

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CONTUMAZÁ
DURANTE LA PANDEMIA, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
JULIA YASSELY ALCÁNTARA CABANILLAS**

ASESORA:

M. Cs. AÍDA CISTINA CERNA ALDAVE

CAJAMARCA

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CONTUMAZÁ
DURANTE LA PANDEMIA, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
JULIA YASSELY ALCÁNTARA CABANILLAS**

ASESORA:

M. Cs. AÍDA CISTINA CERNA ALDAVE

CAJAMARCA

2021

© Copyright

JULIA YASELY ALCÁNTARA CABANILLAS

Todos los Derechos Reservados

JULIA YASELY ALCÁNTARA CABANILLAS, 2021.

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES
DEL CENTRO DE SALUD CONTUMAZÁ DURANTE LA PANDEMIA, 2021.
TESIS DE LICENCIATURA. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA,
2021**

Escuela Académico Profesional De Enfermería

Asesora: M. Cs. AÍDA CISTINA CERNA ALDAVE

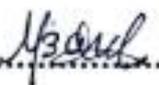
**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL
CENTRO DE SALUD CONTUMAZÁ DURANTE LA PANDEMIA, 2021.**

AUTORA: JULIA YASSELY ALCÁNTARA CABANILLAS

ASESORA: M. Cs. AÍDA CISTINA CERNA ALDAVE

Tesis aprobada por los siguientes miembros:

JURADO EVALUADOR

.....


Dra. María Elena Bardales Urteaga

Presidenta

.....


Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera

Secretaria

.....


Dra. Sara Elizabeth Palacios Sánchez

Vocal

Anexo 2

Universidad Nacional de Cajamarca
Facultad de Ciencias de la Salud

Acta de sustentación de tesis virtual, basado en el Reglamento de sustentación de tesis virtuales Resolución 944-2020 artículo 8

Siendo las 5:05pm del día 5 de mayo del año 2022 se procedió a iniciar la sustentación virtual de la tesis titulada: *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en Trabajadores del Centro de Salud Contumaza, durante la pandemia (2021)* presentada por el(la) Bachiller en: *Enfermería*
Nombres y Apellidos: *Julia Yassely Alcantara Cabanillas*

El Jurado Evaluador está integrado por:

Presidente *Dra. María Elena Baidals Meteaga*
Secretario *Dra. Deborah Evangelina Chávez Cabrera*
Vocal *Dra. Sara Elizabeth Palacios Sánchez*
Asesor *M.Cs. Aida Gistina Cerna Aldave*

Terminado el tiempo de sustentación estipulado en el Reglamento.

El(la) tesista ha obtenido el siguiente calificativo: letras *diecinueve*... números (19)

Siendo las 7:00pm del día 5 mes mayo del año 2022 se dio por concluido el proceso de Sustentación Virtual de Tesis.

Baidals
.....
Presidente
Apellidos y nombres:
Baidals Meteaga, María Elena

Chavez
.....
Secretario
Apellidos y nombres:
Chavez Cabrera, Deborah Evangelina

Palacios
.....
Vocal
Apellidos y nombres:
Palacios Sánchez, Sara Elizabeth

Cerna
.....
Asesor
Apellidos y nombres:
Cerna Aldave, Aida Gistina

Alcantara
.....
Tesista
Apellidos y nombres:
Alcantara Cabanillas, Julia Yassely

Dedicatoria

A:

Dios, por haberme dado la vida, y ser mi guía para llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por la fuerza para culminar este periodo, ya que en todo momento está ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez, él es quien guía mi vida.

Mis padres, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar las dificultades y la distancia, sé que este momento es tan especial para mí como lo es para ellos.

Mis hermanos por su confianza, apoyo incondicional, por compartir momentos significativos conmigo, por estar siempre dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

Mis sobrinos, por ser la inspiración para superarme día a día y poder ser un ejemplo para ellos.

Mis compañeros, con los cuales forjamos una nueva familia, por las vivencias compartidas a lo largo de 5 años.

Julia Yassely

Agradecimiento

A:

Mi Alma Mater la Universidad Nacional de Cajamarca por albergarme durante cinco años, en cuyos ambientes quedan los recuerdos de las experiencias compartidas, conocimientos y habilidades que he adquirido a lo largo de mi formación profesional

Mis docentes que impartieron sus enseñanzas, especialmente aquellas que no se enseñan en un libro, sino de la experiencia, nuestros profesores nos brindaron más de lo que en una cátedra se puede enseñar y por lo que estaré eternamente agradecida, por los valores y la excelencia.

La Escuela Académico Profesional de Enfermería, lugar donde se imparte conocimientos humanísticos y científicos, que desarrollaré a lo largo de mi desempeño profesional.

La M. Cs. Aída Cistina Cerna Aldave por su valioso tiempo, apoyo, motivación constante orientándome y compartiendo sin medida sus conocimientos mostrándome su incondicional entrega para la ejecución y culminación del presente trabajo.

Julia Yassely

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Lista de tablas.....	viii
Lista de figura	ix
Lista de anexos	x
(Glosario)	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
CAPÍTULO I:.....	18
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.1 Definición y Delimitación del Problema de Investigación/Planteamiento del problema	18
Formulación del problema de investigación	20
1.2. Justificación del estudio	20
1.3. Objetivos: General y específicos	21
1.4. Viabilidad de la investigación	22
CAPÍTULO II:	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1 Los antecedentes del estudio	23
2.2 Bases Teóricas del objeto de estudio.....	28
2.3 Hipótesis de investigación: general y específicas	33
2.4 Variables del estudio y matriz de operacionalización	34
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1 Diseño y tipo de estudio	36
3.2 Población de estudio.....	37
3.3 Criterios de inclusión y exclusión	37
3.4 Unidad de análisis	38
3.5 Marco muestral.....	38
3.6 Muestra.....	38
3.7 Selección de la muestra	38
3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38

3.9	Procesamiento y análisis de datos	39
3.10	Consideraciones éticas	40
3.11	Dificultades y limitaciones para el estudio	40
CAPÍTULO IV		42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		42
(MarcadorDePosición1) (Alba, 2008)CONCLUSIONES.....		54
RECOMENDACIONES		55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		56
ANEXOS.....		63

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout	34
Tabla 2 Operacionalización de la variable Desempeño laboral	35
Tabla 3 Niveles de Síndrome de Burnout	42
Tabla 4 Niveles de la dimensión agotamiento emocional.....	43
Tabla 5. Niveles de la dimensión despersonalización.....	44
Tabla 6 Niveles de la dimensión falta de realización personal en el trabajo.	45
Tabla 7 Niveles de desempeño laboral	47
Tabla 8 Prueba de normalidad	48
Tabla 9 Correlación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.	49
Tabla 10 Correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.	49
Tabla 11 Correlación entre despersonalización y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.	51
Tabla 12 Correlación entre falta de realización personal en el trabajo y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.	52
Tabla 13 Baremos de la variable síndrome de burnout.....	72
Tabla 14 Baremos de la variable desempeño laboral.....	74

Lista de figura

1- Gráfico 1 Niveles del síndrome de burnout y desempeño laboral de trabajadores del Centro de Salud Contumazá-----	40
2- Gráfico: 2 Niveles de la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout de trabajadores del Centro de Salud Contumazá-----	41
3- Gráfico: 3 Niveles de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout de trabajadores del Centro de Salud Contumazá-----	4
4- Gráfico: 4 Niveles de la dimensión falta de realización personal en el trabajo del síndrome de burnout de trabajadores del Centro de Salud Contumazá-----	43
5- Gráfico: 5 Niveles de desempeño laboral de trabajadores del Centro de Salud Contumazá-----	44

Lista de anexos

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos	646
Anexo 2: Confiabilidad del instrumento	70
Anexo 3: Matriz de datos	71

(Glosario)

Concytec: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica

Minsa: Ministerio de Salud del Perú

Resumen

La presente investigación sobre “Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021” tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en una muestra de trabajadores de una de las provincias de Cajamarca. Se trató de una investigación de nivel correlacional descriptivo. La muestra no probabilística estuvo conformada por 67 profesionales, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvo como resultados que: (i) el 80.6 % de los encuestados presentó un nivel alto del síndrome de burnout (ii) el 35.8% de la muestra encuestada mostró un nivel medio de desempeño laboral, (iii) encontrándose que existe una correlación negativa muy alta (ρ de Spearman= -0.901) y significativa ($p_valor= 0.000 < 0.05$) entre las variables en estudio. Por tanto, el nivel alto de síndrome de burnout se relaciona con un nivel bajo de desempeño laboral y viceversa.

Palabras claves: Agotamiento psicológico; Desempeño Laboral; Evaluación del Rendimiento de Empleados; Salud Laboral; Síndrome de Burnout; Trabajadores de Salud.

-
1. Autora, Bachiller en enfermería de la facultad Ciencias de la Salud – Universidad Nacional de Cajamarca.
 2. Aasesora, Docente de la Escuela Académico Profesional de Enfermería – Universidad Nacional de Cajamarca

Abstract

The present investigation on "Burnout syndrome and job performance in workers at the Contumazá Health Center during the pandemic, 2021" had the objective of determining the relationship between burnout syndrome and job performance in a sample of workers from one of the provinces of Cajamarca. It was a descriptive correlational level investigation. The non-probabilistic sample was made up of 67 professionals, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. It was obtained as results that: (i) 80.6% of the respondents presented a high level of burnout syndrome (ii) 35.8% of the sample surveyed showed a medium level of job performance, (iii) finding that there is a negative correlation very high (Spearman's $\rho = -0.901$) and significant ($p_value = 0.000 < 0.05$) between the variables under study. Therefore, the high level of burnout syndrome is related to a low level of job performance and vice versa.

Keywords: Psychological exhaustion; Job performance; Employee Performance Evaluation; Occupational Health; Burnout syndrome; Health Workers.

INTRODUCCIÓN

El momento que vivimos actualmente con un mundo globalizado y con grandes demandas en los diferentes centros, necesita presentar diversas estrategias y programas para poder mantener la competitividad en el sector de salud. Muchos estudios demuestran que en organizaciones, tanto privadas como públicas se presentan problemas atendiendo al rendimiento de sus trabajadores, en la que se plantea como las causas fundamental el síndrome Burnout el cual repercute de manera inadecuada en el desempeño laboral de los trabajadores, con énfasis en los profesionales que trabaja en enfermería, las que se enfrentan a diferentes cambios psicosociales social y biológico, tanto en la comunidad, dentro de la familia, laboral y personal. Todos son factores que afectan en el desenvolvimiento de cualquier persona en su puesto de trabajo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce el síndrome de Burnout, como el cansancio físico y psicológico, unido al estrés por mucho trabajo que no fue manejado con éxito. Asimismo, el síndrome de Burnout es un dilema en el sector de salud que es provocado a consecuencia del estrés que sucede en los trabajadores durante largas jornadas laborales en los centros hospitalarios o clínicas, problema que fundamentalmente padecen los profesionales de la salud y educación

Las circunstancias actuales en que los profesionales de la salud, con sistematicidad tienen a padecer síntomas de síndrome de Burnout que desencadena en las actividades diarias que realizan, por tales razones el estudio tiene la finalidad de efectuar una investigación a las dimensiones del síndrome Burnout y su relación con el desempeño laboral en el personal de salud, con el objetivo de determinar la relación entre síndrome Burnout y su relación con el desempeño laboral en el personal de salud.

En los hospitales se brinda servicio de hospitalización a pacientes de diferentes edades desde los neonatos, pediátricos, adultos mayores que necesitan atención especializada. que puede ser desde un estado crítico y hasta llegar a un estado más complejo. Por lo que, existe una gran demanda laboral en la atención al paciente, los resultados muestran que los más afectados es el personal de enfermería que en ocasiones desarrollan el síntoma de Burnout. Este puede ser visto como un simple estrés, ya que las persona que lo padecen, hasta que no llega a afectar en la parte psicológica y social no se dan cuenta.

Esto trae como consecuencia dificultades en el bajo rendimiento en el desarrollo de actividades asistenciales dentro de los hospitales, que se hace notar en el estado anímico que poseen las enfermeras cuando trabajan con los pacientes, provocado por la excesiva carga laboral a que está sometido el personal de salud que siempre expone a desarrollar los síntomas del síndrome de burnout, en los últimos años dicho hospital y sometido a la pandemia del Covid-19, ha provocado que una mayor cantidad de pacientes que se atienden, aunque sea en otras entidades de Lima y otras Provincias necesitan de atención rápida y oportuna de parte del equipo de especialidad que incluye enfermeras, médicos, técnicas de enfermería entre otros).

Estos son situaciones que se generan en el personal de salud, el estrés, el desgaste emocional y la despersonalización laboral, repercuten en el desempeño laboral, esto nos permite dar respuesta oportuna al manejo y atención del paciente para mejorar la salud, por otro lado, el fallecimiento, que se genera tanto en familia como en el personal de salud, provoca frustración que causa la aparición del síndrome de Burnout en salud y por supuesto afecta el buen desempeño laboral. Señalando que estos daños en ocasiones no se presta la atención e importancia en relación al síndrome de Burnout.

Es significativo señalar que la Organización Mundial de la Salud (OMS), reconoce el síndrome de Burnout como un trastorno mental, en su reciente CIE, que se hizo vigente el primero de enero del año presente y se lleva a la guía de enfermedades, se inscribe en el código QD85. Este manifiesta que el síndrome de Burnout está catalogado como una alteración psíquica y mental en todos los trabajadores que residen en las instituciones. Maslach expresa que, el Síndrome de Burnout son dificultades que afectan la parte psicológicas a quienes lo padecen. Algunos autores refieren que el síndrome de desgaste laboral o síndrome de burnout, es un riesgo psicosocial, que provoca dificultades en los profesionales que están en relaciones permanente con el paciente o se dedican a la atención del público, el cual aumenta todos los días más en distintas profesiones, que causan una influencia negativa para todos los trabajadores de la salud.

