

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Desempeño laboral y el síndrome de burnout en el
Departamento de Emergencias del
Hospital de Ayacucho-2023**

Sheysira Brillith Rojas Martinez
Karolyn Kennedy Ayala Quispe

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decana de la Facultad de Humanidades
DE : MG. Osmar Jesús Sapaico Vargas
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 15 de Mayo de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

DESEMPEÑO LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE AYACUCHO – 2023.

Autor:

1. KAROLYN KENNEDY AYALA QUISPE – EAP. Psicología
2. SHEYSIRA BRILLITH ROJAS MARTINEZ – EAP. Psicología

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 18 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): 10 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

DEDICATORIA

Deseo expresar mi gratitud a Dios por encaminarme día tras día. Agradezco de manera especial a mis padres Víctor e Irma, quienes son el motor y motivo en mi vida. Su inquebrantable apoyo moral y sus sabios consejos han sido guía en mi vida. También, quiero reconocer a mi hermana Anghela, que es mi inspiración en cada meta propuesta.

Sheysira Brillith Rojas Martínez

A Dios, por brindarme la fuerza y por guiarme a tomar buenas decisiones. A mi madre, Julia, por su amor y dedicación y siempre darme un espacio para expresar lo que siento. A mi padre, Abdon, por su amor, esfuerzo y siempre creer que puedo dar todo de mí. A mi hermano, Klesman, por creer fielmente en mis capacidades y ofrecerme su apoyo moral.

Karolyn Kennedy Ayala Quispe

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Universidad Continental, nuestra alma mater, así como a los docentes que han sido testigos de nuestra formación y quienes nos guiaron a través de lo largo de nuestra vida académico-profesional. Gracias a su dedicación y nuestra voluntad es que se hizo realidad este sueño.

Gracias a nuestros padres por ser los impulsores y agitadores de sus sueños tan esperados, brindándonos su apoyo incondicional, por creer en nosotras en cada reto que se nos ha presentado, así como en las expectativas y aspiraciones que tenemos para nuestro futuro.

Al Mg. Osmar Jesús Sapaico Vargas, quien nos brindó la confianza, seguridad y fortaleza y guía durante el proceso y desarrollo de esta investigación.

Agradecemos a todos los que nos ayudaron directa o indirectamente, ofrecieron apoyo económico y emocional esencial para la realización de este proyecto.

RESUMEN

La pesquisa titulada “desempeño laboral y síndrome de *burnout* en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.”, cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de *burnout* en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023. Esta investigación se enmarcó en el ámbito básico y adoptó un diseño no experimental con un enfoque correlacional. Se determinó una muestra de 108 profesionales de la salud, incluyendo médicos, enfermeras, obstetras, técnicos y personal asistencial. Además, se tomó una prueba piloto a 20 empleados, a quienes se les administraron dos herramientas: el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory y el Inventario para Evaluar el Desempeño Laboral, adaptado por la Mg. Graciela Llagas. Los hallazgos muestran que no hay una relación significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de *burnout*, con una correlación en una categoría negativa muy bajo representado con un (-.031) y no significativa ($p= 0.747$), de acuerdo con el estadístico no paramétrico de Rho Spearman.

Palabras claves: desempeño laboral, síndrome de *burnout*, emergencia, agotamiento emocional, estrés, despersonalización personal.

ABSTRACT

The research titled “Job performance and *Burnout* syndrome in the emergency department of the Ayacucho Hospital -2023”, whose objective was to establish the relationship that exists between Job performance and *Burnout* syndrome in the emergency department of the Ayacucho Hospital. -2023. This research was framed in the basic field and adopted a non-experimental design with a correlational approach. A sample of 108 health professionals was determined, including doctors, nurses, obstetricians, technicians, and healthcare personnel. In addition, a pilot test was taken to 20 employees, two tools were administered: the Maslach *Burnout* Inventory Questionnaire and the Inventory to evaluate work performance, adapted by Mg. Graciela Llagas. The findings show that there is no significant relationship between job performance and *Burnout* syndrome, with a correlation in a very low negative category represented with a (-.031) and non-significant negative correlation ($p= 0.747$), according to Rho Spearman's non-parametric statistic.

Keywords: Work performance, *burnout* syndrome, emergency, emotional exhaustion, stress, personal depersonalization.

Contenido

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
Contenido.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Formulación del Problema.....	17
1.1.1. Problema general	21
1.1.2. Problemas específicos.....	21
1.2. Objetivos.....	22
1.2.1. Objetivo general	22
1.2.2. Objetivos específicos.....	22
1.3. Justificación e Importancia del Proyecto	22
1.3.1. Justificación teórica	23
1.3.2. Justificación práctica	23
1.3.3. Justificación metodológica	23
2. CAPÍTULO II.....	25
MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes.....	25

2.1.1.	Antecedentes internacionales	25
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	29
2.1.3.	Antecedentes locales.....	32
2.2.	Bases Teóricas	34
2.2.1.	Desempeño laboral	34
2.2.2.	Síndrome de burnout	40
2.2.3.	Definición de términos básicos.....	47
3.	CAPÍTULO III	49
	HIPÓTESIS Y VARIABLES	49
3.1.	Hipótesis	49
3.1.1.	Hipótesis general	49
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	49
3.2.	Variables	49
3.2.1.	V1: desempeño laboral	49
3.2.2.	V2: Síndrome de burnout	50
3.2.3.	Operacionalización de variables	50
4.	CAPÍTULO IV	53
	METODOLOGÍA.....	53
4.1.	Tipo de Investigación.....	53
4.2.	Enfoque de la Investigación.....	53

4.3.	Nivel de Investigación	53
4.4.	Diseño de Investigación.....	54
4.5.	Población y Muestra	54
4.5.1.	Población	54
4.5.2.	Muestra	55
4.5.3.	Tipo de muestreo	55
4.5.4.	Criterios de inclusión y de exclusión.....	56
4.6.	Proceso de Recolección de datos	56
4.6.1.	Técnica de recolección de los datos	57
4.7.	Instrumentos.....	57
V1:	Ficha de observación para medir el DESEMPEÑO Laboral.....	57
	Ficha técnica.....	57
	Validez y confiabilidad.....	58
V2:	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	58
	Ficha técnica.....	58
	Validez de contenido	59
	Confiabilidad	59
	Validez y confiabilidad realizadas por la autora	59
4.7.1.	Descripción del procedimiento de análisis de datos	60
4.7.2.	Técnicas de análisis de datos	60

5. CAPÍTULO V.....	61
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	61
5.1. Presentación de los Resultados	61
5.2. Procesamiento Estadístico	61
5.3. Descripción de Resultados	61
5.4. Prueba de Normalidad.....	68
5.5. Contrastación de Hipótesis	69
5.5.1. Prueba de hipótesis	69
5.6. Resultado de Prueba de Hipótesis.....	70
5.6.1. Prueba de hipótesis general	70
5.6.2. Prueba de hipótesis específicas.....	71
5.7. Discusión de Resultados	74
6. CONCLUSIONES.....	79
7. RECOMENDACIONES	81
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
9. ANEXOS	88
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	88
Anexo 2: Ficha de Observación para medir el Desempeño Laboral	90
Anexo 3: Cuestionario de Maslach <i>Burnout</i> Inventory	91
Anexo 4: Consentimiento Informado para participantes.....	92

Anexo5: Documento de Solicitud para la Autorización para el desarrollo del Proyecto de Tesis.....	93
Anexo 6: Documento de Aceptación para el Uso del Nombre de la Institución.....	94
Anexo 7: Constancia de Aprobación del Trabajo de Investigación	95
Anexo 8: Imágenes de la aplicación de los Instrumentos en el Departamento de Emergencia	96

Contenido de Tablas

Tabla 1	50
Tabla 2	51
Tabla 3	61
Tabla 4	62
Tabla 5	63
Tabla 6	64
Tabla 7	65
Tabla 8	66
Tabla 9	67
Tabla 10	68
Tabla 11	69
Tabla 12	70
Tabla 13	71
Tabla 14	72
Tabla 15	73

Contenido de Figuras

Figura 1.....	62
Figura 2.....	63
Figura 3.....	64
Figura 4.....	65
Figura 5.....	66
Figura 6.....	67

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial en los últimos años, se ha afrontado los nuevos desafíos a nivel social, familiar, personal y por supuesto el ámbito laboral, los cambios que se han presentado en este tiempo han estado influenciando directa o indirectamente el normal desenvolvimiento del individuo dentro de su contexto profesional. En la misma línea, la competitividad que va surgiendo a causa de la globalización está recreando modificaciones en las entidades prestacionales de salud y, por ello, ha ocasionado problemas físicos y psicológicos en cada uno de sus trabajadores. Si bien es cierto, durante estos últimos tres años, el papel del factor de “calidad” ha tomado realce y a su vez un rol más activo dentro de las instituciones prestacionales de salud, hecho que tiene en mira que se garantice un mejor servicio a sus usuarios y la mayor productividad con el uso de menor recurso, estas son algunas medidas que ocasionan que el personal sanitario esté en constante presión y que finalmente desencadene el desarrollo de un estrés ocupacional, afectando su salud y su desempeño laboral.

Cuando el desempeño laboral de los trabajadores es favorable es muy posible que se trate de un sistema de salud óptimo; pero hoy en día se ha descuidado demasiado estos aspectos pues están enfocados únicamente a la exigencia del desempeño, además se reconoce la gran dedicación laboral necesaria para alcanzar los objetivos a corto plazo del proyecto.

Consecuentemente, el síndrome de *burnout* es más común en los trabajadores de la salud debido a su contacto continuo con pacientes enfermos; por ello, cada uno va experimentando muchas veces alteraciones emocionales y psicológicas, según estudios la incidencia puede notarse más en el personal del área de emergencia y cuidados intensivos. Alcanzar y fomentar que estas personas logren desarrollar habilidades que les permitan relacionarse e interactuar de manera sana y empática es una cuestión necesaria y fundamental de revisar. En efecto, por naturaleza los individuos son seres sociables que siempre están en constante interacción con los

miembros de su alrededor y es indispensable para que puedan desarrollarse, evolucionar y obtener cada uno de sus objetivos.

Así, el capítulo I de la investigación se detalla el planteamiento del problema a nivel mundial y nacional, así como los objetivos generales y específicos del estudio, así como la justificación a nivel teórico, metodológica y práctica. A su vez, en el segundo capítulo, se despliega la sección del marco teórico, considerando los antecedentes a nivel internacional, nacional y regional del estudio en cuestión; también se incluyen las bases teóricas que abarcan las definiciones conceptuales de las variables pertinentes que sirven para la fundamentación del tema de investigación.

Adicionalmente, el capítulo III aborda la hipótesis general, las específicas y la operacionalización de las variables de estudio. Mientras que el capítulo IV expone la metodología de la investigación, incluyendo detalles del tipo, enfoque y diseño, así como información sobre la población y muestra, y las técnicas de los instrumentos de recogida de datos. Finalmente, el capítulo V presenta los hallazgos, análisis, discusiones y recomendaciones del estudio, junto con las referencias bibliográficas y anexos que complementan la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Formulación del Problema

Hace algunas décadas, el síndrome de *burnout* ha sido el foco de numerosos estudios, particularmente entre el personal dedicado al cuidado de la salud. Este fenómeno, que afecta principalmente a quienes trabajan en entornos médicos, ha captado la atención de investigadores debido a su relevancia. Por lo que se analizan las implicaciones del estudio al bienestar de los profesionales de la salud en diferentes países alrededor del mundo. Para el último siglo, se ha evidenciado de forma más constante en los trabajadores, muchos de estos desconocen del diagnóstico y la misma patología. Por consiguiente, el síndrome de *burnout*, notablemente estudiado en las últimas décadas, principalmente afecta a los trabajadores de la salud a nivel global, a menudo sin que ellos reconozcan su diagnóstico o la patología en sí.

Si bien es cierto, el estrés está dentro de nuestra vida cotidiana; desde hace décadas y hasta la actualidad suele repercutir en la labor profesional y personal de cada individuo, afectando así la salud, la satisfacción del colaborador y por supuesto el bienestar personal. La International Labour Organization (2022) señala que los profesionales del sector salud tienen mayor probabilidad a experimentar estrés laboral como resultado de las condiciones en las que desempeñan sus funciones.

A nivel mundial, dentro de nuestro entorno social y cultural a razón del “síndrome de *burnout*”, se han presentado distintas dificultades que debemos tener en cuenta y que han tenido una gran influencia en lo que respecta el mundo del trabajo en las últimas décadas. En estos últimos años se han presentado dos grandes retos: el primero que corresponde al impacto a nivel psicológico a raíz del mismo aislamiento social y el segundo enfocado al impacto presentado en el estado mental de cada profesional que se encuentra inmerso en el área de la salud, pues se

pone en manifiesto los riesgos de presentar agotamiento emocional en el personal hospitalario. Por esa razón, este síndrome de ha generado dos desafíos globales recientes: el deterioro psicológico, debido al aislamiento social y el riesgo elevado de agotamiento emocional entre los profesionales de la salud, impactando profundamente su estado mental y desempeño laboral.

Con relación a los años en el que se produjo la pandemia de la COVID-19, la existencia de este síndrome en el área de salud en general fue más preocupante; puesto que los profesionales componían la primera línea de batalla contra esta enfermedad. Por ende, estuvieron expuestos a circunstancias que latentemente podrían degradar su salud mental, añadiendo a esto la rutina que mantienen y los niveles altos de estrés que experimentarían día tras día y que resultaría en un desempeño bajo de sus funciones con el del nivel de calidad que lo harían sin estrés. Ahora que nos encontramos en una etapa postpandemia, se requiere el estudio de estas variables, pues es importante valorar si este síndrome está afectando al personal en el mismo nivel y con la misma intensidad. En ese contexto, el síndrome de *burnout* en profesionales de salud se intensificó debido a su rol en la primera línea y a las duras condiciones de trabajo, lo que potencialmente deterioró su salud mental y desempeño. La postpandemia es crucial estudiar si estos efectos persisten con igual intensidad.

Por otra parte, la Estrategia de Salud Ocupacional de la OMS (2022) define el síndrome de *burnout* como una disminución del rendimiento laboral provocada por el estrés crónico, y se aplica exclusivamente al ámbito profesional.

Por otro lado, la reducción de la productividad de los trabajadores de la salud se relaciona directamente con factores organizacionales y personales, y se van manifestando mediante una serie de disminución en los resultados de sus objetivos laborales o en la misma línea el ausentismo, baja tolerancia o maltrato a los pacientes, malas relaciones con sus compañeros, irritabilidad y lo que da como resultado más costos para las instituciones de salud.

Gil-monte y Moreno (2005) señalan que las exigencias del trabajo y los requisitos que existen en los puestos laborales dentro de las empresas y las posibilidades de agotamiento de cada trabajador han conducido a la insatisfacción personal en el trabajo y a la creación de los llamados riegos psicosociales, incluido el síndrome de *burnout*, que es conocido y generalmente se caracteriza por el “agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización” (p. 151).

En cuanto a la revista Forbes (2019), se mencionó que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha reconocido un vínculo entre el síndrome de *burnout* y el agotamiento físico y psicoemocional, provocado por el trabajo al que están expuestos y el cual no fue gestionado adecuadamente. Adicionalmente, manifestaron que el término para este síndrome estará incluido en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10), lo cual facilitará a médicos, personal que esté relacionado con la salud para el debido reconocimiento de los síntomas, pues esto no sería posible sin la realización de diversas investigaciones y contribución de especialistas alrededor del mundo.

Consecuentemente, un estudio realizado dentro del Hospital Nacional Cayetano Heredia en la ciudad de Lima, Perú, evaluó aspectos de los niveles y la frecuencia del síndrome de *burnout* en los trabajadores de dicho hospital entre ellos médicos, enfermeras y técnicos del área de enfermería. Se llegó a los siguientes resultados: la frecuencia de este síndrome fue de un 3,76 %; asimismo, el 12,9 % del personal presentaba fatiga emocional; igualmente, el 11,12 % de los individuos exhiben altos niveles de despersonalización, mientras que un 14,81 % muestra bajos niveles de realización personal. Dentro de esta investigación se puede observar que existe una correlación significativa entre el *burnout* ocupacional, las horas trabajadas y la carga de trabajo, resaltando la necesidad de gestionar estos factores para potenciar el bienestar y la eficiencia de los empleados (Vásquez, et al., 2014).

