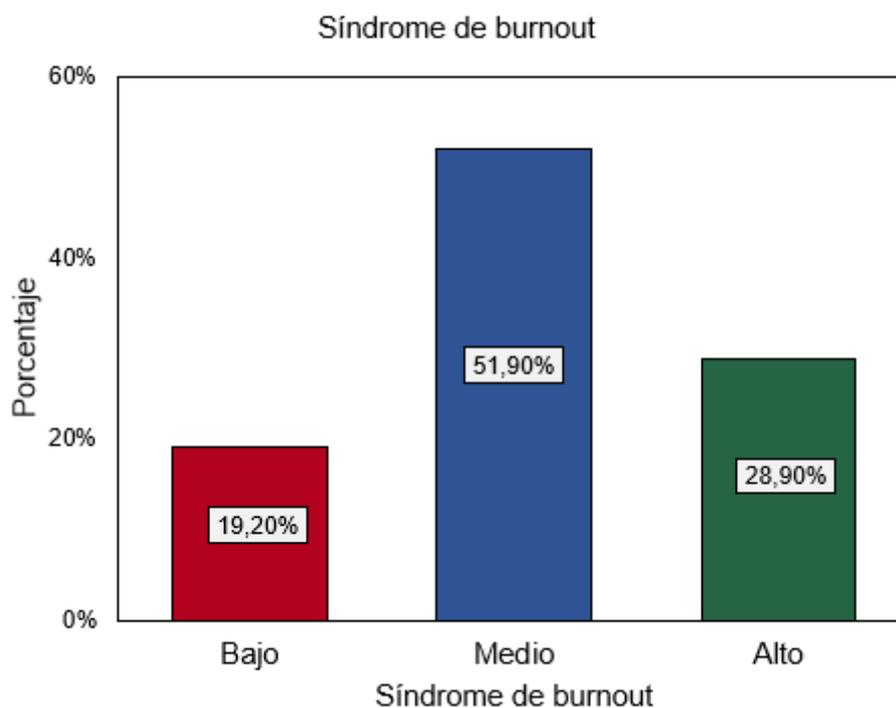


Figura 1. Síndrome de burnout en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

Tabla 5.

Agotamiento emocional en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento emocional	Bajo	25	48,1%
	Medio	11	21,1%
	Alto	16	30,8%
Total		52	100,0%

Fuente: Datos obtenidos durante la investigación.

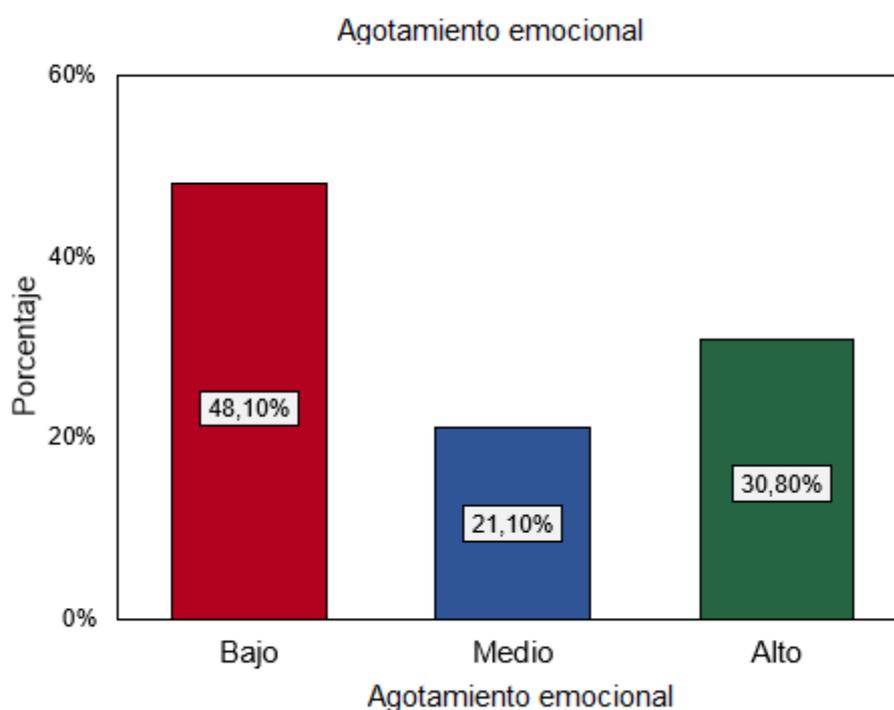


Figura 2. Agotamiento emocional en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

Tabla 6.

Despersonalización en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Despersonalización	Bajo	17	32,7%
	Medio	13	25,0%
	Alto	22	42,3%
Total		52	100,0%

Fuente: Datos obtenidos durante la investigación.

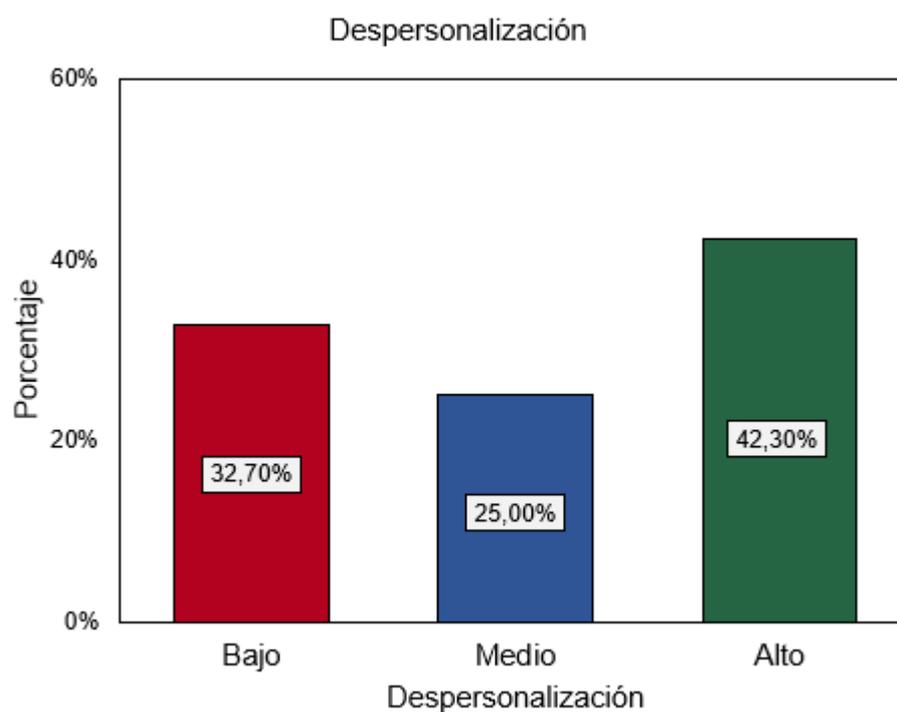


Figura 3. Despersonalización en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

Tabla 7.

Realización personal en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Realización personal	Bajo	10	19,2%
	Medio	29	55,8%
	Alto	13	25,0%
Total		52	100,0%

Fuente: Datos obtenidos durante la investigación.

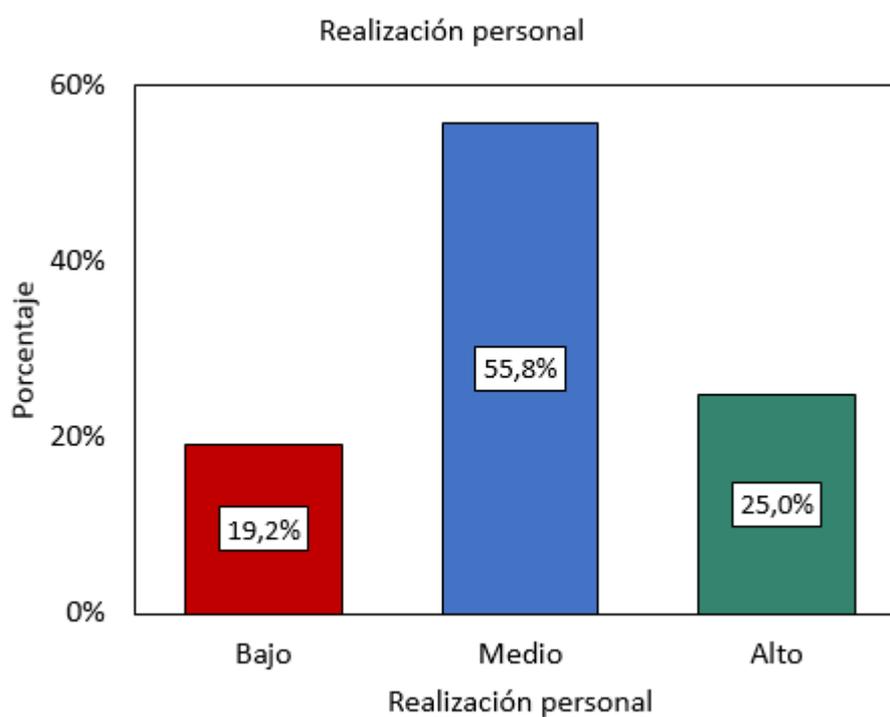


Figura 4. Realización personal en trabajadores asistenciales del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

Tabla 8.

Desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Bajo	0	0
	Medio	10	19,2%
	Alto	42	80,8%
Total		52	100,0%

Fuente: Datos obtenidos durante la investigación.

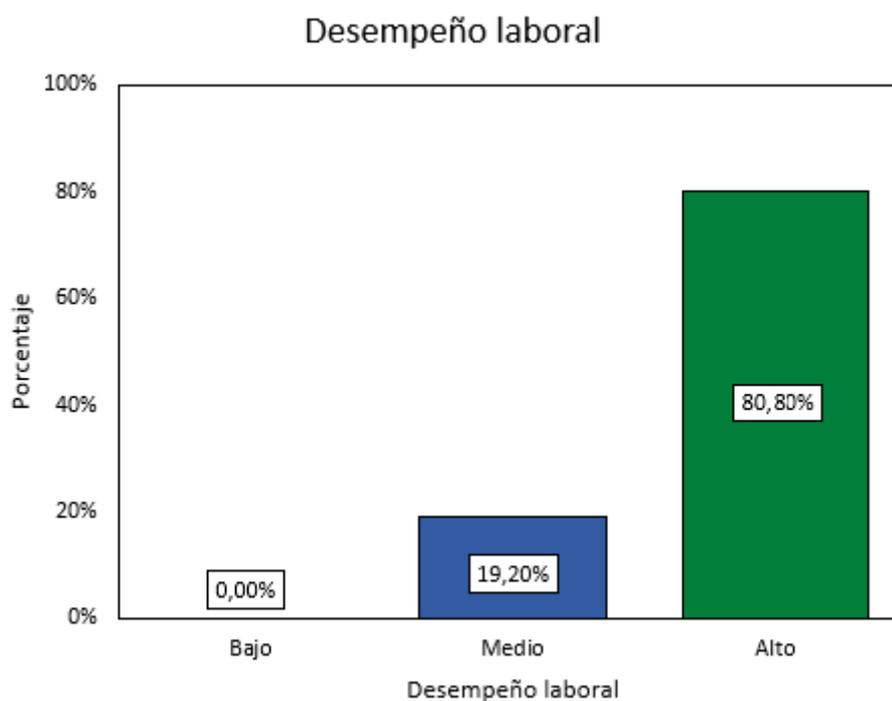


Figura 5. Desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022.

Tabla 9.

Relaciones interpersonales en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Relaciones interpersonales	Bajo	0	0
	Medio	6	11,5%
	Alto	46	88,5%
Total		52	100,0%

Fuente: Datos obtenidos durante la investigación.