Asimismo, se destacan los profesionales de enfermería y la labor que realizan en las instituciones, ya que las mismas están preparadas con conocimientos científicos y capacidad para satisfacer las necesidades durante el horario de desempeño. Se puede señalar que el desempeño laboral es la cantidad de horas que trabaja o se desenvuelve el personal dentro de su centro de labor ya sea privados o públicos, que debe de estar ajustado requerimientos de la

dicha institución. Todo esto influye de manera directa en el individuo que labora y desarrolla sus actitudes.

La importancia del estudio consiste en identificar los factores estresores, las diferentes manifestaciones del síndrome de burnout y las estrategias que deben buscar las enfermeras asistenciales para enfrentar las situaciones que se generan de conflictos o efectos no deseados frente al dolor, sufrimiento de algunos pacientes y familias en el servicio.

Es importante destacar que la empresa, da atención a la problemática presentan sus colaboradores, cuando hace una identificación oportuna y necesaria de los agentes que causan o perjudican la salud, física mental y emocional, lo que permite poder obtener un desempeño laboral a cabalidad del personal de enfermería, además permite satisfacer las necesidades cuando se brinda un adecuado clima laboral, con tolerancia y empatía entre otros. Todo esto permite una atención calidad humana, hacia los usuarios, familia y comunidad.

Esta investigación es primordial pues contribuye a transmitir toda la aclaración con conocimientos mediante el análisis de la relación existente entre el síndrome burnout y desempeño laboral en el personal de salud. También servirá para futuros estudios que se realicen para mejorar el síndrome burnout en profesionales de la salud que lo padecen en especial el personal de enfermería de los hospitales a lo largo de su ejercicio laboral donde se demuestre conocimientos científicos, habilidades y empatía hacia los demás pacientes mediante las relaciones que se establecen entre compañeras, jefes, pacientes, familia y comunidad donde se convive durante la jornada laboral.

La investigación se realizó con el propósito de solucionar o disminuir dificultades del personal de salud e implementar estrategias para mejorar cuando surjan casos o indicios de síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal. Esta se justifica por algo importante y profesional a la realidad. Para ello se usó instrumentos que darán resultados confiables acerca del grado de síndrome de burnout y desempeño laboral, y la prevalencia de ambas variables que serán de utilidad para futuras investigaciones. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud del centro de salud Contumazá durante la pandemia, 2021.

Al mismo tiempo está estructurada por capítulo, el uno I El problema de investigación, Definición y delimitación del problema de investigación/planteamiento del problema, Objetivos: General y específicos, Justificación del estudio. El capítulo: II Marco teórico: Antecedentes del estudio, Bases Teóricas, Hipótesis: general y específicas, Variables del estudio. EL

capítulo: III Diseño Metodológico: Diseño y tipo de estudio, Población de estudio, Criterio de inclusión y exclusión, Unidad de Análisis, Marco muestral, Muestra o Tamaño muestral, Selección de la muestra o procedimiento de muestreo, Técnicas a instrumentos de recolección de datos, Proceso de recolección de datos, Validez y Confiabilidad del Instrumento, Procesamiento y análisis de datos, Consideraciones éticas y rigor científico. Capítulo IV: Resultados Y Discusión, Conclusiones, Recomendaciones, referencia y anexos.

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Definición y Delimitación del Problema de Investigación/Planteamiento del problema

El medio sanitario es un contexto particularmente proclive a la aparición de síntomas de agotamiento físico y emocional, dada la naturaleza de la actividad y el constante desequilibrio que se desarrolla entre la presión social, las expectativas de los pacientes, la autoexigencia de los profesionales, la capacidad real de la enfermería y los recursos disponibles para cumplir con eficiencia los objetivos. (1)

De acuerdo con lo expresado por la Organización Mundial de la Salud (OMS,2000), el síndrome de Burnout es típico del ámbito laboral y se caracteriza por la frustración, el cansancio originado por la actividad laboral, desvinculación afectiva y la falta de empatía con los pacientes y la reducción del sentido de eficiencia personal con la consiguiente pérdida de sentido del trabajo. Por otro lado, el desempeño laboral de la enfermera es definido como el cumplimiento de las actividades de los profesionales de la enfermería de acuerdo con las normativas correspondientes. (3)

A nivel mundial, la pandemia de la COVID-19 ha incrementado las razones por la que el personal que trabaja como enfermera(o) del ministerio de salud, podría verse afectado por el síndrome de Burnout y, por ende, que su desempeño laboral se vea mermado considerablemente, en especial por la insuficiente infraestructura, carencia de equipos de protección personal, demora en ser vacunados a pesar de ser trabajadores esenciales de primera línea contra el contagio, extensas jornadas de trabajo y la presión incesante por tener que decidir quien ocupa una cama en la unidad de cuidados intensivos. (4)(5)(6).

En China (2020) se encontró que el 50,4% de los trabajadores sanitarios presentó depresión y el 44,6%, ansiedad. (7) En Francia (2020) el 35,6 % del personal sanitario manifestó ansiedad generalizada y el 23,6% problemas de sueño, en Italia (2020 al 2021) el 49,38% evidenció estrés postraumático. (8) (9) Por ello, el síndrome de Burnout está considerado como uno de

los cinco problemas sanitarios más graves de la actualidad, tanto por su prevalencia en los profesionales de la salud como por las posibles consecuencias en la población atendida por dichos profesionales. (10)

En América Latina, el panorama no es diferente. Por ejemplo, solo en Ecuador (2020) más del 90% del personal médico y de enfermería presentó síndrome de Burnout moderado-severo asociado estadística y significativamente a su función profesional en la sociedad, edad y género. En este sentido, el personal médico fue uno de los más afectados con mayor frecuencia en comparación al personal de enfermería tanto a nivel global como en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización. (11) En lo que respecta al desempeño laboral del personal de enfermería durante la pandemia, se confirmó las afectaciones percibidas por el cuerpo profesional, sobre todo en la aplicación de los cuidados al paciente hospitalizado con COVID-19, al igual que en la detección de complicaciones de forma precoz y valoración de la respuesta del paciente al tratamiento frente al coronavirus. (12)

En Chile (2020), las condiciones laborales deficientes demostraron en un estudio realizado, que el 18 % de enfermeras tenía síndrome de Burnout, con énfasis en las edades, entre los 20 y 40 años, con predominio de las mujeres con dicha afectación. Se recomendaba la implementación de políticas y estrategias para evitar la migración a otros países en busca de remuneraciones más atractivas e invertir en el perfeccionamiento profesional y apoyo al personal sanitario para elevar los estándares de seguridad y así evitar el déficit de personal. (13)

A nivel nacional, en el (2020) diversos estudios han señalado un incremento de la incidencia del síndrome de Burnout en el personal sanitario, el 44,4% tuvo un nivel medio, 39,7% tuvo un nivel bajo y el 15,9% obtuvo un alto grado de este síndrome. (14) El Estado Peruano es consciente que la grave situación ha afectado la salud mental del personal, ocasionando miedo, pena, frustración, soledad, sueño y fatiga laboral, perjudicando la realización de su labor al cuidado de los pacientes. No obstante, las instituciones del gobierno central no han podido mejorar las condiciones materiales para un desempeño laboral idóneo del personal sanitario, quedando al descubierto la vulnerabilidad del sistema de salud, así como el déficit de profesionales de enfermería para afrontar la situación desde la primera línea de atención. (15) A nivel local, en uno de los estudios más recientes acerca del síndrome de Burnout en el Hospital II-E Simón Bolívar en el (2020) se obtuvo un nivel medio (55,3%) en la dimensión agotamiento emocional, un nivel medio (60,5%) en la dimensión de despersonalización, y un

nivel alto (65,8%) en la dimensión de realización personal. En lo que refiere al Centro de Salud Contumazá, no se han realizado estudios cuantitativos sobre síndrome de Burnout y desempeño laboral. (16)

Si estos problemas persisten, es decir, si crece la incidencia del síndrome de Burnout y se agravan las condiciones laborales que impacten en el desempeño del personal de salud en Contumazá (Cajamarca) se podría observar un panorama donde los médicos y las enfermeras tendrían una salud mental mermada que impactaría en su nivel de compromiso y clima organizacional, se podría elevar el número de casos por ausentismo laboral, faltas injustificadas, deserción laboral y la consiguiente migración hacia regiones vecinas.

Esta problemática requiere establecer las relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, para proponer estrategias que mejoren el ambiente laboral del personal sanitario, como las siguientes: (i) recibir asistencia psicológica para recuperar su estabilidad emocional, (ii) mejorar las condiciones salariales (iii) suprimir la precariedad laboral de aquellos médicos y enfermeras con contratos temporales, (iv) asegurar el abastecimiento de equipos de protección personal, (v) garantizar la pronta atención en caso de contagio y (vi) propiciar un estilo de liderazgo direccionado a la empatía, solidaridad y asistencia mutua.

De lo expuesto en la presente investigación se pretende determinar la relación o el posible grado de asociación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia ocasionada por la COVID-19.

Formulación del problema de investigación

¿Cuál es la relación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021?

1.2. Justificación del estudio

La investigación tiene gran importancia para determinar el grado de relación entre las variables objeto de estudio, es decir, permite conocer en mayor medida el comportamiento de las dos

variables de estudio: síndrome de Burnout y el desempeño laboral aplicado en el Centro de Salud Contumazá. Del mismo modo, cubre una carencia del conocimiento científico generado en la región Cajamarca, ya que el número de investigaciones al respecto en el repositorio académico de la Universidad Nacional de Cajamarca y en ALICIA Concytec es escaso.

El estudio tiene una justificación teórica porque se está fundamentando científicamente las variables de estudio y que están aportando conocimientos al tema estudiado, cuyos resultados servirán para mejorar la situación de salud de los trabajadores del Centro de salud Contumazá.

Por otro lado, tiene una justificación práctica porque permitió identificar el problema de síndrome de Burnout que afecta al personal que labora en el centro de salud y que ayudará a tomar acciones a los directivos para prevenir mayores complicaciones en el futuro referente al tema estudiado.

Por otro lado, los resultados que se analizan y se muestran beneficiarán al personal sanitario y administrativo porque la gerencia recibirá información reciente y contextualizada para cuidar, mejorar la salud ocupacional del personal de enfermería y la dirección de dicho centro de salud, asimismo se contará con los datos que involucren el personal a su cargo. De ese modo, se obtiene un aporte sobre los posibles riesgos del entorno laboral que puede impactar la productividad, el ausentismo y las malas relaciones con los compañeros de trabajo. lo que, a su vez, podría alentar próximos estudios.

Finalmente, esta tesis constituye un aporte para la Universidad Nacional de Cajamarca, ayudará al Ministerio de Salud y al Vicerrectorado de Investigación a impulsar o ampliar estudios o mejorar los hallazgos encontrados en torno a esta problemática encontrada en el estudio.

1.3.Objetivos: General y específicos

Determinar la relación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.

1.3.1. Objetivos específicos

1. Identificar la relación significativa entre del agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.
2. Identificar la relación entre la despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.
3. Identificar la falta de realización personal en el trabajo y la dimensión desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.

1.4. Viabilidad de la investigación

La viabilidad o factibilidad en una investigación es un aspecto clave cuando se plantea el problema de estudio. En este proceso se considera la disponibilidad de tiempo, recursos financieros, humanos, materiales y acceso al lugar de estudio. Por ello, la presente investigación resulta ser factible por el tiempo destinado al desarrollo del informe, financiación de los costos y la asesoría continua del asesor de la tesis y el acceso al centro de salud.

Limitaciones del estudio

La limitación más notoria que enfrentó este estudio es que el encuestado no tuvo como opción recibir una orientación por alguna duda o pregunta referido al cuestionario aplicado, debido a que los instrumentos fueron aplicados por vía virtual, ya que las medidas de prevención del COVID-19 así lo demandaron, además todo el personal encuestado, no siempre contaba con los mejores medios para responder a la información solicitada y que el mismo se realizó con la mayor calidad.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1 Los antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales

Márquez I. (2020) en su tesis sobre “Desempeño laboral y su relación con el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del norte de Guayaquil” - Ecuador, Los Ceibos, en la cual se propuso identificar la relación entre desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital. El enfoque fue cuantitativo, nivel descriptivo y su muestra estuvo conformada por 68 personas. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos, uno de ellos fue el Maslach Burnout Inventory y el otro para el desempeño laboral. Los resultados mostraron que el 66 % indicó tener sobrecarga y agotamiento laboral, el 76,5% consideró haber obtenido cosas útiles con respecto a su profesión. Con respecto al desempeño laboral la mayoría de la muestra tenía poco interés en adquirir nuevos conocimientos y se evidenció problemas de colaboración. Se concluye que el síndrome de burnout se relaciona de forma negativa y significativa con su desempeño ($p=-0.506$). (17)

Mayorga M (2018), la investigación titulada “El síndrome Burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias” - Guayaquil, Ecuador, donde tuvo como objetivo analizar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño de los auxiliares de enfermería del Instituto. Fue un estudio cuantitativo de nivel descriptivo, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory y se aplicó a 51 auxiliares. Los principales resultados demostraron que el agotamiento emocional y físico tuvo un nivel medio de 22%, la

despersonalización obtuvo un nivel bajo de 9.75 y la realización personal un nivel alto de 24.44. Se concluye que el personal se encuentra en el inicio del síndrome de Burnout. (18)

Bautista M (2018) en su tesis sobre “Incidencia de síndrome de Burnout y su repercusión en el trabajo en equipo en enfermería” - Ciudad de México, donde se propuso describir el síndrome de Burnout y su relación con el trabajo en equipo de Enfermera-auxiliar de enfermería. Se trató de un estudio cuantitativo de tipo descriptivo; en el cual se utilizó como técnica la encuesta y se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory a una muestra de 58 personas. Los principales resultados mostraron que más del 70% del personal de enfermería y auxiliar de Medicina Interna presentan un riesgo medio dentro de la escala del Síndrome de Burnout, el personal de género masculino, al ser la población más pequeña del hospital, tiene más riesgo de presentar un nivel alto. (19)

Portero S. (2019) en su tesis doctoral “Estrés laboral, Burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias”- Andalucía, España, en la cual se propuso evaluar la posible relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias. Fue una investigación cuantitativa de tipo descriptivo. Se utilizaron los cuestionarios de Maslach Burnout Inventory para medir el burnout, el General Health Questionnaire, Inventario breve de afrontamiento–COPE 28 y la Perceived Stress Scale; la muestra estuvo conformada por 235 personas. Los resultados mostraron que el 76,17% fueron mujeres, el 72,7% de profesionales de enfermería y su nivel de estrés percibido fue de 21,53 puntos. El 48,94% indicó tener un nivel elevado de despersonalización. La ansiedad fue el síntoma más frecuente (2,49 puntos), el personal médico utiliza el afrontamiento centrado en problemas con mayor frecuencia que el personal enfermero ($p=0,002$) y el agotamiento emocional se incrementó 1,06 veces el riesgo de morbilidad psiquiátrica ($p=0,001$). Se concluye que el nivel de estrés percibido es medio, con respecto al síndrome de burnout el nivel de agotamiento emocional fue bajo y los niveles de despersonalización y realización personal moderada. (20)

Rendón et al. (2017) en su tesis “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización” - Sonora, México. Planteó como identificar la prevalencia del síndrome y sus dimensiones en el personal de enfermería. Se trató de un estudio cuantitativo de tipo explicativo, con una muestra probabilística conformada por 90 enfermeras.