Los profesionales sanitarios están especialmente susceptibles a los elementos que pueden provocar el estrés laboral vinculado con lo que se llama el síndrome del quemado o *Burnout*. Este desgaste laboral al que están sometidos inicia con niveles frecuentes de estrés que se evidencia a través de la irritabilidad, el cansancio y la tensión. Dos partes están siendo afectadas; por un lado, los trabajadores y los servicios que estos brindan a los pacientes, al no generar los resultados esperados que se reflejan en la insatisfacción laboral, falta de interés en realizar sus labores y el malestar general en el desempeño laboral. Finalmente, los profesionales de la salud, vulnerables al síndrome de *burnout*, experimentan estrés crónico que conduce a irritabilidad, fatiga y tensión, afectando tanto su bienestar como la calidad del servicio que prestan, lo que se traduce en insatisfacción laboral y un desempeño deficiente (Silva y Silva, 2021).

Por ende, los sistemas integrales de salud se reflejan en un óptimo rendimiento del personal y claramente en su desempeño día tras día. Sin embargo, muchos de estos sistemas han descuidado este aspecto, priorizando la realización de metas en un tiempo más corto, lo que supone una mayor exigencia del personal sanitario, especialmente aquellos que son del primer nivel de atención y tienen mayor contacto directo con la población asignada.

En nuestro departamento de Ayacucho, el profesional de salud ocupa diversos compromisos sobre el bienestar del paciente; y que indudablemente, están sometidos a una gran demanda de condiciones que implican la aparición del estrés, ya sea por la carga excesiva laboral, carencia de recursos materiales, personal exiguo para brindar la atención adecuada, lo que conlleva a la insatisfacción e inconformidad de los usuarios, un quiebre en el clima laboral institucional, las cuales también se verán afectados en sus relaciones inter e intrapersonales o inclusive en sus habilidades prácticas como profesionales. Los profesionales de salud enfrentan múltiples desafíos como la excesiva carga laboral y falta de recursos, lo que desencadena estrés

y descontento tanto en usuarios como en el ambiente de trabajo, afectando además las relaciones y habilidades prácticas del personal.

Una investigación realizada por la Dirección Regional de Salud Ayacucho (2018), demuestra que el 81.1 % de sus colaboradores percibió un bajo nivel de *burnout*, lo que no influyó en su rendimiento en el lugar de trabajo. Además, el 15,4 % de los empleados se encuentra en niveles moderados y el 3,6 % de los trabajadores de esta institución mantienen un nivel alto de *burnout*.

En la actualidad, los profesionales llevan un ritmo de vida laboral tan agitada que afecta su rendimiento, el desempeño de su trabajo y la calidad del servicio que proporcionan a diario. Es relevante considerar que el objetivo más notable de un personal de salud, no solo se rige a la normativa de cumplir una jornada laboral, sino también al hecho de ser un personal eficiente y proactivo durante el desarrollo de sus actividades, para esto uno tiene que ser consecuente del trabajo que desempeña y desenvolverse de mejor manera día tras día.

1.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de *burnout* en el departamento de emergencias del hospital de Ayacucho, 2023?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la dimensión agotamiento emocional en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y dimensión despersonalización en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023?

- ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la dimensión realización personal disminuida en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de *burnout* en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre el desempeño laboral y la dimensión agotamiento emocional en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.
- Identificar la relación que existe entre el desempeño laboral y la dimensión despersonalización en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.
- Identificar la relación que existe entre el desempeño laboral y la dimensión realización personal disminuida en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

1.3. Justificación e Importancia del Proyecto

Según Cavero (2017), la investigación tiene como finalidad difundir el verdadero problema, por ello, este puede ser un resultado del síndrome de *burnout*, ya que es un problema específico que incide en los trabajadores del área de emergencias quienes lo podrían sufrir a diario y esto desencadene en una fuente de emociones no gratificantes al laborar con el dolor y sufrimiento.

1.3.1. Justificación teórica

Así, la fundamentación teórica se basa en la teoría del desempeño laboral y el síndrome de *burnout*, utilizando las dimensiones propuestas por Maslach como variables fundamentales. El estudio se aprovechará para comprobar, refutar o contribuir a la importancia del desempeño laboral y en su planificación de la población investigada ante un escenario de niveles altos o bajos; además, el de contrastar los resultados encontrados de otras investigaciones. Los estudios realizados manifiestan que los expertos más vulnerables al estrés son los que proporcionan atención directa a personas. Además, la salud emocional de este conjunto no se limita únicamente al estrés, sino que también está asociada al síndrome de *burnout*.

1.3.2. Justificación práctica

El estudio del desempeño laboral tiene como objetivo mejorar los recursos disponibles para el personal sanitario del departamento de emergencias, adicionalmente se aborda el síndrome de *burnout* en un entorno de agotamiento emocional. Los resultados que se consigan de esta investigación proporcionarán información útil para el departamento de recursos humanos, permitiéndoles tomar acciones frente a los que acontezca, a fin de que no se cometan negligencias por parte del profesional de salud y que busquen priorizar el estado de salud mental de cada uno de los integrantes.

1.3.3. Justificación metodológica

Se pretende lograr cada uno de los objetivos establecidos mediante la aplicación de técnicas de investigación, incluyendo test psicológicos diseñados para evaluar las variables pertinentes. Asimismo, la herramienta de observación para evaluar el desempeño laboral del MINSA, adaptada en 2015 por la Mg. María Graciela Llagas Chafloque, fue la que se usó con personal de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Lima, Perú. Igualmente, para medir el síndrome de *burnout* se utilizará el Maslach Burnout Inventory, que consta de 22

ítems de escala Likert, fue adaptada por Vizcardo (2017) validándolo con una población peruana. Estos instrumentos poseen ítems contextualizados netamente al área de salud, que servirán a evaluar lo que se pretende.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

Días, García & Yáñez (2022) llevaron a cabo un estudio denominado “Síndrome de *burnout* y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia COVID-19”, en Ecuador. El objetivo principal del estudio fue evaluar el síndrome de *burnout* y su relación con el desempeño laboral en medio de la pandemia de COVID-19 utilizando un enfoque observacional, transversal, descriptivo y cuantitativo. Se llevó a cabo una evaluación de 80 profesionales de la salud del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, utilizando la Escala de Inventario del Agotamiento de Maslach y una herramienta para evaluar el desempeño laboral. Los resultados revelaron una prevalencia moderada del agotamiento que repercute en el rendimiento laboral, haciendo hincapié en el importante vínculo entre el agotamiento emocional y la eficacia laboral en los entornos médicos, y destacaron la necesidad de estrategias preventivas y de intervención. Además, se observó que la mayoría de las personas que presentaban síntomas graves de *burnout* eran profesionales casados; sin embargo, mantenían su desempeño laboral a comparación de sus homólogos solteros. Además, el estudio identificó a las personas de entre 30 y 40 años como las que tenían la mayor prevalencia de agotamiento. La importancia de este estudio radica en su capacidad para dilucidar los impactos específicos de este síndrome en el desempeño laboral de los trabajadores de la salud durante una crisis de salud mundial, destacando la importancia de las políticas de apoyo orientadas a mejorar las condiciones laborales y el bienestar emocional. Al recalcar la necesidad de tales medidas, la investigación ofrece una vía clara para aliviar los efectos adversos sobre la eficiencia laboral, algo crucial para gestionar eficazmente las futuras crisis de salud pública.

Por su parte, Durango y Espitia (2022) elaboraron la investigación en Colombia, titulada “Incidencia del síndrome de *burnout* en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la Clínica Zayma de Montería”. El propósito principal de esta investigación fue indagar el impacto del síndrome de *burnout* en el desempeño laboral de los trabajadores sanitarios de la clínica en mención, a través de la utilización del Inventario de *Burnout* de Maslach junto con una encuesta sobre el desempeño laboral. El estudio, que empleó una metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional, abarcó a un total de 340 empleados y se centró en identificar el efecto del síndrome de *burnout* en proporciones específicas del grupo de muestra y en acentuar sus diversas facetas. El examen demuestra las diversas manifestaciones de la fatiga profesional en los diferentes estratos del personal, lo que subraya la necesidad de abordar estas facetas para mejorar el bienestar ocupacional, arrojando así luz sobre la presencia de este síndrome en su totalidad, que abarca grados altos y moderados. Al evidenciar que este síndrome se presenta en distintos niveles de severidad y que poco a poco va afectando de manera negativa al desempeño laboral, el estudio subraya la necesidad de intervenciones específicas para desarrollar mejores condiciones de trabajo y la salud ocupacional en ambientes médicos críticos.

A su vez, Chávez (2021) desarrolló un estudio en Ecuador, el cual denominó “Síndrome de *burnout* y desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS la Trocal en tiempos de pandemia”. La investigación se centró en un examen detallado de los niveles del síndrome de *burnout* entre los profesionales de salud y la compleja correlación con el desempeño laboral. Este análisis utilizó un enfoque de investigación cuantitativo caracterizado por un diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra de colaboradores estuvo compuesta por 62 profesionales de la salud. Para evaluar minuciosamente las variables de interés, los investigadores emplearon un instrumento especializado denominado

Maslach Burnout Inventory Human Services, comúnmente conocida como MBI-HSS. Tras un análisis exhaustivo, se determinó que los profesionales de la salud del hospital específico mostraban niveles relativamente bajos de síndrome de agotamiento. Además, el estudio descubrió que estas personas demostraron consistentemente un buen desempeño laboral. Estos resultados sugieren la posible existencia de condiciones o estrategias particulares en el entorno laboral de este hospital que podrían mitigar eficazmente los efectos adversos del síndrome de agotamiento en los empleados. Esto pone de relieve la necesidad imperiosa de investigar más a fondo y, si es posible, reproducir estos elementos de protección en diversos entornos sanitarios, con el objetivo de mejorar el bienestar general de los miembros del personal y mejorar la calidad del servicio en todo el sector de la salud.

Mientras que Márquez (2020) ejecutó una investigación denominada “Desempeño laboral y su relación con el síndrome de *burnout* en los profesionales de salud en terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil”, en la nación de Ecuador. La finalidad principal de este estudio fue realizar un examen de la relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño profesional de un total de 68 trabajadores de la salud contratados en el Hospital Norte IESS. Este estudio utilizó un enfoque de diseño de investigación transversal no experimental, descriptivo y cuantitativo. La evaluación del síndrome de *burnout* se llevó a cabo *a través* de la utilización del cuestionario Maslach Burnout Inventory, mientras que la evaluación de la eficacia profesional se realizó mediante un cuestionario distinto diseñado para este propósito. El análisis dedujo que los profesionales se enfrentan a exigencias laborales excesivas atribuidas a una coordinación inadecuada de los horarios, además de experimentar niveles elevados de fatiga física. En cuanto a la eficacia profesional, los datos revelan una insuficiencia prevalente en sus interacciones interpersonales y un notable impacto perjudicial en su dedicación institucional. Los resultados sugieren que la combinación de intensas

exigencias laborales y un aumento de la fatiga física, sumada a una coordinación deficiente de los horarios, influye negativamente tanto en las interacciones interpersonales como en la dedicación institucional de la fuerza laboral.

A su turno, Mayorga (2018) presentó un estudio desarrollado en Guayaquil, Ecuador, denominado “El síndrome de *burnout* y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencia”. El propósito inicial de esta investigación fue examinar las dimensiones particulares del síndrome de *burnout* que ejercen la influencia más significativa en el desempeño laboral de los auxiliares de enfermería en los centros de salud. El presente estudio empleó un marco de investigación no experimental, cuantitativo y descriptivo. Se seleccionó meticulosamente un total de 51 sujetos para participar en este esfuerzo de investigación. Para evaluar cada componente objeto de escrutinio, los investigadores utilizaron dos instrumentos distintos: el cuestionario del Inventario de *Burnout* de Maslach, un cuestionario sociodemográfico y un formulario de evaluación emitido por el establecimiento. Las observaciones finales del investigador destacaron el hecho de que, si bien la aparición del síndrome de *burnout* se encuentra en sus fases iniciales, el agotamiento que sienten los sujetos podría comprometer la disposición de la atención prestada a los usuarios. Además, aparte de la fatiga emocional, el rendimiento deficiente y la disminución general de la eficiencia podrían agravar el síndrome a largo plazo. Es crucial detectar tempranamente los signos del síndrome de *burnout* entre los auxiliares de enfermería para prevenir su progresión y los efectos adversos que podría tener en su desempeño laboral. El investigador hizo hincapié en la necesidad urgente de implementar estrategias proactivas destinadas a mejorar el bienestar mental del personal sanitario y, en última instancia, a mejorar el nivel de atención dispensado a los pacientes.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Ancco, et al. (2023) elaboraron una investigación titulada “Síndrome de *burnout* y desempeño laboral en el sector Salud en la ciudad de Tacna”. El propósito inicial fue indagar sobre los diferentes efectos del Síndrome de *burnout* en el desempeño laboral. Se empleó una metodología cuantitativa, no experimental y transversal. El grupo de participantes de este estudio consistió en un total de 75 personas, que fueron sometidas al inventario de Burnout Maslach junto con un cuestionario exhaustivo sobre el desempeño laboral. Tras un análisis exhaustivo, los resultados que obtuvieron los autores de esta investigación revelaron que el *burnout* tiende a manifestarse de manera prominente en niveles elevados dentro de este sector en particular, lo que ejerce una influencia perceptible, aunque moderada, en los niveles de desempeño laboral, que según se ha determinado, rondan un umbral estándar o típico para la fuerza laboral en cuestión. Además, señalan que si el *burnout* se presenta en niveles bajos generaría un mejor desenvolvimiento en su desempeño laboral y viceversa.

Por su parte, Vegas (2022) efectuó un estudio denominado “Síndrome de *burnout* y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital en el 2022”. El propósito principal del estudio desarrollado en el entorno urbano de Lima fue analizar exhaustivamente la correlación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño profesional demostrada por los profesionales de enfermería asociado al centro médico en particular bajo examen. Al emplear un marco de investigación caracterizado por su enfoque cuantitativo, su naturaleza descriptiva y su diseño transversal, junto con una cohorte de 52 enfermeras activas, el académico identificó una conexión significativa entre los factores antes mencionados. Esto indica que la fatiga suele aparecer predominantemente cuando el umbral supera el 50 % y está estrechamente relacionada con un nivel constante de desempeño laboral, además de con los niveles perceptibles de los diversos componentes que constituyen el síndrome de agotamiento.

Al indicar la prevalencia de niveles sustanciales de *burnout* entre la fuerza laboral, el estudio recalca el imperativo fundamental de implementar rápidamente intervenciones eficaces destinadas tanto a gestionar como a aliviar este síndrome, fomentando así mejoras en el bienestar general de los integrantes del personal y el calibre de la prestación del cuidado médico que se extiende a los pacientes.

Mientras que Salazar (2021) desplegó un estudio denominado “Síndrome de *burnout* y desempeño laboral en el personal del equipo rápido del Hospital I Río Negro 2020” en la localidad de Satipo, el propósito general fue examinar la correlación del desempeño laboral y el síndrome de *burnout* en los colaboradores de dicho hospital. Esta investigación adoptó el diseño de tipo no experimental de nivel correlacional. Por su parte, dentro de su estudio, se seleccionó a un total de 25 trabajadores del área de salud como participantes para la investigación, cada uno de los cuales se sometió a la administración del Cuestionario de desempeño laboral de Campbell, así como al Inventario de agotamiento de Maslach con fines de recopilación y análisis de datos. El análisis y la interpretación por parte del investigador de los datos recopilados condujeron a la determinación de que, de hecho, concurre una correlación positiva entre estas variables examinadas. Además, los hallazgos también revelaron una prevalencia notable en dos dimensiones específicas del agotamiento entre los participantes, a saber, la dimensión relacionada con la realización personal y la dimensión asociada a la despersonalización. La identificación de estas dimensiones predominantes, a saber, la realización personal y la despersonalización, en el contexto del agotamiento subraya la naturaleza compleja de este fenómeno y enfatiza la importancia crítica de desarrollar estrategias e intervenciones específicas destinadas a mejorar el bienestar general de los colaboradores y, a la par, optimizar su desempeño y eficacia en el entorno laboral.