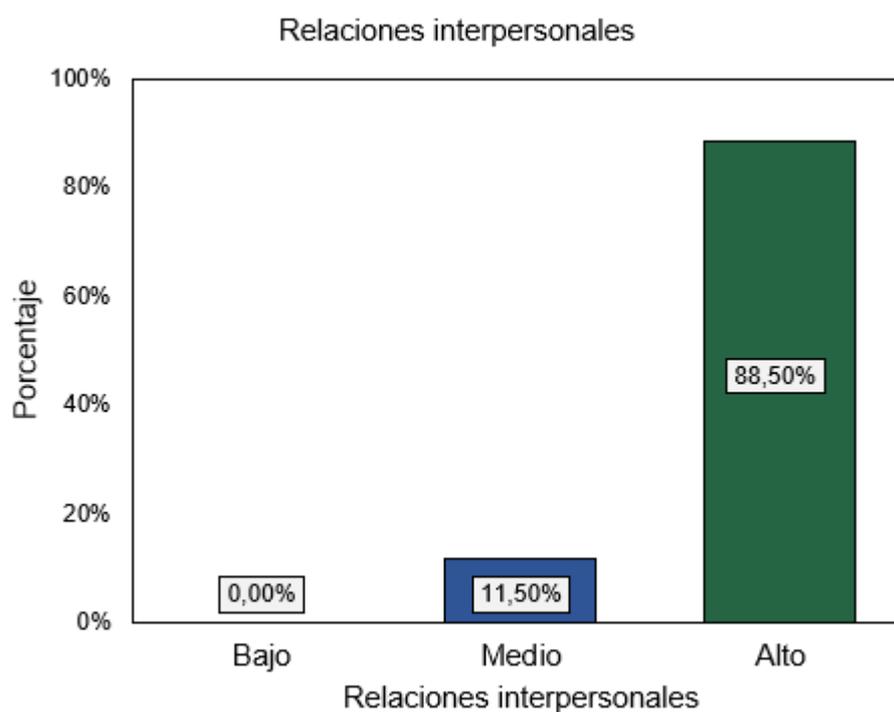


Figura 6. Relaciones interpersonales en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

Tabla 10.

Habilidad práctica en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Habilidad práctica	Bajo	0	0
	Medio	12	23,1%
	Alto	40	76,9%
Total		52	100.0%

Fuente: Datos obtenidos durante la investigación.

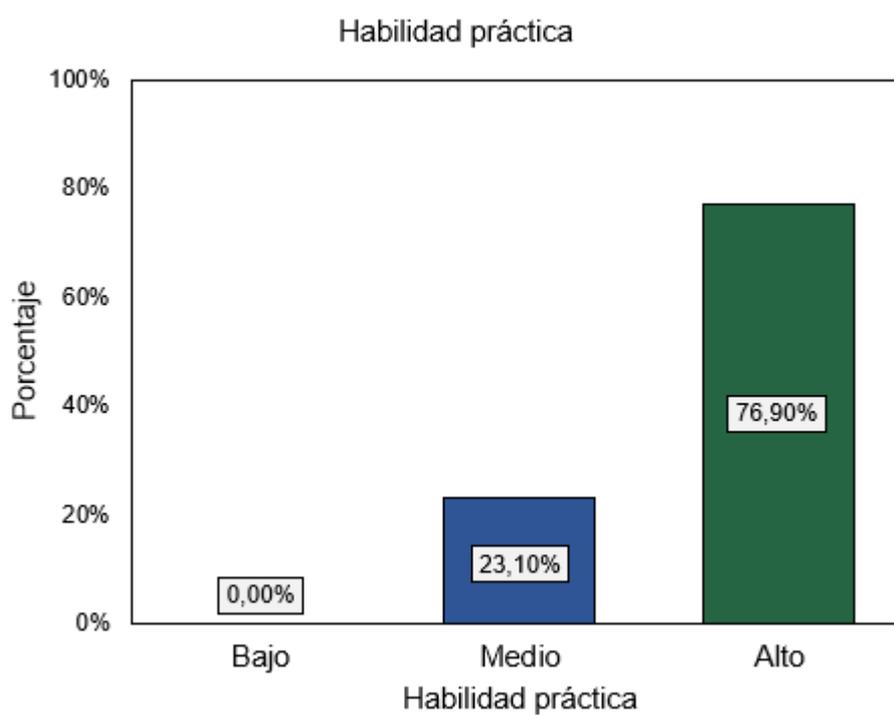


Figura 7. Relaciones interpersonales en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022.

Tabla 11.

Satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción laboral	Bajo	1	1,9%
	Medio	16	30,8%
	Alto	35	67,3%
Total		52	100,0%

Fuente: Datos obtenidos durante la investigación.

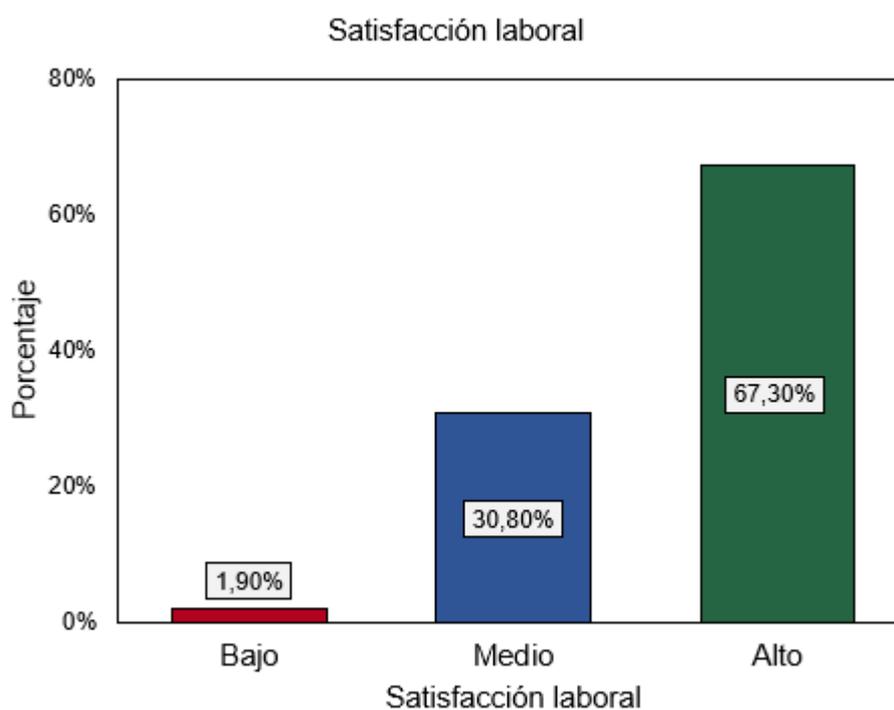


Figura 8. Satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022.

5.2. Interpretación de resultados

En la tabla 4 y figura 1 se observa la distribución según niveles de la variable síndrome de burnout en 52 trabajadores asistenciales del Centro de Salud Progreso de Chimbote, en la que se evidencia que su prevalencia fue bajo en 10 trabajadores que corresponde al 19,2% de la muestra; fue medio en 27 trabajadores que corresponden al 59,1% y alto en 15 trabajadores que corresponden al 28,9%. De la muestra de estudio estos resultados establecen que el nivel de síndrome de burnout reportado con mayor frecuencia fue el medio.

En la tabla 5 y figura 2 se observa la distribución de la dimensión agotamiento emocional en 52 trabajadores asistenciales del Centro de Salud Progreso de Chimbote, en la que se evidencia que su prevalencia fue bajo en 25 trabajadores que corresponde al 48,1% de la muestra; fue medio en 11 trabajadores que corresponden al 21,1% y alto en 16 trabajadores que corresponden al 30,8%. De la muestra de estudio estos resultados establecen que el nivel de la dimensión agotamiento emocional reportado con mayor frecuencia fue bajo.

En la tabla 6 y figura 3 se observa la distribución de la dimensión despersonalización en 52 trabajadores asistenciales del Centro de Salud Progreso de Chimbote, en la que se evidencia que su prevalencia fue bajo en 17 trabajadores que corresponde al 32,7% de la muestra; fue medio en 13 trabajadores que corresponden al 25,0% y alto en 22 trabajadores que corresponden al 42,3%. De la muestra de estudio estos resultados establecen que el nivel de la dimensión despersonalización reportado con mayor frecuencia fue alto.

En la tabla 7 y figura 4 se observa la distribución de la dimensión realización personal en 52 trabajadores asistenciales del Centro de Salud Progreso de Chimbote, en la que se evidencia que su

prevalencia fue bajo en 10 trabajadores que corresponde al 19,2% de la muestra; fue medio en 29 trabajadores que corresponden al 55,8% y alto en 13 trabajadores que corresponden al 25,0%. De la muestra de estudio estos resultados establecen que el nivel de la dimensión realización personal reportado con mayor frecuencia fue medio.

En la tabla 8 y figura 5 se observa la distribución según niveles de la variable desempeño laboral de 52 trabajadores asistenciales del Centro de Salud Progreso de Chimbote, en la que se evidencia que 10 trabajadores que corresponden al 19,2% de la muestra demuestran un desempeño laboral en un nivel medio y 42 trabajadores que corresponden al 80,8% de la muestra de estudio demuestran un desempeño laboral en un nivel alto.

En la tabla 9 y figura 6 se observa la distribución de la dimensión relaciones interpersonales de 52 trabajadores asistenciales del Centro de Salud Progreso de Chimbote, en la que se evidencia que 6 trabajadores que corresponden al 11,5% de la muestra demuestran relaciones interpersonales en nivel medio y 46 trabajadores que corresponden al 88,5% de la muestra demuestran relaciones interpersonales en nivel alto. De la muestra de estudio estos resultados establecen que el nivel de la dimensión relaciones interpersonales reportado con mayor frecuencia fue el alto.

En la tabla 10 y figura 7 se observa la distribución de la dimensión habilidad práctica de 52 trabajadores asistenciales del Centro de Salud Progreso de Chimbote, en la que se evidencia que 12 trabajadores que corresponden al 23,1% de la muestra demuestran habilidad práctica en nivel medio y 40 trabajadores que corresponden al 76,9% de la muestra demuestran habilidad práctica en nivel alto. De la muestra de estudio estos resultados establecen que el nivel de la dimensión habilidad práctica reportado con mayor frecuencia fue el alto.

En la tabla 11 y figura 8 se observa la distribución de la dimensión satisfacción laboral de 52 trabajadores asistenciales del Centro de Salud Progreso de Chimbote, en la que se evidencia que 1 trabajador que corresponde al 1,9% de la muestra demuestra satisfacción laboral baja y 16 trabajadores que corresponden al 30,8% de la muestra demuestran satisfacción laboral en nivel medio y 35 trabajadores que corresponden al 67,3% de la muestra demuestran satisfacción laboral en nivel alto. De la muestra de estudio estos resultados establecen que el nivel de la dimensión satisfacción laboral reportado con mayor frecuencia fue el alto.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Inicia con la prueba de normalidad, que permitirá establecer la opción paramétrica o no paramétrica para elegir el coeficiente de correlación más pertinente.

Prueba de normalidad

H₀: Los puntajes de síndrome burnout y desempeño laboral tienen distribución normal.

H₁: Los puntajes de síndrome burnout y desempeño laboral tienen distribución no normal.

Significancia ($\alpha=0,05$), no se rechaza la hipótesis nula si p valor es mayor 0,05 y se acepta que los puntajes tienen distribución no normal, por lo que se deberá usar la correlación de Spearman. Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y la distribución es normal y se utilizará la correlación de Pearson.