La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Los resultados mostraron un nivel medio de Burnout (82,2%), un nivel bajo de agotamiento emocional (62,2%), nivel bajo de despersonalización (57,8%) y un nivel bajo de falta de realización (40%). Se concluyó que existe diferencia significativa entre el síndrome de Burnout y las características laborales ($p < 0.05$). (21)

2.1.2 Antecedentes nacionales

Cajo J (2017) en su tesis titulada “Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017” - Lima, Perú. En dicho estudio su objetivo fue determinar de qué manera se relaciona el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral en los médicos del Hospital. Se trató de un estudio cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional; la muestra probabilística compuesta por 60 médicos, su técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios para conocer ambas variables. Se obtuvo como resultados que el 26,7% de los médicos presenta un alto índice de síndrome de burnout y el 55% evidenció un eficiente desempeño laboral. Se concluyó que el síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral ($p < 0,05$) siendo Rho de Spearman = -0,765. (22)

Cardozo V. (2016) en su tesis “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el centro de salud de San Jerónimo, 2016” - Andahuaylas, Apurímac. En su tesis se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el centro de salud. Se trató de un estudio cuantitativo, diseño no experimental, correlacional; la población estuvo compuesta por 140 estudiantes y la muestra se conformó por 22 profesionales de ambos sexos. La técnica fue la encuesta y se utilizó como instrumentos dos cuestionarios. Los principales resultados mostraron que el 81,8% de la muestra tiene problemas de agotamiento emocional, el 63,6% indicó estar agotado por sus actividades que les ocasionan fatiga y cansancio. El 63,6% tienen cambios en su conducta que les ocasiona desmotivación y baja autoestima, el 54,4% tiene desánimo por su trabajo. Con respecto a su desempeño laboral, el 68,2 % casi siempre cumple con un servicio responsable. Se concluye que la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral es regular y significativo ($0.005 < 0,05$). (23)

Castillo B. (2019) en su tesis sobre “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas - 2019”, Andahuaylas, Apurímac.

Tuvo como objetivo determinar la relación entre Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores del Puesto de Salud. Se trató de un estudio de tipo correlacional y diseño transversal, y su muestra contó 40 trabajadores de la salud. La técnica fue la encuesta y los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de Burnout de Maslach y cuestionario de desempeño laboral. Los resultados mostraron que no existe una relación inversa significativa entre síndrome de burnout y desempeño, siendo no significativo (0,657). (24)

Lauracio C y Lauracio T. (2020) en su artículo realizado “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud” - Puno, Perú. En el estudio tuvieron como objetivo identificar la presencia del síndrome de Burnout y desempeño laboral para establecer si hay una relación entre ambas variables en el Centro de Salud Vallecito I-3, Puno, Perú. Se siguió un tipo de investigación cualitativa de tipo descriptivo-correlacional, con una muestra conformada por 21 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron el test Maslach Burnout Inventory y un cuestionario de desempeño laboral. Los resultados mostraron que el 71,4% del grupo profesional y el 57,2% de los profesionales presentan bajo nivel de agotamiento, el 70% se identificó como trabajadores que se desempeñan con eficiencia y el 75% de los no profesionales reconocen que no acuden a cursos de actualización. Se concluyó que no existe relación entre ambas variables ($r=0,063$), puesto que el síndrome de burnout es de nivel medio y el desempeño laboral alto. (25)

Gutiérrez G (2018) en su tesis sobre “Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018” – Lima, Perú, se tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto en la unidad de cuidados intensivos. Este fue un estudio cuantitativo, con diseño transversal, nivel descriptivo correlacional; la muestra probabilística estuvo conformada por 114 enfermeras asistenciales. La técnica fue la encuesta y los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios para conocer ambas variables. Los resultados evidenciaron una correlación negativa baja ($p=0.023$; $r=-0.214$) entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, una correlación negativa entre cansancio emocional y desempeño laboral ($p=0.026$), una correlación negativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral ($p=0.010$) y se evidencio que existe una correlación positiva entre la realización personal y desempeño laboral ($p=0,046$). (26).

2.1.3 Antecedentes regionales

Díaz G y Machuca S (2017) en su tesis realizada “Dimensiones del síndrome de Burnout y su presencia en el desempeño laboral del personal médico de la Red de Salud, 2017”- Cajamarca, Perú. El objetivo fue determinar la incidencia de la variable independiente (síndrome de Burnout) sobre la variable dependiente (desempeño laboral). Se trató de una investigación aplicada, de alcance explicativo y contó con una muestra de 45 médicos. Se obtuvo que los médicos en su mayoría padecieron de agotamiento y despersonalización en el nivel medio, y en cuanto a la realización personal se ubicaron en el nivel medio y alto. El 35.6% de los médicos tuvo un desempeño laboral alto, el 31.1% muy alto, el 17.8% moderado y el 15.6% bajo, lo que indicó que para la mayoría de los médicos el desempeño laboral es alto y muy alto. Se ha determinado que el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal influyen en el desempeño laboral del personal médico. Finalmente se ha determinado que el Síndrome de Burnout influye en el desempeño laboral del personal médico de la Red de Salud Cajamarca. (27)

Vásquez H. (2016) en su tesis “Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de salud Simón Bolívar, 2016” - Cajamarca, Perú. En su tesis se propuso establecer la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Se trató de una investigación básica, de nivel correlacional descriptivo. Concluyó que el Síndrome Burnout se relaciona de manera directa con el Desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de Salud Simón Bolívar, 2016. Asimismo, se determinó que la correlación entre las variables de estudio es positiva moderada con un P valor de 0.490. La relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral es una correlación positiva moderada con un P valor de 0.406, la despersonalización y el desempeño laboral presentan es una correlación positiva moderada con un P valor de 0.414 y la realización personal y el desempeño laboral presentan correlación positiva muy baja con un P valor de 0.023. (28)

2.2 Bases Teóricas del objeto de estudio

Síndrome de Burnout

El síndrome de agotamiento por estrés o también denominado Síndrome de Burnout (SB) es un término que se acuñó en 1974 por el psicólogo estadounidense Freudenberg Herbert en su libro “The high of cost of hight achievement”, definiéndola como una sensación de fracaso y sobrecarga que siente una persona a causa de sobre exigirse en diversos ámbitos de su vida. A mediados de los setenta en Estados Unidos, la psicóloga social Maslach identifica y reflexiona sobre este síndrome y lo describe como un fenómeno presente en los profesionales de la salud mental. De esta forma, en sus estudios concluye que es importante considerar aspectos emocionales que conducen al burnout y que la tensión laboral es un factor determinante para padecerlo. En el 2000 se declaró como riesgo laboral y actualmente la OMS reconoce esta enfermedad en la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos. (27,28)

El concepto de Burnout tiene como principal investigadora a la doctora Maslach, quien otorgó el posicionamiento de este síndrome un reconocimiento mundial. Maslach y Jackson (1981) definieron el síndrome de Burnout como un síndrome caracterizado por el agotamiento emocional, la falta de atención personal y baja realización personal en el trabajo, que puede presentarse en personas que tienen como actividad laboral diaria el servicio a otras personas. Además, se presenta como una respuesta prolongada al estrés laboral, catalogándose como un síndrome psicológico con tensiones crónicas producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su centro laboral. (26)

Según Saborío (2015) el síndrome de Burnout, también conocido síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o de fatiga es un factor de riesgo laboral que afecta la calidad de vida y salud mental del individuo que lo sufre. Añadiendo que las personas con síndrome de Burnout posiblemente ofrecen un servicio deficiente, inoperante y con mayor ausentismo, ocasionando a las organizaciones donde trabajan pérdidas económicas y fallos en la consecución de objetivos. (27)

El síndrome de Burnout es una patología multifactorial, resultado del padecimiento de estrés crónico laboral y que puede ser estudiado desde tres áreas: agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y realización personal (RP). El área de agotamiento emocional implica la pérdida de energía y agotamiento causado por problemas personales y sobre carga laboral excesiva, generando problemas de afrontamiento. La despersonalización es un estado psicológico donde el individuo presenta actitudes de indiferencia, desmotivación, egocentrismo, entre otros y la realización personal refiere cuando disminuye o se pierde la autoestima laboral. (28,29)

Teniendo en cuenta las definiciones, se entiende que el síndrome de Burnout se considera un síndrome que aqueja a personas que se relacionan laboralmente con sus pares y esto les genera situaciones estresantes por diversos factores. Se conoce que el estrés es una enfermedad que repercute en las actividades diarias y genera un desgaste físico y mental que disminuye la motivación para realizar actividades, en algunos casos este proceso refiere a profesiones que están desengañados con su trabajo. No obstante, toda persona con estos síntomas no deriva en la presencia de Burnout, puesto que el estrés controlado puede tener efectos positivos, como la estimulación de la persona a superarse, sabiendo que culminaría una situación que puede llegar a ser gratificante y competente profesionalmente (30), pero esta situación depende del desarrollo de habilidades y manejo de otros factores, si no es así, el Burnout solo ocasionaría un perfil indefenso de la persona para cambiar su situación estresante.

Según la OIT (31) los trabajadores del sector educación, salud, agentes de tránsito, y mineros son los trabajadores más expuestos a sufrir afectaciones a su salud por condiciones de trabajo inadecuadas y las causas que pueden generar síndrome de Burnout pueden ser las siguientes: incertidumbre de trabajo, exigencias del ambiente laboral, competitividad, cambios importantes y ritmo de trabajo. Así mismo, estas causas derivan en consecuencias, tales como suicidios, separaciones, divorcios, ausentismo, sabotajes, accidentes laborales, indiferencias, indecisión, baja productividad, abandono y negativismo. (32)

La teoría más representativa es la realizada por Maslach y Jackson en 1981, titulada Teoría Tridimensional. Como parte de sus primeros estudios, desarrollaron una herramienta denominada Maslach Burnout Inventory (MBI) que se aplicó a profesionales que trabajaban en servicios humanos. Los autores consideran el síndrome de Burnout como un constructo tridimensional, por ello, su escala de estudio se divide en tres subescalas: cansancio emocional,

despersonalización y baja realización personal. (33,34) Tiene como característica el análisis de diferentes profesiones, obteniéndose puntuaciones distintas para diferentes grupos.

Según la teoría tridimensional, el cansancio emocional es una dimensión que describe los sentimientos emocionales de las personas como consecuencias del trabajo que realizan diariamente, el cual demanda un contacto de trato directo y en muchas ocasiones, se evidencia que estos sienten que no pueden lidiar más con la presión, agotamiento de energía y desgaste de recursos emocionales que experimentan. En la dimensión despersonalización se pretende conocer las cualidades que hacen que la persona mejore sus emociones y actitudes negativas hacia otras personas. Esto origina la dimensión, baja realización personal, el cual es la consecuencia de un trabajador que presenta irritabilidad y se muestra insensible a sus pacientes, ofreciendo un trato deshumanizado, solo para evitar cualquier situación que sea desgastante para este. (35,36)

La teoría organizacional, propuesta por (Golembieswski, Munzenrider y Carter (1983), manifiesta que las personas experimentan estrés laboral cuando su trabajo demanda demasiado esfuerzo o sienten demasiada sobrecarga por sus actividades, además de considerar que la función que realizan no es de mucha importancia para la organización. Cuando una persona siente estrés, sobrecarga y menosprecio por su labor, atraviesa una primera etapa donde buscan aplicar estrategias de afrontamientos, el cual se visualiza por las actitudes de distancia que toman de la situación estresante o centro laboral, sin embargo, los autores señalan que, durante este proceso de distanciamiento, la persona puede presentar indiferencia, rigidez o malos tratos con compañeros de su entorno, desarrollando un cuadro de SB. (37,38)

En la teoría estructural del síndrome de Burnout de (Gil-Monte, Peiró y Valcárcel 1974) consideran que el síndrome es la respuesta negativa originada por el estrés del entorno laboral y se genera cuando el trabajador no desarrolla habilidades ni estrategias adecuadas ante situaciones estresantes. La respuesta negativa es una variable determinante para conocer las consecuencias del estrés y ocasiona afectaciones en la salud, insatisfacción laboral, deseos de abandonar la institución, entre otros. (39,40)

Desempeño Laboral

Según Ramírez y Nazar(2019) (41) el desempeño laboral son todas las conductas que las personas despliegan para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y que, constituyen un valor esperado por la organización para una mayor eficacia en la consecución de metas y entrega de productos, servicios y alcance de ventajas competitivas sostenibles. Así mismo, añaden que conceptualizar el desempeño laboral debe comprender el desempeño individual que se considera una variable multidimensional, donde el desempeño de tareas, desempeño contextual, adaptativo, proactivo y contra productivo va más allá de la ejecución del trabajo.