A su turno, Ríos (2020) efectuó una investigación en la ciudad de e Lima, denominada “Clima organizacional y el Síndrome de *burnout* en profesionales de salud del servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa en el periodo Junio -Julio 2019”. La investigación tomó como diseño el observacional de corte transversal. En este estudio en particular, se reclutó a un total de 108 profesionales para participar en el esfuerzo de investigación. Tras la seleccionarlos a través de los criterios de exclusión, se determinó que 98 profesionales cumplían con los requisitos especificados y fueron incluidos en la cohorte del estudio. Además, para la respectiva evaluación, los investigadores emplearon el Instrumento de Clima Organizacional del MINSA versión 2, junto con el Inventario de agotamiento de Maslach como principales herramientas de evaluación. Tras el estudio meticuloso de los datos seleccionados, el investigador determinó que aquellos participantes percibían ciertas áreas de su entorno laboral que podrían beneficiarse de mejoras y mejoras. Además, se observó que la dimensión de la despersonalización mostró una prevalencia notablemente mayor entre los sujetos del estudio, mientras que hubo una disminución perceptible en los niveles de realización personal. Además, la tercera dimensión objeto de examen, a saber, la fatiga emocional, demostró una prevalencia relativamente menor entre los participantes. Por último, el investigador observó una tendencia perceptible en las relaciones entre las variables investigadas, aunque es importante destacar que no se establecieron asociaciones estadísticamente significativas entre las variables exploradas en este estudio.

Asimismo, Sarmiento (2019) efectuó, en la ciudad el Cusco, una investigación titulada “Síndrome de *burnout* y satisfacción laboral en el Departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena”. El objetivo general de este estudio fue iniciar con un análisis en profundidad para investigar la posible correlación existente entre el síndrome de *burnout* y la satisfacción laboral. Empleando un minucioso enfoque analítico correlacional, se reclutó para el estudio a

un total de 110 personas participantes de la institución antes mencionada. Las herramientas de evaluación utilizadas en esta investigación incluyeron la encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de Salud del MINSA y el Inventario de Agotamiento de Maslach. Tras un examen meticuloso de los datos, el investigador finalmente halla la existencia de una correlación demostrativa entre las variables objeto de escrutinio. También, se determinó que una proporción notable, específicamente 1 de cada 10 empleados, padece el síndrome de *burnout*. Este hallazgo sirve como un indicador crucial de que la eficacia de las operaciones en el servicio de urgencias puede verse comprometida, de lo que repercute en la calidad general de los servicios prestados y en el nivel de atención que se brinda a la población en general.

Por otro lado, Chuco y Peña (2019), en la ciudad de Huancayo, desarrollaron una investigación en torno al “Clima laboral y el síndrome de *burnout* en los profesionales de enfermería en emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión”. El objetivo principal de la investigación fue investigar la correlación entre el síndrome de *burnout* y el entorno laboral dentro de un contexto organizacional específico. Se empleó un enfoque metódico descriptivo y correlacional, se examinó meticulosamente a un total de 120 empleados utilizando tanto el reconocido inventario de agotamiento de Maslach como los cuestionarios exhaustivos sobre el entorno laboral de Leida, Mabelle, Mejía y Cárdenas. Tras un análisis exhaustivo y una interpretación de los datos, los investigadores llegaron a la convincente conclusión de que existe una asociación inversa clara entre estas dos variables cruciales. Este revelador hallazgo sugiere que a medida que aumentan los niveles de agotamiento entre los empleados, la calidad y las condiciones del entorno laboral están predisuestas a degradarse en consecuencia.

2.1.3. Antecedentes locales

Gamboa (2022) realizó el estudio “Síndrome de *burnout* e inteligencia emocional en el personal de salud de un Hospital estatal en el 2022”. En el centro urbano de Ayacucho, el

objetivo principal que se propuso fue profundizar en la intrincada conexión que existe entre los diferentes niveles de inteligencia emocional y el síndrome de agotamiento que experimenta la fuerza laboral del centro médico antes mencionado. La investigación se llevó a cabo, meticulosamente empleando un marco metodológico basado en la correlación, utilizando un diseño que se inclinaba hacia enfoques transaccionales y no experimentales. Con respecto a los participantes específicos que participaron en este estudio, un total de 220 personas contribuyeron activamente como colaboradores. Con el fin de recopilar y evaluar los datos esenciales para analizar la interacción entre la inteligencia emocional y el síndrome de agotamiento, se emplearon dos herramientas de evaluación bien establecidas, a saber, el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron (I-CE) y la prueba de agotamiento de Maslach (MBI). La deducción extraída por el investigador indica que el personal mostró niveles notables de inteligencia emocional, mostrando un conjunto de competencias personales que ayudan a superar los desafíos de los factores estresantes diarios, lo que podría servir como un amortiguador contra los impactos perjudiciales del agotamiento. La capacidad del personal para gestionar eficazmente el estrés se convierte en un factor fundamental en entornos exigentes como los hospitales, lo que subraya la importancia de fortalecer estas habilidades esenciales.

Finalmente, De la Cruz y Peñaloza (2022), en la ciudad de Ayacucho, efectuaron una investigación denominada “Síndrome de *burnout* y desempeño laboral en el personal de salud del área COVID-19 del Hospital de apoyo San Francisco, 2020”. La investigación comenzó con un enfoque principal en el examen exhaustivo de la correlación existente entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral de los empleados, utilizando un diseño de investigación que no implicaba la manipulación de variables y adoptando una metodología cuantitativo-correlacional. El grupo de participantes de este estudio estaba compuesto por un total de 39 personas dedicadas a diversas ocupaciones. Al emplear este enfoque de investigación en particular, pudimos

profundizar en las formas en que el agotamiento afecta la eficiencia del trabajo, sentando así una base sólida para posibles intervenciones y mejoras en el entorno laboral organizacional. Además, para evaluar la presencia del síndrome de *burnout* y su impacto en el desempeño laboral, se administraron conjuntos específicos de cuestionarios a los participantes. Los hallazgos revelaron una notable asociación inversa entre las variables antes mencionadas, lo que sugiere que los niveles elevados de agotamiento estaban relacionados con la disminución de los niveles de rendimiento laboral. Sin embargo, se observó que un número considerable de personas que trabajaban en el contexto de la pandemia de la COVID-19 presentaban niveles moderados de agotamiento, pero lograban mantener un nivel satisfactorio de eficiencia laboral.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Desempeño laboral*

2.2.1.1. Definición

El desempeño laboral es el rendimiento y la calidad de trabajo que cada empleado tiene dentro de una organización, esto se observa reflejado en las distintas actividades y se puede realizar durante un período de tiempo estimado. Estos conceptos nos darán luces a entender de qué manera nuestro trabajador se desenvuelve en su rol y función específica dentro de la organización. Establecer las metas específicas aumenta el desempeño, y cuando los colaboradores aceptan metas mucho más desafiantes, podría incrementar aún más su rendimiento y compromiso laboral.

Así, el desempeño laboral refleja la eficacia y calidad con que los empleados realizan sus tareas dentro de una organización. Este se manifiesta en cómo se desempeñan en sus roles específicos durante un periodo determinado. Por lo que el establecer metas claras y desafiantes es fundamental, ya que no solo mejora el rendimiento, sino que también aumenta el compromiso de los colaboradores con su trabajo.

Por su parte, Chiavenato (2011) define al desempeño como un comportamiento y/o acciones que se dan en los trabajadores y que de por sí son esenciales para el cumplimiento de metas organizacionales; además de ser “potencia importante y vital, de forma que el personal funciona con mucha más satisfacción laboral” (p. 54).

Se pone de manifiesto que es una capacidad de trabajar con mayor eficacia y eficiencia en las tareas asignadas lo que produce satisfacción laboral tanto para la empresa como para el trabajador. Aguirre et al. (2000), por lo tanto, considera el desempeño como un proceso ordenado y sistemático de evaluación de los comportamientos y resultados de los colaboradores.

De acuerdo con lo mencionado por Mamani y Cáceres (2018), el concepto de desempeño laboral lo conceptualiza como la expresión de las actitudes y aptitudes presentes del trabajador durante el cumplimiento de sus labores, esta evaluación será individual y está basada explícitamente en su esfuerzo personal.

En realidad, el desempeño de una organización que se basa en un valor absoluto o juicio relativo puede reflejar el desempeño general de la organización. Los colaboradores de alto rendimiento buscan niveles altos de desempeño individual y organizacional, que envuelven calidad, producción, tasa de innovación y ciclo del tiempo de desempeño, y podrán ayudar a la organización a lograr sus objetivos estratégicos y mantener su ventaja competitiva. Por lo tanto, para atraer y mantener un alto nivel de satisfacción y desempeño de los empleados, los empleadores deben tratar a sus empleados como el recurso interno más valioso y recompensarlos, ya que un empleado comprometido y satisfecho se desempeña bien y contribuye productivamente a la organización.

2.2.1.2. Evaluación de desempeño

Se refiere al proceso que contribuye o ayuda a mejorar ciertos errores que se pueden estar cometiendo en un centro de labor o dentro de una organización.

“Las evaluaciones de desempeño, así como los grados de las capacidades y otras mediciones, deben ser respuestas a metas altas que cada trabajador debe alcanzar, siempre siendo estas las más realistas posibles, puesto que serán desafíos que se puedan alcanzar” (Alles, 2002, p. 20). Estas evaluaciones ayudarán a la organización a la toma de mejores decisiones en ámbito laboral y, por ende, se buscará que los colaboradores también trabajen de una manera adecuada y óptima.

Como se hace referencia, la evaluación del desempeño es decisivo para el buen funcionamiento de una organización, a través de estas evaluaciones, se brinda *feedback* valiosos tanto para la empresa como para cada empleado. Al procurar atención en este proceso se van identificando fortalezas y áreas de mejora, así como la toma de decisiones acerca de charlas, mayores capacitaciones, desarrollo y reconocimiento profesional y personal, además, busca crear un impacto positivo en el rendimiento general de la organización.

Por otro lado, Chiavenato (2011) refiere que la evaluación de desempeño alude a los métodos tradicionales de evaluación, pero que también van cambiando según la organización; ya que cada una va construyendo su propio método de evaluación de desempeño de sus colaboradores, de acuerdo con el nivel jerárquico y las distintas áreas de afiliación del personal, un claro ejemplo sería el de las evaluaciones realizadas a los gerentes, a los colaboradores por cada mes u hora, por el desempeño y nivel de productividad. Este método nos dará una visión más compleja acerca de cómo los trabajadores se van desenvolviendo en cada área o departamento.

El enfatizar que los colaboradores que son altamente productivos y fundamentales en el alcance del éxito en las empresas, pues este mérito y objetivo es compartido tanto a nivel individual y de organización. Se incluye la calidad de trabajo, la productividad, la innovación y finalmente el tiempo que usa el empleado para realizar las tareas. En tal sentido, es de suma

importancia que los encargados traten con valía a sus colaboradores y los recompensen adecuadamente, pues un trabajador satisfecho e identificado tiende a contribuir y a rendir mejor en la organización.

2.2.1.3. Dimensiones del desempeño laboral

Las dimensiones del desempeño laboral, en la actualidad y en situaciones específicas, están referenciadas netamente a las competencias y capacidades que el colaborador tiene en relación en su trabajo. Estas dimensiones la componen de lo siguiente: la responsabilidad, el compromiso institucional, la calidad del trabajo realizado y el trabajo en equipo.

Dimensión 1: calidad del trabajo

Para ello, Gilbert (2003) señala lo siguiente: “Es un espacio dinámico, longitudinal el en tiempo por el que una persona utiliza los conocimientos habituales y buen juicio, asociados a la profesión” (p. 47). Los profesionales van asumiendo y aplicando conocimientos, capacidades, habilidades y además actitudes para dar un servicio de calidad a usuarios que atienden, es aquí, que se refleja si es un colaborador que mantiene un desarrollo eficaz y un buen desempeño laboral.

La calidad de trabajo en un profesional va aumentando cada vez que el nivel de exigencia es mayor al desarrollar sus actividades. Asimismo, es entendida como parte de habilidades, capacidades y destrezas complejas que cada uno debe ir desarrollando, adquiriendo o practicando para tener un óptimo desenvolvimiento ante sus necesidades, afrontando conflictos y resolviéndolos, anticipándose en algún área del qué hacer dentro de la organización.

Para el entendimiento de su dimensión dentro de nuestro estudio, la calidad de trabajo se define y se orienta netamente al desarrollo de la capacidad cognitiva, afectiva y psicomotora que van a viabilizar al profesional al cumplimiento de sus actividades del día a día.

Dimensión 2: responsabilidad laboral

La responsabilidad laboral está referida al grupo de recursos y aptitudes que el colaborador desempeña en una tarea específica. Este término también alude a la conducta y comportamiento que los contratantes destinan a garantizar un bienestar laboral y a sus trabajadores y a sus familias; del mismo modo, a la habilidad que cada individuo utiliza de sus saberes, atributos mentales y conocimientos técnicos sobre el tema donde los aplica con iniciativa y destreza para que se alcance las metas planteadas. Los valores fundamentales que un trabajador responsable asume son los siguientes: el liderazgo, la puntualidad, el respeto, la motivación, actitud positiva, compromiso y el sentido de pertenencia.

Entonces, para comprender esta dimensión nos referimos a la responsabilidad laboral como los compromisos propiamente dichos que uno asume cuando está inmerso dentro de una organización, en el mundo laboral y estas hacen que el empleado pueda progresar.

Dimensión 3: trabajo en equipo

Dentro de una organización, institución o centro de labores, el colaborador debe mostrar la capacidad del trabajo en equipo y si se amerita asumir los retos del liderazgo en los equipos que persiguen el alcanzar soluciones a problemas tanto administrativos y de acción en las unidades de atención que están inmersos en los contextos señalados, serán esenciales poner en práctica estas capacidades en la gestión de los gestión que facilita.

A esto se suma, las habilidades para tomar decisiones en cada ámbito, evaluando alternativas y asumiendo las responsabilidades que demanda.

Dimensión 4: compromiso institucional

Por lo tanto, el compromiso institucional se define como el acuerdo formal que un individuo establece con su empresa u organización. Es decir, la afinidad e identificación con la empresa, sus objetivos y metas planteadas.

Ahora, los sentimientos que surgen pueden ser agradables y desagradables y estas se pueden dar debido al ambiente y clima laboral en la que se encuentra. Las actitudes negativas más frecuentes que padecen cuando un miembro está en desacuerdo son las siguientes: la inseguridad en toma de decisiones, las actitudes egoístas, la no cooperación; por lo que es muy probable que impongan sus ideas, porque les falta la capacidad de consultar y creer que llegan a ser superiores a los demás.

2.2.1.4. Factores que influyen en el desempeño laboral

Por tanto, los factores que influyen en el desempeño laboral van más allá de la simple motivación, pues juega un papel fundamental, pero también puede cambiar al paso del tiempo. Cada empleado tiene necesidades distintas, ya sean a nivel familiar, económica o social y en medida que estas necesidades se van satisfaciendo se tendrá una mayor o menor motivación. Por ello, se mencionan algunos de los factores claves son los siguientes:

- a) El ambiente laboral. Cuando el entorno de trabajo es positivo puede motivar a los colaboradores a dar lo mejor de sí mismos.
- b) Reconocimiento y recompensas. El desempeño laboral puede estar influenciado por el reconocimiento y las recompensas justas por un buen trabajo realizado.
- c) Relaciones interpersonales positivas. Son fundamentales para crear un ambiente libre de tensiones, saludable y productivo.
- d) Estabilidad laboral. El sentir seguridad sobre el empleo pueden influir en la motivación y el compromiso con la institución.
- e) Equilibrio entre la vida laboral y personal. Cuando se logra mantener un equilibrio entre estas áreas se tiende a ser más productivo.

2.2.1.5. Eficiencia y eficacia dentro de una organización

Estos términos son muy usados en cuanto al análisis de criterios sobre la competitividad, la innovación y la incorporación orgánica sobre los conocimientos de una organización; ya que estos traen consigo mayores beneficios a nivel interno y externo de la empresa para hacer acreedores de mayor capacidad.

Usualmente, se usan conceptos que están relacionados directamente a los sistemas de evaluación dentro de una empresa y esta tendrá su incidencia en un entorno específico, dentro del cual se va fomentando los esfuerzos que realiza cada colaborador, y resaltando el papel que tienen estas evaluaciones, pues en vez de obstaculizar el normal desempeño de los mismos, ayuda en gran medida a mejorar la competitividad que se requiere a través de procedimientos y técnicas que nos van a permitir tener una mejor perspectiva y nuevas técnicas fundamentadas en esencia de la calidad total y el mejoramiento constante de los colaboradores y empresa. (Rodríguez & García, 2012).

2.2.1.6. Psicología del trabajo

Se aborda el asunto de la psicología del trabajo de forma multidisciplinaria. No hay fórmulas primordiales y prácticas para laborar con los individuos, ningún resultado ideal para los inconvenientes de la organización, lo que se puede hacer es aumentar la comprensión y las habilidades existentes para elevar el grado de calidad de las relaciones humanas en un centro de trabajo.

2.2.2. *Síndrome de burnout*

2.2.2.1. Definición

Naturalmente el síndrome de *burnout* está relacionado con un padecimiento o mal de estrés y no solo laboral, sino también, emocional, influenciado por distintos factores, actuando en personas de todas las edades, clases socioeconómicas, etc.

Se conoce que el término *burn-out* fue acuñado inicialmente en los años setenta. Posteriormente, Maslach & Jackson (1981, 1986, tal como se citó en Martínez, 2010, p. 81) refieren que el *burnout* es “un Síndrome tridimensional diferenciado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”. Por tanto, a medida que el individuo va experimentando ciertos eventos estresantes en el ámbito laboral, estarán siendo dañados en muchos de sus ámbitos de desarrollo, por ello, es de suma importancia prevenir este síndrome.

Por consiguiente, Gil-Monte (2004) indica que el síndrome de *burnout* surge del estrés laboral crónico y se manifiesta a través de experiencias negativas y actitudes adversas, emociones y conocimientos en relación con el individuo en su centro laboral, el rol en trabajo y las personas con las que interactúa (cliente). Ello resulta una secuencia de alteraciones conductuales, fisiológicas y psicológicas como consecuencias gravemente al que lo padece y su centro de trabajo, este proceso se desarrolla gradualmente, por lo que se buscan algunas estrategias para prevenir y afrontar en el caso de que existe son pocas funcionales, además los profesionales acuden a tales estrategias como autoprotección del estrés laboral que es presente en su trabajo, interacción con los clientes y su relación con la empresa.

Actualmente, no hay una definición única del síndrome de *burnout*, Chorot y Sandín (2018) señalan que se presenta una polémica al momento de comprender el síndrome de *burnout* como el proceso que conlleva al individuo a padecer estrés laboral crónico por lo tanto, se considera como un progreso temporal resultado de la interacción de factores sociales, personales y organizacionales, entonces se entiende que el *burnout* de dos formas, la primera como situación que al individuo se le presenta en forma de sentimientos, conductas como, pérdida de interés por trabajar y agotamiento continuo, que forman parte de los síntomas de estrés laboral

crónico y por otra parte, implicaría un proceso que se vino desarrollando previamente a partir de fases con síntomas bastante diferenciados.

Por otro lado, los autores Edelwich y Brodsky (1980) definen al *burnout* como algo progresivamente que se transforma en “una disminución paulatina de la energía, motivos vividos e idealismo de los profesionales de ayuda, como ayuda de las condiciones del trabajo.” Es así como a través de sus investigaciones van proponiendo cuatro fases determinantes por las cuales el colaborador o personal de salud con *burnout* pasa.

- En un inicio, encontramos la etapa de entusiasmo, la cual implica que los profesionales exhiben metas bastante elevadas, se percibe un exceso de energía y una posible falta de realismo de los peligros.
- Posteriormente, la expectativas no se cumplen y empieza la etapa de estancamiento, que se ve marcada por un una emergente frustración.
- Es necesario señalar, que la frustración será el eje de este síndrome, la cual irán manifestándose en problemas a nivel emocional, psicofisiológicos y conductuales.
- Finalmente, se hace presente la apatía que se instala como un tipo de mecanismo de defensa ante lo que es la frustración, pues como es de esperarse el profesional advierte una notable pérdida de motivación y claro también de interés.

2.2.2.2. Niveles del síndrome de *burnout*

Graue Álvarez y Sánchez (2007) menciona que el *burnout* presenta niveles relevantes:

- a) Alto. En el nivel aparece un rechazo por las actividades laborales, una procacidad hacia los pacientes e incluso hacia su propia profesión; por ende, esto les produce un cierto, ausentismo y frecuentemente incurren en el alcohol o fármacos.

b) Moderado. Cuando las personas se encuentran en este nivel es frecuente que presenten cierto grado de insomnio, alteraciones en atención y concentración, una significativa tendencia a la automedicación.

c) Leve: Es el primer nivel que aparece, y, por tanto, se presentan algunos síntomas que muchas veces son confundidos con otras enfermedades. Aquí se presenta un tanto de ineficiencia en el colaborador.

Es importante mencionar que, según Atance (1997), el *burnout* frecuentemente se lo relaciona con un mal manejo laboral; es decir, con un exceso en las horas laborales y la exigencia puesta en el trabajo, turnos extras, en áreas hospitalarias de emergencia, y estrechamente relacionada con insatisfacción laboral, mostrando una motivación mínima en su lugar de trabajo, escasa recreación y usualmente se da con mayor continuidad en mujeres.

2.2.2.3. Síntomas del Síndrome de *burnout*

Cuando alguien padece del síndrome de *burnout*, dentro de una organización el empleado presenta los siguientes síntomas:

Entre ellos podemos visualizar que generalmente las personas presentan cansancio o agotamiento ya sea físico o mental, por lo cual Franco (2016), menciona que los síntomas más frecuentemente que se dan en los empleados de una empresa son los siguientes: “La irritabilidad deterioro de las relaciones interpersonales, intolerantes a la frustración, trato interpersonal distanciado, rutinario, mecánico y egocéntricos” (p. 45).

2.2.2.4. Dimensiones del síndrome de *burnout*

Presenta tres dimensiones muy importantes el síndrome de *burnout* (Maslach & Jackson, 1981, 1986 como se citó en Martínez, 2010, p. 81), son los siguientes:

- a. Agotamiento Emocional. Referido a las sensaciones experimentadas por la persona a nivel físico y emocional, que surgen por las incesantes relaciones que mantienen los trabajadores y clientes.
- b. Despersonalización. Esta dimensión señala que existe un desarrollo de cierta actitud negativa y de respuesta no adecuadas hacia las personas que acuden a un centro que brinda un servicio. Además, también está referido a la actitud de las personas van tomando al quedarse aislados o separarse de su grupo más cercano sin ningún motivo, esto se va reflejando en cierta carencia de identificación con los mismos y de cierta manera, la pérdida del idealismo. Al pasar el tiempo, esto tiene importantes repercusiones en su salud mental y emocional, pues la percepción de como ellos quieran ser vistos no es la misma a lo que los grupos esperan.
- c. Realización personal. Aquí se manifiesta una paulatina pérdida de confianza en cuanto a este ítem, sumándose una negativa de autoconcepto como resultado de situaciones no agradables.

Entonces, podemos dilucidar que los elementos que caracterizan cada dimensión serían los siguientes: el **agotamiento emocional** será la pérdida gradual de su energía en el trabajo, así como el mismo desgaste y fatiga; **la despersonalización** estará marcada por un cambio notorio en las actitudes negativas juntamente con la irritabilidad y la pérdida de motivación en sus quehaceres; finalmente, la **realización personal**, manifestada con actitudes desfavorables o críticas negativas hacia uno mismo y a su trabajo.

2.2.2.5. Consecuencias del síndrome de *burnout*

Además, se detallan a continuación algunas consecuencias que los empleados pueden sufrir al experimentar altos niveles del síndrome de *burnout*. Por consiguiente, en muchos

colaboradores afectados por el síndrome de *burnout* se observa un bajo rendimiento laboral que a menudo conduce a su propio despido, estrés postraumático que se adquiere a través de tener un trauma laboral, aquellos puede durar meses e incluso años, además logran adquirir ansiedad de una percepción laboral, así también en algunas casos, adicciones a las drogas supuestamente tratando de olvidar la situación incómoda que está pasando el empleo y su suicidio se da en consecuencia del problema laboral por ende económicos, familiares y sentimentales (Escardó, 2016).

2.2.2.6. Diferencia del *burnout* con otros conceptos

Síndrome de burnout y estrés laboral

El *estrés* dependerá de cómo es experimentado, ya sea de manera positiva o negativa, el *burnout* es de hecho un fenómeno negativo. Por ello, es que algunos autores plateen la relación entre estos términos o algún tipo de comparación entre *burnout* y un *estrés* negativo.

La definición del término *estrés* ha visto cambiando en el tiempo, según Brill (1984 como se citó Esteras, Chorot & Sandín, 2018), el estrés laboral se entiende como un cambio de adaptación temporal y la persona que lo presenta puede regresar a su productividad inicial. Por otro lado, el *burnout* relaciona la falta crónica de adaptación temporal y de una deficiente productividad en el trabajo, existe características similares en sus procesos, pero no llegan a ser el mismo concepto. Asimismo, según Starrin Larsson y Styrbom (1990, como se citó Esteras, Chorot & Sandín, 2018), el estrés se puede expresar de forma negativa y positiva, pero el síndrome de *burnout* solo afecta negativamente al individuo.

Síndrome de burnout e insatisfacción laboral

Esteras et ál. (2018) refieren que la insatisfacción laboral indica una actitud negativa que el colaborador presenta ante su trabajo que puede verse influenciado por el ámbito laboral y, como la persona percibe su trabajo según los valores o creencias que posee, además puede existir

conflictos entre las perspectivas del trabajador y de las propias características y tareas a realizar en el trabajo. Entonces, ambos términos podrían tener alguna relación. Además, el síndrome de *burnout* puede estar relacionado tanto con la satisfacción como con la insatisfacción laboral.

Síndrome de burnout y depresión

Cuando nos referimos al *burnout*, se trata de un síndrome que está originado únicamente en el ámbito laboral y puede expresarse a través de síntomas de cansancio y agotamiento; mientras que la depresión está más enfocada a un trastorno psicológico más complejo que afecta en varios ámbitos de desarrollo de la vida del individuo (personal, laboral, social, familiar). Entonces, es importante la diferencia entre estos dos términos, puesto que el *Burnout* se da en los ámbitos laborales y la depresión perjudica al individuo y más áreas de su desarrollo personal (personal, social y/o familiar) descubriendo una sintomatología más profunda y generalizada (Esteras, Chorot & Sandín, 2018).

2.2.2.7. *Burnout en la pandemia*

Por otro lado, para tener en cuenta, es que a raíz de la pandemia se cambió la forma de laborar a nivel mundial, muchos se encontraban trabajando desde casa, con lo que se conoce el llamado teletrabajo y trabajo en casa. El COVID-19 ha obligado a diversas empresas a que adopten esta modalidad de teletrabajo, que a la larga trajo consigo mucha fatiga, cansancio en los colaboradores; a razón de que no descansaban en realizaban horas extra. El confinamiento y las prohibiciones han obligado a muchas empresas a mandar a sus empleados a trabajar desde casa, una situación que puede producir un desgaste mental extra como una consecuencia de falta de desconexión digital.

Por lo tanto, médicos, enfermeros, técnicos y otros profesionales de la salud han estado expuestos a riesgos asociados con el síndrome de *burnout*, debido a largas jornadas de trabajo y la consiguiente sobrecarga laboral.

2.2.3. Definición de términos básicos

2.2.3.1. Desempeño

El desempeño laboral se define como el nivel de éxito que un empleado alcanza al cumplir objetivos dentro de la sociedad en un periodo determinado, este desempeño está determinado por las cualidades individuales de cada persona, incluyendo sus características, necesidades y habilidades, las cuales se relacionan entre sí, así como con la naturaleza del trabajo y su impacto en la sociedad en general.

“Es el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien, servicio o a la realización de tareas administrativas” (Robbins & Judge, 2009, p. 233). Además, el rendimiento laboral se ve afectado por factores como la presión laboral, que afecta la capacidad para cumplir con las responsabilidades asignadas, resultando en errores y una menor eficiencia, los cuales repercuten directamente en el equipo de trabajo, sin dejar de lado a la carga laboral que es un factor importante que afecta el desempeño.

2.2.3.2. Interrelación

La interrelación es mejorar la coordinación entre grupos; también conocido como el desarrollo intergrupal. Esta fase aborda las relaciones de trabajo entre las áreas de organización.

2.2.3.3. Organización

Se refiere a las funciones que desarrolla la administración identificando las actividades a realizar, asignando funciones y responsabilidades, organizando una determinada estructura de trabajo, definiendo cuáles serán los canales de comunicación para la toma de decisiones en pro de la empresa.

2.2.3.4. Eficiencia

“La efectividad es la base del triunfo, sin embargo, la eficiencia hace referencia a una categoría mínima para sobrevivir luego de haberse logrado el triunfo. Por otro lado, la eficiencia

se refiere al esmero en hacer bien las cosas mientras que la efectividad de realizar cosas correspondientes” (Sánchez, 2006, p. 71).

2.2.3.5. Síndrome de *burnout*

El término *burnout* se describe como un estado donde el individuo sufre agotamiento emocional, físico y también mental lo que resulta luego de estar inmerso a largas situaciones de *estrés* crónico. Este estado trae consigo diversas sintomatologías que abarcan sentimiento de desilusión, falta de eficiencia en el centro de labores, desesperanza y el cinismo (Del Rio Moro, Pereagua & Vidal, 2003).

2.2.3.6. Despersonalización

“La despersonalización, es un cuadro en la práctica psiquiátrica y neurológica, sin embargo, una gran promoción de individuos normales puede experimentar en situaciones ordinarias de agotamiento físico o emocional, *estrés* o privación de sueño” (Cruzado, Núñez & Rojas, 2013, p. 120.).

2.2.3.7. Agotamiento emocional

“Refieren que los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo que realiza” (Maslach & Jackson, 1986, p. 8).

2.2.3.8. Realización personal

La realización personal implica un sentido de logros y de satisfacción con uno mismo; además, del descubrimiento de ciertos principios esenciales los mismos que de manera gradual se van internalizando en cada profesional, esto es aplicable tanto a nivel personal como laboral.

2.2.3.9. Estrés

“El *estrés* es una lucha (afrentamiento) o de huida del organismo como respuesta a una amenaza para la supervivencia o la autoestima personal. Es decir, se refiere a las consecuencias de las demandas que nos solicita el ambiente” (Barrio, García, Ruiz & Arce, 2006, p. 37).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

Hi: Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de *burnout* en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de *burnout* en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

- Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión agotamiento emocional en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.
- Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión despersonalización en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.
- Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión realización personal en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

3.2. Variables

3.2.1. *VI: desempeño laboral*

Cuando se hace referencia al término *desempeño laboral*, se produce una mirada hacia las acciones de alcance que pueda tener el colaborador al lograr las metas propuestas o esperadas dentro de un tiempo establecido, sin olvidar que esto estará condicionado por las características, cualidades, necesidades y por supuesto habilidades individuales que cada persona posee en su interacción con otros miembros, naturaleza y sociedad en general.

3.2.2. V2: Síndrome de burnout

Por otro lado, este término básicamente está enfocado a un estado donde el colaborador sufre agotamiento a nivel físico y emocional y esto conlleva a cierta desmotivación hacia su trabajo; asimismo, con el tiempo va presentando actitudes negativas y por supuesto baja autoestima. Además, se puede decir que este síndrome es la reacción mal afrontada del estrés y lo cual se desprende en sus dimensiones: realización personal, agotamiento físico, agotamiento emocional y la despersonalización.

3.2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable 1: desempeño laboral

Título Preliminar: Desempeño laboral y síndrome de Burnout en el departamento de emergencias del Hospital de Ayacucho- 2023.				
Variable de Estudio: Desempeño laboral				
Conceptualización de la variable: Para Salas, Díaz y Pérez (2012) el desempeño laboral se refiere a cómo se comporta un empleado en su centro de labores, incluyendo las relaciones que se establecen al momento de la atención al cliente, lo cual influye de manera positiva en la conducta ambiental. Por tanto, existe una conexión directa entre los elementos del desempeño y la calidad de los servicios de salud.				
Dimensión	Indicadores	Ítems	Valor final	Escala de Medición
Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Rapidez • Dedicación 	1,2,3,4,5,6,7,8, 9,10,11	Calidad de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • 11-25 puntos: Deficiente • 26-40 puntos: Regular • 41-55 puntos: Eficiente 	Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> (1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca

Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra independencia • Toma responsabilidad por sus acciones • Responde de manera efectiva y eficiente ante los desafíos. 	12,13,14,15,16,17	Responsabilidad <ul style="list-style-type: none"> • 6-13 puntos: Deficiente • 14-21 puntos: Regular • 22-30 puntos: Eficiente
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades • Apoyo mutuo • Eficiencia y efectividad 	18,19,20,21,22,23,24,25,26	Trabajo en Equipo <ul style="list-style-type: none"> • 9-20 puntos: Deficiente • 21-32 puntos: Regular • 33-45 puntos: Eficiente
Compromiso Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Respeto 	27,28,29,30,31	Compromiso Organizacional <ul style="list-style-type: none"> • 5-11 puntos: Deficiente • 12-18 puntos: Regular • 19-25 puntos: Eficiente

Tabla 2

V2: Síndrome de Burnout

Título Preliminar: Desempeño laboral y síndrome de Burnout en el departamento de emergencias del Hospital de Ayacucho- 2023.				
Variable de Estudio: síndrome de Burnout				
Conceptualización de la variable: Estado de agotamiento a nivel físico, emocional, a consecuencia de la interrelación crónica en el trabajo en circunstancias bastante demandantes y rigurosas. Maslach y Jackson (1986) señala que el Burnout es “un síndrome tridimensional es decir compuesto por el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal disminuida”.				
Dimensión	Indicadores	Ítems	Valor final	Escala de Medición
Agotamiento Emocional	Valoración del sentimiento exhaustivo a nivel emocional por las constantes	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Los valores de puntuaciones que se tendrá en cuenta por cada dimensión son:	Escala Likert:

	<p>demandas surgidas del trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fatiga • Cansancio • Malestar • Agotamiento • Desgaste 		<ul style="list-style-type: none"> • Baja: 0 - 18 puntos • Media: 19 - 26 puntos • Alta: 27 - 45 puntos 	<p>(1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Diariamente</p>
Despersonalización	<p>Analiza el descontento, el malestar derivado del distanciamiento afectivo; asimismo, a carencia de motivación, el sentimiento de frustración y las frecuentes sensaciones de culpabilidad.</p>	5, 10, 11, 15, 22	<ul style="list-style-type: none"> • Baja: 0 - 8 puntos • Media: 9 - 18 puntos • Alta: 19 - 25 puntos 	
Realización Personal	<p>Evalúa la realización y desempeño profesional que va teniendo cada colaborador, considerando tanto la autoestima como el rendimiento laboral.</p>	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	<ul style="list-style-type: none"> • Baja: 0 - 16 puntos • Media: 17 - 32 puntos • Alta: 33 - 40 puntos 	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo de Investigación

Respecto a nuestra investigación, esta se encuentra en la clasificación de básica, ya que se enfocó en explorar la relación entre dos variables: “desempeño laboral” y “síndrome de *burnout*” con el objetivo y visión de generar conocimientos sobre estas variables.

Oré (2015) refiere que la investigación básica o también denominada pura se realiza cuando la investigación parte de una curiosidad con el propósito de formar una teoría nueva o el de ampliar, modificar la ya existente, pero sin terminaciones prácticos relativamente inmediatos, sin ningún aprovechamiento de tipo económicos o sociales. Por otro lado, Vara nos dice que la “la investigación básica se denomina así no por ser simple, sino por la base de todo el conocimiento” (2006, p. 48).

4.2. Enfoque de la Investigación

Se ha optado por el enfoque cuantitativo, el cual se centra en conocer la realidad externa o el fenómeno en cuestión, estimando, describiendo o explicando de los fenómenos investigados, buscando identificar relaciones causales entre variables (Hernández & Mendoza, 2018).

4.3. Nivel de Investigación

Este estudio aborda un nivel relacional, cuyo propósito, según Supo (2012), de este nivel es determinar si hay una conexión significativa entre las variables de investigación y con ello sentar las bases para estudios posteriores sobre estas relaciones. Además, plantea que estas relaciones serán independientes al lugar y tiempo.

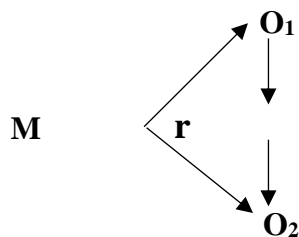
4.4. Diseño de Investigación

Dado que el objetivo principal fue determinar la relación entre el desempeño laboral y el síndrome de *burnout* en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023, se utilizó un enfoque de diseño no experimental.

Conforme a Hernández et al. (2014), los estudios no experimentales se define de la siguiente manera:

Un enfoque sistemático que está basado en la evidencia a través del estudio de la variable independiente la cual no se altera de forma deliberada; puesto que ya ocurrieron previamente. Dentro de un estudio no experimental, no se va a recrear ninguna situación en específica, sino que se observan las situaciones que ya existen y que el investigador no tuvo que provocarla intencionadamente (p. 152).

Esquema o gráfico



Leyenda:

M: El área de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho

O₁: V1: desempeño laboral

O₂: V2: Síndrome de *burnout*

r: relación

4.5. Población y Muestra

4.5.1. Población

La población se refiere a un determinado conjunto de elementos que cumplen ciertos criterios de definición; por lo tanto, es de suma importancia delimitarla de forma precisa

de acuerdo con sus características en términos de contenido, periodo, temporalidad, ubicación geográfica y accesibilidad (Hernández & Mendoza, 2018, p. 199).

Además, la población del estudio consistió en 148 trabajadores, tanto hombres como mujeres, del Departamento de Emergencias del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2023.

4.5.2. Muestra

La muestra se define como un subconjunto de la población que se investiga y de la cual se recopila la información y que esta a su vez tiene que delimitarse y definirse con anticipación y exactitud siendo esta representativa de la población (Hernández & Mendoza, 2018).

Para nuestra investigación, la muestra estuvo compuesta por 108 trabajadores incluyendo médicos, obstetras, enfermeros, técnicos y personal asistencial, todos ellos pertenecientes al Departamento de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Angel Mariscal Llerena en 2023.

4.5.3. Tipo de muestreo

Cuando la selección de los elementos no se realiza mediante un proceso de probabilidad, sino está determinada por la intención del investigador, se le conoce como muestreo no probabilístico. Este procedimiento no es mecánico y menos se basa en fórmulas o técnicas de posibilidad. (Hernández & Mendoza, 2018). En este estudio, se optó por el muestreo de conveniencia, donde la muestra representativa de la población está disponible para el investigador. En este caso, se privilegia la disponibilidad de los individuos de forma arbitraria además de la facilidad que existe para el acceso a los mismos.

4.5.4. Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión

- Personal de atención médica, que comprende médicos, enfermeros, obstetras, técnicos en enfermería y personal de apoyo, que trabajan en el área de emergencias del Hospital de Huamanga en Ayacucho.
- Trabajadores que voluntariamente acepten participar en el estudio.
- Trabajadores de edades comprendidas entre los 25 y 55 años.
- Personal que entregue y firme el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Colaboradores que formen parte del área administrativa del Hospital de Huamanga en Ayacucho.
- Trabajadores del área salud que se nieguen a participar en el estudio.
- Trabajadores que no se hallen en los rangos de edad de entre 25-55 años.
- Personal que no presente su consentimiento informado.

4.6. Proceso de Recolección de datos

Con respecto a esta etapa de la investigación, se emplearon encuestas y cuestionarios, específicamente la “Ficha de observación para evaluar el Desempeño laboral” y el “Cuestionario de Maslach *Burnout* Inventory”. Ambos instrumentos aplicados de forma presencial. Además, se obtuvo el permiso de investigación de las autoridades pertinentes de la institución y cada colaborador recibió un consentimiento informado detallado antes de incluirlos en la investigación.

4.6.1. Técnica de recolección de los datos

En esta pesquisa se utilizaron las encuestas para recopilar los datos, los cuales se obtienen al realizar diversas preguntas a los colaboradores que formaron parte de la muestra representativa. Estas preguntas están planteadas dentro de un instrumento denominado cuestionario. Después de obtener la información pertinente, los datos de los instrumentos utilizados fueron registrados para su debido procesamiento en el *software* IBM SPSS versión 25.

4.7. Instrumentos

Se emplearon dos cuestionarios que contienen preguntas de tipo cerradas, con un formato de escala Likert de selección múltiple para las respuestas. Un cuestionario está diseñado en torno a la variable 1, mientras que el otro se enfoca en la variable 2 (Hernández et al., 2014). Las pruebas psicológicas utilizadas para el estudio fueron los siguientes:

- Variable 1: Ficha de observación para medir el desempeño laboral.
- Variable 2: Cuestionario de Maslach *Burnout* Inventory.

V1: Ficha de observación para medir el DESEMPEÑO Laboral

Ficha técnica

Nombre del instrumento : “Ficha de observación para medir el desempeño laboral”

Autores : Ministerio de Salud Perú (MINSA)

Adaptación realizada por : María Graciela Llagas Chafloque

Año de adaptación : 2015

Forma de aplicación : Grupal e individual

Tiempo de la aplicación : 15 minutos

Objetivo : Evaluar el rendimiento de los profesionales dentro de una Entidad prestacional de salud.

Estructura	: El cuestionario comprende 31 preguntas distribuidas en cuatro dimensiones: la calidad de trabajo, el compromiso organizacional, la responsabilidad con su institución y el trabajo en equipo.
Escala	: Respecto a las respuestas que se presentan son de escala Likert de cinco valores: siempre = 5, casi siempre =4, a veces = 3, casi nunca = 2 y nunca= 1.
Calificación	: Los puntajes que se obtienen se suman. La puntuación alta indica eficiencia en los trabajadores de salud.

Validez y confiabilidad

Para la herramienta que mide la variable de estudio desempeño laboral se desarrolló un juicio de expertos, para lo cual el Dr. Daniel Córdova Sotomayor proporcionó su asentimiento para la respectiva validación del cuestionario en mención. En esta validación se encontró un factor de confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.930, que posteriormente ayudó a la aplicación de dicho instrumento.

V2: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Ficha técnica

Nombre Original	: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory
Nombre en español	: Inventario de Burnout de Maslach
Autores	: Christina Maslach y Michael Goldberg J. (1998)
Adaptación peruana	: Wendy Gianina Vizcardo Vallejos
Año de adaptación	: 2016
Ámbito de aplicación	: Adultos
Forma de Aplicación	: Grupal e individual

Tiempo de administración: 20 minutos

Significancia : Medir y/o evaluar la frecuencia con la que los individuos padecen el síndrome de *burnout*.

Estructura : El instrumento contiene 22 preguntas que abarcan tres áreas principales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Descripción : Se utiliza la escala Likert para las preguntas de cinco valores donde, nunca = 1, algunas veces al año = 2, algunas veces al mes = 3, algunas veces a la semana = 4, diariamente = 5.

Validez de contenido

El puntaje que se obtuvo en la prueba de eficacia es conocido como la validez de contenido mediante la V de Aiken, es superior a 0.80; lo cual indica un nivel adecuado. El coeficiente V de Aiken sirve y es comúnmente para evaluar la validez de contenido de un instrumento y naturalmente se basa en las respuestas de expertos en la materia.

Confiabilidad

En el análisis de confiabilidad, se observa que el coeficiente alfa de Cronbach para el Inventario completo es de 0.914, indicando que posee un alto nivel de consistencia interna.

Validez y confiabilidad realizadas por la autora

Se desarrolló una evaluación para determinar la validez de contenido, en el cual se solicitó la opinión de tres jueces expertos. Se les administró el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory junto con la matriz de consistencia para su respectiva revisión. Al culminar la evaluación, los jueces consignaron que el instrumento tiene claridad y es conciso, otorgándole así su aprobación.

En cuanto a la fiabilidad, se realizó una prueba piloto que involucró a 22 voluntarios. Se optó por usar la prueba estadística conocida como Alfa de Cronbach, la cual arrojó un valor de 0.811. Este valor indica que el nivel de confiabilidad es alto, ya que se aproxima a la unidad.

4.7.1. Descripción del procedimiento de análisis de datos

Se elaboraron las solicitudes pertinentes para ser presentados a la institución, solicitando la autorización y el uso del nombre de la institución para realizar el proyecto de tesis que fueron dirigidos al director del hospital y a la jefa del Departamento de Emergencias, que fueron presentadas en la Mesa de Partes y en la Jefatura de Investigación de la entidad. Posteriormente, se nos brindó dos *fotocheck* de tesistas para nuestra identificación al momento de realizar la aplicación de las pruebas. La aplicación de los instrumentos se realizó directamente en el servicio de emergencia cada vez que el personal se encontrara con disponibilidad de tiempo. Concluido el levantamiento de datos, se procedió a corregir cada prueba y a organizar los resultados dentro del programa estadístico Excel 2015.

4.7.2. Técnicas de análisis de datos

En nuestra investigación, empleamos la metodología de análisis de datos usando la estadística descriptiva, que comprende una serie de técnicas y medidas que permiten al investigador determinar y evaluar los datos procesados en tablas y gráficos. Al realizar este procedimiento, podemos obtener resultados relacionados con nuestras variables, lo que posibilita su interpretación.

Luego, para ordenar la información se utilizó el programa Excel 2015 y el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25 para que de esta manera se logre el objetivo propuesto. Finalmente, se utilizará la prueba estadística de Rho Spermán para verificar las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de los Resultados

El objetivo principal consistió en determinar si existe una relación entre el desempeño laboral y el síndrome de *burnout* en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023, por tanto, se detalla el procesamiento estadístico.

5.2. Procesamiento Estadístico

Para el respectivo procedimiento se requirió del del *software* estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) y de Microsoft Excel en su versión 2015.

5.3. Descripción de Resultados

Tabla 3

Distribución de frecuencia según el sexo y la especialidad del personal de Departamento de Emergencia del Hospital de Ayacucho, 2023.

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	34	31,5
	femenino	74	68,5
Especialidad	Enfermeros	38	35,2
	Técnicos	23	21,3
	Médicos	30	27,8
	Obstetra	10	9,3
	Auxiliares	7	6,5

Nota: Elaboración propia

Descripción

En la tabla N.º 3 se señalan las características de la muestra, se encuestó a un total 108 trabajadores, el 68,5 % (74) señaló ser de sexo femenino; y otro 31,5 % (34), de sexo masculino.

En relación con la especialidad de los encuestados, 35,2 % (38) son enfermeros; 21,3 % (23), técnicos; 27,8 % (30), médicos; 9,3 % (10), obstetras; y el 6,5 % (7), auxiliares.

Tabla 4

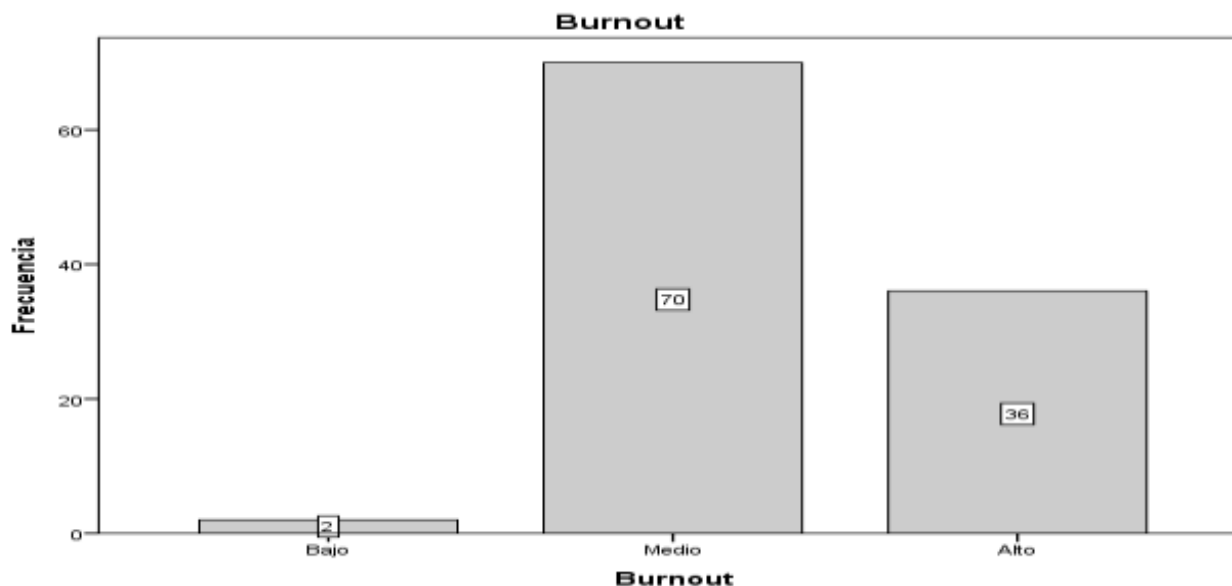
Grado de síndrome de burnout que presenta el personal del Departamento de Emergencia del Hospital de Ayacucho, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	1,9
Medio	70	64,8
Alto	36	33,3
Total	108	100,0

Nota: La información esta tabla representa los resultados derivados del análisis de la base de datos utilizando el software IBM-SPSS.

Figura 1

Resultados respecto a los niveles de síndrome de *burnout* que presenta el personal del Departamento de Emergencia del Hospital de Ayacucho en el 2023.



Descripción

La tabla 4 y la figura 1 muestran las frecuencias de los niveles del síndrome de *burnout* en los trabajadores encuestados. De un total 108 participantes, 1,9 % (2) señaló tener bajo; 64,8 % (70), tener medio; y 33,3 % (36), tener alto síndrome de *burnout*.

Tabla 5

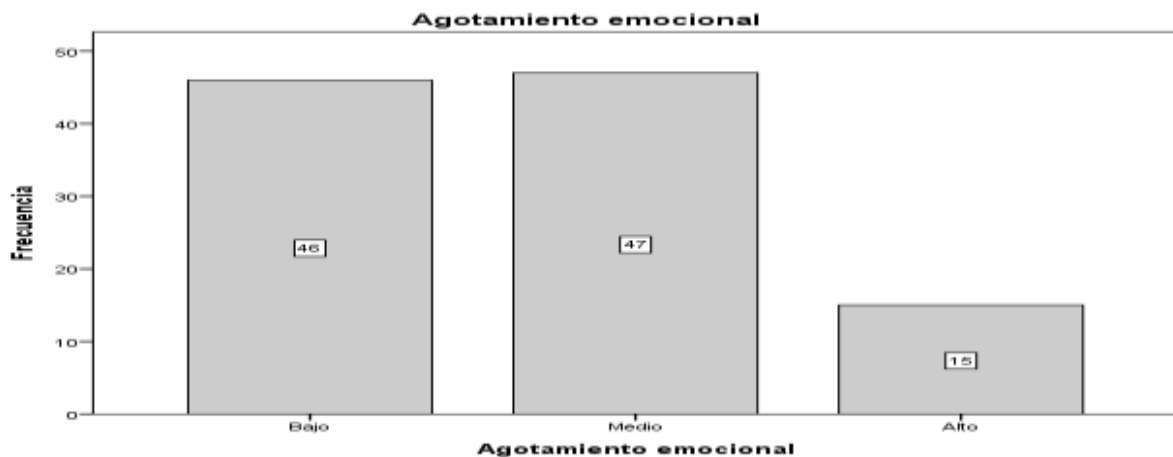
Niveles de agotamiento emocional del síndrome de burnout relacionados en el personal que labora en el Departamento de Emergencia del Hospital de Ayacucho, 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	46	42,6
Media	47	43,5
Alta	15	13,9
Total	108	100,0

Nota: El contenido de esta tabla representa los resultados derivados del análisis de la base de datos a través del software IBM-SPSS.

Figura 2

Resultados de los niveles de la primera dimensión, agotamiento emocional, de la variable síndrome de *burnout*.



Descripción

En la figura 2 y la tabla 5 exhiben las frecuencias de la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de *burnout* entre el personal encuestado. De un total de 108 participantes, el 42,6 % (46) señaló tener bajo, 43,5 % (47) señaló tener medio y 13,9 % (15) señaló tener alto agotamiento emocional.

Tabla 6

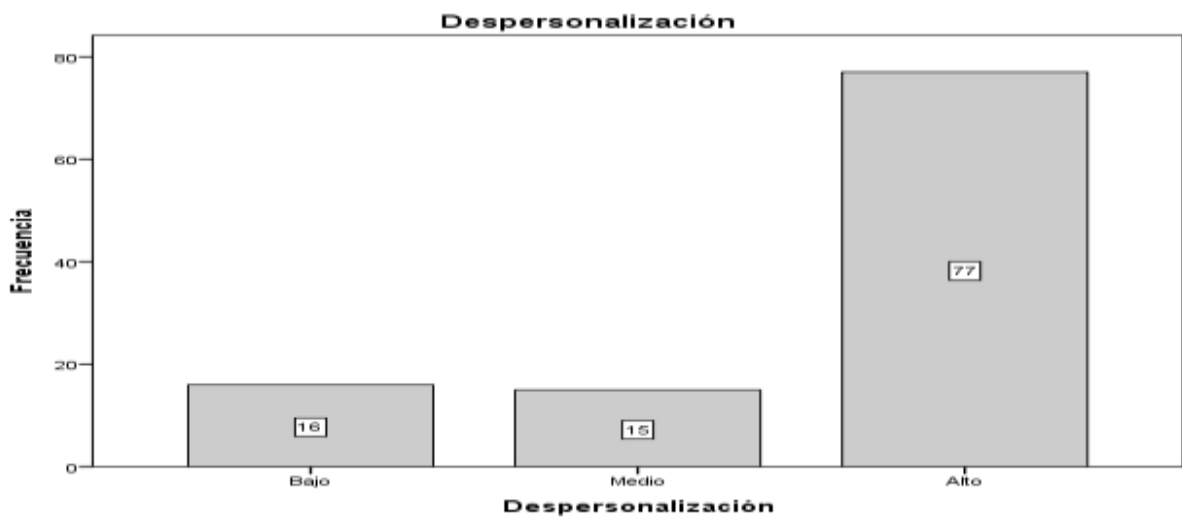
Nivel de síndrome de burnout en relación con la dimensión despersonalización entre el personal del Departamento de Emergencia del Hospital de Ayacucho, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	16	14,8
Media	15	13,9
Alta	77	71,3
Total	108	100,0

Nota: El contenido de esta tabla representa los resultados derivados del análisis de la base de datos a través del software IBM-SPSS.

Figura 3

Resultados de los niveles de la segunda dimensión, despersonalización, de la variable síndrome de *burnout*.



Descripción

La tabla 6 y la figura 3 indican las puntuaciones de la frecuencias correspondientes a la dimensión de despersonalización dentro de la variable del síndrome de *burnout* entre el personal encuestado. De un total de 108 participantes, 14,8 % (16) señaló tener bajo; 13,9 % (15), medio; y 71,3 % (77), alta despersonalización.

Tabla 7

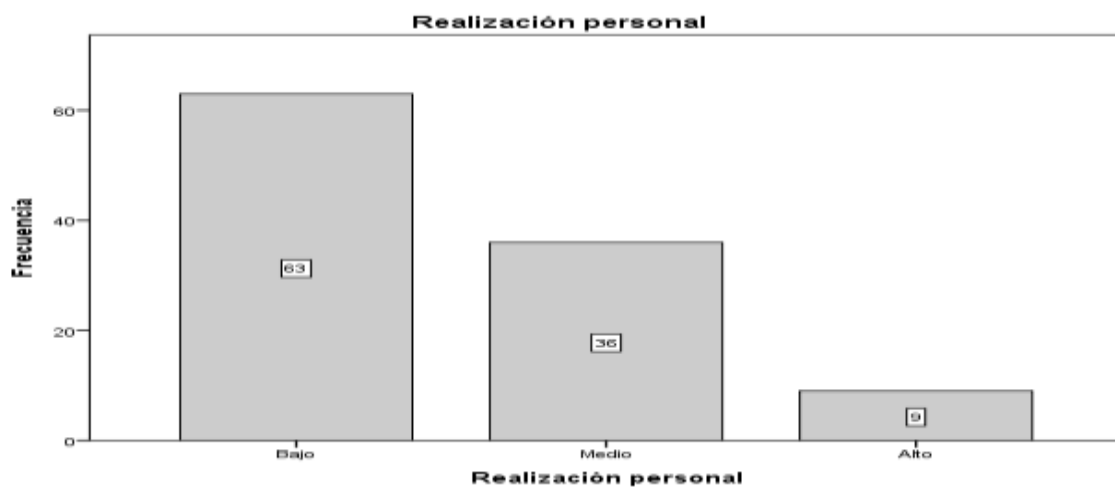
Nivel de síndrome de burnout en relación con la dimensión de realización personal entre el personal que labora en el Departamento de Emergencia del Hospital de Ayacucho, 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	63	58,3
Media	36	33,3
Alta	9	8,3
Total	108	100,0

Nota: El contenido de esta tabla representa los resultados derivados del análisis de la base de datos a través del software IBM-SPSS.

Figura 4

Resultados de los niveles de la tercera dimensión realización personal, de la variable síndrome de *burnout*.



Descripción

La tabla 7 y la figura 4 detallan las frecuencias correspondientes a la dimensión de realización personal entre el personal encuestado. De un total 108 participantes, el 58,3 % (63) señaló tener bajo; el 33,3 % (36), medio; y un 8,3 % (9), un alto nivel realización personal.

Tabla 8

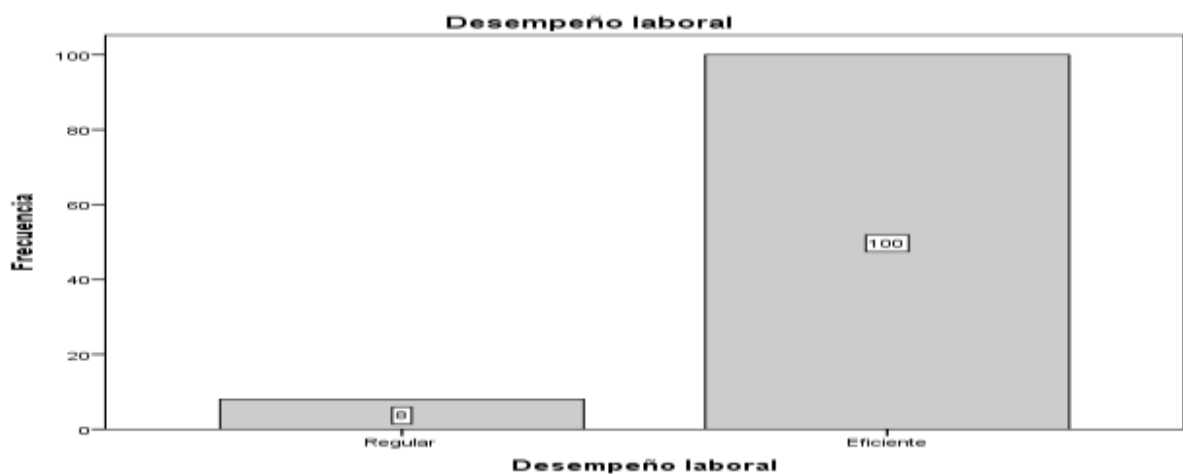
Nivel de desempeño laboral en el personal del Departamento de Emergencia del Hospital de Ayacucho, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	8	7,4
Eficiente	100	92,6
Total	108	100,0

Nota: El contenido de esta tabla representa los resultados derivados del análisis de la base de datos a través del software IBM-SPSS

Figura 5

Resultados de los niveles del desempeño laboral del personal del Departamento de Emergencia del Hospital de Ayacucho, 2023



Descripción

La tabla 8 y la figura 5 indican las frecuencias relacionadas con la variable desempeño laboral entre el personal encuestado. De un total 108 participantes, el 7,4 % (8) señaló tener regular desempeño; y 92,6 % (100), eficiente desempeño laboral.

Tabla 9

Tabla cruzada de las variables: desempeño laboral y síndrome de burnout

		Síndrome de <i>burnout</i>			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Desempeño laboral	Regular	Recuento	0	5	3	8
		% del total	0,0 %	4,6 %	2,8 %	7,4 %
	Eficiente	Recuento	2	65	33	100
		% del total	1,9 %	60,2 %	30,6 %	92,6 %
Total	Recuento	2	70	36	108	
	% del total	1,9 %	64,8 %	33,3 %	100,0 %	

Nota: El contenido de esta tabla representa los resultados derivados del análisis de la base de datos a través del software IBM-SPSS.

Figura 6

Resultados de los niveles de desempeño laboral y del síndrome de *burnout*.



Descripción

La figura 6 y la tabla 9 señalan la puntuación de las frecuencias correspondientes a las variables de la investigación, de los trabajadores encuestados. De un total 108 participantes; 4,6 % (5) tiene desempeño regular y *burnout* medio; 2,8 % (3), desempeño regular y *burnout* alto; 1,9 % (2), *burnout* bajo y desempeño eficiente; 60,2 % (65), *burnout* medio desempeño eficiente; y 30,6 % (33), *burnout* alto y desempeño laboral eficiente.

5.4. Prueba de Normalidad

Tabla 10

Prueba de normalidad de las variables de estudio: desempeño laboral y síndrome de burnout.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,537	108	,000
Agotamiento emocional	,272	108	,000
Despersonalización	,435	108	,000
Realización personal	,363	108	,000
Síndrome de Burnout	,400	108	,000

Nota: El contenido de esta tabla representa los resultados derivados del análisis de la base de datos a través del software IBM-SPSS.

Descripción

De acuerdo con los resultados de la prueba de normalidad mostrados en la tabla 10, los datos tienen significancia menor al 0,05; se concluye que se debe de emplear un estadístico no paramétrico para realizar la prueba de hipótesis.

5.5. Contrastación de Hipótesis

5.5.1. Prueba de hipótesis

En el análisis de datos, se aplicaron dos criterios:

- Cuando el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula (H_0)
- Cuando el p valor es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Para interpretar los coeficientes de correlación, se siguió la guía proporcionada por Hernández et al. (2018)

Tabla 11

Criterios y valores para la correlación de variables

Coefficiente	Tipo de correlación
$[-1,00 ; -0,90>$	Correlación negativa perfecta
$[-0,90 ; -0,75>$	Correlación negativa muy fuerte
$[-0,75 ; -0,50>$	Correlación negativa considerable
$[-0,50 ; -0,25>$	Correlación negativa media
$[-0,25 ; 0,00>$	Correlación negativa débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
$<0,00 ; 0,20]$	Correlación positiva débil
$<0,25 ; 0,50]$	Correlación positiva media
$<0,50 ; 0,75]$	Correlación positiva considerable
$<0,75 ; 0,90]$	Correlación positiva muy fuerte
$<0,90 ; 1,00]$	Correlación positiva perfecta

Nota: Elaboración propia

5.6. Resultado de Prueba de Hipótesis

5.6.1. Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de *burnout* en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

H1: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de *burnout* en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

- A. Significancia: 0.05
- B. Correlación Rho de Spearman

Tabla 12

Correlación de las variables de estudio: desempeño Laboral y síndrome de burnout.

		Síndrome Burnout	
		Coefficiente de correlación	-,031
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,747
		N	108

Nota: Esta tabla proporciona datos acerca de la correlación entre las variables de investigación.

- C. Decisión. Por lo tanto, en el estudio realizado en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho en 2023, se encontró una correlación negativa muy baja (-0.031) y no significativa ($p= 0.747$) entre el desempeño laboral y el síndrome de *burnout*, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis nula y a la conclusión de que no existe una relación significativa entre estas variables.

5.6.2. Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

A. H0: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la dimensión Agotamiento emocional en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

H1: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la dimensión Agotamiento emocional en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

B. Significancia: 0.05

C. Correlación con el estadístico Rho de Spearman

Tabla 13

Correlación entre la primera dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral.

			Agotamiento emocional
		Coefficiente de correlación	-,077
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,429
		N	108

Nota: Esta tabla corresponde a los resultados de la correlación entre la dimensión agotamiento emocional y del desempeño laboral.

D. Decisión. Por consiguiente, la relación entre el agotamiento emocional del síndrome de *burnout* y el desempeño laboral en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023, es muy baja y no significativa; por lo que se aceptó la hipótesis nula de que no existe una relación significativa entre estas variables.

Prueba de hipótesis específicas 2

A. H0: No existe relación significativa inversa entre el desempeño laboral y la dimensión despersonalización en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

H1: Existe relación significativa inversa entre el desempeño laboral y la dimensión despersonalización en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

B. Significancia: 0.05

C. Correlación Rho de Spearman

Tabla 14

Correlación entre la segunda dimensión del síndrome de burnout que es la despersonalización y la variable desempeño laboral

		Despersonalización	
		Coefficiente de correlación	-,111
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,251
		N	108

Nota: Esta tabla muestra los resultados derivados de la correlación entre la dimensión despersonalización y la variable Desempeño Laboral.

D. Decisión. Además, la relación entre la despersonalización del síndrome de *burnout* y el desempeño laboral es también muy baja y no significativa, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis nula y se concluye que no hay relación significativa entre estas dimensiones: no existe relación significativa inversa entre el desempeño laboral y la dimensión despersonalización en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

Prueba de hipótesis específicas 3

A. H0: No existe relación significativa inversa entre el desempeño laboral y la dimensión Realización Personal en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

H1: Existe relación significativa inversa entre el desempeño laboral y la dimensión Realización Personal en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

B. Significancia: 0.05

C. Correlación Rho de Spearman

Tabla 15

Estadígrafo de la hipótesis específica 3 a través del Rho de Spearman.

		Realización personal	
		Coefficiente de correlación	,041
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,675
		N	108

Nota: La tabla exhibe los datos obtenidos de la correlación entre la dimensión realización personal y las variables Desempeño laboral.

D. Decisión. Por lo tanto, el estudio muestra que la relación entre la realización personal, como dimensión del síndrome de *burnout*, y el desempeño laboral es positiva, pero baja y no significativa; lo que lleva a la aceptación de la hipótesis nula y se concluye que no existe una relación significativa entre estas variables: no existe relación significativa inversa entre el desempeño laboral y la dimensión realización personal en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.

5.7. Discusión de Resultados

El propósito principal de nuestra investigación fue establecer la relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de *burnout* en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023. Nuestros hallazgos indican que no hay una correlación significativa entre estas en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023. De un total 108 participantes, 7,4 % (8) señaló tener un desempeño regular; mientras que el 92,6 % (100), un desempeño laboral eficiente. En cuanto al síndrome de *burnout*, el 1,9 % (2) reportó tener un nivel bajo; el 64,8 % (70), un nivel medio; y 33,3 % (36) alto síndrome de *burnout*.

En tal sentido, existen investigaciones con hallazgos similares, como la llevada a cabo por Chávez (2021), quien concluye que los trabajadores del hospital de su estudio exhibieron niveles bajos de *burnout*; además su desempeño laboral indica que clasifica como bueno. Nuestro estudio refleja resultados consistentes, además, aunque el desempeño laboral de los colaboradores es eficiente, similar a un estudio anterior, el síndrome de *burnout* en nuestra investigación presenta niveles bajos, a diferencia del estudio previo que reportó un nivel medio de 64.8 %.

Según los hallazgos contrastantes, el estudio de Márquez (2020), se concluyó que la sobrecarga que experimentan los profesionales en su investigación se atribuye a la una falta de coordinación en los horarios laborales. Además, presentaron niveles altos en lo que respecta la dimensión de agotamiento físico, esto implicaría que afectó significativamente en su desempeño laboral. Estos resultados están vinculados a la falta de relaciones interpersonales adecuadas, por consiguiente, aunque una reducción en el compromiso institucional generalmente muestra altos niveles además en nuestro estudio se observa que, a pesar de las dimensiones del síndrome de *burnout*, el desempeño laboral se mantiene eficiente y los niveles de *burnout* son moderados.

Del mismo modo, contrastamos nuestros resultados con el estudio previo realizado por Salazar (2021), por lo tanto, a diferencia de investigaciones anteriores que encontraron una relación significativa entre las variables, nuestro estudio presenta resultados diferentes, destacando las dimensiones de realización personal y despersonalización, nuestra tesis no identificó una relación significativa entre estas variables.

Por otra parte, Ancco et al. (2023) encontraron que el 41.4 % de los participantes experimentaba niveles significativos de *burnout*, y el 45.3 % mostraba un desempeño laboral regular. Además, se observó una relación moderadamente negativa entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral en el sector salud de Perú, sugiriendo que a medida que disminuye el *burnout*, el desempeño laboral tiende a mejorar, a la inversa, cuando el *Burnout* aumenta, el rendimiento laboral suele declinar. Esta correlación subraya la interdependencia entre el bienestar emocional y la eficacia en el trabajo. En contraste, nuestro estudio indica que la correlación es más bien directa, donde el *burnout* se presenta en niveles medios y la variable desempeño laboral en un nivel eficiente.

El concepto de desempeño laboral se refiere esencialmente a cómo el colaborador lleva a cabo las actividades y responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo, incluyendo la calidad del trabajo que se desarrollan en un periodo de tiempo determinado. Este concepto proporciona una mejor comprensión de cómo un colaborador se desenvuelve en su rol y las funciones asignadas. Se ha observado que establecer metas detalladas puede aumentar el desempeño, y cuando estas metas son más difíciles pero aceptadas por los colaboradores el desempeño y la productividad tienen a incrementar considerablemente.

Con respecto al síndrome de *burnout*, descrito por Gil-Monte (2004), surge como resultado del estrés laboral crónico. Las experiencias del individuo relacionadas con el trabajo son predominantemente negativas e involucran actitudes, emociones y percepciones hacia su

papel profesional, rol de su trabajo y personas con las que interactúa en el trabajo, como clientes. Este fenómeno conlleva una serie de alteraciones conductuales, fisiológicas y psicológicas que afectan tanto al individuo como a su lugar de trabajo, este proceso se desarrolla gradualmente, lo que hace necesario implementar diversas estrategias para su prevención.

El primer objetivo específico tuvo como propósito identificar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión agotamiento emocional en el departamento de emergencias del hospital de Ayacucho, 2023. Por lo tanto, los resultados revelan que no existe una asociación significativa entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional en el departamento estudiado. Entre los 108 participantes, 42.6 % reportaron un nivel bajo de agotamiento emocional; 43.5 %, un nivel medio; y 13.9 %, un nivel alto.

En tal sentido, se han llevado a cabo diversas investigaciones con resultados similares, como la de Ancco et al. (2023), el 61.4 % de los trabajadores encuestados experimentaron un nivel regular de agotamiento emocional y un 21.3 % reportó un nivel bajo. Además, para Vegas (2022), la investigación encontró una correlación significativa entre las variables, con el síndrome de *burnout* y se presentó en niveles medios y altos en no más del 50 % de los casos y con un desempeño laboral regular. La dimensión de agotamiento emocional se observó en niveles medios y altos en el 34 % de los casos.

El segundo objetivo específico tuvo como propósito identificar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión despersonalización en el departamento de emergencias del hospital de Ayacucho, 2023. Por lo tanto, los resultados indican que no hay una relación significativa inversa entre el desempeño laboral y la dimensión de despersonalización en el estudio realizado. Entre los 108 participantes, el 14.8 % reportó un nivel bajo de despersonalización; el 13.9 %, un nivel medio; y la mayoría, el 71.3 % manifestó un nivel alto de despersonalización.

En este sentido se han desarrollado estudios con resultados similares, como la de Ríos (2020), quién concluyó que a pesar de no establecer una asociación significativa entre las variables de su estudio, se observó cierta tendencia entre ellas; además, señala que la dimensión de despersonalización tuvo mayor incidencia entre los participantes, pues 1 de cada 3 entrevistados lo presentaba. Hallazgo similar al nuestro pues la prevalencia es notable en ambos.

La teoría se fundamenta en el estudio de Maslach & Jackson (1981, 1986, como se citó en Martínez, 2010, p. 81), quienes refieren que la dimensión despersonalización indica que existe un desarrollo de cierta actitud negativa y de respuesta no adecuadas hacia las personas que acuden a un centro que brinda un servicio. Además, también está referido a la actitud que las personas van tomando al quedarse aislados o separarse de su grupo más cercano sin ningún motivo, esto se va reflejando en cierta carencia de identificación con los mismos y de cierta manera, la pérdida del idealismo.

El tercer objetivo específico consistió en identificar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión realización personal disminuida en el departamento de emergencias del hospital de Ayacucho, 2023. Por lo tanto, los resultados subrayan que no se encontró una correlación significativa inversa en las variables desempeño laboral y la dimensión de realización personal en el departamento estudiado. Entonces, de los 108 participantes, el 58.3 % informó que su realización personal se encontraba en niveles bajos; el 33.3 %, de colaboradores en un nivel moderado; y solo el 8.3 % de trabajadores con niveles altos, lo que reafirmaría la existencia de este síndrome.

Del mismo modo, Vegas (2022), en su investigación, encontró que 1 de cada 5 personas de su estudio presentaba una disminución de su realización personal en niveles altos y medios. También, se hace referencia al estudio de Lauracio y Lauracio (2020), quienes concluyen que el 7.6 % de los profesionales percibe que su realización personal está en un nivel bajo. Esta

percepción puede tener repercusiones en la calidad atencional y en los servicios que prestan, pues es a sabiendas que se obtienen los mejores resultados con un personal motivado y satisfecho personalmente.

Así, la teoría precisa que en la realización personal se manifiesta una paulatina pérdida de confianza en cuanto a este ítem, sumándose una negativa de auto concepto como resultado de situaciones no agradables (Maslach & Jackson, 1981, 1986 como se citó en Martínez, 2010, p. 81). Cabe señalar que la realización reside netamente en descubrir principios reales y la progresiva mejora en la internalización de dichos valores y principios en el mismo individuo.

CONCLUSIONES

Basándonos en los resultados derivados de este estudio y en relación con cada uno de los objetivos trazados, podemos concluir lo siguiente:

- a) Por lo tanto, se determinó que no hay una relación significativa entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral en el departamento de emergencias del hospital de Ayacucho, 2023. El indicador Rho de Spearman mostró una significancia de -0.031, menor a 0.05, lo que indica que el síndrome de *burnout* no tiene un impacto significativo en el desempeño de los trabajadores. Esto se explica, por que al momento de estar sometidos a horas de trabajo el rendimiento ante las actividades podría aminorarse; pero también, se justifica en que el personal pueda estar desarrollando habilidades y/o destrezas que hagan frente a situaciones estresantes en el entorno laboral.
- b) Por consiguiente, los resultados muestran que no existe una relación significativa entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional del personal del departamento de emergencias del hospital de Ayacucho, 2023. Esto sugiere que el nivel de agotamiento emocional no influye directamente en la eficacia laboral de los empleados en este entorno específico, donde el 42.6 % de la muestra presenta niveles bajos de este tipo de agotamiento. La correlación, indicada por un Rho de Spearman de -0.077, es negativamente baja y el valor p es mayor a 0.05 ($p= 0.429$), lo que justifica la aceptación de la hipótesis nula.
- c) Además, se concluyó que no hay una relación significativa inversa entre el desempeño laboral y la dimensión de despersonalización en el departamento de emergencias del hospital de Ayacucho, 2023. El análisis utilizando el Rho de Spearman indicó una correlación negativa muy baja (-0.111) y no significativa, dado que el valor p es de

0.251, lo cual excede el umbral de 0.05. Esto implica que la despersonalización no afecta notablemente el desempeño laboral en esta muestra. Además, el 71.3 % de los encuestados reportó un nivel alto en la dimensión de despersonalización. Este resultado sugiere que a pesar de la alta prevalencia de despersonalización, no parece influir significativamente en otros factores medidos en el estudio, lo que podría significar que el personal hospitalario muchas veces adopta actitudes de indiferencia y desapego, reflejando en algunas ocasiones una leve disminución en su desempeño laboral.

- d) Se ha determinado que no existe correlación inversa significativa entre el desempeño laboral y la dimensión realización personal en el Departamento de Emergencia del hospital de Ayacucho, 2023. El 33.3 % de la muestra estudiada considera estar en el nivel promedio de su realización personal. El Rho de Spearman señala (0.041), lo que indica una correlación positiva baja, además el p valor es mayor que 0.05 ($0.675 > 0.05$) lo que conlleva a aceptar la hipótesis nula.
- e) Finalmente, se puede concluir que la necesidad de realizar investigaciones en torno a la correlación de las variables estudiadas son indispensables, pues nos darán mayores luces a información, ya que los datos hallados hasta el momento nos permite establecer el seguimiento de posteriores análisis e intervenciones con el fin de prevenir este síndrome y promover mejores hábitos, clima laboral y compromiso organizacional, favoreciendo así la salud física y psicológica de cada integrante de este departamento.

RECOMENDACIONES

El síndrome de *burnout* constituye un aspecto fundamental en el ambiente laboral, especialmente para aquellos que están a cargo del cuidado de otros. Este enfoque nos impulsa a explorar diversas estrategias, buscando caminos de abordaje desde otras miradas integradoras que se adapten a las variables que generan el estrés laboral y que por supuesto, limitan las fortalezas y capacidades de los trabajadores.

A pesar de que la presencia de este síndrome no esté tan marcada directamente en el rendimiento de los colaboradores del departamento de emergencias del hospital, es recomendable que se tenga en cuenta algunas acciones:

Se recomienda llevar a cabo evaluaciones de riesgos psicosociales (estrés laboral, carga de trabajo excesiva, el acoso laboral, etc.), a los colaboradores es una práctica bastante recomendable para así garantizar la salud mental y el bienestar de todo su personal. Con base en los resultados obtenidos, se pueden proponer recursos y/o mejoras pertinentes, en conformidad con los requisitos legales aplicables.

Se sugiere promover la implementación de pausas activas durante las horas de trabajos, son una estrategia sumamente beneficiosa para promover la salud física y mental de los empleados, lo que se traduce en una mejora de su productividad y rendimiento laboral. Estas pausas posibilitan la mejora de la circulación sanguínea, estimular la respiración y llenarnos de energía, lo cual ayuda a la prevención de la fatiga física y mental.

Es necesario realizar estudios en los otros departamentos del Hospital de Ayacucho, para tener un mejor panorama en qué áreas se debería poner mayor énfasis y acción en la problemática que se presenta. Además, se debería capacitar al personal inmerso dentro del Departamento de Emergencia, así como prevenir el síndrome de *burnout* y promover el manejo del estrés y técnicas de relajación que puedan ayudar a afrontar estos fenómenos. Esto con el

apoyo de un equipo multidisciplinario que ayuden a disminuir los efectos a nivel físico y psicológico del personal del departamento.

Contar con mayores charlas o *focus groups* para fortalecer las capacidades y habilidades inter e intrapersonales, optimando el compromiso con la institución y la satisfacción por el trabajo, logrando una imagen corporativa de primera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J., Andrés, M., Rodríguez, J. y Tous, D. (2000). *Dirección y gestión de personal*. Pirámide Ed.
- Alles, M. (2002). *Desempeño por competencias, evaluación de 360°*. Ediciones Granica S.A.
- Ancco, R., Calderón, D., Quispe, G., Pacompia, J., & Quispe, J. (2023). Síndrome de *burnout* y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Revista Vive*, 6(17), 491–502.
<https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i17.240>
- Barrio, J., & García, M., & Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *Revista International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48.
<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Brill, P. (1984). The need for an operational definition of *burnout*. *Revista Family and Community Health*, 6(4), 12-24.
- Cavero, K., Condor, M., & Ramos, E. (2017). *Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales en una clínica*. (Título de especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de enfermería. Lima, Perú).
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/808/Sindrome_CaveroPardo_Karem.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Consulta: 18 de julio de 2023].
- Chávez, P. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia* (Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro, facultad de administración pública. Guayas, Ecuador). <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5871/1/CHAVEZ%20GONZALEZ%20PATRICIO%20ARTICULO.pdf> [Consulta: 18 de noviembre de 2023].
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Editorial Mc GRAW Hill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>
- Chuco, Y. L., & Peña, M. F. (2019). *Clima laboral y síndrome de burnout del profesional de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de enfermería. Huancayo, Perú).
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5225/Chuco%20-%20Pe%20c3%20b1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Consulta: 1 de agosto de 2023].

- Cruzado, L., Núñez, P., & Rojas Rojas, G. (2013). Despersonalización: más que síntomas, un síndrome. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 76(2), 120-125
<https://www.redalyc.org/pdf/3720/372036944009.pdf>
- De la Cruz, T y Peñaloza, S (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud de las áreas COVID de Hospital de Apoyo San Francisco-VRAEM Ayacucho-2020* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao-Perú].
<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6817/TESIS%20MAESTR%20c3%20%8dA%20DE%20LA%20CRUZ%20%20PE%20%91ALOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Rio Moro, O., Pereagua García, M.C., & Vidal Gómez, B. (2003). El síndrome de *burnout* en los enfermeros del Hospital Virgen de la Salud de Toledo, Enfermería en cardiología. *Revista Científica e Informativa de la Asociación Española de Enfermería en Cardiología*, 29, 24-29.
- Días, S., García, S., & Yáñez, A. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia COVID 19*.
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/09/1392366/3.pdf>
- Durango, N & Espitia, D (2022). *Incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la clínica Zayma de Motería*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Córdoba, Colombia).
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/fa0bf530-a24f-4ba1-ab5b-4f455766ad08/content>
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Human Sciences Press.
- Escardó, V. (2016). *Síndrome de burnout: cuidado de cuidadores: dispositivos grupales y técnicas de intervención*. Editorial Noveduc Libros.
- Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2018). *El síndrome de burnout en los docentes*. Ediciones Pirámide.
- Franco, M. (2016). *El síndrome de burnout: En profesionales de la salud en México*. Editorial Académica Española.
- Gamboa, J (2022). *Síndrome de burnout e inteligencia emocional en personal de salud de un hospital estatal de Ayacucho, 2022*. (Tesis de licenciatura, Universidad Continental, Facultad de humanidades. Huancayo, Perú).
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12487/5/IV_FHU_501_TE_Gamboa_2022.pdf
- Gil-Monte, P. R. (2004). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Editorial Pirámide.

- Gil-monte, P. R., & Moreno-Jimenez, B. (2005). *El Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) grupos profesionales de riesgo*. Ediciones Pirámide. DOI.org/10.13140/2.1.2517.7285.
- Graue, E., Álvarez, R. y Sánchez, M. (2007). *El síndrome de "burnout": La despersonalización, el agotamiento emocional y la insatisfacción en el trabajo como problemas en el ejercicio de la medicina y el desarrollo profesional*. [Seminario principal]. El Ejercicio Actual de la Medicina.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (7 ed., p. 152). Editorial McGRAW-HILL
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGRAW-Hill Interamericana http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Síndrome de *burnout* y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*. 4(2) 543-554. <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>
- Mamani, Y. y Cáceres, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica* (Tesis de investigación, Universidad Unión, Facultad de ciencias empresariales. Lima, Perú). https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Consulta: 12 de julio de 2023].
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Manual*. Editorial: TEA Editores.
- Márquez, I. I. (2020). *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, facultad de servicios de la salud. Guayaquil, Ecuador) <https://core.ac.uk/download/pdf/486912312.pdf>
- Mayorga, M. (2018). *El síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas. Guayaquil, Ecuador). <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/02a991f6-4203-417e-83c7-58fc1f07955a/content>
- Oré, E. (2015). *El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis*. Editorial Academice Española
- Ríos, C. E. (2020). *Clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout en profesionales de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa en el periodo junio -julio 2019* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de ciencias de la salud. Lima, Perú).

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11839/Rios_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional. Décimatercera edición*. Editorial Pearson Educación.
- Rodríguez, A., & García, G. (2012). Eficacia y eficiencia, premisas indispensables para la competitividad. *Revista Ciencias Holguín*, 28(3), 1-44.
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181524338001.pdf>
- Salas, R., Díaz, L., & Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26(4) 604–617. <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n4/ems13412.pdf>
- Salazar, L. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal del equipo de respuesta rápida del Hospital I Rio Negro 2020*. (Maestría, Universidad César Vallejo. Facultad de ciencias de la salud. Lima, Perú).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57451/Salazar_VLL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Sánchez, A. (2006). Peter Drucker, innovador maestro de la administración de empresa. *Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 2(2), 69-89.
- Sarmiento, G. (2019). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco, 2017*. 1-112.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10826/Sarmiento_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silva, R. & Silva-Gomes, V. (2021). COVID-19 pandemic: Burnout syndrome in healthcare professionals working in field hospitals in Brazil. En *Enfermería Clínica*, 31(2), 128-129). DOI: [org/10.1016/j.enfcli.2020.10.011](https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.10.011)
- Supo, J. (2012). *Seminario de Investigación Científica: Metodología de la Investigación para las Ciencias de la Salud*. Editorial: Create Space Independent Publishing Platform.
- Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, E. (2014). Frecuencia del síndrome de *burnout* y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 77(3), 168. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n3/a05v77n3.pdf>
- Vegas R. (2022). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería de hospitalización de un hospital de Lima*. (Tesis para optar título profesional). <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7446>
- Vizcardo, W. (2017). *Adaptación del inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad César

Vallejo, Facultad de Humanidades. Lima, Perú).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3414/Vizcardo_VWG-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “desempeño laboral y el síndrome de burnout en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general:		Calidad de trabajo	
¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de <i>burnout</i> en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023?	Establecer la relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de <i>burnout</i> en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.	Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de <i>burnout</i> en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.	Variable 1: X = Desempeño Laboral Definición: Salas, Díaz y Pérez (2012) el desempeño laboral se refiere a cómo se comporta un empleado en su centro de labores, incluyendo las relaciones que se establecen al momento de la atención al cliente, lo cual influye de manera positiva en la conducta ambiental. Por tanto, existe una conexión directa entre los elementos del desempeño y la calidad de los servicios de salud.	Responsabilidad Trabajo en equipo Compromiso Organizacional	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica o pura Diseño: No experimental de corte transversal, descriptivo correlacional Población: Trabajadores del departamento d emergencia de un Hospital de Huamanga, Ayacucho. Muestra: 98 trabajadores del Departamento de Emergencia de un Hospital de Huamanga, Ayacucho. Técnicas y tipo de muestreo: No probabilístico intencional, Muestreo por conveniencia.
Problema específico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específica 1			
¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la dimensión agotamiento emocional en el Departamento de Emergencias del	Identificar la relación que existe entre el desempeño laboral y la dimensión agotamiento emocional en el Departamento de	Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la dimensión Agotamiento emocional en el Departamento de			

Hospital de Ayacucho, 2023?	Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.	Hospital de Ayacucho, 2023.		Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumentos de
Problema específico 2.	Objetivo específico 2.	Hipótesis específica 2.		Recolección:
¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y dimensión de despersonalización en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023?	Identificar la relación que existe entre el desempeño laboral y la dimensión de despersonalización en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.	Existe una relación significativa inversa entre el desempeño laboral y la dimensión de despersonalización en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.	Variable 2: Y= Síndrome de <i>burnout</i> Definición: Estado de agotamiento a nivel físico, emocional, a consecuencia de la interrelación crónica en el trabajo en circunstancias bastante demandantes y rigurosas. Maslach y Jackson (1986) señala que el <i>Burnout</i> es “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”.	Ficha de observación para medir el Desempeño Laboral Cuestionario de Maslach <i>Burnout</i> Inventory
Problema específico 3.	Objetivo específico 3.	Hipótesis específica 3.		
¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la dimensión de realización personal disminuida en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023?	Identificar la relación que existe entre el desempeño laboral y la dimensión de realización personal disminuida en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.	Existe una relación significativa inversa entre el desempeño laboral y la dimensión de realización personal en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho, 2023.		Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal

Anexo 2: Ficha de Observación para medir el Desempeño Laboral

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

DATOS GENERALES:

Edad: _____ Sexo: _____ Especialidad: _____

SU CONDICIÓN ES:

Nombrado () Contratado ()

TIEMPO DE SERVICIO:

Menos de 1 años () 1 a 2 años () 3 a más años ()

INSTRUCCIONES:

El presente instrumento tiene por objeto determinar la presencia del desempeño laboral en el servicio donde usted labora, en tal sentido se pide la sinceridad y objetividad en sus respuestas, tomando en cuenta que los datos que proporciones son estrictamente confidenciales y anónimos.

A continuación, responda de acuerdo con su experiencia personal:

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Produce o realiza un trabajo sin errores.					
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativas en la realización de actividades.					
3	Realiza su trabajo de manera ordenada.					
4	Realiza su trabajo en los tiempos establecidos.					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
6	Produce o realiza un trabajo metódico.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado.					
9	Se muestra atento (a) al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualizaciones de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					
12	Assume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
13	Mantiene al o la responsable del departamento de emergencia del Hospital informado (a) del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan suscitarse.					
14	Transmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente situaciones imprevistas al interior del Hospital.					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas poco usuales.					
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Hospital.					
19	Assume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					
20	Aporta ideas para mejorar los procesos de trabajo dentro del Hospital.					
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Hospital.					
22	Conoce la misión y visión del Hospital.					
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar la raza, religión, nacionalidad, sexo, edad o minusvalía.					
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que lo afecten directamente.					
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y de trabajo en equipo.					
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.					
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.					
29	Demuestra respeto a sus superiores.					
30	Demuestra respeto a sus colegas.					
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					

Anexo 3: Cuestionario de Maslach *Burnout* Inventory

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

DATOS GENERALES

Edad: _____ Sexo: _____ Especialidad: _____

SU CONDICIÓN ES:

Nombrado () Contratado ()

TIEMPO DE SERVICIO:

Menos de 1 años () 1 a 2 años () 3 a más años ()

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con el trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcado con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la escala presentada.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
		Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a las semana	Diariamente
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado (a).					
2	Al final de la jornada me siento agotado (a).					
3	Me encuentro cansado (a) cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	Puedo comprender fácilmente como se sienten mis pacientes.					
5	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.					
6	Trabajar con pacientes todo el día es realmente un esfuerzo.					
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.					
8	Me siento agobiado (a) por mi trabajo					
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.					
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que tomé este trabajo.					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
13	Me siento frustrado (a) por mi trabajo.					
14	Creo que estoy trabajando demasiado.					
15	Realmente no me preocupa lo que pasa con algunos pacientes.					
16	Trabajar directamente con pacientes me provoca mucho estrés.					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.					
18	Me siento motivado (a) después de trabajar con mis pacientes					
19	He logrado muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20	Me siento acabado (a) en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.					
21	En mi trabajo, trato los problemas con mucha calma.					
22	Siento que mis pacientes me culpan por algunos de sus problemas.					

Anexo 4: Consentimiento Informado para participantes

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada “Desempeño Laboral y el Síndrome de Burnout en el departamento de emergencias de un hospital de Ayacucho - 2023”, es desarrollada por Ayala Quispe, Karolyn y Rojas Martínez Sheysira Brillith, bachilleres de la Universidad Continental. El objetivo del estudio es Establecer la relación que existe entre el Desempeño laboral y el síndrome de Burnout en el departamento de emergencias de un hospital de la ciudad de Huamanga, Ayacucho en el año 2023. En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de preguntas objetivas. El cuestionario tomará alrededor de 35 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede escribir al correo de contacto 70132341@continental.edu.pe y 70930090@continental.edu.pe. Desde ya se agradece su participación.

Yo con DNI N°,
acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) del objetivo este estudio. Reconozco que la información que provea en esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Anexo5: Documento de Solicitud para la Autorización para el desarrollo del Proyecto de Tesis

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR
PROYECTO DE TESIS

SEÑOR JIMMY ANGO BEDRIÑANA

DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO


Por medio del presente, nos dirigimos respetuosamente Yo AYALA QUISPE, Karolyn Kennedy con DNI N° 70930090 y ROJAS MARTINEZ, Sheysira Brillith con DNI N° 70132341, bachilleres de la Carrera de Psicología de la Universidad Continental, ante usted nos presentamos y exponemos lo siguiente:


Deseando ejecutar dentro de Hospital nuestro Proyecto de Tesis que lleva como título: "DESEMPEÑO LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE AYACUCHO - 2023", solicitamos a su despacho que nos otorguen el permiso correspondiente para llevar a cabo la ejecución y la evaluación al personal del Departamento de Emergencia del Hospital.

En tal sentido, solicito la Autorización para la Ejecución del Proyecto de Tesis y la Autorización para el uso del nombre del Hospital.

Por ende, nos comprometemos a cumplir con las buenas prácticas de la investigación, las recomendaciones de los comités revisores; así como la confianza que nos brinda para realizar con éxito nuestra tesis.

Atentamente.


AYALA QUISPE, Karolyn Kennedy
DNI N° 70930090


ROJAS MARTINEZ, Sheysira Brillith
DNI N° 70132341

MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO UNIDAD DE DOCENCIA E INVESTIGACION	
Registro N°	11 JUL. 2023
Hora:	10:05 am
Recibido por:	
Firma:	

Anexo 6: Documento de Aceptación para el Uso del Nombre de la Institución



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Ayacucho 13 de julio del 2023

CARTA S/N - 2023- HRA "MAMLL" A-DE/UDIC

Señoritas(s)
Sheysira Brillith Rojas Martinez
Karolyn Kennedy Ayala Quispe
Bachilleres en Psicología de la Universidad Continental

CIUDAD:

ASUNTO: AUTORIZA USO DEL NOMBRE DEL HOSPITAL PARA LA REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a ustedes para saludarlas cordialmente y a la vez comunicar que la Unidad de Docencia e Investigación del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho, **AUTORIZA** el uso del nombre de nuestra institución y el desarrollo de la investigación titulada: *"DESEMPEÑO LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE AYACUCHO - 2023"*, a desarrollarse en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho.

Así mismo, se les exhorta que deberán portar en todo momento de la investigación la presente autorización y el fotocheck de tesista.

La presenta autorización tiene una vigencia calendario de 06 mes a partir de la fecha.

Atentamente

Cc:
Archivo
Interesado (4)



Anexo 7: Constancia de Aprobación del Trabajo de Investigación



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Código del protocolo: 016-2023-CEI

Título del protocolo: "DESEMPEÑO LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS DE UN HOSPITAL DE LA CIUDAD DE HUAMANGA, AYACUCHO EN EL AÑO 2023"

Investigador principal: Sheysira Brillith Rojas Martínez & Karolyn Kennedy Ayala Quispe

Por medio de la presente se hace constar que el Comité de Ética en Investigación del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho ha recibido el protocolo de investigación y los documentos de soporte correspondientes. Así mismo, luego de una revisión a detalle, se ha determinado que el protocolo de investigación ha sido **APROBADO** bajo la categoría de **REVISIÓN EXPEDITA**.

Se le solicita informar al Comité de Ética en Investigación del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho (CEI-) sobre cualquier enmienda en el protocolo posterior a este dictamen. Así mismo, sírvase hacernos llegar los informes de avance de la investigación en forma semestral. Cabe precisar que este Comité se reserva el derecho de supervisar de manera inopinada el progreso de la investigación en cualquier momento (según el cronograma planteado) y bajo cualquier modalidad.

Finalmente, recordar que el período de vigencia de esta aprobación será de 06 meses a partir de la fecha de emisión de esta constancia.

Sin otro en particular, nos despedimos de Ud.

Ayacucho, 11 de julio del 2023.

Cs.
Interesados(a)
Archivo

Anexo 8: Imágenes de la aplicación de los Instrumentos en el Departamento de Emergencia