Tabla 12

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estad.	gl	Sig.	Estad.	gl	Sig.
Síndrome burnout	,127	52	,036	,946	52	,020
Agotamiento emocional	,138	52	,015	,908	52	,001
Despersonalización	,187	52	,000	,861	52	,000
Realización personal	,216	52	,000	,898	52	,000
Desempeño laboral	,092	52	,200	,979	52	,495
Relaciones interpersonales	,131	52	,027	,953	52	,040
Experiencia o habilidad	,079	52	,200	,979	52	,498
Satisfacción laboral	,131	52	,025	,948	52	,024

Fuente: Data de resultados

La prueba de Kolmogorov-Smirnov reporta que el puntaje de desempeño laboral tiene distribución normal, pero dos de sus

dimensiones: relaciones interpersonales y satisfacción laboral tienen distribución no normal. El puntaje burnout tiene distribución no normal, así como sus dimensiones. Ante esto, cuando una de las variables que va a correlacionar tiene una distribución no normal, se utilizara una prueba no paramétrica, por lo cual se asume el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para demostrar la correlación entre las variables.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula. Ho: $r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

Hipótesis alterna. Ha: $r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H0 se acepta la hipótesis alterna

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

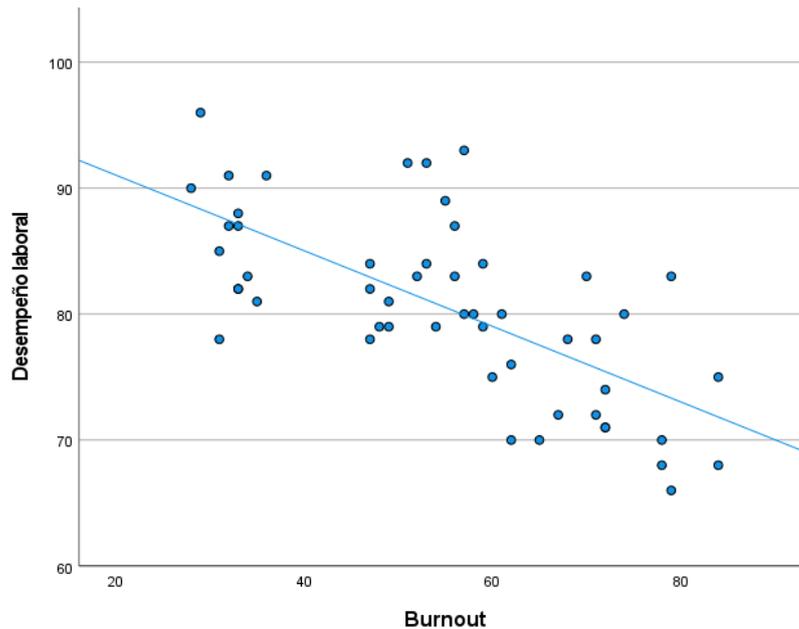
			Syndrome de burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Síndrome burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-0,679
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	52	52
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-0,679	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

Potencia estadística post hoc ($1-\beta$) = 0,999 (calculada con G*Power)

Interpretación:

El resultado del p valor (Sig. = 0,000) es menor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe una relación significativa entre el síndrome de burnout global y el desempeño laboral en personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a -0,679 indicando una correlación negativa moderada.

Diagrama de dispersión:



Interpretación: En el diagrama obtenido la línea de referencia indica que existe una relación lineal negativa. El nivel de concentración de los puntos indica un grado de relación entre el puntaje de síndrome burnout y el puntaje de desempeño laboral, entre las variables graficadas.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

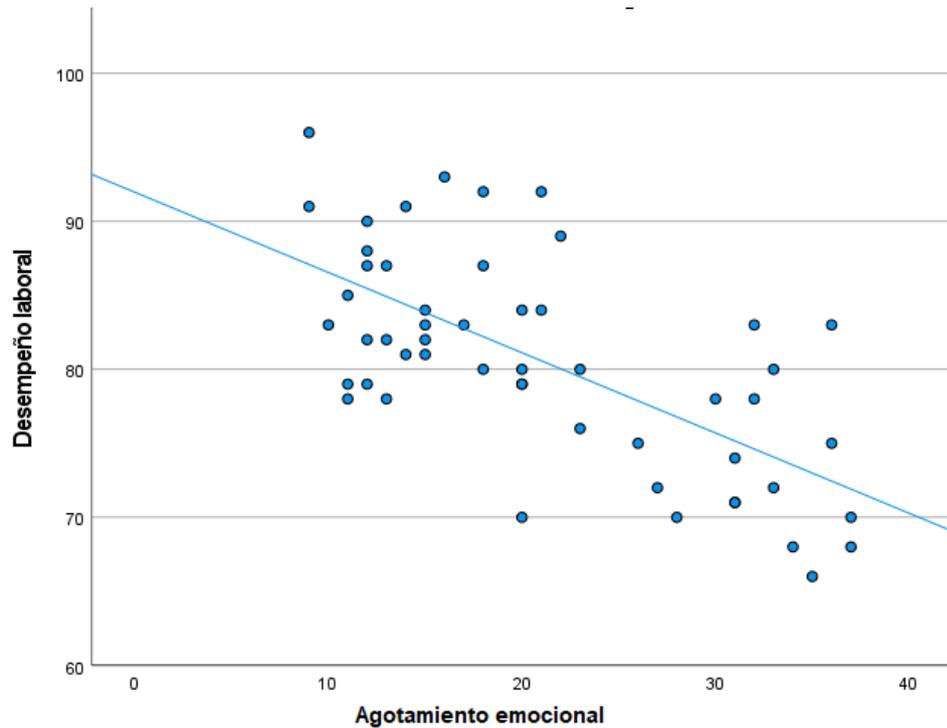
			Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-0,601
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	52	52
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-0,601	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

Potencia estadística post hoc $(1-\beta) = 0,998$ (calculada con G*Power)

Interpretación:

El resultado del p valor (Sig. = 0,000) que es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a -0,601 indicando una correlación negativa moderada.

Diagrama de dispersión:



Interpretación: En el diagrama obtenido la línea de referencia indica que existe una relación lineal negativa. El nivel de concentración de los puntos indica un grado de relación entre el puntaje para la dimensión de burnout agotamiento emocional y el puntaje de desempeño laboral, entre las variables graficadas.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la dimensión de burnout despersonalización y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la dimensión de burnout despersonalización y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

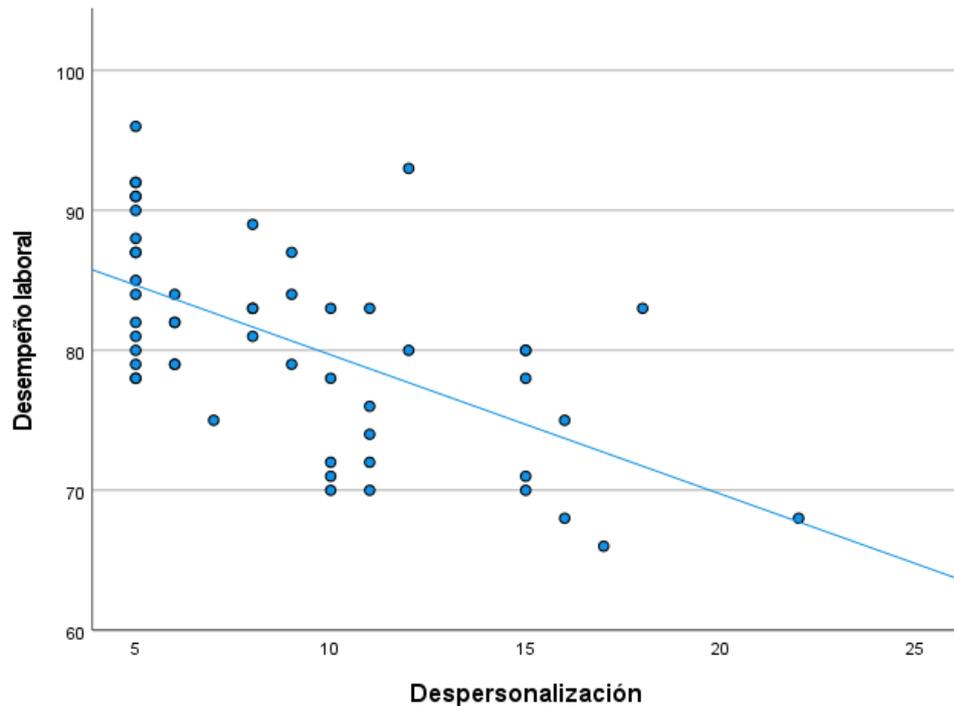
			Despersonalización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-0,591
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	52	52
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-0,591	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

Potencia estadística post hoc $(1-\beta) = 0,997$ (calculada con G*Power)

Interpretación:

El resultado del p valor (Sig. = 0,000) es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a -0,591 indicando una correlación negativa moderada.

Diagrama de dispersión:



Interpretación: En el diagrama obtenido la línea de referencia indica que existe una relación lineal negativa. El nivel de concentración de los puntos indica un grado de relación entre el puntaje para la dimensión de burnout despersonalización y el puntaje de desempeño laboral, entre las variables graficadas

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Regla de decisión:

$p > \alpha$ = acepta H_0 se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = rechaza H_0 se acepta la hipótesis alterna

Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

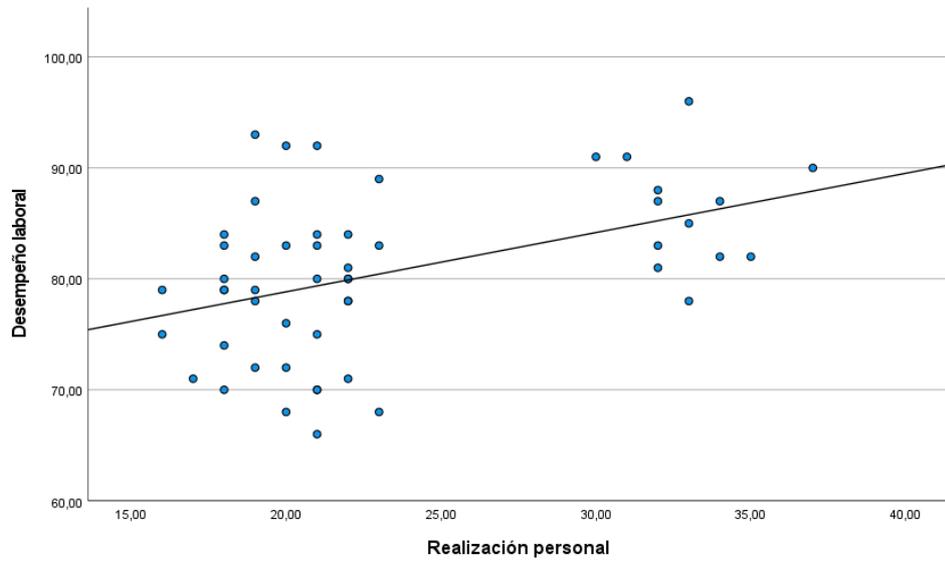
			Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	0,440
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	52	52
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,440	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

Potencia estadística post hoc $(1-\beta) = 0,807$ (calculada con G*Power)

Interpretación:

El resultado del p valor (Sig. = 0,000) es menor al valor de significancia 0,05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); por lo tanto, existe una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022. Así también, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman que es igual a 0,440 indicando una correlación positiva moderada.

Diagrama de dispersión:



Interpretación: En el diagrama obtenido la línea de referencia indica que existe una relación lineal positiva. El nivel de concentración de los puntos indica un grado de relación entre el puntaje para la dimensión de burnout realización personal y el puntaje de desempeño laboral, entre las variables graficadas.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

El objetivo fue determinar la relación entre el burnout y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Centro de Salud Progreso de Chimbote, así como también se busca relacionar cada una de las dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) del burnout con el desempeño laboral.