Para Chiang y San Martín (2015)(42) el desempeño es el grado y eficacia personal en el cual un trabajador cumple con los requisitos del trabajo dentro de una organización. La autora comenta que la evaluación del desempeño incluye una gran cantidad de criterios, como las capacidades, habilidades, necesidades o cualidades; características que interactúan con el ambiente laboral y que produce comportamientos que generan resultados positivos o negativos. El desempeño es el reflejo de los objetivos de la eficiencia, donde la cantidad de trabajo, calidad, cooperación, responsabilidad, asistencia, conocimiento del trabajo, necesidad de supervisión, reflejan la consecución de metas.

Como se evidencia el término desempeño acompaña a diversos vocablos de estudio, como pedagógico, administrativo, escolar, cognitivos, entre otros. Esto determina que existan varias definiciones de desempeño. Sin embargo, en los profesionales de enfermería el desempeño laboral se relaciona con la labor cotidiana profesional que demuestran los profesionales con los compromisos, tareas y funciones específicas. El concepto profesional se entiende como una responsabilidad legal, moral y social asignada que poseen los trabajadores del sector salud por sus actos, de tal forma que responden por sus comportamientos. (43,44)

Evaluar el desempeño consiste en comprender el proceso por el cual se estima el rendimiento del trabajador. Es una apreciación de cómo la persona se desempeña en su puesto y cómo aplica todo el potencial para su desarrollo profesional. El beneficio de evaluar al personal tiene como objetivo conocer su desempeño real y comportamientos, de tal forma que se logren medidas confiables para mejorar su desempeño cada cierto tiempo. En primer lugar, existe el beneficio para el trabajador, el cual conoce el reglamento y aspectos de comportamiento o desempeño que la empresa valora, junto con las expectativas de su jefe a cargo en cuanto a su desempeño;

todo esto demostrará una evaluación que determine las fortalezas y debilidades. Conocer ello, conlleva a mejorar la eficacia del trabajo, convierte competitivo el ambiente y se canaliza debilidades que la organización debe suplir. (44, 45)

Un segundo beneficio de la evaluación del desempeño, lo percibe la organización, puesto que evalúa el potencial humano a corto, mediano y largo plazo. A fin de conocer la retribución de cada trabajador, en cuanto a los objetivos que desea lograr. Identifica si existe la necesidad de capacitar, además de refinar el proceso de captación de profesionales más calificados. Evaluar el desempeño debe estar inscrito en las políticas de recursos humanos, la cual debe ser dinámica, humanista para que ofrezca crecimiento y promoción personal a cada persona, estimulando y mejorando la creatividad y mejora continua. (45,46)

El desempeño es el esfuerzo, desgaste físico y mental que despliega una persona y que está influenciado por sus actitudes, habilidades y conocimientos. El desempeño busca conocer el estándar de servicio que el trabajador presenta con los parámetros que establece una organización y que varía según el rubro. Si bien, conocer la variable en el sector salud incluye varios indicadores, como el compromiso, el nivel de conocimiento, la ética, calidad asistencial, responsabilidad y productividad son aspectos que permiten conocer si su conducta laboral rige los principios de una institución pública o privada que tiene como fin último salvaguarda el bienestar de la población.

Teorías

La teoría de las expectativas propuesto por el psicólogo Vroom en 1994, plantea que una persona actúa de una forma determinada con respecto a las expectativas que posee sobre su entorno laboral donde se desarrolla, obteniendo resultados positivos para lograr las metas y superarse profesionalmente. Sostiene que la motivación de cada individuo estará condicionada por el valor que la organización asigne por su esfuerzo, ya sea positivo o negativo y que estará orientado al cumplimiento de los logros para su beneficio y de la organización. Para lograr tal fin, se identifica tres factores principales; el alcance que un trabajador cree que puede tener al realizar su trabajo con el nivel esperado, la evaluación del trabajador con reconocimientos mediante gratificaciones y la importancia que el trabajador goce esos incentivos. (47,48)

El psicólogo Adams en 1975 propone la teoría de la Equidad para explicar que las personas están motivadas a ser tratados de forma equitativa con relación a su propio desempeño y la de

sus compañeros. Para el autor, es muy importante conocer el rol que juega la equidad en los trabajadores, ya que ellos comparan lo que aportan y reciben en relación con las otras personas. Aunque la teoría es clara, muchas veces se relaciona la percepción vinculada a un estado mental con juicios subjetivos. Sin embargo, la imparcialidad y el buen trato no son estados subjetivos, son elementos que se relacionan con la gestión del líder con sus trabajadores, basándose en la equidad con el rendimiento y la equiparación. (47,49)

Mac Gregory en el año 1994, señala dos actitudes que el ser humano tiene y que analiza y relaciona con el comportamiento humano y la motivación, y las denominó teoría X y teoría Y. La teoría X se basa en el supuesto que el hombre rehúye del trabajo, ya que se siente forzado, supervisado, dirigido y amenazado por una persona que solo busca que realicen sus actividades de forma adecuada. En contraposición, se encuentra la Teoría Y, que abarca las nuevas políticas y visiones, relacionadas a la gestión gerencial de los recursos humanos en donde el desempeño laboral se relaciona con el compromiso y compensación que entrega la organización, dejando de lado cualquier respuesta negativa. (50,51)

2.3 Hipótesis de investigación: general y específicas

2.3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.

2.3.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.
2. Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.
3. Existe relación significativa entre la dimensión falta de realización personal en el trabajo y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.

2.4 Variables del estudio y matriz de operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que generalmente ocurre entre individuos que trabajan en contacto directo con otras personas.	La variable será medida a través de un cuestionario tipo Likert que comprende tres dimensiones: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems), falta de realización personal en el trabajo (8 ítems).	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Emocionalmente agotado - Cansado al final del trabajo - Fatigado cuando me levanto por la mañana - Trabajar es un gran esfuerzo - Se siente agotado - Frustrado con el trabajo - Estoy trabajando demasiado - Trabajar con personas me produce estrés - Me siento acabado 	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Ordinal Nivel alto (27-54) Nivel medio (10-26) Nivel bajo (0-19)
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Trato a los pacientes como objetos - Insensible con la gente - Indiferente emocionalmente - No me preocupa los pacientes - Los pacientes me culpan 	5, 10, 11, 15, 22	Nivel alto (10-30) Nivel medio (6-9) Nivel bajo (0-5)

		Falta de realización personal en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Como se sienten los pacientes - Trato los problemas de los pacientes - Influyendo en la vida de las personas - Me siento muy activo - Creo una atmósfera relajada - Me siento satisfecho - Cosas útiles en la profesión - Trato los problemas con calma 	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	<p>Nivel alto (40-48)</p> <p>Nivel medio (34-39)</p> <p>Nivel bajo (0-33)</p>
--	--	---	--	-----------------------------	---

Fuente: Martínez (54)

Tabla 2

Operacionalización de la variable Desempeño laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Conducta real de los trabajadores, referido a lo profesional, y también en las relaciones interpersonales que se producen durante la atención de salud.	El desempeño laboral se medirá en los profesionales y técnicos de salud en base a la evaluación del desempeño y conducta, asistencia y puntualidad	Desempeño y conducta laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Responsabilidad - Iniciativa - Oportunidad - Calidad del trabajo - Confiabilidad y discreción - Relaciones interpersonales - Cumplimiento de normas 	<p>Ordinal</p> <p>Nivel V= 1.75</p> <p>Nivel IV= 3.5</p> <p>Nivel III= 5.25</p> <p>Nivel II= 7</p> <p>Nivel I= 8.75</p>
		Asistencia	- Número de inasistencias injustificadas	
		Puntualidad	- Número de tardanzas	

Fuente: Quito (55)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño y tipo de estudio

3.1.1 Tipo de estudio

La investigación es de tipo, descriptivo, correlacional y transversal.

La investigación es de tipo básica, la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico

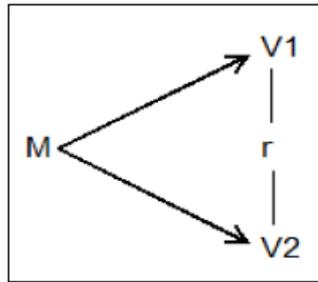
El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen, puesto que las variables no fueron manipuladas.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a su análisis, porque se enumeró de forma exhaustiva las características de la relación entre las variables objeto de estudio.

El diseño Transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado, y el diseño pues los datos cuantitativos fueron recolectados en un único momento y lugar.

3.1.2 Diseño de Investigación

Se utilizó el diseño correlacional, porque se aportó evidencias estadísticas acerca de la relación entre dos variables sin influencia en ellas, como son síndrome de Burnout y desempeño laboral.



Donde:

- M : muestra de estudio (personal del centro de salud).
 V1 : síndrome de Burnout.
 V2 : desempeño laboral.
 r : relación entre V1 y V2.

3.2 Población de estudio

La investigación tuvo como muestra 67 trabajadores del Centro de Salud Contumazá. Población escrita por (Hernández, Baptista,2017) expresa que el conjunto de todos elementos o casos que coinciden con determinadas descripciones. También (Ventura,2017) la define como conjunto de elementos que tienen ciertas características que se intentan investigar.

3.3 Criterios de inclusión y exclusión

3.3.1 Criterios de inclusión

- Personal con contrato vigente.
- Personal que desee participar como parte de la muestra y complete el formulario de consentimiento informado.

3.3.2 Criterios de exclusión

- Personal que se encuentre de licencia o vacaciones al momento del recojo de datos.

3.4 Unidad de análisis

Cada uno de los trabajadores (profesionales y técnicos) del Centro de Salud que comunique sus percepciones respecto al síndrome de Burnout y desempeño laboral.

3.5 Marco muestral

Personal que labora en el Centro de Salud Contumazá.

3.6 Muestra

Al tratarse de una población relativamente pequeña, se optó por una muestra probabilística de tipo censal, es decir, equivalente a la población total: 67 trabajadores.

3.7 Selección de la muestra

El muestreo fue del tipo no probabilístico por conveniencia, ya que no fueron necesarios parámetros estadísticos sino el criterio de la investigadora.

3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica ha sido la encuesta, mientras que el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario, uno por cada variable. Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1981) (Validado en Perú por Correa et al, 2019)

3.8.1 Proceso de recolección de datos

Este proceso se inició con una carta de presentación a la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca. Este documento fue enviado a la Dirección del Centro de Salud para que autorice la recolección de datos de su personal con fines de investigación.

Debido a la restricción de actividades como medida de precaución frente al contagio de la COVID-19, los datos fueron recogidos mediante un cuestionario virtual generado mediante la herramienta Google Forms, así se generaron las matrices de datos en Excel para el software SPSS V23.

Asimismo, se asume que al tratarse de instrumentos ya validados no sería necesario la validez de contenido ni la confiabilidad. (58) En el caso de la variable Síndrome de Burnout se trata de un instrumento mundialmente conocido, en cuanto a la variable Desempeño laboral el cuestionario fue diseñado por el Ministerio de Salud del Perú. (59)

3.8.2 Validez y confiabilidad del instrumento

Variable síndrome de Burnout

Para medir la variable en mención se utilizó la escala de Maslach de 1981, y validada en el Perú por Correa y otros en el 2019 (ver anexo 2). La prueba piloto del primer y segundo instrumento se consignó en el anexo 5 la prueba fue aplicada a los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.

Variable desempeño laboral

Se utilizó el cuestionario diseñado por Maslach Burnouy Inventory (MBI) y retomado por el Ministerio de Salud en el 2008 (59). que se aplica a profesionales que trabajaban en servicios humanos. Se consideran el síndrome de Burnout como un constructo tridimensional, por ello, su escala de estudio se divide en tres subescalas: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal Tiene como característica el análisis de diferentes profesiones, obteniéndose puntuaciones distintas para diferentes grupos.

3.9 Procesamiento y análisis de datos

Dado que se trata de un estudio cuantitativo se emplearon los métodos de la estadística descriptiva (distribución de frecuencias) e inferencial (prueba de hipótesis).

Se eligió para la prueba de hipótesis el coeficiente rho de Spearman, su uso se recomienda para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por los investigadores que las consideran ordinales. Asimismo, como análisis no paramétrico sus premisas fueron:

H₀: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

H_a: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión:

Si el valor $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si el valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta H_a .

3.10 Consideraciones éticas

La presente investigación acató los principios bioéticos de la Declaración de Helsinki. A continuación, los principios que guiaron la recolección de datos:

Principio de beneficencia. La investigación tuvo como beneficiario al personal que labora en el Centro de Salud Contumazá.

Principio de no maleficencia. Ningún elemento de la muestra fue lastimado, nadie se vio perjudicado con la filtración de datos personales, puesto que se garantizó la absoluta confidencialidad y el anonimato. En consecuencia, los cuestionarios han sido anónimos.

Principio de autonomía. Cada persona decidió si participaba o no en la encuesta, lo hizo en ejercicio de su razonamiento.

Principio de justicia. Los beneficios de la investigación fueron, en primer lugar, para el Centro de Salud Contumazá que brindó las facilidades del caso. En particular, para los empleados que participen como parte de la muestra.

Por último, se tuvo una conducta ética como investigadora, respetando la propiedad del trabajo intelectual cumpliendo autoría responsable, evitando el plagio y se declaró oportunamente si hubo un conflicto de intereses.

3.11 Dificultades y limitaciones para el estudio

- Varios trabajadores no respondieron los cuestionarios a tiempo debido a sus múltiples compromisos profesionales.

- Pocos estudios recientes respecto a la relación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral en el repositorio digital de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNC.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

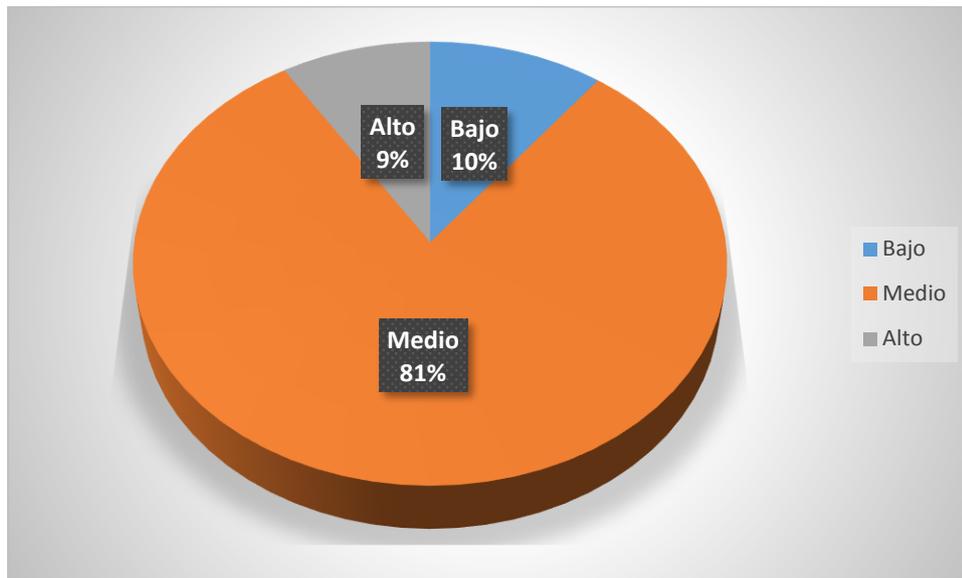
Análisis descriptivo

Tabla 3: Niveles del síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Burnout	Bajo	7	9
	Medio	54	81
	Alto	6	10
	Total	67	100,0

Fuente: cuestionario aplicado en el estudio.

Gráfico 1: Niveles del síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá



El gráfico 1 muestra los resultados alcanzados, al evaluar el comportamiento del síndrome de Burnout de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá, como se puede observar en el nivel bajo están ubicado el 10% de los trabajadores, en el nivel medio se ubica el 81% de los trabajadores y en el nivel alto el 9% de los trabajadores, estos resultados nos demuestran que el mayor % de los trabajadores están ubicados entre el nivel medio y alto; lo que significa que el grado de enfermar del síndrome de Burnout pasa del 85% de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.

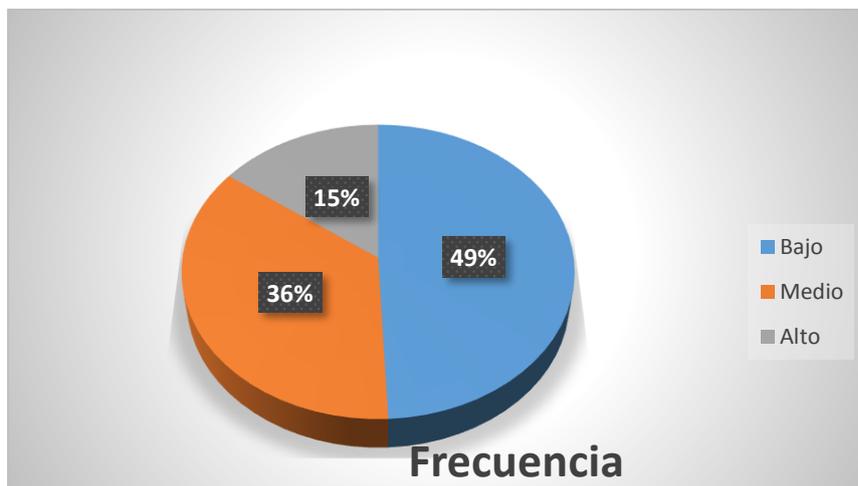
Estos resultados coinciden con la investigación de Márquez (17), donde se estableció la relación entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud, al obtener que el 66% del personal tuvo sobrecarga y agotamiento laboral; y en su desempeño laboral, la mayoría tiene poco interés por seguir actualizando sus conocimientos. La sobrecarga y el estrés en el trabajo conduce al agotamiento emocional, esto influye negativamente en la persona, le trae frustración y poca valoración a su trabajo profesional, afectando la calidad de servicio en el cuidado que brinda al paciente. Ante esta situación se propuso implementar la redistribución de los procesos internos para distribuir equitativamente las tareas y funciones en los profesionales de salud.

Tabla 4: Niveles de la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento emocional	Bajo	33	49
	Medio	24	36
	Alto	10	15
	Total	67	100

Fuente: cuestionario aplicado en el estudio.

Gráfico 2: Niveles de la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout de trabajadores del Centro de Salud Contumazá.



En el gráfico dos se muestran los resultados de la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout de trabajadores del Centro de Salud Contumazá en los que se puede observar que en niveles de bajo se encuentra el 49 %de los trabajadores, en el nivel medios se encuentra el 36% de

los trabajadores y en el nivel alto el 15 % de los trabajadores; lo que demuestra que existe relación entre las dimensiones pues entre medio y alto alcanzan más del 50% , significando que existe afectación en los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.

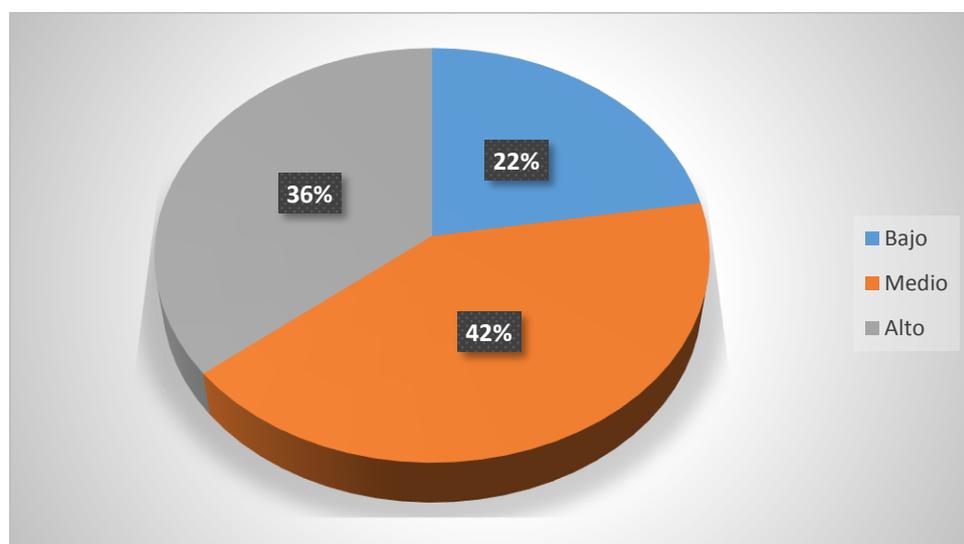
En el trabajo de Cardozo (23) se relacionó el síndrome de burnout y el desempeño laboral, se demostró que el 81,8%, tiene problemas de agotamiento emocional, las actividades desarrolladas es uno de los principales factores de agotamiento (63,6%), otros tienen cambios de conductas que les produce desmotivación y baja autoestima (63,6%), y así mismo expresan desánimo en el trabajo (68,2%). Durante los últimos años debido a la pandemia del COVID-19, los profesionales sanitarios estuvieron trabajando en condiciones de fuerte estrés y sobrecargas de trabajo debido al colapso de todo el sistema de salud. Muchos de los enfermeros y médicos tuvieron que hacer cuarentena forzada, debido básicamente a ser grupo de riesgo y por sus comorbilidades.

Tabla 5: Niveles de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Despersonalización	Bajo	15	22
	Medio	28	42
	Alto	24	36
	Total	67	100.0

Fuente: cuestionario aplicado en el estudio.

Gráfico 3 Niveles de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout de trabajadores del Centro de Salud Contumazá



El gráfico 3 muestra los resultados de los Niveles de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout de trabajadores del Centro de Salud Contumazá en la que se puede observar que el 22 % está ubicados en el nivel bajo, el 42 % está ubicado en el nivel medio y el 36 % está ubicado en el nivel alto en el Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.

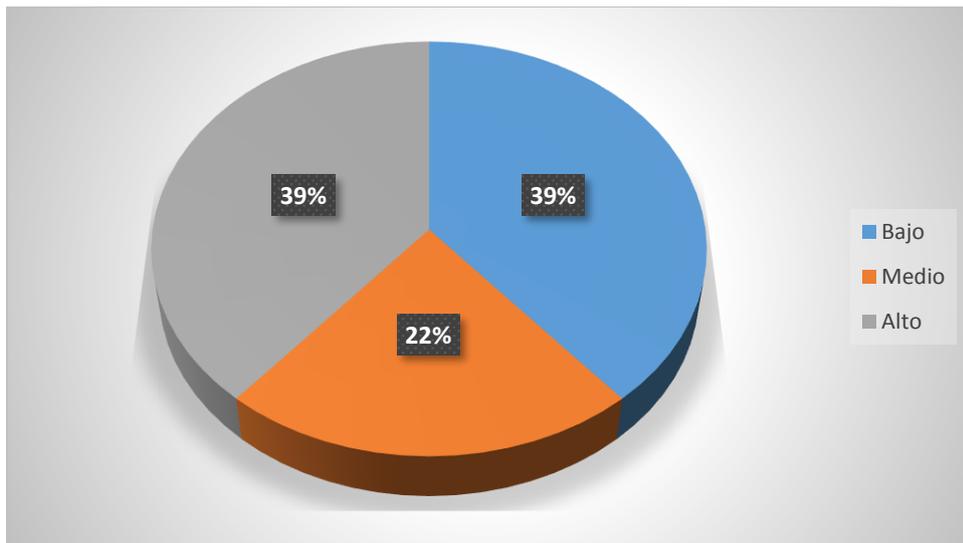
Lauracio C y Lauracio T (25) identificó que el síndrome de Burnout asociado a situaciones de estrés afecta el desempeño laboral y la calidad de servicio de los profesionales en la salud, esto ocasiona reclamos en los pacientes, sobre todo en la atención primaria. Los usuarios acuden al centro de salud, pero no encuentran lo que necesitan, añadido a una mala atención y al trato poco profesional de los servidores de la salud. En el estudio en mención, del grupo de profesionales de la salud, se obtuvo que el 57,2% presentan un bajo nivel de agotamiento. El buen manejo del estrés y de las situaciones de agotamiento influyó a que mejoren su desempeño profesional.

Tabla 6: Niveles de la dimensión falta de realización personal en el trabajo del síndrome de burnout de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Falta de realización personal	Bajo	26	39
	Medio	15	22
	Alto	26	39
	Total	67	100.

Fuente: cuestionario aplicado en el estudio.

Gráfico 4: Niveles de la dimensión falta de realización personal en el trabajo del síndrome de burnout de trabajadores del Centro de Salud Contumazá



El gráfico 4 muestra los resultados niveles de la dimensión falta de realización personal en el trabajo del síndrome de burnout de trabajadores del Centro de Salud Contumazá, en lo que se puede observar que el nivel bajo se encuentra el 39 % de los trabajadores, en el nivel de medio se encuentra el 22 % de los trabajadores y en el nivel alto el 39% de los trabajadores; lo que significa que entre el nivel medio y bajo existen dificultades para dar cumplimiento a la falta de realización personal de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá 2021.

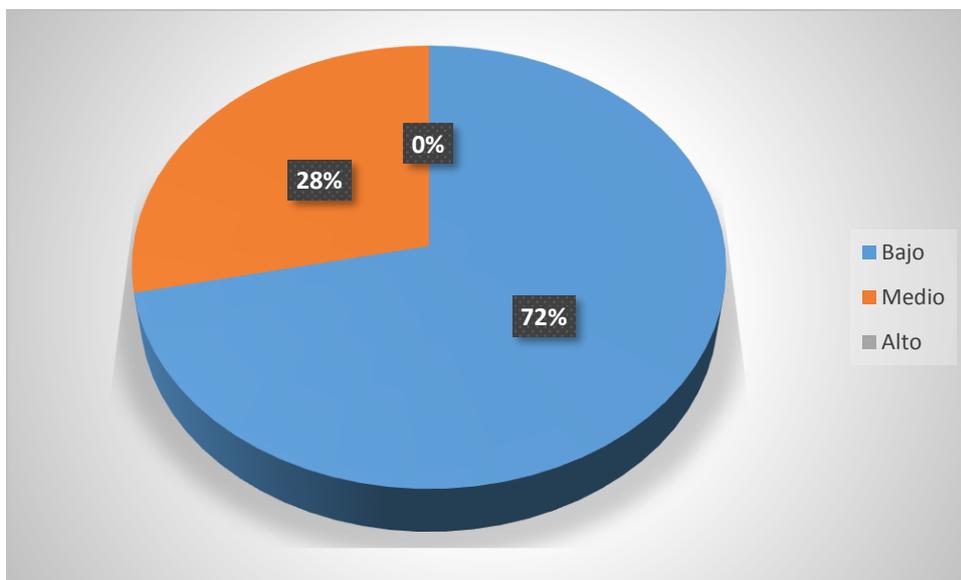
Los resultados se relacionan con el estudio de Gutiérrez (26), se encontró que el 82% de las profesionales tienen nivel alto de despersonalización; además, se obtuvo que hubo una relación negativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral, lo que revelaría que son variables no interrelacionadas; en cambio hubo una relación positiva entre la realización personal y el desempeño laboral, lo que estaría indicado que un mayor grado de realización personal se corresponde con un mayor nivel de desempeño laboral.

Tabla 7: Niveles de desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Bajo	48	72
	Medio	19	28
	Alto	0	0
	Total	67	100.0

Fuente: cuestionario aplicado en el estudio.

Gráfico:5 Niveles de desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá.



El gráfico 5 muestra los resultados de la dimensión niveles de desempeño laboral de trabajadores del Centro de Salud Contumazá en lo que se puede observar que en los resultados en el nivel bajo se encuentra el 72 % de los trabajadores, en el nivel medio el 28 % de los trabajadores y en el nivel alto el 0 % de los trabajadores, lo que demuestra que el 100% de los trabajadores presenta dificultades en la dimensión que se evalúa

De acuerdo al estudio de Díaz y Machuca (52), se observó que el personal asistencial médico, padeció agotamiento y despersonalización en su labor con un nivel medio, pero en su desempeño laboral se determinó que el 35,6% fue alto y el 31,1% fue muy alto, esto indica que el síndrome de Burnout sí influye en el desempeño laboral del personal médico.

Este síndrome Burnout se puede traducir como síndrome del desgaste profesional o emocional, además de síndrome de estrés crónico asistencial. Es una adaptación del término de origen anglosajón (52). Numerosas investigaciones coinciden en que este síndrome se asocia al cansancio, al estrés, a la fatiga por las condiciones laborales en la que se encuentra un profesional, en este caso en un centro médico, hospital o clínica. Según Saborío, el síndrome de desgaste profesional, afecta directamente a la calidad de vida y a la salud mental de los profesionales de salud, y por consiguiente dan un mal servicio al usuario o paciente; por lo tanto, se registra un nivel bajo en el desempeño laboral (27).

Los resultados encontrados por Díaz y Machuca contrastan con los resultados de esta investigación donde se determinó un nivel bajo en el desempeño laboral. Es posible inferir que se debe a la presencia del síndrome de Burnout en el personal asistencial. Si el trabajo que realiza un profesional de la salud le satisface y responde a sus expectativas, le ayuda en su autorrealización personal entonces su desempeño mejora. Por ello, no solo importa una buena selección del personal según sus capacidades y cualidades sino también unas condiciones laborales idóneas.

Análisis inferencial

Tabla 8: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Desempeño laboral	,146	67	,001
Síndrome de Burnout	,114	67	,031
Dimensión Agotamiento emocional	,245	67	,000
Dimensión Despersonalización	,183	67	,000
Dimensión Falta de realización personal en el trabajo	,125	67	,011

Fuente: cuestionario aplicado en el estudio.

Los resultados encontrados en la prueba de normalidad fueron realizados para determinar la estadística a utilizar; teniendo en cuenta que la prueba se realizó a una muestra total de 67 participantes sobrepasando la cantidad de 50 datos por lo cual se opta, utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo el valor menor de 0,050 en Sig. Se procede a utilizar técnicas estadísticas no paramétricas, de la cual se utilizó Rho de Spearman puesto que no se obtuvo una distribución normal de datos en cada una de las variables.

Hipótesis general

Tabla 9: Correlación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021

			Desempeño laboral	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,901**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Síndrome de Burnout	N	67	67
		Coefficiente de correlación	-,901**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

En los resultados que se establecen entre las hipótesis en la Correlación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral de trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021 se evidencia que el $p=0.000 < 0,05$ es muy significativo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021, ($r_s = -0,901$, $p=0.000 < 0,05$), siendo dicha relación negativa y muy alta.

Investigaciones recientes confirman esta relación significativa muy alta entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral (22-23); en el trabajo de Cajo (22) se propuso determinar la relación entre estas dos variables, se obtuvo que el 40,0% de los médicos presentaron bajo índice del síndrome de Burnout y el 55% tuvieron un eficiente desempeño laboral. Resultados similares obtuvo Laurancio C y Laurancio T (25), en su estudio obtuvo que el 71,4% de los profesionales en la salud mostró un bajo nivel de agotamiento. Lo mismo Gutiérrez (26), en su tesis relacionó el síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de un instituto de salud en Lima, obtuvo una correlación negativa entre el cansancio emocional, desempeño laboral y despersonalización.

Durante la emergencia sanitaria mundial ha aumentado de manera alarmante el síndrome de Burnout en el personal sanitario. Esto se vio reflejado en el Perú y se agudizó por la falta de equipamiento médico, pues se tuvo que improvisar salas de emergencias, este contexto adverso tuvo un impacto negativo en todo el personal y se incrementó la incidencia de fatiga, estrés, ansiedad, depresión, trastornos emocionales, atención de mala calidad del paciente, incluso renuncias del personal (28).

Hipótesis específica 1

Tabla 10: Correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.

			Desempeño laboral	Agotamiento emocional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Agotamiento emocional	N	67	67
		Coefficiente de correlación	-,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

Al evaluar la correlación de las hipótesis correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral de trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021 se evidencia que el $p=0.000 < 0,05$ es muy significativo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre agotamiento emocional y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021, ($r_s = -0,544$, $p=0.000 < 0,05$), siendo dicha relación negativa y moderada.

Estos resultados se relacionan con la investigación realizada por Portero (20), en su trabajo relacionó el estrés laboral, Burnout, afrontamiento y salud general en el personal sanitario. Se encontró que la ansiedad es el síntoma más frecuente en el personal de enfermería, y el agotamiento emocional se incrementó. Este estrés laboral se da con mayor incidencia en las salas de urgencias hospitalarias, el personal está expuesto a la escasez de personal, sobrecarga y presión adicional por la alta demanda de atención.

Según Portero, la respuesta del estrés es una adaptación de la persona para sobrevivir (20), el personal de salud durante la pandemia estuvo y estará en continuo estado de estrés, lo que provoca cansancio y agotamiento emocional, este proceso se incrementó por la preocupación ante el contagio, además del hacinamiento de los hospitales, faltas de camas en la unidad de cuidados intensivos y déficit de personal en primera línea (13, 15).

De acuerdo a Selye, describió el estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas ante cualquier estímulo físico, psicológico, emocional (51), este tiene un proceso que se inicia con una fase de alarma y resistencia antes de llegar al agotamiento, ahí se da una ruptura entre las respuestas del organismo y las exigencias que se dan en el ambiente laboral. Además, el personal profesional,

médico y enfermeros, ante estas situaciones sufren un desgaste en su desempeño profesional, a mayor agotamiento emocional y estrés laboral, menor será el rendimiento en su labor asistencial, esta situación se está viviendo en la actual emergencia sanitaria, por ello el ministerio de salud debe promover una mejor calidad de vida en los centros médicos y hospitales, para cumplir eficazmente con la atención médica.

Hipótesis específica 2

Tabla 11: Correlación entre despersonalización y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021

		Desempeño laboral	Despersonalización
Rho de Spearman	Desempeño laboral	1,000	-,488**
	Despersonalización	-,488**	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	67
		Sig. (bilateral)	,000
		N	67

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

Los resultados encontrados en la correlación entre despersonalización y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021 evidencia que el $p=0.000 < 0,05$ es muy significativo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre despersonalización y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021, ($rs= -0,488, p=0.000 < 0,05$), siendo dicha relación negativa y moderada.

En relación al trabajo de Mayorga (18) se analizó la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño del personal de enfermería, se demostró la existencia de agotamiento emocional y físico en un nivel medio, la despersonalización tuvo un nivel bajo y la realización personal su nivel fue alto. Similar resultado obtuvo Rendón (21), él registró un nivel medio de síndrome Burnout, un nivel bajo de agotamiento emocional, de despersonalización y de falta de realización profesional, el estudio se realizó en unidades de cuidados críticos y hospitalización. Esto puede ser causa de estrés crónico, y se puede manifestar como actitudes o sentimientos negativos en su ambiente laboral, además por la sensación de agotamiento y cansancio. En el estudio de Mayorga se llegó a la conclusión de que el personal de enfermería que labora en unidades de hospitalización presenta más agotamiento emocional que el de unidades de cuidado crítico. Es importante señalar que,

durante la emergencia sanitaria, muchas de las personas afectadas por el COVID-19, llegaban en situación crítica, aumentando el estrés laboral en el personal de enfermería y médicos.

La despersonalización es un estado psicológico en el cual el personal de enfermería o médico presenta actitudes de indiferencia, desmotivación afectando a su desempeño laboral. Por consiguiente, el síndrome de Burnout, se puede presentar como estrés general, fatiga física, depresión, aburrimiento y falta de motivación (18) (26). Según estudios recientes, este síndrome es el resultado de un proceso de interacción, a su vez producto de la adaptación a un medio laboral. Por consiguiente, las relaciones interpersonales no estarán ajenas a la incidencia del estrés laboral, además este síndrome de Burnout se relaciona con variables intrapersonales como son la conducta, responsabilidad y optimismo (57), por consiguiente, si el personal profesional tiene una buena autoestima y un buen soporte emocional, habrá una buena atención médica y el trato hacia los usuarios mejorará.

Hipótesis específica 3

Tabla 12: Correlación entre falta de realización personal en el trabajo y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021

			Desempeño laboral	Falta de realización personal en el trabajo
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	-,287** ,019
	Falta de realización personal en el trabajo	N Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	67 -,287** ,019	67 1,000 .
		N	67	67

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

Los resultados de la hipótesis 3 en la correlación entre falta de realización personal en el trabajo y desempeño laboral de trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021 en la cual se evidencia que el $p=0.019 < 0,05$ es muy significativo, se rechaza la hipótesis nula y se cuestiona la hipótesis alterna: existe relación significativa entre falta de realización personal en el trabajo y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Contumazá, ya que $p\text{-valor}=0.019 > 0,05$.

Según los resultados encontrados en el trabajo de Vásquez (53), se determinó que existe una correlación positiva entre la realización personal y el desempeño laboral. Esta variable se midió con sus dimensiones, una es la actitud del profesional, donde un 75% de los profesionales cumplen su horario de trabajo, e incluso con hora extras. Se demuestra que el personal asistencial de salud se preocupa por cumplir con sus obligaciones con puntualidad, esto lo hace por el compromiso en beneficio de su desarrollo profesional; otra dimensión es el trabajo en equipo, el 55% de los trabajadores de la salud consideraron tener una adecuada relación con sus compañeros de trabajo y un 30% comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de su área de trabajo casi siempre. Esto hace suponer que la falta de realización personal se refiere a la pérdida de autoestima laboral (28).

De acuerdo con la OIT (31), existen varios sectores que sufren altos índices del síndrome de Burnout, entre ellas el sector educación y de salud, entre otras; el desempeño laboral profesional se puede ver afectado por las condiciones inadecuadas de trabajo y las exigencias laborales (32). Por lo tanto, es necesario recuperar la identidad profesional en el personal médico, enfermeros y enfermeras, para mejorar su autoestima laboral y por consiguiente su desempeño laboral.

(MarcadorDePosición1) (Alba, 2008)CONCLUSIONES

Las evidencias demuestran que en el síndrome de Burnout los resultados evaluados demuestran que más del ochenta por ciento de los trabajadores están ubicado entre el nivel bajo y medio, de igual manera en la variable de desempeño laboral los resultados evaluados demuestran que más de la mitad de los trabajadores están ubicados en el nivel bajo y medio lo que demuestra su estrecha relación

Las evidencias demuestran que hay relación significativa entre el agotamiento emocional del personal y el desempeño laboral, ya que en el primero se alcanza ubicado en el nivel bajo del cuarenta y nueve por ciento, en el nivel medio menos de la mitad y en el nivel alto la cuarta parte y en segundo se ubican en el nivel bajo más de la mitad, en el nivel medio veintiocho por ciento y en el nivel alto el cero por ciento, demostrándose resultados similares, en ambos casos de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.

Las evidencias demuestran que, en la despersonalización, los resultados alcanzados demuestran que la mayor cantidad de trabajadores están ubicados en los niveles de bajo y medio pasan de la mitad de los trabajadores y desempeño laboral, noventa por ciento están ubicados en los niveles de bajo y medio significando su estrecha relación de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.

Las evidencias demuestran la falta de realización personal en el trabajo pues en el resultado se manifiesta que en el nivel bajo están ubicado el treinta y nueve por ciento y en el nivel alto en treinta y nueve por ciento, en el nivel medio el veintidós por ciento y la dimensión desempeño laboral se ubican en el nivel bajo más de la mitad, en medio el veintiocho por ciento y en el nivel alto no hay trabajadores según la estadística lo que demuestra la falta de realización personal y su relación con el desempeño de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021.

RECOMENDACIONES

Al director del Centro de Salud Contumazá: impulsar las medidas necesarias (capacitación, talleres) para que el personal a su cargo se sienta mejor reconocido en términos profesionales.

A los profesionales del Centro de Salud Contumazá: organizarse y proponer a la dirección del establecimiento medidas factibles para contrarrestar el Síndrome de Burnout y, por ende, mejorar su desempeño laboral.

A la Dirección Regional de Salud-Cajamarca: desarrollar programas de estimulación de habilidades socioemocionales, para mejorar las relaciones intrapersonales e interpersonales, sobre todo fortaleciendo el tema de agotamiento emocional, fatiga al levantarse que son los síntomas del SB y donde hubo mayor incidencia en cuanto a indicadores en los trabajadores del Centro de Salud Contumazá.

A la comunidad de Contumazá: reconocer el compromiso del personal de salud y el cumplimiento de sus deberes profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Koppmann A, Cantillano V, Alessandri C. Distrés moral y Burnout en el personal de salud durante la crisis por COVID-19. *Rev Med Clin Las Condes*. 2021; 32(1): 75-80. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7849543/>
2. Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés. Francia: Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones; 2004. Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
3. Quintana D, Tarqui C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao-Perú. *Archivos de Medicina*, 20(1): 123-132. Disponible en: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
4. Organización Mundial de la Salud. Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19) [Internet]. OMS. 2020 [cited 2021 Apr 30]. Available from: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
5. Vásquez Trespalacios, E. Aranda-Beltrán M, Refugio López P. Síndrome de Burnout y justicia organizacional en profesionales de enfermería de hospitales de tercer nivel en la ciudad de Medellín. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab* [Internet]. 2020 [cited 2021 Apr 30];29(4). Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000400330
6. Organización Mundial de la Salud. Substantial investment needed to avert mental health crisis. *WhoInt* [Internet]. 2020 [cited 2021 Apr 30];(May):5–7. Available from: <https://www.who.int/news/item/14-05-2020-substantial-investment-needed-to-avert-mental-health-crisis>
7. Lai M, Wang C, Hu W. Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to coronavirus disease 2019. *JAMA Netw open* [Internet]. 2020;3(3). Available from: [10.1001/jamanetworkopen.2020.3976](https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.3976)
8. Huang Z. Generalized anxiety disorder, depressive symptoms and sleep quality during COVID-19 outbreak in China: a web-based cross-sectional survey. *Psychiatry Res*. 2020;1(2).
9. Juárez A. Burnout syndrome in healthcare personnel during the COVID-19 pandemic: An orange traffic light in mental health. *Salud UIS* [Internet]. 2020 [cited 2021 Apr 30];52(1):8. Available from: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/11528/11049>

10. Díaz P, Radler E, Amadeo M, Guerrero K. El Burnout ¿está entre nosotros? Descripción actual de la escala de Maslach-Burnout modificada en el Hospital Municipal de Avellaneda [Internet]. XXVII Jornadas Multidisciplinarias del Hospital Municipal de Avellaneda Dr. eduardo Wilde, 2015; 1-22. [Citado 2021, 16 de mayo]. Disponible en: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/43666/Documento_completo.pdf?sequence=3&isAllowed=y
11. Vinueza A, Aldaz N, Mera C, Pino D, Tapia E, Vinueza M. Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19 [Internet]. 2020. [Citado en 2021, 17 de mayo]. Disponible en: <https://preprints.scielo.org>
12. Lahite Y, Cespedes V, Maslen M. El desempeño del personal de Enfermería [Internet]. Rev. Inf. Cient., 2020; 99(5): 494-502. [Citado en 2021, 17 de mayo]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332020000500494
13. Organización Mundial de la Salud. ¿Hay suficiente personal sanitario en la mayoría de países [Internet]. 2018, 4 de abril. Oficina Regional de la OMS. [Citado en 2021, 17 de mayo]. Disponible en: <https://www.who.int/features/qa/37/es/>
14. Culquicondor R. Síndrome Burnout en personal de Enfermería del área COVID-19 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2021. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3934>
15. Galán Rodas E, Tarazona Fernández A, Palacios Celi M. Riesgo y muerte de los médicos a 100 días del estado de emergencia por el COVID-19 en Perú. Acta Med Perú [Internet]. 2020 [cited 2021 Apr 30];37(2):119–21. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n2/1728-5917-amp-37-02-119.pdf>
16. Ministerio de Salud del Perú. Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19 [Internet]. Lima; 202AD [cited 2021 Apr 30]. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
17. Márquez Jiménez I. Desempeño laboral y su relación con el síndrome burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del norte de Guayaquil Los Ceibos [Tesis de maestría] [Internet]. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil; 2020 [cited 2021 Apr 30]. Available from: <http://192.188.52.94:8080/handle/3317/12185>
18. Mayorga M. El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias [Tesis de licenciatura] [Internet]. Universidad de Guayaquil; 2018. Available from: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26084/1/TESIS_EL_SÍNDROME_BURNOUT_Y_DESEMPEÑO_LABORAL_EN_EL_PERSONAL.pdf

19. Bautista Rico M. Incidencia de síndrome de burnout y su repercusión en el trabajo en equipo en enfermería [Tesis de licenciatura] [Internet]. Universidad Autónoma de México; 2018. Available from: <http://132.248.9.195/ptd2018/noviembre/0782664/Index.html>
20. Portero S. Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias [Internet]. Universidad de Córdoba; 2019. Available from: <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/18579>
21. Rendon Montoya M. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización [Tesis de titulación] [Internet]. Universidad de Sonora; 2017. Available from: http://www.repositorioinstitucional.uson.mx/bitstream/handle/unison/4099/rendonmontoya_militzasaraie.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Cajo Salvador J. Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017 [Tesis de maestría] [Internet]. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; 2017. Available from: https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1369/TM_CE-Du_3163_C1_-_Cajo_Salvador_Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Cardozo Tello V. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac-2016 [Tesis de maestría] [Internet]. Universidad César Vallejo; 2016 [cited 2021 Apr 29]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20391>
24. Castillo Villegas B. Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019 [Tesis de licenciatura] [Internet]. Universidad Nacional de Tumbes; 2020 [cited 2021 Apr 29]. Available from: http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/1900/TESIS_CASTILLO_VILLEGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Rev Innova Educ [Internet]. 2020 Oct 6 [cited 2021 Apr 30];2(4):543–54. Available from: <http://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>
26. Gutierrez Villafuerte G. Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 201 [Tesis de maestría] [Internet]. Universidad César Vallejo; 2019 [cited 2021 Apr 30]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34706/gutierrez_vgr.pdf?sequence=1&isallowed=y
27. Díaz G, Machuca S. Dimensiones del síndrome de Burnout y su presencia en el desempeño

- laboral del personal médico de la Red de Salud Cajamarca, 2017 [Internet, tesis de maestría]. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2017. [Citado 2021, 27 de mayo]. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/644>
28. Vásquez H. Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016 [Internet, tesis de licenciatura]. Cajamarca: Universidad Privada del Norte; 2017. [Citado 2021, 27 de mayo]. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13399>
 29. Saborío L, Hidalgo L. Síndrome de burnout. *Med leg Costa Rica* [Internet]. 2016 [cited 2021 May 14];32(1). Available from: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext
 30. Shah K, Chaudhari G, Kamrai D, Lail A, Patel R. How essential is to focus on physician's health and Burnout in coronavirus (COVID-19) pandemic. *Cureus* [Internet]. 2020;12(4). Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7198080/>
 31. Cañadas De la Fuente, G. Vargas C, San Luis C, García I, Cañadas G, De la Fuente E. Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *Int J Nurs Stud*. 2016;52(1):240–50.
 32. Albaladejo R, Villanueva R, Ortega P, Astasio P, Calle ME, Domínguez V. Burnout syndrome among nursing staff at a Hospital in Madrid. *Rev Esp Salud Publica*. 2004;78(4):505–16.
 33. Organización Internacional del Trabajo. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo. Ginebra; 1984.
 34. Beltrán C, González J, Salas J. Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. *Rev Colomb Psiquiatr* [Internet]. 2013 Jun 1 [cited 2021 May 14];42(2):167–72. Available from: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-colombiana-psiquiatria-379-articulo-factores-psicosociales-sindrome-burnout-trabajadores-S0034745013700039>
 35. Maslach C, Leiter MP. Understanding Burnout:New models. In: *The Handbook of Stress and Health* [Internet]. John Wiley & Sons, Ltd; 2017 [cited 2021 May 14]. p. 36–56. Available from: [/record/2017-19288-003](#)
 36. Maslach C. Finding solutions to the problem of burnout. *Consult Psychol J*. 2017 Jun 1;69(2):143–52.
 37. Gilla M, Giménez S, Moran V, Olaz F. Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. *Lib Rev Peru Psicol* [Internet].

- 2019 Dec 15 [cited 2021 May 14];25(2):179–93. Available from: <https://doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n2.04>
38. Rodrigues C, Filgueira M, Santos V, Sousa P. Patient safety and nursing: interface with stress and Burnout Syndrome. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2017 Sep 1 [cited 2021 May 14];70(5):1083–8. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0194>.
 39. Chavarría R, Colunga F, Loria J, Peláez K. Burnout syndrome in medical teachers in 2nd level hospital in Mexico. *Educ Medica*. 2017 Oct 1;18(4):254–61.
 40. Treviño R, Segovia A, Mendoza J. Factores relacionados con el burnout en las organizaciones. *Vinculatégica* [Internet]. 2019 [cited 2021 May 14];1138–51. Available from: http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5_2/A.32.pdf
 41. Arias W, Huamani J, Ceballos K. Burnout Syndrome in School teachers and University Professors: A Psychometrical and Comparative Analysis from Arequipa City. *Propósitos y Represent* [Internet]. 2019 Sep 23 [cited 2021 May 14];7(3):72. Available from: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.390>ORCID:<https://orcid.org/0000-0002-4183-5093>doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.390>
 42. Tabares Y, Martínez V, Matabanchoy S. Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Univ y Salud* [Internet]. 2020 Aug 31 [cited 2021 May 14];22(3):265–79. Available from: <https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>
 43. Ramírez R, Nazar G. Motivational work design factors and their relationship with work performance. *Rev Psicol Organ e Trab* [Internet]. 2019 [cited 2021 May 17];19(4):791–9. Available from: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572019000400008&lng=pt&nrm=iso&tlng=es
 44. Chiang M, San Martín N. Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall. *Cienc Trab* [Internet]. 2015 Dec [cited 2021 May 17];17(54):159–65. Available from: www.cienciaytrabajo.cl%7C159/165
 45. Trujillo P, Ortiz M, Carrasco M. Satisfacción laboral y desempeño académico universitario | InterCambios. Dilemas y transiciones de la Educación Superior. *Investig y Exp* [Internet]. 2020 [cited 2021 May 17];7(2). Available from: <https://ojs.intercambios.cse.udelar.edu.uy/index.php/ic/article/view/232>
 46. Espinosa A, Gilbert M, Oria M. Nursing professionals' performance. *Rev Cubana Enferm* [Internet]. 2016 [cited 2021 May 17];32(1). Available from: <http://scielo.sld.cuhttp://scielo.sld.cu>
 47. Amador N, Aguirre M, Anguiano N, Guízar JM. Work performance according to the work health status and use of the mobile in laboral organizations. *Nov Sci* [Internet]. 2018 Nov

- 23 [cited 2021 May 17];10(21):423–40. Available from: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052018000200423&lng=es&nrm=iso&tlng=es
48. Pedraza Melo NA. Job Satisfaction and Organizational Commitment of Human Capital in Performance in Higher Education Institutions. *RIDE Rev Iberoam para la Investig y el Desarro Educ* [Internet]. 2020 Jan 4 [cited 2021 May 17];10(20). Available from: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100105&lng=es&nrm=iso&tlng=es
49. Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides A. Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *Univ y Soc* [Internet]. 2020 [cited 2021 May 17];12(3):385–90. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso
50. Parada J. Management strategies for the recognition of teaching labor performance. *Mundo Fesc* [Internet]. 2017 [cited 2021 May 17];7(14):42–56. Available from: <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/140/198>
51. Littlewood HF. Efecto moderador de Sensibilidad a la Equidad en el modelo de Evitación del Trabajo. *Rev Interam Psicol Ocup* [Internet]. 2011 [cited 2021 May 17];30(1):62–87. Available from: <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/114>
52. Madero S, Rodríguez D. Relationships between McGregor’s X and Y theory, compensation form, and job satisfaction. *CienciaUAT* [Internet]. 2018 Jul 19 [cited 2021 May 17];13(1):95. Available from: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582018000200095&lng=es&nrm=iso&tlng=es
53. Vargas Flores A. Propuesta de liderazgo según La Teoría X-Y De Mc. Gregor para desarrollar la motivación en los docentes de las Instituciones Educativas Públicas Del Cercado De Chiclayo – 2016. *Univ Cesar Vallejo* [Internet]. 2018 Dec 14 [cited 2021 May 17];2(2):18–32. Available from: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/981>
54. Martínez W. Nivel del síndrome de Burnout en las enfermeras de centro quirúrgico de una clínica en Lima Metropolitana [Internet, trabajo de segunda especialización]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. [Citado 2021, 27 de mayo]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7059>
55. Quito E. Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal

- asistencial del Hospital Victor Ramos Guardia, Huaraz 2017 [Internet, tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [Citado 2021, 27 de mayo]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y
56. Selye H, Ramírez E, Gamboa S. A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*,138:32 (1936). <https://doi.org/10.1038/138032a0>
57. Contreras C, Lira H, Benito B. Autoestima y síndrome de burnout en médicos de unidades críticas. Estudio correlacional. Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima-Perú. *Horiz Med (Lima)* [Internet]. 21 de junio de 2021 [citado 11 de octubre de 2021];21(2):e1507. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1507>
58. Hernández M, Ramírez E, Gamboa S. La implementación de una evaluación estandarizada en una institución de educación superior. *Innovación Educativa* [internet], 2018; 18(76): 149-170. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732018000100149
59. Ministerio de Salud del Perú. Resolución Ministerial N° 626-2008-MINSA. Aprobación de Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 "Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral". 2008, 11 de septiembre. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247631-626-2008-minsa>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE MASLASH PARA MEDIR EL SÍNDROME DE BURNOUT

Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1981)

Validado en Perú por Correa et al, 2019

PRESENTACIÓN

Estimada (o) Sr, Sra. (ta):

Les saluda la Bach. en Enf. Alcántara Cabanillas, Julia Yassely, de la Universidad Nacional de Cajamarca, me encuentro realizando un Estudio de Investigación para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, titulado: Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Trabajadores del Centro de Salud Contumazá Durante la Pandemia, 2021.

En coordinación con la autoridad que dirige la Institución donde Ud. labora le solicito su valiosa colaboración respondiendo el siguiente cuestionario que será respondido de manera virtual para evitar la propagación de la COVID-19 y para lo cual espero sus respuestas sinceras y veraces, expresándoles que es de carácter anónimo y confidencial.

Agradezco anticipadamente su participación en el presente trabajo.

DATOS GENERALES

Edad: _____ Sexo: Femenino () Masculino ()

Estado Civil:

Soltera/o ()

Casado/a o conviviente ()

Viuda/o ()

Divorciada/o o separada/o ()

Número de hijos: _____

Años de experiencia Laboral: _____

Ha recibido capacitación relacionada a manejo de estrés, técnicas de relajación, etc.

Sí () Especificar..... No ()

Además de laborar en el C.S Contumazá, labora en otra institución

Si () Especificar..... No ()

Usted considera que actualmente enfrenta situaciones de estrés o conflictos:

Sí () especificar en el ámbito: No ()

Familiar ()

Laboral ()

Otros: _____

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados en los cuales usted deberá marcar con un aspa (X) de acuerdo con lo que Ud. Considere conveniente.

Valores:

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

	Enunciados	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotada/o (exhausto) por mi trabajo							
2	Me siento agotada/o al final de un día de trabajo							
3	Me siento cansada/o cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4	Puedo relacionarme con facilidad con las personas de mi trabajo (pacientes, colegas)							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Trabajar con personas todos los días es una tensión para mi							
7	Trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo							
13	Me siento frustrado por mi trabajo							

14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro							
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis pacientes							
16	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés							
17	Tengo la facilidad para crear un clima agradable con las personas que se relacionan conmigo en el trabajo (pacientes y colegas)							
18	Me siento animado después de trabajar con mis pacientes.							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades							
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo							
22	Siento que mis pacientes me culpan por alguno de sus problemas							

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

MINSA, 2008

Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral

Periodo **Fecha de Evaluación**

Cargo:

Dirección/Oficina

Marque con un aspa o cruz en el rectángulo que exprese mejor la respuesta que desea dar.

Factores únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
Planificación: califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Planificación facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriam ente los recursos.	Aceptable planificación. Aprovecha los recursos con criterio.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su Área. No racionaliza los recursos asignados.
	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>
Dirección y organización: Califica la eficiencia para la distribución del trabajo, así como la capacidad y habilidad para motivar, conducir y promover el desarrollo del personal a su cargo.	Excelente organización del trabajo, asignado y delegando funciones, motivando al personal, integrando esfuerzos que permitan el logro de metas y objetivos.	Distribuye adecuadamente las tareas al personal, considerando sus conocimientos y experiencia: mostrando un aceptable nivel de dirección y organización.	Organiza su trabajo delegando, conduce al personal de acuerdo a las disposiciones recibidas.	Realiza la organización del trabajo sin priorizar las actividades en función a los recursos con los que cuenta. Muestra poco nivel de dirección.	Inadecuado nivel de organización y distribución del trabajo. No motiva ni busca el desarrollo del personal a su cuerpo.
	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>
Supervisión y control: califica la habilidad para asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	Asigno tareas para asegurar el cumplimiento de los programas establecidos.	Regularmente asigna tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando	Asigna tareas con instrucciones que no son claras y precisas.	No asigna tareas, lo cual retrasa los logros de la dependencia.
	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>	<input style="width: 50px; height: 15px;" type="checkbox"/>

			avances y logros.		
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cumplimiento de metas: califica el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el Plan Operativo Institucional (POI).	Supera los objetivos establecidos y propone nuevos orientados al mejoramiento del POI.	Cumple los objetivos programados en los plazos establecidos en el POI.	Cumple los objetivos programados eventualmente fuera de los plazos establecidos en el POI.	Cumple parcialmente con los objetivos programados en el POI.	No cumple con los objetivos y plazos establecidos en el POI.
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Toma de Decisiones: Califica la capacidad para detectar y resolver adecuada y oportunamente situaciones o problemas de trabajo.	Siempre define con claridad los problemas y decide oportunamente la solución de los mismos.	Define los problemas y los soluciona adecuadamente.	Regularmente detecta los problemas, planteando alternativas de solución.	Se limite a detectar los problemas, sin plantear alternativas de solución.	No detecta problemas, ni propone alternativas de solución.
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Confiabilidad y discreción: califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.	En general es prudente y guiada la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.	Sabe diferenciar la información, pero comunica de forma negativa provocando conflictos.	No sabe diferenciar la información que pueda proporcionar de modo que comete indiscreciones involuntarias.	Indiscreto nada confiable.
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Relaciones interpersonales: Califica interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero estas acciones no tienen mayor trascendencia.	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiones quejas y conflictos constantemente.
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cumplimiento de las normas: Califica	Siempre cumple con las normas	Generalmente cumple las	Cumple con las normas, pero	A veces no muestra respeto	No cumple con las normas.

<p>el cumplimiento de las normas institucionales. (Reglamento interno de Trabajo, Procedimientos, instructivos y otros).</p>	<p>generales y específicas de la institución.</p> <p><input type="text"/></p>	<p>normas de la institución.</p> <p><input type="text"/></p>	<p>requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.</p> <p><input type="text"/></p>	<p>a las normas de la institución.</p> <p><input type="text"/></p>	<p><input type="text"/></p>
--	---	--	---	--	-----------------------------

Anexo 2: Confiabilidad del instrumento

PRUEBA PILOTO

Confiabilidad del instrumento

Para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento de medición se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach, que es utilizado para escala politómica, cuya fórmula utilizada es:

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

Confiabilidad	
Magnitud	Rango
Muy fuerte	0,90 a 1,00
Fuerte	0,71 a 0,89
Moderada	0,50 a 0,70
Baja	0,01 a 0,49
No es confiable	0,00

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Donde:

K: Número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente alfa de Cronbach.

Variable	Nº de Ítems	Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Síndrome de Burnout	22	0,781	Fuerte
Desempeño laboral	8	0,838	Fuerte

Fuente: Elaboración propia

En la prueba piloto, el coeficiente alfa de Cronbach para la variable Síndrome de Burnout fue 0,781, significa que el instrumento tiene fuerte confiabilidad y la variable Desempeño laboral fue de 0,838, significa que el instrumento tiene fuerte confiabilidad. Se recomienda el uso de dicho instrumento para recoger información con respecto a la variable de estudio.

Anexo 3: Matriz de datos

Variable 1: Síndrome de burnout

Leyenda:

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

CASO	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22
1	6	5	3	3	2	6	2	6	2	2	2	2	6	3	4	6	6	6	6	6	6	4
2	5	5	5	6	1	5	4	5	3	1	3	4	4	4	1	5	2	5	5	5	2	1
3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	3	1
4	5	5	5	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	3	1
5	2	1	2	3	1	1	1	1	6	1	1	6	1	2	1	1	4	6	4	3	6	4
6	3	3	2	6	2	2	6	2	5	1	1	5	2	2	1	1	3	3	3	1	6	2
7	3	5	2	5	1	3	4	3	6	1	3	5	1	1	1	2	3	4	5	3	2	2
8	1	2	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	6	1	6	6	6	6	6	4
9	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4
10	5	6	1	6	1	1	1	2	4	2	2	5	1	3	1	2	5	5	4	3	5	1
11	1	3	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	6	1	6	6	6	1	6	1
12	1	1	1	6	1	1	5	1	5	1	1	5	2	1	1	1	5	5	5	4	5	1
13	1	2	1	4	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	1	2	2	1	6	1
14	3	3	3	6	1	1	5	2	6	1	1	3	1	1	1	2	5	5	6	5	5	4
15	6	5	3	3	2	6	2	6	2	2	2	2	6	3	2	6	6	6	6	6	6	2
16	5	5	5	6	1	5	4	5	3	1	3	4	4	4	5	5	2	5	5	5	2	1
17	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3
18	5	5	5	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	3	4
19	2	1	2	3	1	1	1	1	6	1	1	6	1	2	1	1	4	6	4	3	6	3
20	3	3	2	6	2	2	6	2	5	1	1	5	2	2	1	1	4	4	4	1	6	2
21	3	5	2	5	1	3	4	3	6	1	3	5	1	1	1	2	3	4	5	3	2	2
22	1	2	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	6	1	6	6	6	6	6	4
23	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	1	3	2	3	2	2	3	4
24	5	6	1	6	1	1	1	2	4	2	2	5	1	3	1	2	5	5	4	3	5	1
25	1	3	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	6	1	6	6	6	1	6	1
26	1	1	1	6	1	1	5	1	5	1	1	5	2	1	1	1	5	5	5	4	5	1
27	1	2	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	1
28	3	3	3	6	1	1	5	2	6	1	1	3	1	1	1	2	5	5	6	5	5	1
29	6	5	3	3	2	6	2	6	2	2	2	2	6	3	2	6	6	6	6	6	6	2
30	5	5	5	6	1	5	4	5	3	1	3	4	4	4	4	5	2	5	5	5	2	3
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
32	5	5	5	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	4	1	6	6	6	1	3	3
33	2	1	2	3	1	1	1	1	6	1	1	6	1	2	1	1	4	6	4	3	6	3
34	3	3	2	2	2	2	6	2	2	1	1	2	2	2	1	1	4	4	4	1	6	2
35	3	5	2	5	1	3	4	3	6	1	3	5	1	1	1	2	3	4	5	3	2	2
36	1	2	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	6	1	6	6	6	6	6	5
37	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4
38	5	6	1	6	1	1	1	2	4	2	2	5	1	3	1	2	5	5	4	3	5	1
39	1	3	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	6	1	6	6	6	1	6	1
40	1	1	1	6	1	1	5	1	5	1	1	5	2	1	5	1	5	5	5	4	5	1
41	1	2	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	1
42	3	3	3	6	1	1	5	2	6	1	1	3	1	1	1	2	5	5	6	5	5	1
43	6	5	3	3	2	6	2	6	2	2	2	2	6	3	2	6	6	6	6	6	6	2
44	5	5	5	6	1	5	4	5	3	1	3	4	4	4	1	5	2	5	5	5	2	1
45	1	1	1	6	1	1	1	1	6	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	6	1
46	5	5	5	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	3	3
47	2	1	2	3	1	1	1	1	6	1	1	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3
48	3	3	2	6	2	2	6	2	5	1	1	5	2	2	1	1	4	4	4	1	6	2
49	3	5	2	5	1	3	4	3	6	1	3	5	1	1	1	2	3	4	5	3	2	2
50	1	2	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	6	1	6	6	6	6	6	4
51	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4
52	5	6	1	6	1	1	1	2	4	2	2	5	1	3	1	2	5	5	4	3	5	1
53	1	3	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	6	1	6	6	6	1	6	1
54	1	1	1	2	1	1	2	1	5	1	1	5	2	1	5	1	2	2	2	4	2	1
55	1	2	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	1
56	3	3	3	6	1	1	5	2	6	1	1	3	1	1	1	2	5	5	6	5	5	1
57	6	5	3	3	2	6	2	6	2	2	2	2	6	3	2	6	6	6	6	6	6	2
58	5	5	5	6	4	5	4	5	3	1	3	4	4	4	4	5	2	5	5	5	2	4

59	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
60	5	5	5	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	2	1	2	3	1	1	1	1	6	1	1	6	1	2	1	1	4	6	4	3	6	3
62	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2
63	3	5	2	5	1	3	4	3	6	1	3	5	1	1	1	2	3	4	5	3	2	2
64	1	2	1	6	4	1	6	1	6	1	1	6	1	1	6	1	6	6	6	6	6	4
65	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4
66	5	6	1	6	1	1	1	2	4	2	2	5	1	3	1	2	5	5	4	3	5	1
67	1	3	1	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	6	1	6	6	6	1	6	1

Tabla 13 Baremos de la variable síndrome de burnout

Variable y dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Síndrome de Burnout	0-44	45-88	89-132
Dimensión agotamiento emocional	0-19	20-26	27-54
Dimensión despersonalización	0-5	6-9	10-30
Dimensión falta de realización personal en el trabajo	0-33	34-39	40-48

Variable 2: Desempeño laboral

Leyenda: Niveles valorativo del 1 al 6

CASO	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
1	1	2	1	2	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	1	1	1
3	2	3	4	2	4	3	2	2
4	2	1	2	2	2	1	1	1
5	3	4	3	4	3	2	2	1
6	3	3	2	2	2	1	2	2
7	3	3	2	2	1	2	2	2
8	2	1	2	2	1	1	1	1
9	3	3	3	1	1	3	4	3
10	3	3	2	2	1	2	2	2
11	2	2	2	3	2	1	2	1
12	2	3	3	2	2	2	2	2
13	2	3	3	2	2	2	2	2
14	3	3	2	2	1	2	2	2
15	1	2	1	2	1	1	1	1
16	2	1	2	2	1	1	1	1
17	2	3	4	2	4	3	2	2
18	2	1	2	2	2	1	1	1
19	3	4	3	4	3	2	2	1
20	3	3	2	2	2	1	2	2
21	2	3	3	2	2	2	2	2
22	2	1	2	2	1	1	1	1
23	3	3	1	1	3	3	4	3
24	3	3	2	2	2	1	2	2
25	2	2	2	3	2	1	2	1
26	2	3	3	2	2	2	2	2
27	2	3	3	2	2	2	2	2
28	3	3	2	2	2	1	2	2
29	1	2	1	2	1	1	1	1
30	2	1	2	2	1	1	1	1
31	2	3	4	2	4	3	2	2
32	2	1	2	2	2	1	1	1
33	3	4	3	4	3	2	2	1
34	2	3	3	2	2	2	2	2
35	2	3	3	2	2	2	2	2
36	2	1	2	2	2	1	1	1
37	3	3	3	3	3	3	4	3
38	3	3	2	2	1	2	2	2
39	2	2	2	3	2	1	2	1
40	2	3	3	2	2	2	2	2
41	3	4	3	4	3	2	2	1
42	3	3	2	2	1	2	2	2
43	1	2	1	1	1	1	1	1
44	2	1	2	2	1	1	1	1
45	2	3	4	2	4	3	2	2
46	2	1	2	2	2	1	1	1
47	3	4	3	4	3	2	2	1
48	2	3	3	2	2	2	2	2
49	2	3	3	2	2	2	2	2
50	2	1	2	2	2	1	1	1
51	1	1	1	1	1	3	4	3
52	3	3	2	2	2	1	2	2
53	2	2	2	3	2	1	2	1
54	2	3	2	2	2	3	2	2
55	3	4	3	4	3	2	2	1
56	3	3	3	2	2	3	3	3
57	1	2	1	2	1	1	1	1
58	2	1	2	2	1	1	1	1
59	2	3	4	2	4	3	2	2
60	3	3	2	3	3	3	3	1
61	3	3	3	3	3	3	4	3
62	2	3	3	3	3	3	2	2

63	2	3	3	2	2	2	2	2
64	2	1	2	2	2	1	1	1
65	3	3	3	3	3	3	4	3
66	3	3	2	2	1	2	2	2
67	2	2	2	3	2	1	2	1

Tabla 14 *Baremos de la variable desempeño laboral*

Variable y dimensiones	Bajo	Medio	Alto
desempeño laboral	8-18	19-29	30-40