La limitante en el estudio fue la demora en la recolección de los datos, pues tuvimos que insistir más de 5 veces en algunos casos para poder aplicar los instrumentos, señalando estar muy ocupados e incluso el trabajo en otras instituciones fue uno de los argumentos y fue necesario la mediación de sus jefes inmediatos para poder tener la información.

Ambos cuestionarios fueron validados en nuestro país en estudios de maestría y la confiabilidad fue realizada mediante el alfa de Cronbach siendo para el test de desempeño laboral de 0,934 y para el burnout de 0,925.

El nivel de burnout encontrado fue medio en 51,9%, los cuales coinciden con el hallazgo de Vega²¹, para quien el nivel de burnout medio presento una frecuencia de 47,0%. Por su parte Mendoza²³ también encuentra al nivel medio de burnout con mayor frecuencia, siendo este de 63,6%. Existen otros estudios cuyos resultados son diferentes, entre los que se tiene el estudio de Viteri⁸ quien reporta con mayor frecuencia al nivel bajo de burnout con 44,1%; resultados diferentes también son reportados por Celis²² para quien el nivel de burnout con mayor frecuencia fue el nivel alto con 52,6% y también se tiene el estudio de Contreras y Sandoval¹³ quienes reportan como más frecuente al nivel alto de burnout con 59,26%. En cuanto a la fundamentación teórica, Ríos²⁶ afirma que este síndrome se puede presentar en diferentes aspectos, situación que conlleva

complicaciones en la salud del personal de salud, esto se puede evidenciar a través de manifestaciones físicas y mentales, entre ellos tenemos los sentimientos de vacío, cansancio, baja autoestima afectando así a la institución.

El desempeño laboral con mayor frecuencia reportado en nuestro estudio fue el calificado como alto con el 80%. Estos resultados son concordantes con los hallazgos de Villaverde ¹ quien también reporta como nivel de desempeño laboral con mayor frecuencia al nivel alto con 85%. Otro estudio que en relación al desempeño laboral coincide con los resultados obtenidos es el realizado por Viteri ⁸ quien lo denomina como nivel destacado y presenta una frecuencia de 78,5%. Ccoscco¹² respaldando los resultados obtenidos reporta para el desempeño laboral calificado como alto la mayor frecuencia, siendo esta de 73,3%. Otro estudio que concuerda con los resultados obtenidos es el realizado por Contreras y Sandoval ¹³ pues reporta que el buen desempeño laboral es el de mayor porcentaje siendo de 88,8%. Entre los estudios que no concuerdan con los resultados obtenidos se tiene el realizado por Rivera y Martínez ¹¹ quienes encuentran como nivel de desempeño laboral más frecuente al calificado como regular con 44,6%. En cuanto a la fundamentación teórica, Komagata et al ⁵⁰ afirma que es importante resaltar la calidad de trabajo, los conocimientos y la comunicación que debe existir entre los trabajadores con el propósito de minimizar errores y superar las expectativas trazadas por la institución.

En relación al objetivo general; determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal asistencial de Centro de Salud Progreso , Chimbote – 2022, se halló que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral ; según el $(p=0,000)$ menor al valor $(p<0,005)$, así mismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0,601 lo que indica un relación inversa y moderada, resultados que coinciden con el estudio de Rivera y Martínez ¹¹, quienes reportan un Rho de Spearman de -0,663 lo cual indica un resultado moderado

con una significancia de ($p=0,000$); también está el estudio de Mendoza²³ quien reporta Rho de Spearman $-0,647$ lo cual indica una relación inversa y moderada con un nivel de significancia de ($p=0,000$). Estos resultados difieren con los hallados por Contreras y Sandoval¹³ en Chimbote encontrándose una correlación de $-0,217$ lo que indica una relación inversa débil y no significativa con un ($p=0,277$). Viteri⁸ no encuentra relación alguna, siendo su Rho de $0,015$ con una significancia de ($p=0,890$). Vega²¹, en Trujillo, Cardozo y Ríos²⁴ en Andahuaylas, reportan resultados contradictorios a los obtenidos, reportando Vega una relación débil con un Rho de Spearman igual a $0,207$ pero significativa de ($p=0,043$), Cardozo y Ríos²⁴ mediante el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall un valor moderado de $0,593$ con una significancia de ($p=0,005$). En cuanto a la fundamentación teórica, Ángeles⁵² afirma que a medida que el estrés se presenta en mayor puntaje, el desempeño se presenta con una tendencia a la baja, atribuyendo la responsabilidad a la carga laboral y a las pésimas relaciones personales en el ambiente de laboral.

En relación al objetivo específico 1, identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022, se halló que existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman que es igual a $-0,601$ que indica que la relación es negativa moderada y muy significativa con ($p=0,000$) menor al valor ($p<0,005$). Estos resultados coinciden con el estudio de Mendoza²³ reporta un Rho muy parecido de $-0,647$ ($p=0,000$) siendo significativo, fuerte e inverso para la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral; otro estudio que respalda los resultados obtenidos es el realizado por Ccoscco¹² quien encuentra para la dimensión agotamiento emocional y su relación con el desempeño laboral un coeficiente Rho de Spearman de $-0,747$ ($p=0,000$) siendo significativo, fuerte e inverso. Estos resultados

difieren de los hallados en el estudio de Viteri ⁸ quien reporta para la relación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral un Rho de -0,040 ($p=0,704$), siendo débil, no significativo e inverso; entre los antecedentes se encuentra también el estudio de Celis ²² quien reporta para la relación entre dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral un valor de Tau-b de 0,421 ($p=0,000$), siendo directa, moderada y significativa. En cuanto a la fundamentación teórica, Mejías y Borges ³ afirman que la dimensión del burnout como el estrés emocional, así como el estrés netamente psíquico afectan profundamente al trabajador en el sector sanitario, sobre todo al personal de salud por lo que el deseo de cumplir con sus obligaciones, es decir la acción que significa cumplir con su responsabilidad, lo que se resume en desempeño profesional se va a ver comprometida, pudiendo ponerse en evidencia si comparamos su productividad mediante indicadores con una fecha anterior al deterioro en la dimensión estrés emocional.

Con relación al objetivo específico 2, identificar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022, se halló que existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman que es igual a -0,591 indica que existe una relación negativa moderada con una significancia ($p=0,000$) menor al valor ($p<0,005$). Estos resultados coinciden con el estudio de Rivera y Martínez¹¹ quienes reportan para la asociación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral un Rho -0,663 ($p=0,000$) y el estudio de Mendoza²³ para esta misma relación reporta un Rho -0,596 ($p=0,000$), los cuales son valores que no se distancian mucho de nuestro -0,591 ($p<0,001$). Estos resultados difieren de los hallados por Cardozo²⁴, quien reporta Rho de Spearman de 0,928 ($p=0,000$) siendo esta una relación directa y altamente significativa. Otro resultado que difiere es el obtenido por Celis²² quien reporta un coeficiente de Tau-b de Kendall de 0,391 ($p=0,000$) siendo una

relación directa, débil y significativa. En cuanto a la fundamentación teórica, Saborío e Hidalgo⁴ afirman que en la dimensión despersonalización el sujeto construye una defensa buscando protegerse de los sentimientos de impotencia y de frustración, cuando el proceso es intenso va a generar cinismo, aislamiento y negativismo, situación que sin necesidad de llegar al ausentismo va a afectar al desempeño laboral, por lo que resulta para la institución reconocer la despersonalización y el burnout ya que va a permitir mejorar la productividad de las organizaciones.

Finalmente, respecto al objetivo específico 3, identificar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022, se halló que existe una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman que es igual a 0,440 indica que la relación es directa moderada con una significancia ($p=0,000$) menor al valor ($p<0,005$). Estos resultados son similares al estudio de Celis²² para esta misma relación utilizó una técnica de correlación ordinal, obteniendo un coeficiente Tau-b de Kendall de 0,432 ($p=0,000$) encontrando una relación moderada, directa y significativa; así mismo, entre los resultados que difieren se tiene el estudio de Rivera y Martínez¹¹ quien reporta para la asociación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral un Rho - 0,663 ($p=0,000$). Valor que tiene relación inversa y significativa como lo reportado en nuestro estudio, aunque el valor de Rho señala una relación más fuerte; también Mendoza ²³ reporta para esta misma relación un Rho -0,646 ($p=0,000$) valor que también tiene relación inversa y significativa que nuestro resultado, pero es más fuerte. En cuanto a la fundamentación teórica, Saborío e Hidalgo⁴ afirma que la realización personal resulta vital para el desempeño de toda actividad laboral e incluso utiliza en su artículo el término abandono de realización personal a la situación de que el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto por lo que a medida que existe un mayor

abandono de la realización personal, esta se va a corresponder con una baja en el desempeño laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

Primera: Se determina que existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022; habiendo obtenido un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de -0,679 siendo esta negativa moderada.

Segunda: Se determina que existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022; habiendo obtenido un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de -0,601 siendo esta negativa moderada.

Tercera: Se determina que existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022; habiendo obtenido un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de -0,591 siendo esta negativa moderada.

Cuarta: Se determina que existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022; habiendo obtenido un p valor de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,440 siendo esta positiva moderada.

RECOMIENDACIONES

Se recomienda que:

Primera: A la jefa del servicio de enfermería en coordinación con el servicio de psicología del Centro de Salud Progreso elaborar una estrategia con talleres destinados a disminuir la intensidad de burnout, con la divulgación de estrategias sencillas que el personal pueda poner en práctica y atender de forma oportuna situaciones que conlleven a elevados niveles de burnout.

Segunda: A los profesionales de enfermería reconocer la necesidad de ayuda para disminuir los efectos del burnout y asistir de forma periódica y programada al servicio de psicología buscando detectar alteraciones en la salud mental de forma oportuna, evitando de esta forma un incremento en el estrés del trabajador y de su entorno lo cual puede influir tanto en el burnout y en su rendimiento laboral.

Tercera: A los profesionales de enfermería tener presente lo relevante de la atención humanizada, buscar asesoría en temas de calidad y calidez en la atención, buscar utilizar con ayuda profesional indicadores de calidad, de estrés y de desempeño laboral de evaluación cíclica.

Cuarta: A la dirección del Centro de Salud Progreso se le recomienda elaborar un cronograma de empleado del mes en relación al desempeño laboral, con incentivos que permitan estimular el desempeño y la calidad en la atención del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Villaverde F. Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, Contexto COVID 19. [Tesis para optar el grado académico de magister en Gestión Pública]. Callao: Universidad César Vallejo; 2020. [Citado el 30 de abril de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73270/Villaverde_CFDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Vilcanque R. Personalidad y síndrome de burnout en trabajadores del Hospital de apoyo Yunguyo, región Puno – 2018. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología]. Lima: Universidad Privada Telesup; 2018. [Citado el 30 de abril de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1016/1/VILCANQUE%20PEREZ%20ROSMERY.pdf>
3. Mejías Y, Borges L. Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. Rev Humanidades Medicas. [Internet]. 2021 [Citado el 15 de mayo de 2022]; 21(1): pp. 224-38. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-81202021000100224
4. Saborío L, Hidalgo L. Síndrome de burnout. Med Leg Costa Rica. [Internet]. 2015 [Citado el 10 de junio de 2022]; 32 (1): pp. 119-24. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
5. Rehder K, Adair K, Hadley a, McKittrick K, Frankel A, Leonard M, Frankel T, Sexton J. Associations Between a New Disruptive Behaviors Scale and Teamwork, Patient Safety, Work-Life Balance, burnout, and Depression. Jt Comm J Qual Patient Saf. [Internet]. 2020 [Citado el 10 de junio de 2022]; 46(1): pp. 18-26. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31706686/>

6. Tocancipá M. Factores que influyen en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería. [Internet]. 1ra ed. Colombia: FEDICOR; 2020: Capítulo 2; 13 páginas. [Citado 13 de junio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.juanncorpas.edu.co/handle/001/60>
7. Hu X, Zhao R, Gao J, Li J, Yan P, Yan X, et al. Relationship Between Proactive Personality and Job Performance of Chinese Nurses: The Mediating Role of Competency and Work Engagement. *Front Psychol*. [Internet]. 2021 [Citado 13 de junio de 2022];12 (1). Disponible en: <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2021.533293>
8. Viteri J. Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Hospital Jaime Roldós, Ecuador. 2021. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2021. [Citado el 03 de abril de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67616/Viteri_PJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Muñoz N, Campaña N, Campaña G. Prevalence of burnout syndrome in general surgery residents of Chile and its associated factors. *Rev Chil Cir*. [Internet]. 2018 [Citado 12 de mayo de 2022]; 70 (6): pp. 544-50. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-40262018000600544
10. Ludeña E. La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Célica. [Tesis para optar el grado académico de magister en Gerencia de los Servicios de la Salud]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. [Citado el 03 de abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13240>
11. Rivera D, Martínez M. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería, Hospital María Auxiliadora – 2021. [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Ica: Universidad Autónoma

de ICA; 2021. [Citado el 03 de abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1068/3/Miguel%20%20c3%81ngel%20Mart%20adnez%20Albornoz.pdf>

12. Ccoscco A. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. [Citado el 03 de abril de 2022]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4829/T061_70076642_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Contreras G, Sandoval J. El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración]. Chimbote: Universidad César Vallejo; 2019. [Citado el 04 de abril de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40867/Contreras_CHGG-Sandoval_ZJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Gonzáles L. Síndrome de burnout y Desempeño laboral en el departamento de enfermería del Hospital III Essalud Chimbote periodo 2017. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración]. Chimbote: Universidad César Vallejo; 2017. [Citado el 04 de abril de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18704/gonzales_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Flores W. Características sociodemográficas y nivel de burnout en trabajadores de salud en trabajo remoto, en la Microred Progreso – Chimbote, 2021. [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano]. Chimbote: Universidad San Pedro; 2021.
16. Vilcarino P. Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2021. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chimbote: Universidad César Vallejo; 2022. [Citado el 10 de abril de

2022]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89112>

17. Rasool SF, Wang M, Zhang Y, Samma M. Sustainable Work Performance: The Roles of Workplace Violence and Occupational Stress. *Int J Environ Res Public Health*. [Internet]. 2020 [Citado el 10 de mayo de 2022]; 17 (3): p. 912. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7037902/>
18. Bakhshi E, Gharagozlou F, Moradi A, Naderi MR. Quality of work life and its association with job burnout and job performance among Iranian healthcare employees in Islamabad-e Gharb, 2016. *J Occup Health Epidemiol*. [Internet]. 2019 [Citado el 09 de mayo de 2022]; 8 (2): pp. 94-101. Disponible en: https://johe.rums.ac.ir/browse.php?a_id=336&sid=1&slc_lang=en
19. Mayorga M. El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias. [Tesis para optar el título de psicólogo industrial]. Guayaquil: Universidad de Guayaquil; 2017. [Citado el 25 de abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26084/1/TESIS%20EL%20S%c3%8dNDROME%20BURNOUT%20Y%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20EN%20EL%20PERSONAL.pdf>
20. Cho H, Han K. Associations Among Nursing Work Environment and Health-Promoting Behaviors of Nurses and Nursing Performance Quality: A Multilevel Modeling Approach. *J Nurs Scholarsh*. [Internet]. 2018 [Citado el 15 de junio de 2022]; 50 (4): pp. 403-10. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29758117/>
21. Vega K. Estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores de salud en un hospital de la provincia de Ferreñafe. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2021. [Citado el 05 de mayo de 2022]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71157/Vega_RKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22. Celis D. Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, 2019. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020. [Citado el 05 de mayo de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44545/Celis_BDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Mendoza D. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un centro de atención de salud, 2018. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019. [Citado el 10 de abril de 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39634>
24. Cardozo V, Ríos M. Síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería en Centro de Salud San Gerónimo Andahuaylas – Apurímac, año 2017. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería en salud mental]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2019. [Citado el 10 de abril de 2022]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3730/CARDOZO%20Y%20RIOS_TESIS2DAESP_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Hurtado D. Síndrome de burnout en conductores de una empresa de taxi de Lima Metropolitana. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología]. Lima: Universidad de Lima; 2017. [Citado el 10 de abril de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/3568/Hurtado_Ramirez_David.pdf?sequence=3&isAllowed=y
26. Ríos C. Prevalencia del síndrome de burnout en docentes de la Institución Educativa Primaria y Secundaria Túpac Amaru de Iquitos

2016. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2017. [Citado el 08 de abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/308/RIOS-1-Trabajo-Prevalencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Maslach C, Jackson S. The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*. [Internet]. 1981 [Citado el 25 de abril de 2022]; 2(2): pp.99-113. Disponible en: <https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/Documents/Faculty-Staff-Docs/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf>
28. Loayza J. Síndrome de burnout en personal asistencial en un hospital de Lima 2017. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en tecnólogo medico]. Lima: Universidad Alas Peruanas; 2017. [Citado el 10 de abril de 2022]. Disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/2994/Tesis_Sindrome_Burnout_Personal.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Aranda M, Aguirre J. El síndrome de burnout en docentes del nivel inicial de las instituciones públicas y privadas del cercado de Huancavelica. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en educación inicial]. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica; 2019. [Citado el 10 de abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3103>
30. Nabizadeh Z, Adib M, Bolandianbafghi S. Nurses' Job burnout: A Hybrid Concept Analysis. *J Caring Sci*. [Internet]. 2020 [Citado el 13 junio del 2022]; 9 (3): pp. 154-61. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7492971/>
31. Margarita J, Vinaccia A. Burnout: "Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*. [Internet]. 2007 [Citado el 15 de abril de 2022]; 10(2): pp.117-125. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>

32. Chahua W. Nivel de Síndrome de burnout en el personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho en el periodo noviembre-diciembre del 2017. [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano]. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista; 2018. [Citado el 11 abril del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1453/T-TPMC-WILLIAM%20WALTER%20CHAHUA%20MARTINEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Palomino L, Molina G. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología]. Ica: Universidad Autónoma de ICA; 2021. [Citado el 11 abril del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1137/1/TESIS%20PALOMINO%20-%20MOLINA.pdf>
34. Toledo E. Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud de la Clínica Maison de Sante de Lima. [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [Citado el 11 abril del 2022]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4649/Toledo_ne.pdf?sequence=1&isAllowed=y
35. Benites F. Nivel de Síndrome de Burnout en Enfermeras, Técnicas y Auxiliares de Enfermería del Hospital las Palmas de La Fuerza Aérea del Perú, Lima 2017. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017. [Citado el 15 abril del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1570/TRAB.SUF.PROF.%20FIORELLA%20BENITES%20SALAZAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
36. Moschella M. Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en futbolistas juveniles de dos clubes profesionales de Lima. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología]. Lima:

Universidad de Lima; 2018. [Citado el 15 abril del 2022]. Disponible en: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/7123/Moschella_Coello_Marco_Filipo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

37. Mishra V, Jr MB. Investigating the Effects of Cultural-Mindset Priming on Evaluation of Job Performance Behaviors. *Eur J Psychol.* [Internet]. 2018 [Citado el 17 de junio de 2022]; 14 (4): pp. 846-62. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30555589/>
38. YiBai J, Tian Q, Liu X. Examining Job Complexity on Job Crafting Within Conservation of Resources Theory: A Dual-Path Mediation Model. *Front Psychol.* [Internet]. 2021 [Citado el 14 de junio de 2022]; 12. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2021.737108>
39. Pilipiec P. The role of time in the relation between perceived job insecurity and perceived job performance. *Work.* [Internet]. 2020 [Citado 14 de junio de 2022]; 66 (1): pp. 3-15. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7369069/>
40. Manrique Cruz M, Rodríguez Regente S. Desempeño laboral en enfermeras (os) de los Servicios de Hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016. [Tesis para optar el título profesional de enfermera]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017. [Citado 22 de abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5334/ENmacrmf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Do TT. How spirituality, climate and compensation affect job performance. *Soc Responsib J.* [Internet]. 2018 [Citado el 10 de mayo de 2022]; 14 (2): pp. 396-409. Disponible en: <https://ideas.repec.org/a/eme/srjpps/srj-05-2016-0086.html>
42. Lee JY, Lee Y. Elaboración de trabajos y desempeño: revisión de literatura e implicaciones para el desarrollo de recursos humanos. *Hum Resour Dev Rev.* [Internet]. 2018 [Citado el 10 de mayo de 2022]; 17

- (3): pp. 277-313. Disponible en:
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1534484318788269>
43. Dinc MS. Organizational commitment components and job performance: Mediating role of job satisfaction. Pak J Commer Soc Sci PJCSS. [Internet]. 2017 [Citado el 02 de mayo de 2022]; 11(3): pp. 773-89. Disponible en:
<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/188316/1/pjcss394.pdf>
44. Fordjour GA, Chan A. Historical Review of Occupational Psychological Health Research and Philosophy. J Neurol Res Rev Rep. [Internet]. 2020 [Citado el 02 de mayo de 2022]; 2(1): pp. 1-11. Disponible en:
<https://ira.lib.polyu.edu.hk/handle/10397/81900>
45. Eliyana A, Ma'arif S, Muzakki. Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. Eur Res Manag Bus Econ. [Internet]. 2019 [Citado el 02 de mayo de 2022]; 25(3): pp. 144-50. Disponible en
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7227458>
46. Gordon HJ, Demerouti E, Le Blanc PM, Bakker AB, Bipp T, Verhagen MA. Individual job redesign: Job crafting interventions in healthcare. J Vocat Behav. [Internet]. 2018 [Citado el 05 de mayo de 2022]; 104: pp. 98-114. Disponible en:
https://pure.tue.nl/ws/portalfiles/portal/86906640/1_s2.0_S000187911730060X_main.pdf
47. Speight C, Firnhaber G, Scott ES, Wei H. Strategies to promote the professional transition of new nurse practitioners: A systematic review. Nurs Forum. [Internet]. 2019 [Citado el 07 de mayo de 2022] ;54(4): pp. 557-64. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31339178/>
48. Sonoda Y, Onozuka D, Hagihara A. Factors related to teamwork performance and stress of operating room nurses. J Nurs Manag. [Internet]. 2018 [Citado el 06 de mayo de 2022] ;26(1): pp. 66-73. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28744975/>

49. Fernald DH. Review of transforming teamwork: Cultivating collaborative cultures. *Fam Syst Health*. [Internet] .2021 [Citado el 13 de mayo de 2022] ;39(2): pp. 401-403. Disponible en: <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Ffsh0000603>

50. Komagata M, Takemura Y, Ichikawa N, Takehara K, Kunie K. Quality of work among part-time nurses and its relationship to job satisfaction and work values: A cross-sectional study. *Nurs Health Sci*. [Internet]. 2020 [Citado el 03 de junio de 2022] ;22(4): pp. 1010-1021. Disponible en <https://ideas.repec.org/a/wly/nuhsci/v22y2020i4p1010-1021.html>

51. Consuelo C. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. [Citado el 15 de abril de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16088/Consuelo_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

52. Chiavenato I. Gestión del talento humano [Internet]. 3a ed. Vol. 1. México: Mc Graw Hill; 2009. [Citado el 22 de abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

53. Ángeles E. Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi – 2019. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión del Talento Humano]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2019. [Citado el 27 de abril de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39725>

54. Gamarra H. El Estrés Laboral Y Sus Consecuencias En El Desempeño Del Docente De Nivel Primario Del Distrito De Mollepata-Anta- Cusco, 2018. [Tesis para optar el grado académico de doctor en educación]. Cusco: Universidad César Vallejo; 2019. [Citado el 27 de abril de

- 2022]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38294/gamarra_rh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
55. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Rev Innova Educ.* [Internet]. 2020 [Citado el 14 de abril de 2022]; 2(4): pp. 543-54. Disponible en:
<https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>
56. Albornoz S. Motivación laboral y Síndrome de burnout en los profesionales de salud del Centro Materno Infantil Manuel Barreto – 2018. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. [Citado el 11 de abril de 2022]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29443/Albornoz_TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
57. Paredes K. Evaluación del síndrome de burnout y factores laborales en docentes de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2017. [Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019. [Citado el 11 de abril de 2022]. Disponible en:
http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3389/UNFV_Paredes%20Gonzales_Karina_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
58. Ramos J. Dimensiones del síndrome de burnout y características biosociodemográficas familiares laborales del personal de salud micro red el Tambo Bambamarca 2015. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería]. Cajamarca: Universidad César Vallejo; 2018. [Citado el 15 de abril de 2022]. Disponible en:
https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2105/T016_70080741_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
59. Vásquez JF, Maruy A, Verne E. Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de

emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014: Lima, Perú. Rev Neuro-Psiquiatr. [Internet]. 2014 [Citado el 22 de abril de 2022];77(3): pp. 168-74. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972014000300005

60. Gallegos K, Callasaca K. Aplicación del modelo de Callista Roy para la formación de la identidad profesional en las estudiantes de segundo año de Enfermería UNSA-2018. [Tesis para optar el título profesional de enfermera]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. [Citado el 28 de abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8098/ENgabakm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
61. Urbina C. Cuidados de enfermería en el paciente con estrés en el servicio de emergencia del hospital nacional Sergio Bernales 2017. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en enfermería en salud ocupacional]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017. [Citado el 10 de mayo de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2114/SEG.ESPE.CLAUDIA%20MILAGROS%20URBINA%20GAMONAL.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
62. Guillen D, López N. Aplicación del modelo de adaptación de Callista Roy en la disminución del estrés en enfermeras de emergencia, HNCASE EsSalud, Arequipa, 2018. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en enfermería en emergencia]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018. [Citado el 10 de mayo de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11973/SEguapds%26lopanv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
63. Silva J, Corona R. Las creencias. Un abordaje desde la psicología social. En: La Ciencia, teoría y práctica [Internet]. 1.^a ed. México: FES Zaragoza; 2020. [Citado el 11 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.zaragoza.unam.mx/wp->

64. Chambi G, Chambilla A. Factores socioculturales y afrontamiento en familiares de pacientes críticos, HRHDE Arequipa 2016. [Tesis para optar el título de la segunda especialidad en Enfermería en cuidados intensivos]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017. [Citado el 10 de abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2430/Enchnegv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
65. Ledesma N. Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Microred de San Juan Bautista – Ayacucho, 2014. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gerencia de Servicios de Salud]. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2017. [Citado el 04 de abril de 2022]. Disponible en: <https://1library.co/document/zp20ogoy-satisfaccion-compromiso-laboral-personal-salud-microred-juan-bautista.html>
66. Sánchez R. Síndrome de desgaste profesional y condiciones de trabajo en el primer nivel de atención público del partido de Junín (Bs. As.). [Tesis para optar el título de segunda especialidad en medicina del trabajo]. Buenos Aires: Pontifica Universidad Católica Argentina; 2015. [Citado el 04 de abril de 2022]. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884822/2015_sanchez_monografia_desdaste_profesional.pdf
67. Alba M. Fundamentos de Enfermería 1 [Internet]. 1.^a ed. México: Trillas; 2018. [Citado el 13 de junio de 2022]. Disponible en: https://etrillas.mx/libro/fundamentos-de-enfermeria-1_10864
68. Dowd T. La teoría del confort. En M. Raile, Modelos y teorías de enfermería [Internet]. 8° ed. 2015. [Citado el 10 de junio de 2022]. Disponible en: <https://docer.com.ar/doc/xsc5s18>
69. Martín L. Calidad de vida profesional en enfermería: hacia la búsqueda del confort enfermero. [Tesis para optar el grado de doctor]. Tarragota: Universitat Rovira I Virgili; 2017. [Citado el 10 de junio de 2022]. Disponible en:

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/667149/TESI.pdf?sequence=1>

70. Aliani N. Estudio comparativo de la noción de síntoma en la obra de Sigmund Freud y en la perspectiva médica y psiquiátrica actual. [Tesis para optar el grado de doctor]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 2015. [Citado el 27 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/34234/1/T36660.pdf>
71. Guillinta L. Riesgos psicosociales relacionados al síndrome de burnout en profesionales de la salud del Hospital Ricardo Cruzado Rivarola - Nazca, 2019. [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano]. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista; 2020. [Citado el 10 de abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/2668/T-TPMC-LUZMILA%20LISSETH%20GUILLINTA%20HERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
72. Joyo C. Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A., Tacna, 2019. [Tesis para optar el título profesional de ingeniero comercial]. Tacna: Universidad Privada de Tacna; 2019. [Citado el 05 de abril de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/995/Joyo-Fernandez-Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
73. Alania N. Nivel de satisfacción de necesidades según la teoría de Abraham Maslow del adulto mayor con Diabetes Mellitus tipo II del programa adulto mayor del Hospital I Essalud de Tingo María, 2016. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Tingo María: Universidad Alas Peruanas; 2017. [Citado el 18 de abril de 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12990/951>
74. Vélez L. Confort Ambiental de usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte masivo de Lima en el Distrito de San Juan de Lurigancho Provincia de Lima, 2016. [Tesis para optar el título profesional de

ingeniera ambiental]. Lima: Universidad César Vallejo; 2016. [Citado el 25 de abril de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16648/V_ELEZ_SLP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

75. Farfán A. Evaluación de desempeño en una entidad gubernamental, Lima 2017. [Tesis para optar el título profesional de psicología]. Lima: Universidad Alas Peruanas; 2018. [Citado el 25 de abril de 2022]. Disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/7010/Tesis_evaluaci%c3%b3n_del%20Desempe%c3%b1o_entidad%20Gubernamental_Lima.pdf?sequence=1&isAllowed=y
76. Mesquita E, Lopes MV, Carvalho AF, Teixeira FE, Barbosa IV. Teorías de enfermería: importancia de la correcta aplicación de los conceptos. *Enferm. Glob.* [Internet]. 2009 [Citado el 02 de mayo de 2022]; 8(3). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300017
77. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación [Internet]. 6a ed. México: Mc Graw Hill; 2014. [Citado 21 de abril de 2022]. Disponible en: https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
78. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. 7a ed. Vol. 1. México: Mc Graw Hill; 2018 [Citado 21 de abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
79. López Roldán P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 1a ed. Vol. 1. Barcelona: UAB; 2015. [Citado 21 de abril de 2022]. Disponible en:

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocqua_a2016_cap1-2.pdf

80. Kwak SG, Park SH. Normality Test in Clinical Research. J Rheum Dis. [Internet]. 2019 [citado 25 de abril de 2022];26(1): pp. 5-11. Disponible en:
<https://www.jrd.or.kr/journal/view.html?doi=10.4078%2Fjrd.2019.26.1.5>
81. Pinilla JO, Rico AFO. ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables? Comun En Estad. [Internet]. 2021 [Citado 25 de abril de 2022]; 14(1): pp. 53-63. Disponible en:
<file:///C:/Users/JOSSIMAR/Downloads/6769-Texto%20del%20art%C3%ADculo-19308-1-10-20210716.pdf>
82. Canova S, Cortinovis DL, Ambrogi F. How to describe univariate data. J Thorac Dis. [Internet]. 2017 [Citado 13 de junio de 2022];9(6). Disponible en: <https://jtd.amegroups.com/article/view/13957>
83. Bertani A, Paola GD, Russo E, Tuzzolino F. How to describe bivariate data. J Thorac Dis. [Internet]. 2018 [Citado 13 de junio de 2022];10(2): p. 1133. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5864614/>
84. Schober P, Boer C, Schwarte LA. Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. Anesth Analg. [Internet]. 2018 [Citado 13 de junio de 2022];126(5): pp. 1763-1768. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29481436/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable(s) y Dimensiones	Metodología
<p>General ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022?</p> <p>Específicos PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022? PE2. ¿Cuál es la relación que existe</p>	<p>General Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022.</p> <p>Específicos OE1. Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022. OE2. Determinar la relación que existe</p>	<p>General Existe relación significativa entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote, 2022.</p> <p>Específicos H.E.1: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote, 2022. H.E.2: Existe relación significativa entre la</p>	<p>1.Variable independiente Síndrome de burnout Dimensiones: -Agotamiento emocional -Despersonalización -Realización personal</p> <p>2.Variable dependiente Desempeño laboral Dimensiones: -Relaciones interpersonales -Experiencia personal -Satisfacción laboral</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicado Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Población y muestra: Trabajadores asistenciales del Centro de Salud Progreso de Chimbote que se encuentran en trabajo presencial durante el año</p>

<p>entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022? PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022?</p>	<p>entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022. OE3. Determinar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote – 2022.</p>	<p>despersonalización y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote, 2022. H.E.3: Existe relación significativa entre la realización personal y el laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote, 2022.</p>		<p>2022. La muestra la constituyen 52 trabajadores asistenciales Técnica: Encuesta Instrumento: Maslach Inventory y Cuestionario Desempeño laboral Procesamiento de los datos: El análisis inferencial fue realizado mediante el coeficiente de correlación de Spearman.</p>
---	---	--	--	--

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE SINDROME DE BURNOUT

I. PRESENTACION: Sr.(a), Profesional de la Salud, agradezco anticipadamente que a continuación se presentan, una serie de enunciados en los cuales usted debe colocar con un aspa (x) la columna que representa la frecuencia con que usted le sucede lo que se expresa en el enunciado lo cual permitirá estructurar conclusiones con relación al estudio a fin de modificar la prevención del desgaste profesional. GRACIAS.

II. DATOS GENERALES:

1. **Edad:** ()

2. **Sexo:** Masculino () Femenino ()

3. **Profesión:**

CUESTIONARIO DE SINDROME DE BURNOUT

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

Nº	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
02	Me siento cansado al final de la jornada de mi trabajo							
03	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
04	Tengo facilidad para comprender como se sienten los usuarios							
05	Creo que trato a los usuarios como que fueran objetos impersonales							

06	Trabajar todo el día con muchos pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.								
07	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.								
08	Siento que mi trabajo me está desgastando.								
09	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los pacientes.								
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.								
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.								
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo								
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo								
14	Creo que estoy trabajando demasiado								
15	No me preocupa lo que les ocurra a mis pacientes.								
16	Trabajar directamente con los pacientes me produce estrés.								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los pacientes.								
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con los pacientes								
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión.								
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades								
21	En mi trabajo trato los problemas con mucha calma.								
22	Creo que los usuarios con quienes trato me culpan de algunos de sus problemas.								

Fuente: Viteri (2021)

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

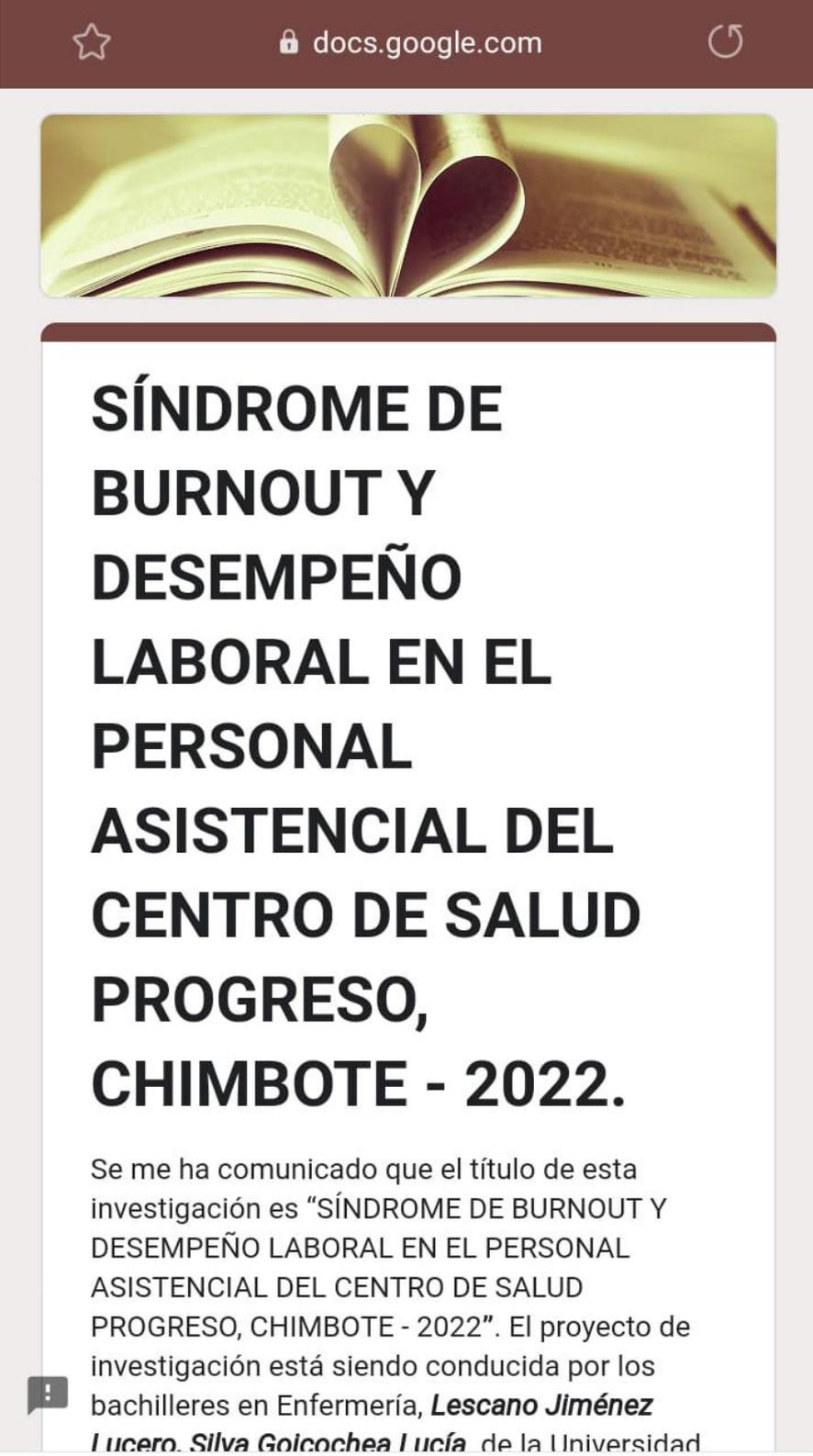
En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en una unidad hospitalaria. Estamos interesados en conocer cuál es el desempeño laboral dentro de la institución. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales. Por favor marque con una X la respuesta con la que usted se sienta identificado.

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

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
01	¿Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores?					
02	¿En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad?					
03	¿Su relación con el equipo de salud es cortés?					
04	¿El ambiente donde trabaja es cálido?					
05	¿Usted socializa fácilmente con sus pacientes?					
06	¿Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado?					
07	¿Considera importante los grados y títulos para su desempeño?					
08	¿La competencia profesional se mide por los años de experiencia?					
09	¿Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?					
10	¿Usted cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución?					
11	¿Es necesario que sea capacitada(o) periódicamente?					

12	¿Está usted calificado para asumir roles de líder?					
13	¿Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo?					
14	¿Considera usted importante la autonomía en la toma de decisiones?					
15	¿Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas?					
16	¿Analiza y piensa antes de tomar decisiones?					
17	¿Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas?					
18	¿Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral?					
19	¿Se siente capaz de laborar en dos establecimientos de salud en sus horas libres?					
20	¿Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando?					

Fuente: Vilcarino (2022)



☆ docs.google.com ↻



SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO, CHIMBOTE - 2022.

Se me ha comunicado que el título de esta investigación es "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO, CHIMBOTE - 2022". El proyecto de investigación está siendo conducida por los bachilleres en Enfermería, **Lescano Jiménez Lucero, Silva Goicochea Lucía** de la Universidad

Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos de medición

Cálculo del alfa de Cronbach para el cuestionario de burnout

Prueba de fiabilidad de la variable Síndrome de burnout.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	22

Nota: Programa estadístico SPSS V.25

Estadísticas de total de la variable Síndrome de burnout

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	80,2000	302,622	,970	,913
I2	79,3000	354,233	,288	,926
I3	80,2000	302,622	,970	,913
I4	80,4000	309,600	,851	,916
I5	80,7000	305,567	,843	,916
I6	80,2000	302,622	,970	,913
I7	80,7000	336,011	,427	,924
I8	80,6000	312,489	,829	,917
I9	80,6000	311,156	,856	,916
I10	80,2000	331,067	,416	,926
I11	80,2000	316,622	,830	,917
I12	81,0000	361,556	-,085	,934
I13	80,3000	380,678	-,519	,938
I14	80,0000	371,111	-,382	,933
I15	80,3000	306,233	,929	,914
I16	79,6000	352,711	,218	,926
I17	80,3000	304,233	,969	,913
I18	79,9000	351,433	,302	,926
I19	80,6000	311,156	,856	,916
I20	80,4000	343,600	,412	,924
I21	79,8000	333,289	,490	,923
I22	80,6000	321,156	,544	,923

Nota: Programa estadístico SPSS V.25

Cálculo del alfa de Cronbach para el desempeño laboral

Alfa de Cronbach para el desempeño laboral

Sujetos	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15	DL16	DL17	DL18	DL19	DL20	SUMA
S1	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	79
S2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	91
S3	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	75
S4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	2	5	5	5	3	5	5	3	3	1	3	80
S5	5	5	5	4	4	5	2	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	2	3	81
S6	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	80
S7	5	4	5	4	5	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	89
S8	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	93
S9	5	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	79
S10	3	3	5	3	5	5	5	3	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	1	82
S11	4	4	4	3	5	5	2	5	5	2	5	4	4	4	5	5	5	5	4	1	81
S12	4	2	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	88
S13	5	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	84
S14	5	5	4	4	4	5	1	3	5	2	4	3	3	4	4	5	4	4	2	2	73
S15	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	68
S16	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	33
S17	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	84

$K/(K-1) = 1,063$; Suma Var = 20,05

Var suma de los ítems = 169,3

Alfa = 0,934

Permiso Cuestionario Síndrome de Burnout

Carta de Autorización de uso de instrumento de investigación

Ventanas, 08 de agosto de 2022

Tesistas

Lucero Lescano Jiménez

Lucía Silva Goicochea

En mi calidad de autora de la tesis de maestría titulada "Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Hospital Jaime Roldós, Ecuador. 2021". En el cual utilicé el instrumento denominado MBI (Maslach Burnout Inventory).

Y en su relación a su petición sobre uso de dicho instrumento para su tesis de licenciatura titulada "Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022", le informo que tiene el consentimiento para utilizar dicho instrumento y la validación realizada al mismo.

Sin otro particular me despido de usted deseándoles los mejores éxitos académicos y vida profesional.

Atentamente:

 Firmado electrónicamente por:
JOSELYN MAYBETH
VITERI PAREDES

Firma

Permiso Cuestionario Desempeño laboral

Carta de Autorización de uso de instrumento de investigación

Chimbote, 17 de mayo de 2022

Tesistas

Lucero Lescano Jiménez

Lucía Silva Goicochea

En mi calidad de autora de la tesis de maestría titulada: "Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2021". En la cual utilicé el instrumento denominado "Cuestionario de desempeño laboral" elaborado por Castillo – Atau (2013); fue validado por tres expertos y se utilizó como prueba estadística de concordancia entre expertos la V de Aiken, siendo su valor de 1. lo que señaló concordancia óptima.

Y en relación a su petición sobre uso de dicho instrumento para su tesis de licenciatura titulada "Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Progreso, Chimbote - 2022", le informo que tiene el consentimiento para utilizar dicho instrumento y la validación realizada al mismo.

Sin otro particular me despido de usted deseándoles los mejores éxitos académicos y vida profesional.

Atentamente:



Ministerio de Salud | Centro de Salud PROGRESO
M.C. Patricia Vicuña Zelada
MÉDICO CIRUJANO
CMP: 45295 - DNI: 40261198

Anexo 4. Data de resultados

Síndrome de Burnout

Nº	EDAD	SEXO	PROFESIÓN	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22
1	44	Femenino	Obstetra	4	1	4	2	1	4	1	5	2	4	5	5	5	4	1	4	2	3	2	2	5	4
2	55	Femenino	Laboratorio	4	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1
3	43	Femenino	Obstetra	4	1	1	2	1	2	1	2	2	3	5	5	1	3	2	3	5	2	2	1	2	1
4	40	Femenino	Enfermera	5	3	5	1	2	4	2	2	2	3	3	4	2	4	1	4	1	2	4	3	4	1
5	45	Femenino	Obstetra	4	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
6	46	Femenino	Dental	1	3	1	2	1	4	2	1	2	1	1	5	2	4	1	1	2	2	1	1	4	1
7	40	Femenino	Obstetra	4	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	4	2	1	1	1	2	2	2	1	2	4
8	49	Femenino	Médico	4	1	1	5	1	1	3	1	5	1	1	5	1	1	1	1	4	5	5	1	5	1
9	38	Femenino	Laboratorio	1	1	1	2	1	1	3	1	4	1	1	4	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1
10	35	Femenino	Médico	1	2	2	1	1	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1
11	60	Femenino	Farmacia	1	1	1	2	1	2	4	1	3	1	1	5	1	1	1	2	5	5	4	1	5	1
12	42	Femenino	Médico	1	1	1	3	1	1	4	1	4	1	1	5	1	1	1	1	2	4	4	1	4	1
13	40	Femenino	Psicología	1	2	4	5	1	1	3	1	3	1	1	5	1	1	1	1	4	5	4	1	5	1
14	51	Femenino	Nutricionista	1	4	1	2	1	1	3	1	4	1	1	5	1	1	1	1	5	5	4	1	4	1
15	34	Femenino	Enfermera	1	1	4	2	1	1	4	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	3	4	1	4	1
16	55	Femenino	Obstetra	1	1	1	2	1	4	5	1	5	1	1	5	1	4	1	1	5	4	4	1	5	1
17	45	Femenino	Obstetra	1	2	1	2	1	1	3	1	5	1	1	5	1	1	1	1	4	4	5	1	4	4
18	47	Femenino	Obstetra	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	5	1	4	1	1	2	2	2	1	2	1
19	42	Femenino	Obstetra	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	5	1	4	1	1	2	2	2	1	2	1
20	52	Femenino	Obstetra	4	4	1	5	1	1	2	1	2	1	1	5	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1

21	43	Femenino	Obstetra	4	1	1	2	1	1	2	1	2	4	1	5	1	4	1	1	2	2	5	1	2	1
22	43	Femenino	Enfermera	1	3	1	2	1	1	2	4	2	4	1	5	1	4	1	1	2	2	1	1	5	1
23	41	Femenino	Obstetra	1	1	1	2	1	4	2	4	2	2	1	5	4	4	1	1	2	2	2	1	5	1
24	46	Femenino	Enfermera	4	1	2	2	1	1	1	1	2	4	1	5	4	4	1	4	4	2	5	1	2	1
25	51	Masculino	Laboratorio	4	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	5	1	3	2	3	2	2	2	1	2	1
26	45	Femenino	Enfermera	4	3	1	2	1	4	1	1	2	1	1	5	1	4	1	4	2	2	2	1	2	1
27	38	Femenino	Enfermera	4	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	5	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1
28	39	Femenino	Enfermera	4	1	4	2	1	4	2	2	2	2	2	5	1	2	1	4	2	2	2	4	4	1
29	38	Masculino	Médico	1	1	2	1	1	4	2	3	2	1	5	5	3	1	5	3	3	4	2	2	3	3
30	49	Masculino	Dental	2	3	2	1	2	4	2	2	2	3	3	5	2	4	1	3	1	1	4	1	4	2
31	40	Masculino	Obstetra	2	1	1	1	1	4	2	3	2	1	5	4	3	1	5	3	3	4	2	2	3	3
32	42	Masculino	Farmacia	3	4	5	2	1	4	2	4	2	2	5	5	1	4	1	2	2	2	2	1	4	1
33	46	Femenino	Laboratorio	3	3	2	1	2	4	2	2	2	3	3	5	2	4	1	4	1	2	4	3	2	2
34	34	Femenino	Enfermera	4	4	4	2	1	4	2	4	2	3	3	5	2	4	1	4	2	2	2	2	5	2
35	38	Femenino	Farmacia	4	5	4	5	5	3	2	2	2	1	1	5	2	4	4	4	2	2	1	2	3	4
36	48	Femenino	Enfermera	5	3	5	1	2	4	2	2	2	3	3	5	2	4	1	5	1	1	4	3	4	1
37	37	Femenino	Psicología	4	1	4	2	1	4	1	4	2	4	1	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1
38	47	Femenino	Obstetra	4	4	3	2	3	4	2	4	1	3	3	5	2	5	2	1	2	2	3	4	5	4
39	54	Masculino	Médico	5	3	5	1	2	4	2	2	2	3	3	4	2	4	1	3	1	1	4	3	2	1
40	43	Femenino	T. Enfermería	5	2	5	2	3	5	1	4	4	4	5	5	5	4	2	1	2	1	3	3	2	2
41	53	Femenino	T. Enfermería	4	4	4	2	1	5	2	4	2	5	3	5	5	4	1	5	2	2	1	2	2	1
42	53	Femenino	T. Enfermería	1	5	5	1	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	1
43	52	Femenino	T. Enfermería	4	3	4	1	1	4	2	4	2	4	5	4	4	4	5	4	2	2	1	5	2	1
44	52	Femenino	T. Enfermería	5	5	5	2	5	5	2	5	2	4	4	5	5	4	5	1	2	2	4	2	4	4
45	46	Femenino	T. Enfermería	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	5	5	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1

46	56	Femenino	T. Enfermería	2	2	4	2	1	1	3	1	4	1	1	5	1	1	1	1	4	4	4	1	5	1
47	50	Masculino	T. Enfermería	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	2	2	3	3	2	1
48	43	Femenino	T. Enfermería	1	3	4	2	1	1	3	1	5	1	1	5	1	1	1	1	2	5	5	1	5	1
49	32	Femenino	T. Enfermería	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1
50	33	Femenino	T. Enfermería	1	2	4	2	1	1	4	1	5	2	1	5	1	1	1	1	4	5	5	1	4	1
51	41	Masculino	T. Enfermería	1	4	1	2	1	4	2	4	2	1	1	5	1	4	1	1	2	2	1	1	5	1
52	36	Femenino	T. Enfermería	2	5	5	1	4	4	1	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	5	4	5	1

Desempeño laboral

Nº	EDAD	SEXO	PROFESIÓN	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15	DL16	DL17	DL18	DL19	DL20
1	44	Femenino	Obstetra	5	5	4	3	5	5	4	4	5	2	5	5	5	3	5	5	3	3	1	3
2	55	Femenino	Laboratorio	3	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	3	5	5	1	5
3	43	Femenino	Obstetra	5	1	5	1	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	40	Femenino	Enfermera	5	5	5	3	5	5	5	3	5	2	5	5	5	1	5	5	5	5	3	1
5	45	Femenino	Obstetra	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3
6	46	Femenino	Dental	3	4	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	40	Femenino	Obstetra	5	5	5	3	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3
8	49	Femenino	Médico	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
9	38	Femenino	Laboratorio	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	35	Femenino	Médico	3	3	3	3	4	3	4	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	3	2
11	60	Femenino	Farm	4	4	4	3	5	5	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
12	42	Femenino	Médico	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
13	40	Femenino	Psicología	4	4	3	4	3	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	51	Femenino	Nutricionista	4	2	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
15	34	Femenino	Enfermera	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
16	55	Femenino	Obstetra	5	3	4	3	5	5	2	5	5	1	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5
17	45	Femenino	Obstetra	5	4	5	3	5	5	1	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3
18	47	Femenino	Obstetra	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	1	1
19	42	Femenino	Obstetra	5	3	3	3	5	5	1	3	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	1	4
20	52	Femenino	Obstetra	5	1	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	1
21	43	Femenino	Obstetra	5	3	4	3	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	5	5	5	4	1
22	43	Femenino	Enfermera	5	4	4	3	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3

23	41	Femenino	Obstetra	5	3	4	3	5	5	4	3	4	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
24	46	Femenino	Enfermera	5	3	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2
25	51	Masculino	Laboratorio	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
26	45	Femenino	Enfermera	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	2	1
27	38	Femenino	Enfermera	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4
28	39	Femenino	Enfermera	5	2	5	2	5	5	2	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
29	38	Masculino	Médico	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	1	1	3	5	5	5	5	1	3
30	49	Masculino	Dental	3	3	5	3	5	5	5	1	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	1	1
31	40	Masculino	Obstetra	4	3	4	2	3	4	3	3	4	1	4	5	5	2	4	4	5	5	2	3
32	42	Masculino	Farm	1	1	2	5	5	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
33	46	Femenino	Laboratorio	4	3	4	3	5	5	5	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3
34	34	Femenino	Enfermera	5	4	5	4	5	5	3	3	4	1	4	2	4	5	4	5	5	4	3	3
35	38	Femenino	Farm	5	5	5	2	5	5	3	3	5	1	5	2	3	5	3	5	5	5	4	2
36	48	Femenino	Enfermera	3	3	5	4	5	5	4	2	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	2	2
37	37	Femenino	Psicología	5	2	5	4	5	5	5	3	4	1	5	3	2	4	3	4	4	4	3	3
38	47	Femenino	Obstetra	5	4	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	2	2	3
39	54	Masculino	Médico	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2
40	43	Femenino	T. Enfermería	5	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	1	4	2	4	4	3	3	1	1
41	53	Femenino	T. Enfermería	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	3	1	2	5	5	5	1	1
42	53	Femenino	T. Enfermería	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2
43	52	Femenino	T. Enfermería	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3

44	52	Femenino	T. Enfermería	5	5	4	3	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	
45	46	Femenino	T. Enfermería	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
46	56	Femenino	T. Enfermería	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
47	50	Masculino	T. Enfermería	5	2	2	4	5	5	1	4	5	2	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	
48	43	Femenino	T. Enfermería	4	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	2	4	5	4	4	5	2	3	
49	32	Femenino	T. Enfermería	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	
50	33	Femenino	T. Enfermería	5	1	5	2	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4
51	41	Masculino	T. Enfermería	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
52	36	Femenino	T. Enfermería	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	2	4	5	5	5	5	3	3

Anexo 5. Consentimiento informado

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO,
CHIMBOTE - 2022”**

Se me ha comunicado que el título de esta investigación es “SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO, CHIMBOTE - 2022”. El presente trabajo de investigación está siendo conducida por los bachilleres en Enfermería, **Lescano Jiménez Lucero, Silva Goicochea Lucía** de la Universidad Autónoma de Ica, sede central.

Si accedo a participar en este estudio, deberé responder una encuesta, la que tomará 30 min aproximadamente de mi tiempo.

Mi participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las encuestas serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiera su identificación, ello solo será posible si es que doy consentimiento expreso para proceder de esa manera.

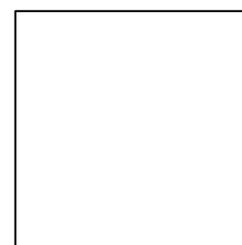
Doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación:

Nombre del Participante: _____

DNI: _____

Fecha: _____

Firma: _____



Anexo 6. Documentos administrativos

Carta de Presentación Universidad Autónoma de Ica



CARTA DE PRESENTACIÓN

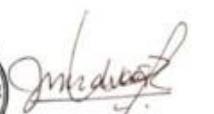
El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, LESCANO JIMÉNEZ LUCERO identificada con DNI 71704762 y SILVA GOICOCHEA LUCIA identificada con DNI 70918124 del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO, CHIMBOTE 2022"**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 21 de abril del 2022



DRA. JUANA MARÍA MARCOS ROMERO
DECANA

Autorización de ejecución



PERÚ Ministerio
de Salud

CENTRO DE SALUD PROGRESO

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chimbote 16 de mayo de 2022

OFICIO N° 142 – 2022 – MICRORED PROGRESO/CSP/JEF-CH

DE : MC. WILLIAM ANIBAL RODRIGUEZ ROJAS
JEFE DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO

A TESISTAS : LUCERO LESCANO JIMÉNEZ
LUCÍA SILVA GOICOCHEA

ASUNTO : COMUNICA AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR ESTUDIO
EN EL CENTRO DE SALUD PROGRESO DE CHIMBOTE

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Uds. Para saludarlos cordialmente a nombre de nuestra institución y a la vez en atención al documento de la referencia, en el cual solicitan permiso para ejecutar la investigación titulada "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO, CHIMBOTE - 2022", hago de su conocimiento que esta dirección AUTORIZA a ustedes realizar dicha investigación.

Asimismo, les solicito realizar un informe a esta Dirección de los resultados de la investigación a realizarse en nuestra institución.

Sin otro particular y esperando que el presente tenga la atención que merece, me despido de ustedes expresándoles mi consideración y estima.

Atentamente.

MINISTERIO DE SALUD
REG. DE SALUD PACÍFICO NORTE
CENTRO DE SALUD PROGRESO

M.C. William Rodríguez Rojas
CM.P. 33437
JEFATURA

WRR

C.c./Archivo

Constancia de la aplicación del instrumento

 **PERÚ** Ministerio de Salud RED DE SALUD PACIFICO NORTE CENTRO DE SALUD PROGRESO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

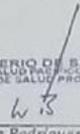
CONSTANCIA

EL DIRECTOR MC. WILLIAM ANIBAL RODRIGUEZ ROJAS JEFE DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO, SUSCRIBE:

HACE CONSTATAR

Que los bachilleres, Lucero LESCANO JIMENEZ Y Lucia SILVA GOICOCHEA, estudiantes del programa Académico de Enfermería de la Universidad Autónoma de Ica, con su tesis titulada "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO, CHIMBOTE 2022", aplicó de manera satisfactoria su instrumento de investigación en esta institución.

Se expide la siguiente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines convenientes.

 
MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD PACIFICO NORTE
CENTRO DE SALUD PROGRESO
M.C. William Rodriguez Rojas
C.M.F. 33437
JEFATURA

Jefe del Centro de Salud progreso
Cc/Archivo.

Anexo 7. Evidencia fotográfica



Anexo 8. Informe de Turnitin al 28 % de similitud

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD PROGRESO, CHIMBOTE - 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	20%	1%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	10%
2	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo