

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

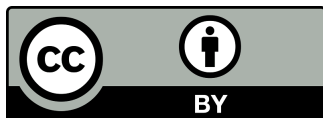
**Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores
de un Centro de Salud de Cusco, 2024**

Reina Quispe Islachin

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología

Cusco, 2025

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 : Mayra Vanessa Garcia Perez
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 30 de Mayo de 2025

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

Título:

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD DE CUSCO, 2024.

Autores:

1. REINA QUISPE ISLACHIN – 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 20 % 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 SI ☒ NO ☐
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir “SI”**):30
- 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.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original

(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

AGRADECIMIENTO

A ti, mi Dios, por darme la vida, salud, sabiduría y ser mi guía para poder hacer realidad mis anhelos. A mis padres, Rosario y Agustín, excelentes y maravillosos, quienes con sus sabios consejos me enseñaron a seguir y lograr mis sueños. Estoy orgullosa de tenerlos en mi vida.

A mis hermanas, que siempre estuvieron y confiaron en mí.

A mis maestras y maestros de la universidad, por compartir sus saberes y experiencias para mi aprendizaje profesional.

DEDICATORIA

A mis padres, por el apoyo absoluto que siempre me ofrecen día a día a pesar de la distancia. A Dios, por la ayuda espiritual y por permitirme llegar hasta este momento de mi formación universitaria con bien, sueños y aspiraciones por lograr.

RESUMEN

A menudo, el personal de salud enfrenta diversos factores estresantes, tanto internos como externos, los cuales generan presión en el entorno laboral, impactando negativamente en la calidad del servicio y en la eficiencia con la que atienden a los usuarios. En este sentido, el objetivo del trabajo busca analizar la relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco durante el año 2024. Para ello, la investigación se llevó a cabo a través de un enfoque cuantitativo de tipo básico, con diseño no experimental, transversal y un alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores del sector salud. Se utilizaron como instrumentos el Maslach Burnout Inventory (MBI), compuesto por 22 ítems, y un cuestionario específico para medir el desempeño laboral.

Entre los hallazgos, se identificó que el 48.3 % de los participantes presentó un nivel medio de *burnout*, el 38.4 % un nivel bajo, y el 13.3 % evidenció un nivel alto. En cuanto al desempeño laboral, el 43.3 % alcanzó un nivel medio, el 41.7 % un nivel excelente, y el 15 % un nivel regular; no se registraron niveles deficientes. Asimismo, se encontró una relación significativa entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral (Rho Spearman = -0,336; $p = 0.009$), con la despersonalización (Rho Spearman = -0.315; $p = 0.014$) y una relación no significativa con la realización personal (Rho Spearman = 0.128; $p = 0.331$). También, se evidenció una relación entre el síndrome de *burnout* y dimensiones del desempeño como las relaciones interpersonales (Rho Spearman = -0.492; $p = 0.000$), la motivación (Rho Spearman = -0.313; $p = 0.015$) y el trabajo en equipo (Rho Spearman = -0.404; $p = 0.001$). Sucintamente, se concluye que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral (Rho Spearman = -0.310; $p = 0.016$).

Palabras clave: síndrome de *burnout*, desempeño laboral, estrés laboral, trabajadores de salud.

ABSTRACT

Health personnel often face various stressors, both internal and external, which generate pressure in the work environment, negatively impacting the quality of service and the efficiency with which they serve users. In this sense, the objective of this study is to analyze the relationship between burnout syndrome and work performance in workers of a health center in Cusco during the year 2024. For this purpose, the research was carried out through a basic quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design and a correlational scope. The sample consisted of 60 health sector workers. The Maslach Burnout Inventory (MBI), composed of 22 items, and a specific questionnaire to measure job performance were used as instruments.

Among the findings, it was identified that 48.3 % of the participants presented an average level of burnout, 38.4 % a low level, and 13.3 % showed a high level. Regarding work performance, 43.3 % reached an average level, 41.7 % an excellent level, and 15 % a regular level; no deficient levels were recorded. Likewise, a significant relationship was found between emotional exhaustion and work performance ($\text{Rho Spearman} = -0.336$; $p = 0.009$), with depersonalization ($\text{Rho Spearman} = -0.315$; $p = 0.014$) and a non-significant relationship with personal fulfillment ($\text{Rho Spearman} = 0.128$; $p = 0.331$). Also, a relationship between burnout syndrome and performance dimensions such as interpersonal relationships ($\text{Rho Spearman} = -0.492$; $p = 0.000$), motivation ($\text{Rho Spearman} = -0.313$; $p = 0.015$) and teamwork ($\text{Rho Spearman} = -0.404$; $p = 0.001$) was evidenced. Succinctly, it is concluded that there is a negative and statistically significant relationship between burnout syndrome and job performance ($\text{Rho Spearman} = -0.310$; $p = 0.016$).

Key words: burnout syndrome, job performance, job stress, health care workers.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
Delimitación del estudio.....	6
1.1.1. Problema general:	6
1.1.2. Problemas específicos:.....	6
1.2. Objetivos de investigación.....	7
1.2.1. Objetivo general:.....	7
1.2.2. Objetivos específicos:	7
1.3. Justificación de la investigación	8
1.3.1. Justificación teórica	8
1.3.2. Justificación práctica.....	9
1.3.3. Justificación metodológica.....	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes de la investigación.....	10
2.2. Bases Teóricas	14
2.2.1 Síndrome de Burnout.....	15
2.2.2. Definición y conceptualización	15
2.2.3. Dimensiones del Síndrome de Burnout	20
2.2.3. Desempeño Laboral.....	23

2.2.3.1. Definición y conceptualización	23
2.2.3.2. Teorías.....	25
2.2.3.3. Dimensiones del desempeño laboral	25
2.2.4. Definición de términos básicos	29
CAPÍTULO III.....	32
HIPÓTESIS Y VARIBALES	32
3.1. Hipótesis.....	32
3.1.1 Hipótesis general:	32
3.1.2. Hipótesis específicas:	32
3.2. VARIABLES	33
3.2.3. Operacionalización de variables	34
CAPÍTULO IV.....	36
METODOLOGÍA	36
4.1. Método de investigación	36
4.2. Tipo de investigación	36
4.3. Enfoque de la investigación	36
4.4. Nivel de investigación.....	36
4.5. Diseño de investigación	36
4.6. Población y muestra	37
4.6. Proceso de recolección de datos	38
4.6.1. Técnicas de recolección de datos	38
4.7. Instrumentos.....	38
4.7.1. Tratamiento de datos	41
4.7.3. Procesamiento de datos	43
4.7.4. Aspectos éticos considerados.....	43
CAPITULO V	44
RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44

Prueba de normalidad	44
5.1.....	44
5.2. Resultado de prueba de hipótesis	44
5.2.1. Prueba de la hipótesis general.....	44
5.3. Discusión de resultados.....	53
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS.....	71
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	34
Tabla 2. Calificación global para la variable de Síndrome de burnout	40
Tabla 3. Calificación global para la variable de Desempeño laboral	41
Tabla 4. Verificación de la normalidad en las variables del estudio	44
Tabla 5. Análisis de la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral	45
Tabla 6. Categorías del síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.....	45
Tabla 7. Categorías para el desempeño laboral.....	46
Tabla 8. Análisis de la relación de la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral	48
Tabla 9. Análisis de la relación de la dimensión despersonalización y desempeño laboral....	49
Tabla 10. Análisis de la relación de la dimensión realización personal y desempeño laboral	50
Tabla 11. Análisis de la relación del síndrome de burnout y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral	51
Tabla 12. Análisis de la relación del síndrome de burnout y la dimensión motivación del desempeño laboral	52
Tabla 13. Análisis de la relación del síndrome de burnout y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados relacionados con los niveles del síndrome de burnout manifestados en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024	45
Figura 2. Resultados relacionados con los niveles del desempeño laboral manifestados en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024	46

INTRODUCCIÓN

El síndrome de *burnout*, también denominado desgaste profesional, fue reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 como un factor de riesgo laboral, debido a su impacto negativo en la salud mental y la calidad de vida de los trabajadores. En este sentido, diversas investigaciones han demostrado que el personal de salud se encuentra particularmente expuesto a niveles elevados de estrés debido a la naturaleza demandante de su labor y a la interacción constante con los usuarios. La exposición prolongada a este tipo de estrés puede desencadenar en agotamiento emocional, despersonalización y una baja percepción de realización personal, afectando negativamente el desempeño laboral (Choquecondo et al., 2023).

El *burnout* se manifiesta como un agotamiento tanto físico como emocional persistente, capaz de modificar el comportamiento del trabajador, deteriorar su autoestima y afectar sus relaciones interpersonales (Lachiner & Hidalgo, 2016). En este contexto, el desempeño laboral se concibe como el conjunto de conductas y acciones que los colaboradores desarrollan dentro de una institución con el propósito de alcanzar metas organizacionales. Este desempeño está estrechamente vinculado con la calidad, eficiencia y eficacia del trabajo realizado (Alcalá, 2023).

En efecto, evaluar el impacto del síndrome de *burnout* sobre el desempeño laboral resulta crucial para implementar estrategias que promuevan tanto el bienestar de los trabajadores como la calidad del servicio ofrecido a los pacientes. Se advierte que el estrés crónico mal gestionado puede derivar en irritabilidad, deshumanización, fatiga, entre otros efectos. Dicho esto, la presente investigación busca determinar la relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud del Cusco en el año 2024.

Sucintamente, el estudio se organiza en cinco capítulos para mejorar su comprensión. El primer capítulo aborda el planteamiento del problema, los objetivos, las hipótesis y la justificación del estudio. El segundo capítulo contiene el marco teórico, incluyendo antecedentes, bases conceptuales y definiciones clave. El tercer capítulo describe el enfoque metodológico utilizado. En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos y su discusión. Finalmente, el quinto capítulo contiene las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento del problema

En el contexto actual y dentro de un mundo cada vez más globalizado, las instituciones se ven en la necesidad de implementar distintas estrategias, planes y programas que les permitan mantener su competitividad. En este entorno, múltiples estudios evidencian que tanto en organizaciones públicas como privadas surgen diversos problemas relacionados con el rendimiento del personal. Uno de los factores más influyentes es el síndrome de *burnout*, el cual tiene un impacto negativo considerable en el desempeño laboral, especialmente en el personal de salud. Estos profesionales enfrentan cambios psicosociales constantes, no solo en su entorno laboral, sino también en su vida familiar, personal y comunitaria, lo que repercute directamente en su desarrollo profesional (Ccoscco, 2020).

Desde hace décadas, el *burnout* ha sido objeto de numerosas investigaciones, particularmente en el ámbito sanitario. Su creciente incidencia despierta el interés de especialistas en todo el mundo, quienes han analizado sus consecuencias sobre la salud mental y emocional de los trabajadores del sector. A pesar de ello, muchas personas afectadas desconocen tanto su diagnóstico como la existencia misma del síndrome, dificultando su identificación y tratamiento oportuno. Este desgaste profesional se ha convertido en una problemática laboral frecuente en distintos países, afectando de manera significativa a quienes se dedican a los cuidados.

El estrés es una característica de la vida moderna e influye notablemente en las actividades personales y laborales. Asimismo, se considera una de las principales afecciones de la sociedad actual. Este estado influye en la salud integral del individuo y en su rendimiento en el entorno colectivo.

Cabe resaltar que el síndrome de *burnout*, estrechamente ligado al estrés crónico, se desarrolla principalmente en contextos laborales que implican una alta carga emocional. La Organización Internacional del Trabajo señala que los trabajadores del ámbito sanitario son particularmente vulnerables a desarrollar este trastorno debido a las condiciones intensas y exigentes de su labor (Mendoza & Haro, 2024).

Las investigaciones también señalan que este síndrome afecta sobre todo a quienes trabajan en contacto directo con otras personas y cuya labor requiere un alto grado de compromiso humano. En el caso del personal de salud, las extensas jornadas y la sobrecarga de trabajo generan consecuencias tanto físicas como psicológicas. Según la Organización Mundial de la Salud, el *burnout* es un desgaste progresivo causado por estrés prolongado, cuyas manifestaciones incluyen irritabilidad, agotamiento extremo y tensión emocional. Debido a su alta incidencia y consecuencias, se le considera hoy en día un problema de salud pública (Revista Medicina y Salud Pública, 2022).

En las últimas décadas, a nivel mundial, el entorno social y cultural experimenta múltiples dificultades relacionadas con este síndrome. En tiempos recientes, dos grandes retos han acentuado esta situación. Por un lado, el efecto psicológico del aislamiento social y, por otro, el deterioro de la salud mental de los profesionales sanitarios. Ambos fenómenos revelan el riesgo que implica el agotamiento emocional en el personal médico, comprometiendo seriamente su bienestar y su eficacia en el desempeño laboral (Ayala & Rojas, 2024).

La gran mayoría de las atenciones son constantes e involucran un contacto directo entre los trabajadores de salud y los pacientes. Debido a ello, se presentan con frecuencia fatigas, fastidio, aburrimiento, irritabilidad e incluso un bajo desempeño laboral como respuesta al estrés por sobrecarga. Asimismo, esto se asocia con actitudes y sentimientos negativos hacia los compañeros y el propio rol profesional. A partir de ello, se evidencia el agotamiento

emocional y físico asociado al estrés crónico que no ha sido manejado con éxito durante su aparición (Saborío & Hidalgo, 2015).

La psicóloga social Maslach declara que el síndrome de *burnout* o estar quemado, es una respuesta a un conjunto de factores estresantes interpersonales en el entorno laboral, donde el exceso de contactos con los usuarios puede provocar cambios negativos en las actitudes y comportamientos de las personas. Además, indica que el *burnout* es una nueva enfermedad profesional que a menudo se percibe como exclusiva de los profesionales de ayuda o servicios. La importancia de esta variable originó que se llevaran a cabo muchas investigaciones sobre el síndrome, donde se revela que la mayoría de los estudios emplean muestras de profesionales de la salud y de ambientes educativos (Olivares, 2017). Dicho esto, se comprende que, para Maslach, el *burnout* es causado por una adaptación inadecuada al trabajo, lo que afecta el desempeño laboral y la aparición de sentimientos de inferioridad (Martínez, 2010).

Por otro lado, dada la complejidad de los síntomas asociados al síndrome de *burnout*, se dimensiona su impacto sobre diferentes ámbitos, así como los resultados esperados en la actividad laboral. Esto señala la necesidad de efectuar evaluaciones en distintos ámbitos, sobre todo en sectores críticos como el de prestación de servicios de salud, donde el trabajo depende de competencias y capacidades generales para actuar de manera correcta, estando el desempeño impulsado por la interacción paciente-trabajador-familia con el objetivo de lograr el bienestar del paciente (Ccoscco, 2020).

Los profesionales de los centros de salud a menudo experimentan síntomas del síndrome de *burnout* que influyen en el desarrollo de sus actividades diarias. Por lo tanto, el propósito de este estudio busca examinar las dimensiones del *burnout* que pueden perjudicar el desempeño laboral.

Este problema también se analiza a nivel internacional. En este sentido, Dias et al. (2022), en Ecuador, hicieron una investigación donde se obtuvo como resultado la prevalencia

de profesionales con síndrome de *burnout*, en desempeño laboral, donde el mayor porcentaje se ubica con un diagnóstico elevado. Además, se señala que los profesionales comprometidos tienen un desempeño laboral más adecuado que los solteros. La mayor cantidad de población activa se encuentra entre la población adulta de 30 a 40 años, donde se concluyó que existe relación significativa con las variables de estudio.

Asimismo, García (2021), en Guaranda, presentó una investigación cuyo resultado indica que los trabajadores están emocionalmente agotados, provocando que su frustración se oriente a los pacientes y colegas de trabajo. Esta situación origina dificultades internas entre los equipos de trabajo. Por otro lado, se encontró que el desempeño laboral presenta dificultades en la gratitud laboral y el espacio físico, situándose como elementos de mayor inquietud. Finalmente, la investigación muestra un vínculo entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral de los empleados.

Por su parte, en estudios ejecutados en Perú, se puntualiza el análisis de trabajos Nacionales, entre ellos, Aguila y Pariona (2022), publicaron un estudio en San Jerónimo que mostró que el 79,2 % de las personas evaluadas presentaban niveles moderados de *burnout*. En términos de agotamiento emocional y realización personal, el 50 % y el 85 % respectivamente presentaron niveles más altos, mientras que el 92,5 % mostró niveles más bajos de despersonalización. En cuanto al desempeño laboral, el 54,2 % mostró un desempeño laboral normal y el 45,0 % se desempeñaron bien, indicando que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud.

De manera análoga, el estudio de Estrada (2019), desarrollado en Cusco, mostró un coeficiente de correlación de 0,082 entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, con un valor de p mayor al nivel mínimo ($p=0,359 > 0.05$), lo que indica que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores.

Por otro lado, dentro de las experiencias e investigaciones recientes, durante los doce meses de labor se pudo evidenciar que a los servicios del Centro de Salud de Cusco asisten pacientes con requerimientos de atención diferentes, según el estado, desde la atención ambulatoria hasta la más compleja. Por lo tanto, existe una gran demanda laboral de atención para los usuarios, lo cual tiende a generar síntomas de *burnout*.

Muchas veces quienes lo padecen pueden ver este síndrome como un simple estado de estrés, hasta que la condición afecta los aspectos psicológicos y sociales. Aquí, se manifiesta el desgaste emocional al hablar con los pacientes, incluso, por la gravedad de algunos casos, ingresan por diferentes patologías que requieren atención inmediata por parte del equipo de salud. En algunas situaciones provocan estrés en el personal que, al no ser atendido adecuadamente, desencadena el síndrome de *burnout*. Como muestra del agotamiento emocional, se evidencia una baja en el desempeño laboral —especialmente por la falta de realización personal debido a la ausencia de políticas de líneas de carrera—, así como la despersonalización.

En este entender, es relevante revisar planteamiento de Vega (2022), quien menciona que los trabajadores pueden obtener un desempeño laboral eficiente, pero es necesario satisfacer sus necesidades proporcionando ambientes de trabajo adecuado, tolerancia, empatía y alcanzar metas a nivel institucional. Todo esto es parte de la misión que debe cumplir la institución, señalando la importancia del desempeño laboral.

El presente estudio adquiere relevancia, pues los empleados manifiestan quejas frecuentes, un inadecuado ambiente de trabajo, desconfianza, inseguridad de los usuarios y poca colaboración por parte de los trabajadores del Centro de Salud evaluado, sin embargo, los trabajadores buscan estrategias para afrontar situaciones de conflicto o aliviar los efectos negativos.

Finalmente, es oportuno resaltar la importancia que otorga la institución a la problemática que presentan los trabajadores. Para ello es fundamental la identificación oportuna y necesaria de factores causales que dañan la salud, física, mental y emocional. De este modo, esto permitirá proponer y recomendar acciones institucionales enfocadas en mejorar no solo la calidad de vida de los trabajadores, sino también a canalizar el potencial para la prestación de un servicio más humanizado.

Delimitación del estudio

En cuanto a la delimitación territorial del estudio, este se llevó a cabo en un centro de salud de Cusco. La delimitación temporal indica que se realizó entre los meses de enero y diciembre del 2024. La delimitación conceptual indica que la investigación tuvo como variable el síndrome de *burnout*. Se trata de una respuesta al estrés crónico en el lugar de trabajo que puede tener graves consecuencias para la salud de los trabajadores y la calidad de la atención que brindan (Vera, 2024). Por su parte, el desempeño laboral se entiende como consecuencia de la ejecución de las funciones vinculadas al puesto de trabajo (Palacios, 2024).

1.1.1. Problema general:

¿Cuál es la relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024?

1.1.2. Problemas específicos:

- ¿Cuál es el nivel del síndrome de *burnout* en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de *burnout* y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de *burnout* y la dimensión motivación del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de *burnout* y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024?

1.2. Objetivos de investigación

1.2.1. Objetivo general:

Determinar la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

1.2.2. Objetivos específicos:

- Identificar el nivel del síndrome de *burnout* en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.
- Identificar el nivel de desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.
- Determinar la relación de la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.
- Determinar la relación de la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

- Determinar la relación de la dimensión realización personal y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.
- Determinar la relación del síndrome de *burnout* y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.
- Determinar la relación del síndrome de *burnout* y la dimensión motivación del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.
- Determinar la relación del síndrome de *burnout* y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Existen diversos estudios que abordan la relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral; gran parte de estas investigaciones se han centrado en contextos específicos o poblaciones distintas a la que se plantea en este estudio. En este sentido, aún persisten vacíos en cuanto a la comprensión profunda sobre cómo estas variables interactúan en el entorno particular de los trabajadores del centro de salud de Cusco.

Esta investigación propone aportar una perspectiva contextualizada que permita ampliar el conocimiento existente, analizando cómo el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal (características del *burnout*), afectan el desempeño laboral en este grupo específico. Los resultados podrían enriquecer el marco teórico actual y ofrecer información relevante para diseñar estrategias de prevención y mejora del desempeño organizacional, además de servir como base para futuras investigaciones aplicadas a contextos similares.

1.3.2. Justificación práctica

En términos de aporte práctico, esta investigación se enfocará en obtener resultados que muestren el problema con el propósito de proporcionar información relevante al equipo directivo y administrativo del centro de salud de cusco para así promover estrategias de orientación, prevención y afrontamiento de manera efectiva y eficiente, evitando que la problemática tenga un mayor impacto.

1.3.3. Justificación metodológica

Desde un punto de vista metodológico, se intenta determinar la relación entre variables de estudio: síndrome de *burnout* y desempeño laboral. Por otro lado, se utilizarán instrumentos fiables y validados para garantizar la precisión científica requerida. Aquí, el diseño de la investigación es cuantitativo, no experimental, de corte transversal y descriptivo. Este diseño permitirá obtener conclusiones científicas en un tiempo relativamente corto, lo que contribuirá en gran medida al desarrollo de mejores estrategias para que el personal del centro pueda afrontar esta problemática de manera eficiente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Dias et al. (2022) llevaron a cabo una investigación en Ecuador bajo el título *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el contexto COVID*. Su propósito fue identificar la relación entre ambas variables. Para ello, participaron 79 trabajadores del sector salud, y se utilizó un diseño cuantitativo de tipo descriptivo transversal. Para recolectar datos, se emplearon el Inventario de Burnout de Maslach y un Cuestionario de Desempeño Laboral. Los resultados evidenciaron una prevalencia moderada del síndrome de *burnout*, hallándose que los trabajadores casados tenían un mejor desempeño que los solteros, y que el grupo más afectado correspondía a adultos entre 30 y 40 años. En conclusión, se estableció una relación inversamente proporcional entre burnout y desempeño laboral, es decir, a menor presencia del síndrome, mayor eficiencia laboral.

En el año 2021, García realizó un estudio en Ecuador con el objetivo de evaluar cómo el síndrome de burnout afecta la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Básico IESS de Guaranda. La investigación se diseñó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo-correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 110 empleados. Para medir las variables se emplearon el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral. Los resultados revelaron que los trabajadores presentaban un elevado agotamiento emocional, manifestando frustración hacia pacientes y compañeros de trabajo. Además, se detectaron deficiencias en las condiciones del espacio físico, las cuales podrían influir negativamente en el bienestar y la satisfacción laboral del personal.

Márquez (2020) en Guayaquil desarrolló un estudio con 68 trabajadores del área de salud, cuyo objetivo fue analizar la correlación entre burnout y rendimiento laboral. Utilizando un diseño transversal descriptivo y un enfoque cuantitativo, aplicó los instrumentos MBI y un cuestionario de desempeño. Se halló que ambas variables se ubicaban en un nivel medio, pero existía una correlación significativa negativa ($r = -0.506$), lo que indicaba que el aumento del *burnout* se asociaba a un menor rendimiento.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Goicochea (2023) llevó a cabo un estudio en Trujillo centrado en analizar la relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño del personal de EsSalud. Se empleó un diseño no experimental con enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo correlacional. Para medir las variables, se utilizaron el cuestionario de desempeño laboral y el inventario de burnout de Maslach. Los resultados indicaron una correlación positiva muy baja entre las variables, con un valor p de 0.427, lo que superó el nivel de significancia (0.05), concluyendo que no se encontró una relación significativa entre ambas variables.

Por su parte, Vegas (2022), en Lima, desarrolló un estudio con personal de enfermería para explorar el vínculo entre el síndrome de *burnout* y el desempeño de sus funciones. Con una muestra de 52 profesionales, se emplearon los instrumentos MBI y una escala de evaluación del desempeño. El análisis estadístico mostró un coeficiente rho de 0.981 y un valor p de 0.000, confirmando una relación significativa entre las variables y sus dimensiones.

En este sentido, Huamani y Tovar (2022) hicieron un estudio en el distrito de Chilca, Huancayo, con 40 participantes del área de enfermería y obstetricia. Aplicando un enfoque cuantitativo, hallaron que el 85.2 % presentaba un nivel alto de burnout y que el 45 % tenía un nivel intermedio de desempeño. La correlación entre ambas variables fue inversa y significativa, con un Rho de -0.849 y un valor p de 0.001. Además, se observó que la dimensión de agotamiento emocional tenía mayor prevalencia.

Custodio (2022), en la región de Áncash, examinó la relación entre *burnout* y desempeño en un hospital. Utilizó una muestra de 42 personas y un diseño cuantitativo no experimental y transversal. Aplicó el MBI y un cuestionario de desempeño laboral de Aquino. Los resultados mostraron que los niveles de burnout eran predominantemente medios (40.48 %) y altos (28.57 %), mientras que el desempeño fue mayormente regular (61.90 %). Se halló una correlación directa entre las variables y sus dimensiones, con significancia estadística ($p < 0.05$).

Aguila y Pariona (2022) llevaron a cabo una investigación en un centro de salud de Andahuaylas con una muestra de 120 trabajadores. El estudio fue de tipo correlacional, transversal y cuantitativo. Los instrumentos aplicados revelaron niveles moderados de agotamiento personal (79.2 %) y bajo nivel de despersonalización (92.5 %). En cuanto al desempeño laboral, el 54.2 % presentó un nivel normal y el 45 % un nivel alto, concluyendo que existía relación entre *burnout* y desempeño.

Por su parte, Flores (2021), en Iquitos, empleó una muestra de 77 empleados del servicio de patología y utilizó el MBI y un cuestionario adaptado de Cárdenas (2021) para medir desempeño. El síndrome de *burnout* se presentó en un nivel medio (90.9 %) y el desempeño fue alto (87 %). Se halló una correlación negativa significativa ($\rho = -0.452$; $p < 0.01$), evidenciando que, a mayor presencia de *burnout*, menor desempeño laboral.

Alcántara (2021), en Cajamarca, contó con una muestra de 67 profesionales para desarrollar un estudio correlacional con enfoque cuantitativo. Los resultados mostraron una relación negativa alta y significativa ($\rho = -0.901$; $p = 0.000$), indicando que el incremento del *burnout* perjudica directamente el desempeño en el trabajo.

Sifuentes (2021), en Chiclayo, investigó a 72 trabajadores de un centro de salud durante la pandemia. Utilizó el MBI y un cuestionario de desempeño laboral. Se encontró una relación

inversa y significativa entre las variables ($\rho = -0.657$; $p = 0.000$), aunque no se detallaron datos por grupos poblacionales.

Condezo (2021), analizó a 80 enfermeras de UCI en Lima, concluyendo que existía una relación positiva moderada entre *burnout* y desempeño ($\rho = 0.271$; $p = 0.015$), lo cual sugiere que mayores exigencias laborales pueden asociarse a la aparición del síndrome.

Finalmente, Ccoscco (2020), en una clínica privada de Lima, encontró que un el 73 % de profesionales presentaban agotamiento emocional en un nivel medio, despersonalización (82 %) con un nivel alto y mantienen un nivel alto de realización personal (94 %), influyendo de forma positiva en el desempeño. La correlación entre *burnout* y desempeño fue negativa y moderada ($\rho = -0.710$; $p = 0.000$), lo cual indica que el aumento del síndrome disminuye el desempeño.

2.1.3. Antecedentes locales

Estrada (2019) llevó a cabo un estudio en Cusco titulado *Síndrome de burnout y su efecto en el desempeño laboral en enfermeras*, con el objetivo de determinar el impacto del síndrome de *burnout* en el desempeño laboral. Aquí, la muestra consta de 127 enfermeras. El enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) implica estudios cuantitativos descriptivos y correlacionales y estudios cualitativos fenomenológicos. En el estudio se utilizaron el inventario de burnout Maslach, encuestas y entrevistas en profundidad. Se encontró un resultado de correlación de 0,082 y un valor p mayor al nivel mínimo de significancia ($p=0.359 > 0.05$). Se determinó que no existe una conexión entre las dos variables de investigación.

Rojas (2022), en Cusco, llevó a cabo una investigación titulada *Desempeño laboral y el síndrome de burnout de los profesionales y técnicos de enfermería*. Esta se desarrolló a partir de un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo correlacional y un método deductivo. Se emplearon como instrumentos el cuestionario de desempeño Laboral, con 27 ítems, y el cuestionario de Síndrome de Burnout con 22 ítems. Los resultados

encontrados muestran una correlación Pearson de 0,93, indicando una correlación negativa muy baja. Se concluye que no existe una relación entre las variables de estudio y las dimensiones del síndrome de *burnout*.

Finalmente, Abarca y Cáceres (2022), hicieron un estudio en Cusco titulado *Síndrome de Burnout y rendimiento laboral del personal de la empresa*, el cual se desarrolló de manera aplicativa, con un diseño no experimental de corte transversal y un alcance descriptivo, habiéndose evaluado a 25 colaboradores de la institución. Aquí, se utilizó como instrumento la escala del Rendimiento IWPQ y el cuestionario del síndrome de *burnout*. Los resultados evidencian que el síndrome de *burnout* y el rendimiento laboral se relacionan de manera significativa con una significancia de 0,000 menor a 0.05 con un $Rho = -0.586$. Dentro de sus dimensiones, el agotamiento emocional no se relaciona con el rendimiento laboral obteniendo un $Rho = 0,067$. En cuanto a la despersonalización, se obtuvo un $Rho = -0,510$ y el sentimiento de bajo logro obtuvo un $Rho = -0,439$ encontrando una relación con el rendimiento laboral.

2.2. Bases Teóricas

Teorías sobre el agotamiento laboral

Para comprender el síndrome de *burnout*, es necesario considerar diferentes teorías psicosociales que explican cómo este fenómeno se desarrolla y afecta a los trabajadores.

Teoría Cognitiva Social del Yo: Esta perspectiva sostiene que muchas personas optan por profesiones vinculadas a la ayuda social debido a una alta motivación intrínseca, lo cual refuerza su autoestima profesional. Sin embargo, la exposición constante a exigencias emocionales, conflictos interpersonales o sobrecarga laboral puede provocar estados de estrés y desánimo. Con el tiempo, esto deriva en agotamiento, disminución del compromiso y pérdida del sentido vocacional (Huamani & Tovar, 2022).

Teoría del Intercambio Social: Esta teoría plantea que las relaciones laborales se fundamentan en un sistema de reciprocidad. Cuando los trabajadores perciben que no reciben

apoyo o reconocimiento adecuado por su esfuerzo, pueden experimentar frustración. La comparación con otros colegas, la sensación de injusticia o el miedo al juicio social deterioran su bienestar psicológico, promoviendo el desarrollo del síndrome (Roncal, 2023).

Teoría Organizacional: Desde esta mirada, el *burnout* está relacionado con elementos estructurales del entorno laboral, como la rutina excesiva, la mala organización, la carencia de liderazgo efectivo o los conflictos entre compañeros. Estos factores influyen directamente en el nivel de tensión y estrés del trabajador, y pueden traducirse en bajo rendimiento o desmotivación si no se gestionan adecuadamente (Huamani & Tovar, 2022).

Estas teorías, en conjunto, permiten comprender que el *burnout* no solo es un problema individual, sino una consecuencia de múltiples factores personales, sociales y organizacionales que interactúan en el contexto laboral.

2.2.1 Síndrome de Burnout

2.2.2. Definición y conceptualización

Cobos et al. (2023) indican que el síndrome de *burnout* es una reacción que exhibe un individuo ante el estrés crónico en el lugar de trabajo, manifestándose con actitudes y emociones negativas hacia las personas de su círculo laboral, así como hacia su propio rol profesional. Esta respuesta es más común entre los profesionales de la salud. De la cruz y peñaloza (2020) consideran que es una enfermedad mental que sucede en personas que desempeñan su trabajo en un lugar donde interactúan con otros sujetos, perdiendo la capacidad de prosperar en el trabajo. Así, se manifiesta perjudicando factores de aspectos psicológicos, sociales y físicos que persisten en el tiempo, llegando a alterar la personalidad y autoestima del trabajador.

El síndrome de *burnout* es un problema de salud pública acuciante no únicamente a nivel nacional, sino a nivel mundial. Es importante recordar que puede afectar a cualquier trabajador que esté constantemente expuesto a una interacción social, es por ello que es

necesario aportar información útil para aquellas personas que no reciben asesoramiento adecuado sobre cómo actuar o tratar esta problemática. Además, es fundamental conocer cómo se presenta y desarrolla el síndrome por el mismo hecho que los trabajadores desconocen la existencia de esta enfermedad y muchos de los profesionales atraviesan los síntomas del síndrome sin los medios para superarlo (Castro & Romero, 2022).

Por un lado, Vidotti et al. (2019) considera que el síndrome de *burnout* es una enfermedad provocada por el estrés laboral crónico provocado por diversos factores psicosociales que se presentan en el entorno laboral, por lo que, si el estrés que enfrentan los empleados continúa durante mucho tiempo, se produciría un impacto a nivel psicosomático que tendrá consecuencias en la empresa las cuales conducirán a una disminución de la motivación. Esta se manifiesta a través de la poca interrelación con los colegas, la falta de empatía, la poca o nula conexión con la institución, la falta de compromiso, poca creatividad, pérdida de motivación, etc.

Hoy en día, el síndrome de *burnout* se ha convertido en un trastorno generalizado y cada vez más común entre la población mundial, lo que demuestra su impacto en el ámbito profesional y el desarrollo personal. Es considerado una epidemia moderna que causa grandes daños a las personas. Afecta el desarrollo de gran parte de la población e incluso el desempeño laboral sin excepción. Es probable que los profesionales de la salud experimenten el síndrome de *burnout* debido a la naturaleza de su trabajo, el ritmo de la atención diaria, sus relaciones interpersonales con los pacientes, su entorno laboral y sus capacidades. Como han señalado al respecto los organismos internacionales, la respuesta inmediata a situaciones de emergencia provoca estrés y reduce el esfuerzo laboral de los profesionales (Lozano, 2021).

Los profesionales desempeñan diversas actividades en diversos roles laborales, pero con el paso de los años, se convierte en una tarea compleja que genera estrés, producto de la sobrecarga y se convierte en un factor precipitante del síndrome de *burnout* el cual tiene un

efecto negativo en el individuo. El síndrome de *burnout* es una respuesta que el individuo tiene ante las presiones y demandas laborales, donde los profesionales experimentan estrés y con el tiempo se vuelve crónico. Son causados por exceso de trabajo, problemas laborales, entre otros; sin embargo, el síndrome de *burnout* se puede evitar si se detecta a tiempo tomando las medidas preventivas que incluyen entretenimiento para colegas de trabajo y descansos prolongados durante la jornada laboral (Melendez, 2022).

De manera análoga, la Dra. Maslach define el *burnout* como una nueva enfermedad profesional que a menudo se considera exclusiva de los profesionales de ayuda o servicios, quizá porque la revisión de la literatura sobre el fenómeno revela que la mayoría de los estudios utilizan profesionales de la educación y la salud (Linares et al., 2021).

Evolución histórica del síndrome de burnout

La historia del síndrome de *burnout* comenzó en 1974. Freudenberger describió por primera la conceptualización clínica del síndrome de *burnout* al observar el comportamiento de los trabajadores de la salud. Luego de un año, descubrió que el entusiasmo por el trabajo se reducía, el espíritu de equipo estaba desapareciendo y la falta de motivación tenía un impacto emocional. En 1976 se propuso una definición más clara del síndrome de *burnout*, atribuyéndose entre sus causas al contacto constante con otras personas en el ambiente y las condiciones laborales (Saborío & Hidalgo, 2015).

Durante muchos años, el síndrome de *burnout* y sus características han sido estudiadas por muchos investigadores de la salud en Europa y América del Norte. La mayoría de los casos se manifiestan en los profesionales de salud, ya que suelen desempeñar funciones en diferentes áreas.

Sin embargo, en los últimos años, no solo los trabajadores del sector de la salud han sido afectados, sino también personas de otros campos laborales que experimentan un sentimiento de agotamiento emocional como resultado del estrés laboral prolongado, el cual se

manifiesta en actitudes y sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo y su propio rol profesional. Freudenberger propuso el término *burnout*, que se traduce como “estar quemado”, para explicar el proceso negativo que experimentan los empleados en su desempeño laboral. Se manifiesta como una disminución en la atención personal de los pacientes por parte de la institución que proporciona el servicio (Rendón et al., 2020).

Fue entonces cuando la psicóloga social Maslach empezó a pensar seriamente en este fenómeno y utilizó el término *burnout* para describir un nuevo síndrome clínico observado en profesionales psiquiátricos caracterizado por el agotamiento. De esta manera, Maslach argumentó que la carga de trabajo es una variable importante en el proceso de estrés y agotamiento psicológico, reconociendo la importancia de incluir los aspectos emocionales del agotamiento en su investigación. Aquí, las estrategias de afrontamientos mantienen un aporte de suma importancia para los individuos para generar un impacto significativo sobre su identidad profesional y desempeño laboral (Linares et al.,2021).

Teorías del síndrome de burnout

Modelo tridimensional del burnout de Maslach. Maslach y Jackson describen el síndrome de *burnout* como una respuesta al estrés laboral persistente, evidenciando sentimientos y comportamientos negativos hacia los usuarios. Según Maslach, este síndrome es "un síndrome tridimensional en el que los empleados exhiben agotamiento emocional, actitudes despersonalizadas y baja realización personal, por lo que el desempeño personal es bajo". Según Maslach, este síndrome suele presentarse en personas cuyo trabajo implica mucha interacción social, por lo que los trabajadores que trabajan muchas horas tienen más probabilidades de cometer errores en tareas repetitivas, rutinarias y que requieren atención prolongada (Linares et al.,2021).

Etapas de síndrome de Burnout

Primero. Exigencias laborales excesivas, esforzarse más allá de sus capacidades puede provocar reacciones psicológicas de agotamiento y ansiedad.

Segundo. Señales de que una persona ha perdido la fe en sí misma y en sus sueños.

Tercero. Disminución vocacional: Junto con las reglas y restricciones impuestas por las autoridades, estas conducen a la frustración, que en última instancia afecta el vínculo entre el paciente y el médico.

Síntomas del burnout

González et al. (2020), mencionan que los síntomas del síndrome de *burnout* incluyen la falta de entusiasmo o motivación para el trabajo, el agotamiento físico y mental que no puede remediarse con el descanso, bajo desempeño, disminución de la comunicación, sentimientos de frustración e insatisfacción, baja motivación, así como los síntomas físicos como insomnio, problemas gastrointestinales, taquicardia, presión arterial alta, dolores de cabeza y más.

Se describen cuatro niveles clínicos del *burnout*:

- Leve: quejas vagas, fatiga y dificultad para levantarse de la cama por la mañana.
- Medio: cínico, aislado, escéptico y negativo.
- Graves: enlentecimiento, autoadministración de medicamentos psicotrópicos, ausentismo, aversión y consumo excesivo de alcohol o drogas.
- Extremos: aislamiento severo, colapso, síntomas psicóticos o suicidio.

Consecuencias del Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout puede provocar tardanzas, mal ambiente laboral, falta de colaboración y falta de trabajo interdisciplinario en los equipos sanitarios, además de la baja empatía y cambios constantes de personal, afectando significativamente la calidad de la productividad. Es una fuente frecuente de quejas, desconfianza y malestar de los usuarios. El agotamiento se puede dividir en aspectos físicos, emocionales, conductuales y sociales

(Lauracio & Lauracio, 2020). Aquí radica la importancia de este trabajo, ya que el *burnout* es considerado un problema de salud pública.

Prevención del burnout

Espinoza (2022) menciona que es importante el proceso personal de adaptación de las expectativas a la realidad diaria, cultivar un gran ambiente de equipo, tener espacio y objetivos compartidos, así como un límite de horas de trabajo.

2.2.3. Dimensiones del Síndrome de Burnout

Dimensión Agotamiento Emocional: Es la etapa inicial del proceso, caracterizada por una disminución gradual de la energía vital y un desequilibrio creciente entre la cantidad de trabajo realizada y la cantidad de cansancio que se experimenta. En esta etapa, las personas se vuelven más irritables y constantemente se quejan de la carga de trabajo. Es un componente central del agotamiento en el que surge sentirse demasiado exigentes y carentes de recursos emocionales y físicos, falta de energía, falta de voluntad para realizar las tareas cotidianas, pérdida de la capacidad de disfrutarla. Las fuentes más comunes de este síndrome suelen ser las horas extras en las cuales la actitud que muestran estas personas es siempre estar insatisfechas y expresan fastidio o enfado (Norabuena, 2016).

Sobrecarga laboral

Los trabajadores atraviesan situaciones donde se sienten mortificados por las enormes exigencias de su trabajo y desarrollan una sensación de empobrecimiento en relación con su rol, donde surge una pérdida de autocontrol con consecuencias como, baja autoestima, irritabilidad y fatiga. En la mayoría de las veces los empleados no podrán cumplir todos los requisitos y muchas veces tendrán que posponerlo (Aguila & Pariona, 2022).

Vacío emocional

Es una condición donde las personas suelen experimentar una sensación generalizada de aumento de desinterés y desmotivación por las situaciones suscitadas en su alrededor, es una

emoción negativa que se presenta con el aburrimiento, desapego social e indiferencia (Vegas, 2022).

Fatiga

Es una disminución de habilidades físicas y mentales de un empleado hacia su labor. Uno de los factores está relacionado con una sobrecarga de trabajo y se presenta con debilidad, falta de motivación y energía. Todo ello es una respuesta al esfuerzo físico (Arana, 2022).

Dimensión Despersonalización: La dimensión de despersonalización se define como sentimientos de indiferencia, aislamiento o incluso agresión hacia los empleados, clientes u otros miembros del grupo, perdiendo cada vez más interés en las tareas y aislamiento del empleado por baja autoestima, lo cual incluye una actitud negativa, apatía hacia todos los aspectos del trabajo como resultado de un agotamiento emocional excesivo, la reacción actitudinal es que tienden a perder su idealismo y estar sujetos a una cierta deshumanización, que se refleja en su comportamiento, es una forma de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y encontrar soluciones, se comportan mal y tienden a reaccionar negativamente ante sus colegas y pacientes, lo que conduce a una disminución en el nivel de desempeño (Flores, 2023).

Deshumanización

La falta de ideales éticos y de sensibilidad es lo que se puede comprender cuando mencionamos la deshumanización, por ejemplo, cuando la persona desarrolla una actitud cruel hacia el dolor de otros individuos sin mostrar empatía.

Sentimiento de culpabilidad

Se define como un sentimiento de dolor que surge de la percepción basada en las normas éticas sobre sí mismo y la sociedad. Este sentimiento crece cuando una persona experimenta algún daño. La función es concientizar al paciente sobre su mala conducta, generando apoyo emocional y estrategias de afrontamiento.

Identidad personal

La identidad es el autorreconocimiento o la capacidad de comprender los cambios en las características y experiencias fundamentales de uno. Es el reconocimiento directo de la propia identidad, continuidad y el desarrollo complejo de conceptos relacionados en los que otros reconocen esa identidad. Sin embargo, este concepto es relativo y universal, pues hoy en día existen diferentes identidades, como la grupal, la individual, la sexual, la cultural y la conformista (Castro, 2023).

Dimensión Realización Personal: La falta de realización es un componente auto informado del agotamiento es donde la persona que sufre el síndrome se siente incompetente, insatisfecho e improductivo en el trabajo esta situación se ve agravada por la falta de recursos físicos para el trabajo, apoyo social u oportunidades de desarrollo profesional. Aquí emergen constantes dudas sobre el propósito del trabajo realizado, hasta el nivel de cuestionar su carrera y vocación, provocando una autoimagen negativa, que afecta directamente a su autoestima. También, existe un creciente distanciamiento de las actividades familiares, sociales y recreativas, lo que conduce a una especie de reclusión (Cuadra & Fernández, 2021).

Desmotivación

Es la ausencia de energía y falta de estimulación (externa e interna) que lleva al ser humano a ejecutar una acción, ya que una persona sin motivación no encuentra estímulos para actuar ante situaciones que se le presenten y, si lo hacen, sería por obligación.

Sentimiento de insatisfacción profesional

Gran parte de la población puede sentir una insatisfacción en su trabajo por falta de reconocimientos en diferentes ámbitos de su desempeño. Para que estas personas se sientan a gusto, necesitan estar en un lugar donde puedan prosperar, lo que les conducirá a un mayor desarrollo, bienestar y, por tanto, a un mejor rendimiento en el trabajo. Si esto no sucede, las

personas pueden sentirse frustradas con su carrera porque sienten que no están logrando los objetivos profesionales deseados.

Autoestima

Gutierrez (2021) menciona que la autoestima es lo que uno piensa de sí mismo. La autovaloración abarca el lado emocional y es la representación personal relacionada con los objetivos, experiencias de vida y expectativas. La autoestima es la satisfacción y el valor que tienes hacia ti mismo.

Por otro lado, el autor Coopersmith define la autoestima como una actitud de aprobación o desaprobación de sí mismo, de forma que puede medir su propia importancia, inteligencia y su éxito en la vida.

2.2.3. Desempeño Laboral

2.2.3.1. Definición y conceptualización

Se entiende por desempeño laboral las habilidades que desarrolla un empleado y cuya finalidad es incrementar la participación en funciones que están sujetas a fines objetivos. Una vez definido el desempeño, este se puede mejorar para obtener ganancias y, de lo contrario, corregirlo en el sistema. El trabajo es permanente en nuestra sociedad, por lo que supone un esfuerzo medido por el desempeño de una persona al completar una tarea o trabajo asignado (Ccoscco, 2020).

Considerando también que el desempeño laboral se refiere a la efectividad de una persona que trabaja en una institución con excelente desempeño y satisfacción laboral, así como a la capacidad de una persona para implementar, preparar, completar y producir un trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y con mejor calidad (Pineda et al., 2023).

Debe señalarse que el desempeño laboral en el personal de salud es un determinante del clima laboral donde los colaboradores trabajan duro para lograr objetivos, basándose principalmente en las expectativas de su trabajo, actitudes organizacionales, resultados,

políticas, normas, visión y misión lo cual corresponde a la utilización de conocimientos, habilidades y energía. También requiere la interacción con colegas y gerentes que surgen durante las actividades laborales (Gracia, 2023).

Torres et al. (2023) aporta que el desempeño laboral promueve el desarrollo profesional, personal y ayuda a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores. Además, posibilita la identificación de fortalezas mejorando el desarrollo organizacional y la competitividad. Es por ello que es importante mejorar el desempeño de los empleados a través de programas continuos, capacitaciones y desarrollo de talleres.

De manera análoga, Zumba (2022) menciona que recientemente el desempeño laboral se ha convertido en un factor muy importante para los directivos de cualquier organización porque contribuye a alcanzar objetivos con integralidad. Según el autor, lo más llamativo es que el buen desempeño de un empleado es crucial para la eficiencia y el éxito de la institución, por lo tanto, el desempeño laboral juega un papel importante en el campo laboral y la satisfacción de ella. Por este motivo, debe existir un interés constante de la institución por mejorar el desempeño de sus trabajadores, aumentar la calidad y lograr un buen desempeño general.

Por otro lado, Chiavenato indica que las actividades laborales incluyen el desempeño de habilidades y capacidades laborales que cumplan con las condiciones de trabajo, además debe contar con la capacidad necesaria para llevar a cabo el trabajo, basándose en los objetivos de la organización, en otras palabras, el desempeño laboral se basa en las respuestas extraídas de la función que se cumple dentro del trabajo (Pineda et al., 2023).

Finalmente, Patricia (2019) define el desempeño laboral como la acción o comportamiento de un empleado relacionado con el logro de metas organizacionales, incluye la capacidad del trabajador para cumplir con las condiciones de trabajo y realizar el trabajo de acuerdo con los objetivos organizacionales. También describe cinco factores, valores salariales

y percepciones que pueden influir en el desempeño de los trabajadores en un campo específico, dependiendo del deseo del individuo de determinar la cantidad de esfuerzo que desea, esta es la relación costo-beneficio tiene mucho que ver con los esfuerzos de cada persona que dependen de las habilidades y capacidades del individuo. Chiavenato también recalca que cuando el programa de evaluación del desempeño, si se planifica, coordina y desarrolla adecuadamente, es probable que produzca beneficios a corto, mediano y largo plazo.

2.2.3.2. Teorías

Chiavenato, indica que las acciones y comportamientos de los empleados son cruciales para el logro de las metas organizacionales. El buen desempeño laboral es una fortaleza o ventaja de una institución. Además, el desempeño individual se define como el comportamiento de una persona que se evalúa para lograr objetivos efectivos (Chiavenato, 2000, como se citó en Pineda et al., 2023).

Asimismo, Chiavenato menciona que es importante identificar los factores que afectan el desempeño de un puesto en una organización, el valor de las recompensas y el reconocimiento que varía según el deseo del individuo para determinar el nivel de fortaleza requerido. Supone conocer sus habilidades y capacidades personales en el trabajo que se quiere realizar. Por lo tanto, el desempeño laboral es función de todas las variables y estará presente donde existe mayor impacto Worki (2022).

Sin embargo, según Faria, el desempeño de cada persona es el resultado de sus acciones, que incluyen el contenido del trabajo, las situaciones, las acciones, las actividades y la “no acción”. La empresa se posiciona como un entorno en el que una persona satisface o no sus necesidades, y la satisfacción o no de estas necesidades determina su motivación para realizar una tarea, su compromiso con su trabajo, su productividad, eficiencia y utilidad (Faria, 2004, como se citó en Pineda et al., 2023).

2.2.3.3. Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión Relaciones Interpersonales: Las relaciones interpersonales entre los profesionales de la salud son esenciales para aunar habilidades y recursos individuales para lograr los objetivos de la asociación, por lo que es importante mantener y promover relaciones interpersonales saludables que promuevan un ambiente de trabajo positivo y una mayor productividad. Lapeña comenta que cuando los profesionales de la salud se enfrentan al estrés, la comunicación entre ellos puede volverse tensa, prolongada y con poca eficacia (Zambrano, 2022).

Por lo tanto, la relación interpersonal es una fuente fundamental de felicidad; también pueden ser una fuente de malestar y estrés la razón es que los individuos no desarrollan habilidades sociales adecuadas, por lo que se deprimen o se vuelven ansiosos, pero si desarrollan estas habilidades sociales, se verán potenciadas positivamente porque optimizan su calidad de vida para que se sientan satisfechos en el logro de sus objetivos (Hanco et al., 2021).

Desde una perspectiva más general, es una combinación de interacción efectiva entre múltiples sujetos, creando un ambiente que promueve la comunicación, la expresión de ideas y sentimientos, lo cual son necesarias para el desarrollo de buenas relaciones personales, pero muchas veces causan malestar y molestia porque es un medio de aprendizaje (Espinoza, 2003).

Comunicación

Un factor fundamental de la sociedad es la comunicación, ya que facilita la coordinación y la fluidez, además, aumenta la productividad y eficiencia en las tareas, por lo mismo, al escuchar se pueden satisfacer las necesidades de otras personas.

Figuroa y Salas (2022) la conceptualizan como la transferencia de información a múltiples personas a través de canales, generalmente expresando sugerencias, quejas, dudas y consultas. Esto significa que el remitente principal del mensaje es el cliente, donde el receptor debe descifrar y responder de manera eficiente.

Actitudes

González y Vilchez (2022), en su investigación, afirman que las actitudes “son sentimientos que pueden llegar a ser positivos o negativos expresados frente a ciertos estímulos y asociados con características emocionales cualitativas” (p. 3).

Manejo de conflictos

Menciona que el manejo de conflictos es la forma de accionar del trabajador ante situaciones negativas en la organización.

Dimensión Motivación: La motivación es una razón constante para utilizar eficazmente enfoques orientados a objetivos. En un estímulo, tener una disposición que energiza o selecciona y dirige el comportamiento de las personas en relación con una actividad o negocio. Es decir, la motivación se constituye como un papel importante que orienta el comportamiento de un individuo hacia una meta, de modo que la búsqueda de esta satisfacción se resuelve en un motivo para incrementar la eficiencia del trabajo en la organización.

Desde otro punto de vista, la motivación es auto dependiente, ya que es un compromiso que se toma con el objetivo de poder realizar un buen trabajo o producto, por lo que, si una persona está motivada, su desempeño será mucho mejor en comparación. a otros (Guido et al., 2024).

Según Maslow, la motivación es una fuerza que proviene del interior del individuo y se basa en la intensidad del deseo de satisfacer sus necesidades. Según su teoría, las necesidades humanas se organizan según el orden fisiológico (salario adecuado, entorno físico), de seguridad (seguridad laboral, entorno no agresivo, estabilidad laboral), social (relaciones con superiores, relaciones con colegas), uno mismo (autoestima, reputación laboral, habilidades, atracción laboral, responsabilidad), autorrealización (desarrollo de las propias capacidades, satisfacción personal, desarrollo creativo y confianza en uno mismo).

Incentivos

El incentivo laboral se conceptualiza como la fuente o medio para motivar a uno o más empleados a desempeñarse al máximo, superando las expectativas. Los incentivos se dividen básicamente en: incentivos monetarios e incentivos financieros. Los incentivos financieros adoptan la forma de desarrollo personal, independencia, horarios de trabajo flexibles y participación en la toma de decisiones, mientras que los incentivos monetarios incluyen pagos directos en efectivo (Gonzales, 2020).

Aptitud

Define la aptitud como la capacidad de un individuo para adquirir nuevas habilidades y sobresalir a través del aprendizaje. Está conectado con el deseo de querer aprender cosas nuevas. A menudo se confunden las capacidades con lo que una persona ha aprendido del pasado, pero la aptitud es lo que una persona puede hacer en el futuro (Correa et al., 2018).

Competencias

López (2017) menciona que “es un conjunto de actitudes, habilidades y conocimientos que se deben emplear para cumplir y definir una responsabilidad profesional, para asegurar un buen puesto de trabajo demostrando un desempeño competitivo” (p. 19).

Dimensión Trabajo en Equipo: Chiavenato señala que el trabajo en equipo es la actitud que muestran los empleados que trabajan con colegas, así como la capacidad de crear, desarrollar, alcanzar y actualizar creativamente objetivos comunes. El trabajo en equipo se convierte en una parte necesaria de la práctica de cada miembro porque una cosa complementa a la otra. Esta es una forma de trabajar en la que todos tienen una responsabilidad, en la que hay más conocimientos, aportes y habilidades, lo que ayuda a enriquecer a los demás y también permite trabajar y coordinar mejor. El trabajo en equipo se caracteriza por el objetivo. identificación, aceptación de roles, comunicación flexible y clara, cooperación voluntaria, apoyo mutuo, cohesión, conexión, identificación y buenas relaciones interpersonales (Worki, 2022).

Liderazgo

La capacidad de intervenir en un equipo y guiarlo para lograr una meta o un conjunto de metas se conoce como liderazgo. No todos los líderes son gerentes ni, por lo general, es necesario otorgar liderazgo. La capacidad de intervenir de forma independiente en una organización donde el liderazgo toma decisiones para continuar, recibir orientación y compartir la visión de los colegas (Aguirre et al., 2017).

Metas

Las metas objetivas se enfocan en conseguir un resultado con un cierto nivel de habilidad para completar la tarea en un tiempo determinado hasta lograr el objetivo deseado, el establecimiento adecuado. El logro de metas sucede cuando hay personas que proporcionan orientación y aumentan la motivación al trabajador (Alvarado et al., 2021).

2.2.4. Definición de términos básicos

2.2.4.1 Síndrome de Burnout

El *burnout*, conocido como quemarse por el trabajo, o de desgaste profesional, corresponde a un síndrome psicoemocional que aparece en personas cuya ocupación es el cuidado y la atención a otras personas. De la misma forma, generan respuestas ante los factores estresantes, ya sean emocionales o interpersonales, que tienen relación con su trabajo. Tres dimensiones básicas de esta respuesta son el agotamiento emocional, la despersonalización y la sensación de realización personal (Ccoscco, 2020).

2.2.4.2. Desempeño laboral

Al respecto, Allers afirma que el desempeño laboral es el estudio y gestión de una persona que permite la supervisión y coordinación de sus principales actividades y objetivos. Como resultado, podrá destinar sus habilidades, conocimientos, colaboradores personales y profesionales para mejorar continuamente los objetivos de la organización y aprovechar al máximo sus recursos humanos en el momento oportuno (Ccoscco, 2020).

2.2.4.3. Agotamiento emocional

Es una condición en la cual el empleado es afectado emocionalmente, por lo que siente ya no poder más, puede sentirse cansado emocionalmente debido a la constante atención de pacientes y por las tareas que realiza a diario (Gutiérrez, 2022).

2.2.4.4. Despersonalización

Es una combinación de rasgos, una resistencia pasiva deshumanizadora hacia uno mismo y hacia los demás, principalmente hacia aquellos que obtienen beneficios de su trabajo. Se trata de un cambio en la autoconciencia que hace que la persona se sienta más sensible, desconocida y distante (Gutiérrez, 2022).

2.2.4.5. Realización personal

Es la percepción subjetiva que tiene una persona sobre su competencia, eficacia y logros en el ámbito laboral. Implica sentirse útil, valioso y satisfecho con el trabajo realizado. En el contexto del *burnout*, una baja realización personal significa sentir que el esfuerzo no da frutos, que no se cumplen los objetivos personales o que no se está creciendo profesionalmente (Baldeón et al., 2023).

2.2.4.6. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales en el contexto laboral se definen como interacciones bidireccionales entre dos o más personas, e involucran componentes esenciales como la comunicación asertiva, la escucha activa, la resolución constructiva de conflictos y la expresión genuina de pensamientos y emociones. Estos elementos son fundamentales para fomentar un entorno laboral colaborativo y optimizar el desempeño de los trabajadores (Gutarra, 2022).

2.2.4.7. Motivación

Tasayco (2024) señala que hace referencia a aquel impulso o sentimiento que posee la habilidad de modificar el comportamiento de los empleados con el objetivo de potenciar cada destreza, promoviendo y optimizando para que se logren metas institucionales.

2.2.4.8. Trabajo en equipo

Hanco et al. (2021) consideran que el efecto más relevante de un equipo es la capacidad de lograr más objetivos de forma colectiva que de forma individual. Ofrece empoderamiento a cada uno de los integrantes, suprimiendo las barreras que pueden dificultarles la realización adecuada de sus tareas. Además, fomenta organizaciones laborales más adaptables y con menor jerarquía.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIBALES

3.1. Hipótesis

3.1.1 *Hipótesis general:*

H1: Existe relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

Ho: No existe relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

3.1.2. *Hipótesis específicas:*

- Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.
- Existe relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024
- Existe relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.
- Existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.
- Existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión motivación del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.
- Existe relación entre síndrome de burnout y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

3.2. VARIABLES

3.2.1. V1: Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout se define como un estado de desgaste físico y emocional que afecta al trabajador como resultado de una exposición prolongada a situaciones de estrés laboral. Esta condición genera una progresiva desmotivación hacia las responsabilidades profesionales, acompañada de sentimientos negativos, actitudes de rechazo hacia el entorno laboral y una marcada disminución de la autoestima. Se trata, en esencia, de una respuesta desadaptativa frente al estrés crónico en el ámbito ocupacional, que se manifiesta a través de tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización y disminución en la realización personal.

3.2.2. V2: Desempeño Laboral

El concepto de desempeño laboral hace referencia al conjunto de acciones que ejecuta un trabajador para cumplir con los objetivos y metas organizacionales dentro de un plazo establecido. Este rendimiento está influenciado por diversos factores, entre ellos, las características personales, habilidades individuales, necesidades particulares y la forma en que la persona se relaciona con sus compañeros, con el entorno de trabajo y con la sociedad en general.

3.2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel Total
Síndrome de Burnout	Maslach y Jackson hacen mención que el síndrome de burnout es un síndrome tridimensional, en el que los empleados exhiben agotamiento emocional, despersonalización o actitudes cínicas, actitudes negativas hacia los clientes y bajo logro personal. Este síndrome suele ocurrir en personas cuyos trabajos implican mucha interacción social.	La medición de las variables se realizará mediante la aplicación de un cuestionario (Maslach Burnout Inventory) basado en una escala Likert (0 = Nunca, 1 = Varias veces al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Algunas veces al mes, 4 = Una vez por semana, 5 = Pocas veces a la semana, 6 = Todos los días) Este instrumento consta de 22 ítems divididos en 3 dimensiones con sus respectivos indicadores de	Agotamiento Emocional	-Sobrecarga laboral -Vacío emocional -Fatiga	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Ordinal Tipo Likert	Bajo: 0-44 Medio: 45-88 Alto: 89-132
			Despersonalización	- Deshumanización -Sentimiento de culpabilidad -Identidad Personal	5, 10, 11, 15 y 22		
			Realización Personal	-Desmotivación -Sentimiento de insatisfacción profesional -Autoestima	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21		

		acuerdo con la realidad de la investigación,					
Desempeño Laboral	Chiavenato hace mención que el desempeño laboral se define como las acciones o comportamientos observados entre los empleados que son relevantes para el logro de las metas organizacionales. De hecho, los autores identifican el buen desempeño laboral como la ventaja más relevante que posee una organización.	Las variables se medirán mediante el cuestionario basado en la escala Likert (1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre, 5=siempre). Este instrumento consta de 18 elementos (Cada dimensión consta de 3) con sus respectivos indicadores de acuerdo a la realidad de la investigación.	Relaciones interpersonales	Comunicación	1-2	Ordinal Tipo Likert	Deficiente: 18-41 Regular: 42-63 Bueno: 64-86 Excelente: 87-108
				Actitudes	3-4		
				Manejo de conflicto	5-6		
			Motivación	Incentivos	7-8		
				Aptitud	9-10		
				Competencias	11-12		
			Trabajo en equipo	Liderazgo	13-14		
				Metas	15-16		
				Compromiso	17-18		

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

El método es hipotético-deductivo, ya que intenta dar respuesta a diversos problemas que surgen en la investigación, a través de ello, se aceptan o rechazan las hipótesis en función de los resultados obtenidos que nos permiten llegar a las conclusiones (Ruiz, 2020).

4.2. Tipo de investigación

Este tipo es básico porque el propósito de la investigación es adquirir sistemáticamente nuevos conocimientos con el único fin de aumentar la comprensión de una situación específica (Monje, 2011).

4.3. Enfoque de la investigación

La investigación utiliza un enfoque cuantitativo porque trata de fenómenos que pueden medirse analizando datos recopilados mediante métodos estadísticos. El objetivo principal es explicar, predecir y controlar objetivamente la causa (Arias et al., 2022).

4.4. Nivel de investigación

El nivel es correlacional pues su objetivo será comprender cómo se relacionan una variable con otras variables, por lo que se llevará a cabo a nivel descriptivo correlacional. En este punto, se formulan hipótesis pertinentes y se relacionan dos variables (Arias et al., 2022).

4.5. Diseño de investigación

El diseño empleado en el estudio es no experimental. Aquí, las variables en estudio no están sometidas a ningún estímulo o condición experimental y los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alteraciones. Las variables de estudio tampoco son manipuladas ni controladas (Arias et al., 2022).

Asimismo, la investigación es de corte transversal. Este tipo de investigación recopila datos en un momento específico y una sola vez. Es como tomar una fotografía o una radiografía y describirla en un estudio (Arias et al., 2022).

4.6. Población y muestra

3.6.1 Población

La población es el recuento de todos los elementos de la población y el conjunto de todas las instancias que cumplen ciertas especificaciones (Cortez et al., 2021).

La población de estudio abarca a todo el personal de salud que labora en un centro de salud de Cusco. Como resultado, se determinaron 62 trabajadores como población. Para este estudio se encuentran médicos, enfermeros, odontólogos, psicólogos, nutricionistas, etc.

3.5.2 Muestra

En cuanto a la muestra, Mozo y Paquirachi (2021), mencionan que cuando el tamaño de la muestra es igual al tamaño de la población, se utiliza esta clasificación. Dado que se muestrea comprende la totalidad de la población y la cantidad de sujetos es manejable, por ello, la muestra se considera censal.

Dentro de la investigación se consideró como muestra a toda la población de estudio, ya que es una población definida. Para ello, se utilizó un muestreo censal, conformado por 60 trabajadores que participaron para responder los dos instrumentos con criterios de inclusión y exclusión.

3.5.3 Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Trabajadores de atención, que comprenden enfermeros, médicos, obstetras, psicólogos, etc.
- Trabajadores del centro de salud que asistan el día de la evaluación.
- Trabajadores que tengan más de 10 meses de servicio.

- Personal que firme el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Trabajadores del área administrativa del centro de salud de Cusco.
- Trabajadores del centro de salud que no asistan el día de la evaluación.
- Trabajadores con menos de 10 meses de servicio.
- Personal que no firme el consentimiento informado.

4.6. Proceso de recolección de datos

En esta fase de la investigación se emplearon encuestas y cuestionarios como métodos para la recolección de información, utilizando en particular el “Cuestionario Desempeño Laboral” y el “Cuestionario Maslach Burnout Inventory”. Ambos instrumentos fueron aplicados de manera presencial. Además, se contó con la autorización formal de las autoridades correspondientes de la institución. Cada participante recibió un consentimiento informado claro y detallado antes de ser incluido en el estudio.

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para la recopilación de datos, se aplicaron como técnica las encuestas, compuestas por un conjunto de preguntas dirigidas a los colaboradores que conformaron la muestra representativa, contenidas en un cuestionario estructurado. Posteriormente, la información obtenida fue registrada y procesada utilizando el software estadístico IBM SPSS en su versión 27.

4.7. Instrumentos

Se aplicaron dos instrumentos compuestos por preguntas cerradas, organizadas bajo una escala Likert de selección múltiple. Uno de los cuestionarios fue diseñado para evaluar la primera variable, mientras que el segundo estuvo orientado a la segunda variable (Hernández et al., 2014).

- **Variable 1:** Maslach Burnout Inventory

- **Variable 2:** Cuestionario de desempeño laboral

V1: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Ficha técnica

Nombre original: Cuestionario Maslach Burnout Inventory.

Autor del instrumento: Christina Maslach, Universidad de Berkeley,
California 1986

Adaptación peruana: Sonia Aguila y Nélida Pariona. Perú

Año de adaptación: 2022

Forma de aplicación: Individual o grupal

Tiempo de administración: 20 min.

Estructura: Cuestionario contiene 22 preguntas dividida en 3 dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal).

Objetivo: Medir o evaluar la frecuencia del síndrome de burnout e Identificar factores relacionados con las tres dimensiones para tomar medidas preventivas, desarrollar un plan para corregir áreas problema o acciones correctivas urgentes.

Descripción: Se utiliza una escala Likert de seis niveles para las preguntas, ofreciendo distintas opciones de respuesta según el grado de acuerdo o percepción del participante 0=Nunca, 1=Pocas veces al año o menos, 2=Una vez al mes o menos, 3=Unas pocas veces al mes, 4=Una vez a la semana, 5=Pocas veces a la semana, 6= Todos los días.

Validez y confiabilidad

Maslach creó el instrumento para el síndrome de burnout, que fue validado por varios juicios de expertos. Los resultados mostraron confiabilidad por dimensiones como el agotamiento emocional de 0.9 y la despersonalización de 0.79, la realización personal de 0.71 y la consistencia interna de todos los elementos en estas dimensiones de 0.80.

La confiabilidad del instrumento se cuantifica mediante el alfa de Cronbach, que va de 0 a 1, por lo que cuanto más cerca de 1, más confiable será el instrumento. Ayudará a determinar las características de las variables en estudio.

Tabla 2

Calificación global para la variable de Síndrome de burnout

SÍNDROME DE BURNOUT		
	Mínimo	Máximo
Bajo	0 pts.	44 pts.
Medio	45 pts.	88 pts.
Alto	89 pts.	132s.

Nota. Elaboración propia.

V2: Cuestionario Desempeño Laboral

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

Creador: Chiavenato

Reconstruido por: Alicia Ccoscco de la Cruz

Año de adaptación:2020

Forma de aplicación: Grupal e personal

Tiempo: 15 min.

Estructura: Cuestionario contiene 18 preguntas cerradas divididas en 3 dimensiones (Relaciones interpersonales, Motivación, Trabajo en equipos).

Objetivo: Identificar factores relacionados con las tres dimensiones para tomar medidas preventivas, desarrollar un plan para corregir áreas problema o acciones correctivas urgentes.

Descripción: Se utiliza una escala Likert de cinco niveles para las preguntas, ofreciendo distintas opciones de respuesta según el grado de acuerdo o percepción del participante 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5=Siempre

Validez y confiabilidad

Las herramientas para medir el desempeño laboral son proporcionadas por la investigadora y fueron validadas por el juicio de 3 expertos.

Los instrumentos fueron evaluados por expertos en la materia en términos de coherencia, relevancia, claridad y validez. Después de la validación de expertos, la herramienta se probó en una prueba piloto con 20 enfermeras en una clínica privada. El propósito de esta prueba piloto fue medir la confiabilidad del instrumento utilizando el alfa de Cronbach que va de 0 a 1, por lo que cuanto más cercano a 1, mayor es la confiabilidad del instrumento.

El desempeño laboral tuvo una confiabilidad de 0.950, lo que indica que la confiabilidad es muy alta. Analizando de forma estadística la confiabilidad por dimensiones, se obtuvo 0.799 en las relaciones interpersonales y 0.904 de la motivación en trabajo en equipo la confiabilidad fue de 0.850 entonces el instrumento es confiable y aplicable.

Tabla 3

Calificación global para la variable de Desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL		
	Mínimo	Máximo
Deficiente	18 pts.	41 pts.
Regular	42 pts.	63 pts.
Bueno	64 pts.	86 pts.
Excelente	87 pts.	108s.

Nota. Elaboración propia.

4.7.1. Tratamiento de datos

Por otro lado, para el tratamiento de los datos, al comenzar el proceso de recolección de información, se obtuvo la aprobación del comité de ética para permitir aplicar el instrumento

a la población seleccionada. Asimismo, el comité de ética otorgo los documentos de autorización e identificación de los investigadores de este trabajo.

Posteriormente, se presentó la documentación correspondiente (adjuntado en anexos) a la dirección de la institución donde se solicitó la autorización de aplicación de instrumentos de investigación, quien tiene a su cargo a todos los trabajadores: Luego de recibir los documentos aceptados del área directivo, comenzamos a coordinar con los jefes de servicio para coordinar hora, fecha y lugar. A continuación, se les brindo el consentimiento informado a cada trabajador por servicio, con el propósito de explicar y aclarar detalles confidenciales durante el estudio.

El consentimiento informado se entregó una vez que nos reunimos en cada área de servicio. Además, si un trabajador no deseaba participar en ese momento, se respetó su decisión personal. Con la persona que firmo el consentimiento informado, se procedió la aplicación de los instrumentos

La aplicación de los instrumentos y recolección de datos se realizó en el mes de agosto del presente año 2024, donde se les aplico el cuestionario de Síndrome de Burnout y cuestionario de Desempeño Laboral de manera presencial a los trabajadores de salud en su área de servicio con una duración de 10 minutos por usuario en un periodo de 8 días. Para ello se coordinaron las visitas respetando las medidas de bioseguridad por parte de los evaluados y evaluadores.

4.7.2. Técnica de análisis de datos

En esta investigación, se aplicó una metodología orientada al análisis de datos mediante el uso de Estadística descriptiva que es el subcampo de la estadística que se ocupa de la recopilación, clasificación y simplificación de datos. La información recopilada se presenta en forma de tablas y gráficos, que deben explicar adecuadamente el comportamiento de la información (Acosta et al., 2014).

4.7.3. *Procesamiento de datos*

En cuanto al procesamiento de datos, se utilizaron varios programas informáticos, como Microsoft Word para crear el texto del proyecto, Microsoft Excel para crear matrices de datos y, finalmente, el software estadístico SPSS última versión 27 para crear datos con toda la información en forma de tablas y gráficos finalmente se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman para verificar las hipótesis

4.7.4. *Aspectos éticos considerados*

La autonomía, no la maldad, la beneficencia y la justicia fueron considerados como aspectos bioéticos. Además, se utilizó un consentimiento informado antes de que todos los miembros del personal del centro de salud proporcionen datos para participar en el estudio.

Principio de autonomía

Este estudio se realizó fielmente, respetando la decisión y disposición de los trabajadores del centro de salud de participar para que la información obtenida pueda tener un sustento.

Principio de no maleficencia

No hubo manipulación ni falsificación de los resultados de la encuesta realizada a los empleados del centro de salud en el estudio realizado.

Principio de beneficencia

Dentro de esta investigación de beneficencia, se recopiló información de todas las personas encuestadas y los resultados fueron confidenciales y restringidos. De la misma forma la información obtenida será utilizada para investigaciones futuras que traten sobre la misma problemática con la finalidad de beneficiar y ayudar en la mejora de la gestión institucional.

Principio de justicia

Para que los 60 empleados del centro de salud estén satisfechos con los resultados del estudio, todos los participantes fueron tratados de igual manera sin distinción.

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Prueba de normalidad

Tabla 4

Verificación de la normalidad en las variables del estudio

Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig
Síndrome de burnout	0.260	60	0.000
Desempeño laboral	0.266	60	0.000

Nota. Los datos presentados en esta tabla corresponden a los resultados obtenidos tras el análisis de la base de datos mediante el software IBM-SPSS.

Descripción

Debido a que la muestra es mayor a 50, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov para demostrar lo siguiente: p valor es menor a $<0,05$. Por ende, se rechazó la H_0 y acepto la H_a , afirmando que los datos no tienen una distribución normal. Por ello, se recomienda utilizar un método estadístico no paramétrico para llevar a cabo la prueba de hipótesis. El análisis de correlación entre las variables fue mediante Spearman.

5.2. Resultado de prueba de hipótesis

5.2.1. Prueba de la hipótesis general

H_0 : No existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de cusco, 2024.

H_1 : Existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de cusco, 2024.

Pruebas estadísticas: Rho de Spearman

Nivel de significación: 0.05

Estrategia de prueba:

Si el valor de P es $< \alpha$ (0.05) se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Si el valor de P es $\geq \alpha$ (0.05) se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Tabla 5

Análisis de la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral

				Síndrome de burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	de	Coeficiente de correlación	1,000	-,310*
			Sig. (bilateral)	.	,016
			N	60	60
	Desempeño laboral	de	Coeficiente de correlación	-,310*	1,000
			Sig. (bilateral)	,016	.
			N	60	60

Nota. Esta tabla muestra información sobre la relación existente entre las variables analizadas en la investigación.

Por lo tanto, en el estudio realizado en el centro de salud de Cusco, se identificó una correlación negativa moderada ($Rho = -0,310$) donde el valor de significancia fue de 0,016 siendo menor a (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Se concluye que existe una relación entre las variables de estudio lo que indica que a medida que el síndrome de burnout aumenta, la otra tiende a disminuir.

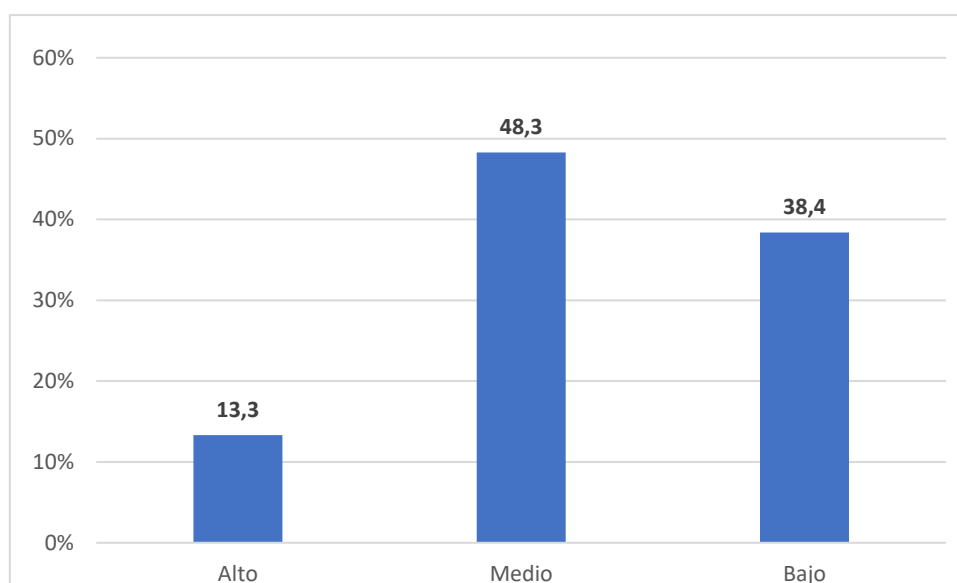
Tabla 6

Categorías del síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024

Nivel	<i>F</i>	%
Alto	8	13,3
Medio	29	48,3
Bajo	23	38,4
Total	60	100,0

Figura 1

Resultados relacionados con los niveles del síndrome de burnout manifestados en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024



La tabla 6 y la figura 1 muestran los niveles del síndrome de *burnout*. Los datos revelan que el 48.3 % de los participantes se encuentran en un nivel medio, lo cual indica una presencia de síntomas asociados al desgaste profesional, por otro lado, el 38.4 % presenta un nivel bajo de burnout, lo que sugiere una menor afectación emocional y un mejor manejo del estrés laboral. Finalmente, el 13.3 % de los participantes se ubica en un nivel alto de síndrome de *burnout*.

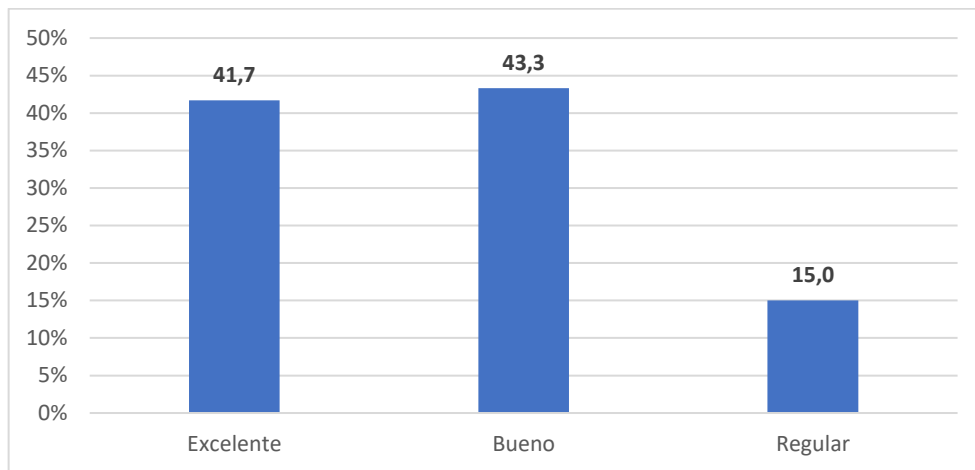
Tabla 7

Categorías para el desempeño laboral

Nivel	<i>F</i>	%
Excelente	25	41,7
Bueno	26	43,3
Regular	9	15,0
Deficiente	0	0%
Total	60	100,0

Figura 2

Resultados relacionados con los niveles del desempeño laboral manifestados en trabajadores de un centro de salud de cusco, 2024



La tabla 7 y la figura 2 muestran los niveles del desempeño laboral donde se evidencia que el 43.3 % de los trabajadores presentan un nivel de desempeño bueno. De la misma manera, se registró un 41.7 % de nivel excelente. Finalmente, el 15 % está en nivel regular y un 0 % de nivel deficiente, por lo tanto, los resultados encontrados indican que una parte de la muestra esta con un desempeño laboral regular por lo que es importante identificar y abordar posibles retos o barreras que podrían estar afectando en su desempeño.

Prueba de la primera hipótesis específica

H0: No existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de cusco, 2024

H1: Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de cusco, 2024

Correlación: Rho de Spearman

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estrategia de prueba:

Si el valor de P es $< \alpha$ (0.05) se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Si el valor de P es $\geq \alpha$ (0.05) se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Tabla 8*Análisis de la relación de la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral*

		Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,336*
		Sig. (bilateral)	,009
		N	60

Se demuestra la relación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral donde se identificó una correlación negativa moderada ($Rho = -0,336$). El valor de significancia fue de 0,009 siendo menor a (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Esto sugiere que, a medida que los niveles de agotamiento emocional aumentan, el desempeño laboral tiende a disminuir.

Prueba de la segunda hipótesis específica

H0: No existe relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

H1: Existe relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

Correlación: Rho de Spearman

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estrategia de prueba:

Si el valor de P es $< \alpha$ (0.05) se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Si el valor de P es $\geq \alpha$ (0.05) se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Tabla 9*Análisis de la relación de la dimensión despersonalización y desempeño laboral*

		Despersonalización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,014
		N	60
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,315*
		Sig. (bilateral)	,014
		N	60

Se demuestra la relación entre la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral donde se identificó una correlación negativa moderada ($Rho = -0,315$). El valor de significancia fue de 0,014 siendo menor a (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Esto sugiere que, a medida que los niveles de despersonalización aumentan, el desempeño laboral se puede ver afectado.

Prueba de la tercera hipótesis específica

H0: No existe relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

H1: Existe relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

Correlación: Rho de Spearman

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estrategia de prueba:

Si el valor de P es $< \alpha$ (0.05) se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Si el valor de P es $\geq \alpha$ (0.05) se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Tabla 10*Análisis de la relación de la dimensión realización personal y desempeño laboral*

		Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,331
		N	60
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,128
		Sig. (bilateral)	,331
		N	60

Se demuestra la relación entre la dimensión Realización Personal y la variable desempeño laboral donde se identificó una correlación positiva muy baja ($Rho=0,128$). Aquí, el valor de significancia fue de 0,331 siendo mayor a (0.05), por lo que se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis del investigador. Este resultado indica que, a mayores niveles de realización personal, es decir, cuando los trabajadores perciben un sentido de eficacia, logro y satisfacción en su labor, el desempeño laboral tiende a ser más alto.

Prueba de la cuarta hipótesis específica

H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

H1: Existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

Correlación: Rho de Spearman

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estrategia de prueba:

Si el valor de P es $< \alpha$ (0.05) se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Si el valor de P es $\geq \alpha$ (0.05) se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Tabla 11

Análisis de la relación del síndrome de burnout y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral

			Síndrome de burnout	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,492**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	-,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

El análisis muestra la relación entre la variable Síndrome de *burnout* y la dimensión Relaciones Interpersonales donde se identificó una correlación negativa moderada (Rho=-0,492). Aquí, el valor de significancia fue de 0,000 siendo menor a (0.05), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador. Este resultado indica que, a mayor presencia de síntomas de *burnout*, las relaciones interpersonales tienden a deteriorarse.

Prueba de la quinta hipótesis específica

H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión motivación del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

H1: Existe relación entre el síndrome de burnout y la dimensión motivación del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

Correlación: Rho de Spearman

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estrategia de prueba:

Si el valor de P es $< \alpha$ (0.05) se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Si el valor de P es $\geq \alpha$ (0.05) se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Tabla 12

Análisis de la relación del síndrome de burnout y la dimensión motivación del desempeño laboral

			Síndrome de burnout	Motivación
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,313*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	60	60
	Motivación	Coefficiente de correlación	-,313*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	60	60

El análisis muestra la relación entre la variable Síndrome de *burnout* y la dimensión Motivación donde se identificó una correlación negativa moderada ($Rho = -0,313$). Aquí, el valor de significancia fue de 0,015 siendo menor a (0.05), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador. Este hallazgo sugiere que a medida que aumentan los niveles de *burnout*, la motivación de los individuos tiende a disminuir.

Prueba de la sexta hipótesis específica

H0: No existe relación entre síndrome de burnout y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

H1: Existe relación entre síndrome de burnout y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.

Correlación: Rho de Spearman

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estrategia de prueba:

Si el valor de P es $< \alpha$ (0.05) se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Si el valor de P es $\geq \alpha$ (0.05) se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

Tabla 13

Análisis de la relación del síndrome de burnout y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral

			Síndrome de burnout	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,404**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	-,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

El análisis muestra la relación entre la variable Síndrome de *burnout* y la dimensión Motivación donde se identificó una correlación negativa moderada ($Rho=-0,404$). Aquí, el valor de significancia fue de 0,001 siendo menor a (0.05), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador. Este resultado indica que, a mayor presencia de síntomas de burnout menor es la capacidad o disposición para colaborar eficazmente en equipo.

5.3. Discusión de resultados

A continuación, se presenta la discusión de los resultados obtenidos en relación con los antecedentes teóricos considerados en esta investigación, con el objetivo de contrastar los hallazgos y analizar la relación entre el síndrome de *burnout* y desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024. Goicochea (2023), señala que una permanencia excesiva en el entorno laboral puede generar un impacto desfavorable en las habilidades y experiencias de los trabajadores, lo cual repercute negativamente en su rendimiento profesional.

Para ello, el objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud en Cusco, 2024, donde se obtuvieron resultados estadísticamente significativos. El análisis mediante el coeficiente Rho de Spearman arrojó un valor de -0,310 con un nivel de

significancia de $p = 0,016$. Estos resultados permitieron aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, ya que el valor de p fue inferior a $0,05$. Esto confirma la existencia de una relación inversa entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral: a mayor nivel de *burnout*, menor es el rendimiento del trabajador.

Los resultados del presente estudio son consistentes con investigaciones previas que también han evidenciado una relación inversa entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral. Águila y Pariona (2022) desarrollaron una investigación en un centro de salud donde analizaron estas dos variables, encontrando un coeficiente de correlación de Spearman Rho de $-0,472$, con un nivel de significancia de $p = 0,000$. Estos resultados indican una correlación negativa baja pero significativa, lo que sugiere que, a menor presencia de *burnout*, mayor es el nivel de desempeño laboral.

De manera similar, Ccoscco (2022) reportó una correlación negativa moderada con un coeficiente Rho de $-0,710$ y un valor de significancia de $p = 0,000$. Este hallazgo también evidencia una relación significativa entre ambas variables, concluyendo que la ausencia del síndrome de *burnout* favorece un mejor rendimiento en el trabajo. La coincidencia entre estos estudios y los hallazgos obtenidos en la presente investigación refuerza la validez de la relación inversa entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral en contextos del sector salud, donde los factores de estrés son frecuentes y pueden afectar directamente la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido por el personal.

Asimismo, los hallazgos de la presente investigación coinciden con los resultados obtenidos por Sifuentes (2021), quien, en un estudio sobre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral, reportó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $-0,657$ y un valor de significancia de $p = 0,000$. Esta correlación negativa moderada indica que, a menor presencia de *burnout*, el desempeño laboral tiende a mejorar de manera significativa. Al igual que en el presente estudio, se evidencia una relación inversa clara entre ambas variables, lo que

reafirma la necesidad de atender los factores que inciden en el agotamiento emocional del personal de salud.

Sin embargo, también se identificaron investigaciones cuyos resultados difieren de los encontrados en este estudio. Por ejemplo, Goicochea (2023), en una investigación en un centro de salud obtuvo un coeficiente de correlación Rho de -0,115 y un valor de significancia de $p = 0,427$, lo cual indica una correlación negativa muy baja y estadísticamente no significativa. En este caso, se aceptó la hipótesis nula, concluyendo que no existe una relación significativa entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral. De manera similar, Estrada (2019), en su estudio desarrollado en la ciudad de Cusco, obtuvo un coeficiente Rho de 0,082 con un valor de significancia de $p = 0,359$, también superior al umbral de 0,05. Al igual que Goicochea, Estrada concluyó que no existe correlación entre las variables analizadas, rechazando la hipótesis alterna.

Estas diferencias podrían explicarse por factores metodológicos, características específicas de las poblaciones estudiadas o variaciones en los contextos institucionales y organizacionales. A pesar de estas discrepancias, la mayoría de estudios revisados respaldan la relación inversa entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral, tal como se evidenció en la presente investigación.

Al comparar los resultados obtenidos en el presente estudio con los hallazgos de Águila y Pariona (2022) y Ccoscco (2022), se observa una clara similitud en las conclusiones, ya que, en ambos casos, se afirma la existencia de una relación inversa entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral. Esta coincidencia podría estar relacionada con la presencia de dificultades comunes entre los trabajadores del sector salud, particularmente en el manejo inadecuado de técnicas de afrontamiento del estrés. La carencia de estos recursos psicológicos puede afectar negativamente diversas áreas del entorno laboral, tales como las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la eficacia en el cumplimiento de funciones. En este

sentido, se puede afirmar que un incremento en los niveles de *burnout* aumenta la probabilidad de un deterioro en el desempeño laboral.

No obstante, también se encontraron estudios que difieren de estos hallazgos. Por ejemplo, Goicochea (2023) no encontró una relación significativa entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral, lo que podría atribuirse a diferencias en las características sociodemográficas y contextuales de la población estudiada. Este estudio fue desarrollado en una región geográfica distinta, con realidades económicas, culturales y organizacionales particulares, lo cual puede influir en la percepción del estrés y en la manera en que se manifiesta el síndrome de *burnout*. Estas variaciones regionales subrayan la importancia de considerar el contexto al interpretar los resultados al diseñar intervenciones para mitigar el impacto del *burnout* en el personal de salud.

Respecto al primer objetivo específico, que tuvo como propósito identificar el nivel del síndrome de *burnout* en los trabajadores de un centro de salud en Cusco, los resultados evidenciaron que la mayoría de los participantes se encuentran en un nivel medio de afectación, representando el 48.3 % de la muestra total. Le sigue el nivel bajo, con un 38.4 %, y finalmente, un 13.3 % se ubica en el nivel alto. Estos datos corresponden a un total de 60 encuestados, lo que permite concluir que el síndrome de *burnout* se manifiesta predominantemente en un nivel medio dentro de la población estudiada.

Esta distribución refleja que, aunque la mayoría de los trabajadores no presentan niveles críticos del síndrome de *burnout* existe un porcentaje significativo que experimenta síntomas moderados. Esta situación representa un riesgo potencial para el bienestar y el desempeño laboral si no se implementan estrategias preventivas efectivas que permitan mitigar el avance del síndrome de *burnout* en el personal.

Los hallazgos del presente estudio encuentran respaldo en otras investigaciones similares desarrolladas en contextos nacionales e internacionales. Por ejemplo, Flores (2021)

realizó un estudio en EsSalud, Iquitos, donde encontró que el 90.9 % del personal del Servicio de Patología presentaba un nivel medio de síndrome de *burnout*, seguido por un 6.5 % con nivel bajo y un 2.6 % con nivel alto, ello, en una muestra de 77 trabajadores. Estos resultados coinciden con los obtenidos en esta investigación, en la cual también predomina el nivel medio de *burnout* entre los participantes.

De manera similar, Dias et al. (2022) llevaron a cabo un estudio sobre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia en Ecuador. Los resultados mostraron que el 53.8 % ($n = 43$) del personal presentó un nivel medio de *burnout*, el 31.3 % un nivel bajo y el 12.5 % un nivel alto, en una muestra de 79 encuestados. Esta tendencia sugiere que el nivel medio del síndrome de *burnout* es una constante en profesionales de la salud, posiblemente asociado a la alta carga laboral y la exposición prolongada a situaciones estresantes, especialmente en periodos de crisis sanitaria. Estos hallazgos respaldan la importancia de implementar estrategias de intervención y prevención del *burnout* en contextos clínicos para preservar el bienestar del personal y optimizar su desempeño laboral.

Por otro lado, en investigaciones realizadas en la ciudad del Cusco, Rojas (2022) y Abarca y Cáceres (2022) también exploraron la relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral. Rojas no encontró una relación inversa significativa entre las variables, aceptando la hipótesis nula. En contraste, el estudio de Abarca y Cáceres evidenció una correlación inversa tanto a nivel general como al analizar las dimensiones específicas del síndrome de *burnout*. Estas diferencias ponen de manifiesto la influencia de factores contextuales, metodológicos y organizacionales que podrían incidir en la manifestación del *burnout* y su impacto en el desempeño laboral.

Estos hallazgos concuerdan con los resultados obtenidos en la presente investigación, en la que se identificó un nivel medio de síndrome de *burnout*, lo cual evidencia su presencia en la población evaluada. Este patrón se repite en otros estudios comparativos, los cuales

también reportan niveles medios de *burnout*, lo que confirma la existencia de esta problemática en el personal de salud.

En los últimos años, se ha observado un incremento del estrés profesional, atribuido a la constante interacción con los usuarios, tratos laborales desiguales, condiciones inadecuadas en el ambiente de trabajo y una excesiva carga laboral. Estos factores contribuyen al desarrollo del estrés crónico, el cual, de no ser gestionado adecuadamente, deriva en el síndrome de *burnout*, afectando negativamente el desempeño de los trabajadores.

Cabe señalar que, a pesar de que las poblaciones estudiadas son diversas —pues uno de los estudios fue realizado en Cusco (Perú), otro en Iquitos (Perú) y un tercero en Ecuador—, las similitudes en los niveles de *burnout* identificados permiten inferir que no existen diferencias sustanciales en los resultados. Esto sugiere que, independientemente de las características sociodemográficas de cada contexto, el personal de salud está expuesto a condiciones laborales que favorecen el desarrollo del síndrome de *burnout* y, por consiguiente, afectan su desempeño laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico, orientado a identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud de Cusco, los resultados revelaron que el 43.3 % de los participantes presentó un desempeño calificado como bueno, seguido por un 41.7 % con un desempeño excelente, y finalmente un 15 % ubicado en el nivel regular. Estos datos reflejan una tendencia positiva en cuanto al rendimiento de los trabajadores, ya que la mayoría se concentra en los niveles más altos de desempeño. No obstante, la presencia de un grupo con desempeño regular evidencia la necesidad de fortalecer aspectos como la motivación, el reconocimiento laboral, el clima organizacional y la salud mental, considerando que estos factores pueden estar estrechamente relacionados con el desarrollo del síndrome de *burnout*.

Custodio (2022), quien realizó un estudio sobre el síndrome de *burnout* y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud en la ciudad de Áncash afirma que el 61.9 % del

personal de salud muestra un nivel regular de desempeño laboral mientras que el 21.43 % mantiene un nivel malo y el 16.67 % un nivel bueno de un total de 42 encuestados.

Se menciona que el desempeño laboral es el grado de cumplimiento de objetivos a nivel institucional por parte del trabajador y el logro de metas que se premian de maneras distintas motivándoles, reconociendo su labor para mejorar su desempeño. Los resultados obtenidos evidencian que el desempeño laboral se mantiene en un nivel bueno y excelente lo cual quiere decir que, si se dejan de lado algunos aspectos como trabajo en equipo, incentivos, etc. puede generar un aumento de tensión y carga laboral para los colaboradores.

En relación con el tercer objetivo específico, orientado a determinar la relación entre la dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud en Cusco, los resultados obtenidos mediante el coeficiente Rho de Spearman revelaron un valor de -0.336 con un p-valor de 0.009. Estos datos permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, al encontrarse un nivel de significancia menor a 0.05. Esto confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa e inversa entre ambas variables. En consecuencia, se interpreta que a medida que aumenta el agotamiento emocional, el desempeño laboral tiende a disminuir, lo cual destaca la necesidad de intervenir en el bienestar emocional del personal para preservar y mejorar su rendimiento en el entorno profesional.

Tales resultados se asocian con los identificados por Flores (2021), quien llevó a cabo un estudio en la ciudad de Iquitos, centrado en la relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.540, lo cual indica una correlación negativa moderada entre la dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral. El valor de significancia fue de $p = 0.000$, menor al umbral de 0.05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, concluyéndose que existe una relación significativa entre ambas variables.

En contraste, Márquez (2020) desarrolló una investigación en Guayaquil, donde no se evidenció una relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral. Aunque el coeficiente de Pearson fue de -0.612, indicando también una correlación negativa moderada, ya que el valor de $p = 0.081$ superó el nivel de significancia establecido, por lo que se aceptó la hipótesis nula.

Por su parte, los resultados del estudio de Márquez coinciden en cierto grado con los hallazgos de Condezo (2021), quien investigó a enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en la ciudad de Lima. En su análisis, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.192, señalando una correlación positiva baja entre agotamiento emocional y desempeño laboral. Sin embargo, el valor de significancia fue de $p = 0.088$, muy superior al nivel crítico de 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis alterna.

Al comparar estos estudios, se observa una variabilidad en los resultados, pese a que todos abordan las mismas variables. Esta discrepancia puede atribuirse a factores contextuales y sociodemográficos, considerando que las investigaciones se llevaron a cabo en regiones distintas: Cusco, Iquitos, Guayaquil y Lima. Aun así, se reconoce cierta similitud en cuanto a la tendencia general de los datos, lo que sugiere que el agotamiento emocional puede tener un impacto negativo en el desempeño laboral, aunque la magnitud y la significancia de dicha relación pueden variar según el entorno y las características de la población estudiada.

En síntesis, se observa que el personal de los centros de salud suele laborar extensas jornadas, frecuentemente con turnos dobles que superan las ocho horas diarias, en contacto constante con pacientes y sus familiares. Estas condiciones laborales generan altos niveles de presión y agotamiento, los cuales, en función del tiempo de servicio, pueden incidir negativamente en el desempeño profesional. Los resultados obtenidos en este estudio respaldan la existencia de una correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, lo cual

sugiere que, de no abordarse adecuadamente esta problemática, podría comprometerse la salud física y mental de los trabajadores, así como la calidad del servicio que brindan.

En relación con el cuarto objetivo específico, que tuvo como finalidad determinar la relación entre la dimensión de despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud de Cusco, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniéndose un valor de -0.315 con un p-valor de 0.014. Estos resultados, al presentar un nivel de significancia menor a 0.05, permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, confirmando así la existencia de una relación inversa y estadísticamente significativa entre ambas variables. En otras palabras, a mayor nivel de despersonalización, menor desempeño laboral.

Tales resultados se asocian con los identificados por Alcántara (2021), en un centro de salud de la ciudad de Contumazá, quien investigó la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. Los resultados obtenidos mostraron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.488, lo que indica una correlación negativa moderada entre la dimensión de despersonalización y el desempeño laboral. Además, el valor de $p = 0.000$ fue menor a 0.05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, confirmando una relación significativa entre ambas variables.

Por otro lado, Vegas (2022) realizó una investigación con enfermeras en Lima, donde también se encontró una correlación significativa entre despersonalización y desempeño laboral. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.486, con un valor de $p = 0.004$, lo que es menor a 0.05, respaldando la existencia de una relación entre estas dos variables.

Al comparar los estudios de Alcántara (2021) y Vegas (2022), se observa que ambos investigadores identificaron una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral, aunque en sentidos opuestos. Alcántara reportó una correlación negativa, sugiriendo que la despersonalización deteriora el rendimiento laboral, mientras que Vegas

encontró una correlación positiva, indicando que la despersonalización podría estar asociada con un desempeño laboral mejor en ciertos contextos. No obstante, ambos autores coinciden en que la despersonalización genera una crisis emocional en los trabajadores, provocando que se distancien física y mentalmente de sus funciones y de sus compañeros. Estos hallazgos refuerzan la idea de que factores como el agotamiento, la fatiga y la carga laboral pueden afectar significativamente el desempeño de los trabajadores, en consonancia con el presente estudio.

En cuanto al quinto objetivo específico, que buscó determinar la relación entre la dimensión de realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud en Cusco, los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.128 con un p-valor de 0.331. Estos resultados indican que el valor de significancia es superior a 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula. De esta manera, se confirma la ausencia de una relación entre la dimensión de realización personal y el desempeño laboral. Este hallazgo sugiere que la percepción de autorrealización personal no influye de manera directa en el rendimiento laboral de los trabajadores evaluados, posiblemente debido a la intervención de otros factores contextuales o motivacionales.

Estos hallazgos tienen resultados similares a los obtenidos por Goicochea (2023), que llevó a cabo una investigación sobre el *burnout* y el desempeño laboral de los empleados de EsSalud en la ciudad de Trujillo, en la cual se encontró un coeficiente de correlación de Pearson de -0.261, lo que indica una correlación negativa baja entre la dimensión de realización personal y el desempeño laboral. Además, el p-valor de 0.068 superó el umbral de 0.05. Esto llevó al investigador a aceptar la hipótesis nula, concluyendo que no hubo una relación significativa entre ambas variables.

De manera similar, Flores (2021) realizó un estudio en la ciudad de Iquitos sobre el síndrome de *burnout* y su impacto en el desempeño laboral. En este estudio, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.198$), se encontró una correlación

positiva débil, con un valor $p = 0.084$, también superior a 0.05, lo que llevó a concluir que no existe una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral.

A partir de los resultados obtenidos en estos estudios, se puede deducir que el estrés laboral, el cual está estrechamente vinculado a la presión y la carga de trabajo, puede afectar la realización personal a lo largo del tiempo. Aunque los resultados de Goicochea y Flores muestran que no hay una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral, cabe señalar que la realización personal, aunque no se vincula directamente con el desempeño, podría influir de manera tanto negativa como positiva en los trabajadores, dependiendo de las condiciones laborales y los factores individuales.

En relación con el sexto objetivo específico de la investigación, que buscó determinar la relación entre el síndrome de burnout y la dimensión de relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud en Cusco, los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman mostraron un valor de -0.492 con un p-valor de 0.000. Estos resultados indican una relación inversa y estadísticamente significativa entre ambas variables, ya que el valor de p es inferior a 0.05. Como consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, lo que confirma la existencia de una relación negativa entre el síndrome de *burnout* y la dimensión de relaciones interpersonales en el desempeño laboral. Esto implica que un aumento en los niveles de *burnout* impacta negativamente en la calidad de las relaciones interpersonales dentro del entorno de trabajo.

Tales resultados se asocian con el estudio identificado por Márquez (2020) en Guayaquil con el objetivo de determinar la relación entre el desempeño laboral y el síndrome de *burnout* en profesionales de la salud en cuidados intensivos del Hospital Los Ceibos. El autor identificó una relación significativa entre ambas variables. Este hallazgo es consistente con los resultados de la presente investigación, que también muestran una relación entre el síndrome de *burnout* y la dimensión de relaciones interpersonales en el desempeño laboral.

Esta conexión puede ser teóricamente sustentada en los planteamientos de las habilidades sociales, que destacan la importancia de la socialización como un factor clave para reducir los niveles de estrés laboral y, por ende, la aparición del síndrome de *burnout*.

Por otro lado, Huamani y Tovar (2022), en un estudio realizado en una micro red de salud en la ciudad de Chilca, encontraron un coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.860, lo que indica una fuerte correlación negativa entre el síndrome de *burnout* y las relaciones interpersonales. Además, el p-valor de 0.001, inferior a 0.05, permitió a los autores aceptar la hipótesis alterna. Estos resultados sugieren que la mejora en las relaciones interpersonales podría contribuir a la disminución del síndrome de burnout, una conclusión que refuerza la importancia de un ambiente laboral saludable y colaborativo para mitigar los efectos del estrés crónico.

El séptimo objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación entre el síndrome de *burnout* y la dimensión motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud en Cusco en 2024. Los resultados obtenidos mediante el coeficiente Rho de Spearman arrojaron un valor de -0,313 y un p-valor de 0,015. Este valor de p es inferior al umbral de significancia de 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, confirmando así una relación inversa significativa entre el síndrome de *burnout* y la motivación en el desempeño laboral. La magnitud del coeficiente (-0,313) sugiere una correlación moderada negativa entre ambas variables, indicando que a medida que aumenta el síndrome de burnout, la motivación de los trabajadores tiende a disminuir.

Tales resultados se asocian los estudios de Vegas (2022), quien realizó una investigación en Lima con el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería. Los resultados revelaron una relación estadísticamente significativa entre ambas variables y sus dimensiones, encontrando una relación particular entre el síndrome de *burnout* y la dimensión motivación del desempeño

laboral. Este hallazgo coincide con los resultados obtenidos en el presente estudio, donde se evidenció también una relación significativa entre ambas variables. Estos resultados sugieren que las experiencias de impulso motivacional frente a las demandas laborales podrían generar un impacto positivo en la reducción del estrés y, por ende, prevenir la aparición del síndrome de burnout en el personal de salud.

Por otro lado, Goicochea (2023), en su investigación realizada en Trujillo, titulada *Desempeño laboral y síndrome de burnout del personal de Essalud*, buscó determinar la relación entre las variables de estudio. Sin embargo, sus resultados no lograron confirmar una asociación significativa entre ellas, con un valor p de 0,427, que superó el nivel de significancia bilateral de 0.05. Además, no se encontró una relación significativa entre las dimensiones del desempeño laboral y el síndrome de *burnout*. Este hallazgo no coincide con el presente estudio, en el que se confirmó la relación entre el síndrome de *burnout* y la dimensión motivación del desempeño laboral. Este contraste resalta que la motivación laboral podría desempeñar un papel crucial como recurso de afrontamiento frente a la presencia del síndrome de burnout en el personal de salud, sugiriendo que factores motivacionales pueden mitigar el impacto del *burnout* en el entorno laboral.

El octavo objetivo específico de esta investigación buscó determinar la relación entre el síndrome de burnout y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud en Cusco, en el año 2024. Los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Spearman arrojaron un valor de -0.404 y un p -valor de 0.001, lo que indica una correlación inversa significativa entre ambas variables. Al encontrarse un nivel de significancia inferior a 0.05, se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyéndose que existe una relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y la percepción del trabajo en equipo. Este resultado sugiere que, a mayores niveles de burnout, los trabajadores perciben una menor capacidad o disposición para

trabajar en equipo, lo cual puede impactar negativamente en la coordinación, comunicación y efectividad de las actividades grupales dentro del entorno de salud.

Tales resultados se asocian con los estudios de Estrada (2019), quien realizó un estudio en Cusco con el objetivo de determinar el efecto del síndrome de *burnout* en el desempeño laboral de las enfermeras en una entidad hospitalaria. Aquí, se concluyó que dicho síndrome no afecta de manera significativa el desempeño laboral del personal de enfermería. Este hallazgo contrasta con diversos estudios que evidencian una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Es importante considerar, por tanto, que las relaciones entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y el desempeño laboral no siempre se manifiestan de forma uniforme, ya que pueden estar mediadas por factores contextuales, organizacionales y personales.

El estudio de García (2021) muestra esta complejidad. Aquí, el objetivo fue analizar el impacto del síndrome de *burnout* en la satisfacción laboral del personal del Hospital IESS de Guaranda, encontrando que el síndrome de *burnout* tiene un impacto negativo significativo en la satisfacción laboral. No obstante, dicho impacto no necesariamente se refleja de manera paralela en todas las dimensiones del desempeño, como en el caso del trabajo en equipo. Esta dimensión puede tener un doble efecto. Por un lado, podría incrementar el estrés al depender de factores externos y resultados grupales, generando tensión si no hay cohesión. Por otro lado, si existe una adecuada organización y cultura colaborativa, el trabajo en equipo puede actuar como un factor protector, favoreciendo el afrontamiento del estrés laboral y disminuyendo el riesgo de *burnout*.

En ese sentido, los hallazgos del presente estudio, que evidencian una relación inversa significativa entre el síndrome de *burnout* y la dimensión trabajo en equipo, se alinean con esta segunda perspectiva. Se confirma que el síndrome de *burnout* puede deteriorar las relaciones

interpersonales y la dinámica grupal, comprometiendo el funcionamiento efectivo del equipo de salud.

Con base en los resultados obtenidos, se destaca el valor de esta investigación como aporte a la gestión de recursos humanos del centro de salud evaluado, al evidenciar empíricamente la correlación entre el síndrome de *burnout* y diversas dimensiones del desempeño laboral. Además, los hallazgos permiten contrastar y validar parte de los antecedentes teóricos y empíricos presentados, ofreciendo una base sólida para futuros estudios con enfoques explicativos. En consecuencia, se espera que estos resultados contribuyan a la mejora de los servicios mediante una atención más cuidadosa al capital humano, reconociendo su papel fundamental en la calidad de la atención en el sistema de salud.

CONCLUSIONES

- Se confirmó una relación inversa significativa entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral. A mayor presencia del síndrome, menor es el nivel de desempeño.
- El 48.3 % del personal evaluado presentó un nivel medio de *burnout*, seguido por el nivel bajo (38.4 %) y alto (13.3 %).
- En cuanto al desempeño laboral, el 43.3 % se ubicó en un nivel bueno, el 41.7 % en excelente, el 15.0 % en regular y ningún caso en deficiente.
- Se identificó una relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral, indicando que esta condición puede deteriorar la salud del trabajador cuando es persistente.
- También se encontró una relación entre la despersonalización y el desempeño laboral, lo que sugiere que, aunque los trabajadores mantienen su compromiso laboral, su desempeño puede verse afectado por la sobrecarga y el cansancio.
- No se encontró relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral, aunque esta dimensión puede influir positiva o negativamente en la calidad del trabajo.
- Se confirma la relación entre el síndrome de *burnout* y las relaciones interpersonales del desempeño laboral, indicando que el aumento del síndrome puede perjudicar las relaciones interpersonales laborales.

- Se confirma la relación entre el síndrome de *burnout* y la motivación del desempeño laboral, sugiriendo que un incremento en el síndrome afecta la motivación de los trabajadores.
- Se establece una relación significativa entre el síndrome de *burnout* y el trabajo en equipo del desempeño laboral, indicando que la ausencia del síndrome favorece un mejor trabajo en equipo y la consecución de metas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al director del centro de salud implementar talleres y programas educativos orientados a la prevención del *burnout*, con el fin de reducir su impacto negativo en el desempeño de los trabajadores. Además, se sugiere la creación de estrategias de afrontamiento del estrés que incluyan técnicas de relajación, manejo del tiempo y autocuidado.
- Se recomienda a los psicólogos del centro de salud implementar programas de gestión del estrés y autocuidado, tales como pausas activas, espacios de relajación, y talleres de manejo emocional, con el fin de prevenir el agotamiento emocional y preservar la salud mental del personal.
- Se recomienda a los psicólogos del centro de salud que lleven a cabo sesiones de sensibilización y empatía con el personal, enfocadas en la importancia de mantener una actitud humanizada en el trato con los pacientes y compañeros. Además, se debe garantizar que el personal cuente con un adecuado equilibrio entre la carga laboral y los recursos disponibles, para evitar la despersonalización y preservar su desempeño laboral.
- Se recomienda al director del centro de salud reconocer públicamente los logros del personal y establecer mecanismos de retroalimentación positiva, con el propósito de fortalecer la percepción de logro y sentido en el trabajo.
- Se recomienda a los responsables de área fomentar actividades de integración, tanto recreativas como sociales, que promuevan el trabajo colaborativo, fortalezcan la cohesión entre el personal y

contribuyan a un clima laboral positivo. Estas acciones permitirán también el desarrollo de habilidades blandas como la comunicación efectiva, el liderazgo, la empatía y la resolución de conflictos, esenciales para mejorar el desempeño y las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

- Se recomienda que los responsables del centro de salud proporcionen espacios para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores. Esto puede incluir oportunidades de capacitación, ascensos y programas de reconocimiento que fortalezcan la motivación intrínseca de los empleados, lo que podría tener efectos positivos en su bienestar general.
- Se sugiere a las autoridades del centro de salud capacitar al personal en habilidades de trabajo colaborativo y comunicación asertiva, con el fin de fortalecer la cooperación entre áreas y mejorar la eficiencia organizacional.

REFERENCIAS

- Acosta, S., Laines, B. & Piña, G. (2014). *Estadística Inferencial*. Repositorio académico UPC, 112. <http://hdl.handle.net/10757/316022>
- Aguila, S., & Pariona, N. (2022). *Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral Del Personal De Salud Que Labora En El Centro De Salud De San Jerónimo, Andahuaylas 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica De Los Andes] Repositorio Institucional UTEA: <https://hdl.handle.net/20.500.14512/350>
- Aguirre, G., Serrano, B., & Sotomayor, G. (2017). El Liderazgo. *Revista Científica De La Universidad De Cienfuegos*, 9(1), pp. 187-195. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Arana, M. (2022). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el Personal De Enfermería de una Clínica Privada* [Tesis de Licenciatura]. Lima: Repositorio UNW. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7435>
- Abarca Berrios, D. & Cáceres Huaman, Y. (2022). *Síndrome de Burnout y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022* [Tesis de Licenciatura]. Cusco: Repositorio UCV. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108596>
- Ayala Quispe, K., & Rojas Martinez, S. (2024). *Desempeño Laboral y el Síndrome de Burnout en el Departamento de Emergencias del Hospital de Ayacucho – 2023* [Tesis de Licenciatura]. Repositorio Continental. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/15104>
- Alvarado Arbildo, G., Chumbes Huilca, P., Ruiz Vásquez, H., Díaz Zumaeta, J., & Raygada Paredes, S. (2024). Las metas y el desempeño laboral en el trabajo docente en la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios de la UNAP – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 5443–5452. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11749

- Alcala, R. (2023). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en personal médico del Departamento de Medicina de Hospital Nivel III-1 de Trujillo, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/140506>
- Alcántara, J. (2021). *Síndrome De Burnout y Desempeño Laboral en Trabajadores del Centro de Salud Contumazá durante la pandemia, 2021* [Tesis De Licenciatura, Universidad Nacional De Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC.
<http://hdl.handle.net/20.500.14074/4773>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vásquez, M. (2022). Metodología De La Investigación: El Método Arias Para Realizar Un Proyecto De Tesis. *Perú. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú*. DOI:
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Baldeón Dávila, M. R., Janampa López, L. R., Rivera Lucas, J. A., & Santivañez Meza, L. M. (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. *Latam: Revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1).
- Bricio Garces, S. & Pacheco Guerra, G. (2020). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño de las funciones de enfermería en el Hospital General Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo en los meses de octubre del 2019 a febrero del 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo] Repositorio Institucional UTB.
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7989>
- Castro, F. (2023). *La Identidad Personal: Un Problema Filosófico*. LinkedIn.
<https://www.linkedin.com/pulse/la-identidad-personal-un-problema-filos%C3%B3fico-francisco-castro-guerra/>

- Ccoscco, A. (2020). *Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en una Clínica Privada Lima- 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Norbert Wiener] Repositorio Institucional Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/4829>
- Choquecondo, R. D., Calderón, D., Quispe, G., Pacompia, J., & Quispe, J. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Revista de Salud Vive*, 6(17), pp. 491-502. DOI: <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i17.240>
- Cobos, N., Leal, C., & Palafox, M. (2023). Síndrome de burnout en profesionales de enfermería que laboran en el área de urgencias en un hospital de segundo nivel en Veracruz, Ver. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), pp. 5081-5095. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6535
- Condezo, G. (2020). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58238>
- Correa, M., Abarca, N., Baños, A., & Aorca, S. (2018). Actitud y Aptitud en el proceso del aprendizaje. *Revista: Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo*. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/actitud-aptitud-aprendizaje.html>
- Cortez, L., Rodríguez, O., Meléndez, L., Velarde, C., Manrique, C., & Valverde, E. (2021). Rol docente, competencia pedagógica técnico productivo y relación con diversificación estratégica en Cetpros ugel 06, Ate 2017- 2018. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4782-4797. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.659
- Cuadra, L., & Fernández, R. (2021). El síndrome de burnout entre los profesionales sanitarios. Comunicación breve. *Revista Sanitaria de Investigación*, 2(11). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8210510>

- Custodio, P. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud de un hospital de Áncash – 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96913>
- Dias, S., Garcia, S., & Vanez, Á. (2022). Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal de salud durante la pandemia COVID 19. *HorizEnferm*, 33(2), 123-131. DOI: http://dx.doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.33.2.123-131
- De La Cruz, C. T., & Peñaloza Flores, S. L. (2020). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el personal de salud del área Covid del Hospital de Apoyo San Francisco – Vraem Ayacucho – 2020* [Tesis de Licenciatura]. Repositorio UNAC. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/6817>
- Espinoza, M. (2003). La comunicación interpersonal en los servicios de salud. *Punto Cero*, 8(7). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762003000200005
- Espinoza Rubino, E. N. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería de las áreas de psiquiatría de los hospitales de Es salud - Pasco 2022* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada Norbert Wiener. Disponible en: <info:eu-repo/semantics/bachelorThesis>
- Estrada, D. (2019). *Prevalencia del Síndrome De Burnout y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras que laboran en una entidad hospitalaria del Cusco - 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38394>
- Figueroa, A. C., & Salas Canales, H. J. (2022). Comunicación organizacional y desempeño laboral en el Área de Crédito Vehicular de una entidad financiera (Lima, Perú), 2022. *Ind. Data*, 27(2). DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v27i2.26928>.

- Flores, A. M. (2023). Síndrome de burnout: un análisis desde el ámbito organizacional. *Revista Científica Searching de Ciencias Humanas y Sociales*, 4(2), 44-61. DOI: <https://doi.org/10.46363/searching.v4i2.5>
- Flores, F. (2021). *Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en personal del servicio de patología clínica y anatomía patológica del Hospital III Essalud, Iquitos 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76711>
- Goicochea Moreno, L. E. (2023). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de un servicio de nutrición, EsSalud, La Esperanza, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/124357>
- Gonzales, R. (2020). *Influencia de los incentivos laborales en la motivación del colaborador* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. Repositorio USAT. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2720>
- González, R., Ramírez, S. C., López Castedo, A., Pastor Seller, E., & Verde Diego, C. (2020). Síndrome de burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales sanitarias. *Enferm. Glob*, 19(58), 141-161. DOI: <https://dx.doi.org/eglobal.382631>.
- Gutierrez, S. M. (2021). *Autoestima: Concepto, Origen, Principios* [Monografía de pregrado]. Repositorio Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Disponible en: <info:eu-repo/semantics/monograph>
- Gracia, T. J. (2023). Desempeño Laboral y Bienestar. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 8-9. DOI: 10.52080/rvgluz.28.101.1
- García, P. (2021). Síndrome de burnout y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Básico IESS Guaranda [Tesis de Maestría]. Universidad

Católica De Santiago De Guayaquil- Ecuador.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15938>

Gutarra Gallardo, M. R. (2024). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/7430>

Gutiérrez, F. (2022). *Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal enfermero de cuidados intensivos de un hospital del Callao, en pandemia* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87339>

González, G. W., & Vilchez Pirela, R. (2022). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento y Gestión*, 51. DOI: <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>

Guido-Jara, J. E., Carbonell-García, Z., Pérez-De La Cruz, N., & Alva-Olivos, M. (2024). Motivación laboral y su relación con el desempeño laboral de colaboradores del área de administración. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9. DOI: <https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3687>

Hanco Gomez, M., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z., & Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. DOI: <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.

Huamani Rojas, I. A., & Tovar Huarcaya, K. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeros y obstetras de la Microred de Salud de Chilca – 2022* [Tesis de

- Licenciatura, Universidad Continental] Repositorio Institucional Continental.
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/14100>
- Saborío, L. & Hidalgo Murillo, L. (2016). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1).
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral En El Personal De Salud. *Revista Innova Educación*, 12.
- Linares Parra, G. del V., & Guedez Salas, Y. S. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Atención Primaria*, 53(5), 102017.
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102017>
- López, M. (2017). Gestión de recursos humanos basada en competencias. Ust Global España.
- Lozano, A. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la Covid-19. *Revista De Neuro-Psiquiatría*, 84(1), 1-2. Disponible en:
<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RNP/article/view/3930>
- Márquez, 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, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil] Repositorio Institucional UCSG.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15060>
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 42-80.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Melendez. (2022). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada, Lima 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional Norbert Wiener.
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/7435>

- Mendoza Muñoz, J. A., & Haro Zea, K. L. (2024). Burnout y su impacto en el desempeño laboral del personal de salud, una revisión sistemática. *Revista Impulso*, 4(7). DOI: <https://doi.org/10.59659/impulso.v.4i7.41>
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. *Universidad Surcolombiana*.
- Mozo, E. & Paquirachi, E. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66854>
- Norabuena, M. (2016). *Nivel De Síndrome de Burnout en estudiantes de enfermería de la Segunda Especialidad de Enfermería en centro quirúrgico de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima. 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor De San Marcos] Repositorio Institucional UNSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6279>
- Olivares, V. (2017). Dra. Christina Maslach, Comprendiendo El Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58). DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Revista Medicina y Salud Pública (2022). *La OMS reconoce el síndrome de burnout como enfermedad profesional*. <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>
- Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., & Silva, G. (2023). Desempeño Laboral: Revisión Literaria, *Commercium Plus*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Palacios Lazo, K. J. (2024). *Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/149414>

- Rendón, M., Peralta, S., Hernández, E., Hernández, R., Vargas, M., & Favela, M. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(59). DOI: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Roncal Cuadrado, K. (2023). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería en postpandemia de un Hospital Nacional, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/9468>.
- Castro Romero, O. S., & Romero Urrea, H. E. (2022). Factores de riesgos psicosociales que inciden en el desarrollo del síndrome de burnout en profesionales de enfermería. *Más Vita*, 4(2), 31–49. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0127>
- Ruiz, M. (2020). *Glosario de términos de uso frecuente en la investigación*. Universidad de colima.
- Sifuentes Vigo, R. A. (2021). *Desempeño Laboral y Síndrome de Burnout en personal del centro de salud Chiclayo en contexto pandemia Covid-19* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83929>
- Tasayco Ramírez, M. (2024). *Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras de la unidad de emergencia de un hospital de Lima – 2024* [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/11190>
- Torres, C., Angulo, M., Quisaguano-, M., Chasin, Z., Raptis, K., Quiñonez-, C., & Reina, M. (2023). La Evaluación De Desempeño Y Sus Efectos En La Calidad De Vida Laboral Del Trabajador. *Ibero-American Journal of Education & Society Research*, 3(1). <https://doi.org/10.56183/iberoeds.v3i1.618>

- Vega, L. K. (2022). El Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Good Hope, 2022. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 9(1), 28-42. <https://doi.org/10.17162/riva.v9i1.1879>
- Vera, L. O. (2024). Síndrome de Burnout en los trabajadores sanitarios como consecuencia del Covid-19. *Salud y Vida*, 8(15). <https://doi.org/10.35381/s.v.v8i15.3193>
- Vegas, A. (2022). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería de hospitalización en un hospital de Lima 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener] Repositorio Institucional Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7446>
- Vidotti, V., Trevisan , J., Quina, M., Perfeito, R., & Cruz, L. (2019). Síndrome De Burnout, Estrés Laboral Y Calidad De Vida En Trabajadores De Enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Worki, S. (2022). Evaluación De Desempeño Chiavenato. Worki. <https://www.worki360.com/evaluacion-de-desempeno-laboral/Evaluacion-De-Desempeno-Chiavenato-Pdf>
- Zambrano, C. (2022). Relaciones interpersonales y violencia en el sistema familiar en confinamiento por COVID 19 en América Latina: revisión sistemática. *Eleuthera*, 24(1), 216–235. <https://doi.org/10.17151/eleu.2022.24.1.11>.
- Zumba, R. Y. (2022). Clima Organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Planteamiento Del Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco,2024? Problemas específicos - ¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024? - ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024? - ¿Cuál es la relación de la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco,2024?	Hipótesis general Hi: Existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.	Objetivo general Determinar la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024.	Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Método: Hipotético-deductivo
	Hipótesis específicas -Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024 -Existe relación entre la dimensión despersonalización y	Objetivo específico -Identificar el nivel del síndrome de burnout en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024 -Identificar el nivel de desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024 -Determinar la relación de la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral en		Despersonalización	Tipo: de Investigación: Básica
				Realización personal	Nivel de Investigación: Descriptivo-Correlacional
			Desempeño Laboral	Relaciones interpersonales	Diseño de Investigación: No experimental - corte transversal
	Motivación	Enfoque de investigación:			
	Trabajo en equipo	Enfoque Cuantitativo			

- ¿Cuál es la relación de la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024? - ¿Cuál es la relación de la dimensión realización personal y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024? - ¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024? - ¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y la dimensión motivación del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024? - ¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y la dimensión trabajo	el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024 -Existe relación entre la dimensión baja realización personal y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024 -Existe relación del síndrome de burnout y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024. -Existe relación del síndrome de burnout y la dimensión	trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024 -Determinar la relación de la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024 -Determinar la relación de la dimensión baja realización personal y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024 -Determinar la relación del síndrome de burnout y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024 -Determinar la relación del síndrome de burnout y			Población: La población de estudio es el personal de salud que labora en el centro de salud de cusco, 2024 que se encuentra constituida por 60 profesionales dentro de ellos se encuentran médicos, enfermeras, odontólogos, psicólogos, etc. Muestra: La investigación es un muestreo censal a la totalidad de la población que se adecuan a los criterios de inclusión donde participan todos los trabajadores
--	--	--	--	--	--

en equipo del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024?	motivación del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024 -Existe relación del síndrome de burnout y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024	la dimensión motivación del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024 -Determinar la relación del síndrome de burnout y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud de Cusco, 2024			del centro de salud con un tiempo de servicio mayor a 10 meses. por lo tanto, la muestra de estudio será de :60 participantes.
---	---	---	--	--	--

Anexo 2. MATRIZ DE INSTRUMENTO

Variables	Instrumento	Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles Por dimensiones	Nivel general
Síndrome de Burnout	cuestionario síndrome de burnout (Maslach burnout Inventory)	Agotamiento Emocional	-Sobrecarga laboral -Vacío emocional -Fatiga	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	0=Nunca 1=Pocas veces al año o menos 2=Una vez al mes o menos 3=Unas pocas veces al mes 4=Una vez a la semana 5=Pocas veces a la semana 6= Todos los días	Alto >27 medio 17-26 bajo 0-16	Bajo: 0-44 Medio: 45-88 Alto: 89-132
		Despersonalización	-Deshumanización -Sentimiento de culpabilidad -Identidad Personal	5, 10, 11, 15 y 22		Alto >13 medio 7-12 bajo 0-6	
		Realización Personal	-Desmotivación -Sentimiento de insatisfacción profesional -Autoestima	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21		Alto >39 medio 32-38 bajo 0-31	
			Comunicación	1-2			

Desempeño Laboral	Cuestionario desempeño laboral (Ccoscco)	Relaciones interpersonales	Actitudes	3-4	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Excelente >19	Deficiente:18-41 Regular:42-63 Bueno:64-86 Excelente:87-108
			Manejo de conflicto	5-6		Bueno 13-18	
		Motivación	Incentivos	7-8		Regular 7-12	
			Aptitud	9-10		Deficiente 0-6	
			Competencias	11-12		Excelente >19	
		Trabajo en equipo	Liderazgo	13-14		Bueno 13-18	
			Metas	15-16		Regular 7-12	
			Compromiso	17-18		Deficiente 0-6	

Anexo 3. CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT

DATOS GENERALES

Edad.....

Sexo: M() F()

Marque con aspa “(x)” en uno de los casilleros de acuerdo la opcion que cera conveniente.
Utiliza la siguiente escala de valores.

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

ITEMS		Escala de Valoracion				
	Dimencion 1 Agotamiento emocional	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2	Me siento cansado al final de la jornada del trabajo					
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañna y tengo que ir a trabajar					
6	Trabajar todo el dia con mucha jente es un esfuerzo					
8	Me siento agotado por mi trabajo					

13	Me siento frustrado por mi trabajo					
14	Creo que estoy trabajando demasiado					
16	Trabajar con personas me produce estrés					
20	Me siento acabado					
	Dimencion 2 Despersonalizacion	1	2	3	4	5
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
10	Me eh vuelto mas incensible con la jente desde que ejerso esta profesion					
11	Me preocupa el hecho de este trabajo me endurezca emocionalmente					
15	Realmente no me preocupa lo que ocurra con ms pacientes					
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas					
	Dimencion 3 Realización personal					

4	Comprendo facilmente como se sienten los pacientes					
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes					
9	Creo que influyo positivamente en la vida de las personas					
12	Me siento muy activo					
17	Puedo crear facilmente una admosfera relajada con mis pacientes					
18	Me siento estimulado despues de trabajar con mis pacientes					
19	Eh conseguido muchas cosas utiles en mi profesión					
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma					

Anexo 4. CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

DATOS GENERALES

Edad.....

Sexo: M() F()

Marque con aspa “(x)” en uno de los casilleros de acuerdo la opcion que cera conveniente.
Utiliza la siguiente escala de valores.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

ITEMS		Escala de Valoracion				
	Dimencion 1 Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
1	¿Usted muestra una comunicación asertiva con los pacientes?					
2	¿Demuestra atencion a las necesidades del resto del trabajo en la institucion?					
3	¿La institucion toma en cuenta las actitudes de proactividad personal?					
4	¿Usted cree que el comportamiento del trabajador posee eficacia?					

5	¿Existe colaboracion por parte de tus compañeros cuando tienes un problema en el trabajo?					
6	¿Las relaciones interpersonales con sus compañeros les motiva a tener mejor desempeño en su trabajo?					
	Dimencion 2 Motivacion	1	2	3	4	5
7	¿Los incentivos siempre se le dan a alcanzar una meta en la institucion?					
8	¿Cuándo realiza un buen trabajo es recompensado por sus superiores?					
9	¿Dentro de sus aptitudes tienes la capacidad de adaptarte al diferente puesto laboral?					
10	¿Usted tiene la capacidad de desarrollar sus tareas laborales de la mejor manera?					
11	¿Cree usted que el conocimiento de las tareas permite mejorar su desempeño laboral?					

12	¿Usted toma desiciones asertada de acuerdo a su conocimiento, experiencia en el trabajo?					
	Dimencion 3 Trabajo en Equipo					
13	¿Usted esta acostumbrado a liderar el equipo de trabajo?					
14	¿Usted considera que el liderazgo en equipo es fundamental para lograr los propositos del grupo?					
15	¿Usted cumple con las metas establecidas que le asignan?					
16	¿Las metas propuestas por la institucion son faciles de alcanzar en trabajo en equipo?					
17	¿Los integrantes de los equipos de trabajo estan conprometidos a realizar sus tareas laborales?					
18	¿El esfuerzo realizado por los mienbros de equipo de trabajo permite a cumplir las actividades asignadas?					

Anexo 5. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución : UNIVERSIDAD CONTINENTAL

Investigadora : REINA QUISPE ISLACHIN

Título: SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD DE CUSCO, 2024.

Propósito del Estudio:

La estamos invitando a participar en un proyecto de investigación titulado: “SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL”. Esta investigación tiene como propósito “Determinar la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral”.

Antes de decidir si desea participar o no, le brindaré la información necesaria, para que pueda tomar una decisión informada, puede usted realizar todas las preguntas que desee y las responderé gustosamente. Este proceso se denomina **Consentimiento Informado**.

Procedimientos:

Si acepta participar en este estudio se le solicitará completar dos instrumentos de recolección de datos:

1. Cuestionario de Síndrome de Burnout
2. Cuestionario de Desempeño Laboral

Asimismo, el tiempo de aplicación de cada instrumento será de 10 minutos aproximadamente.

La aplicación de instrumentos será (fotografiadas) como evidencia sin mostrar su rostro.

Beneficios:

Esta investigación tiene como beneficio una evaluación clínica y se informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan de la prueba realizada

Riesgos:

No se contemplan riesgos físicos o psicológicos en esta etapa de la investigación. El llenado de los instrumentos de recolección de datos no implica un esfuerzo que pueda repercutir sobre la integridad de su salud.

Confidencialidad:

Se asignará códigos aleatorios a los instrumentos de recolección de datos que usted llene, evitando la exposición de sus nombres y apellidos; así mismo, si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron.

La información documentada y grabada no se mostrará a ninguna persona ajena al estudio sin

su consentimiento.

Uso futuro de la información obtenida:

La información será almacenada para la posterior publicación de los hallazgos relevantes en formato de artículo original en una revista científica indexada.

Derechos del participante:

Si usted decide ser partícipe del estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional acerca del estudio, por favor pregunte al personal investigador (nombres y teléfono)

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Continental.

DECLARACIÓN DEL PARTICIPANTE

Manifiesto que he leído y me ha sido explicado la hoja de información que se me ha entregado. He hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y he recibido información suficiente sobre el mismo. Si luego tengo más preguntas acerca del estudio, puedo comunicarme con la investigadora, al teléfono arriba mencionado

Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones.

Presto libremente mi conformidad para participar en el Proyecto de Investigación titulado “SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL”.

Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombre:

DNI:

Fecha

Investigador

Nombre: Reina Quispe Islachin

DNI: 74375016

Fecha

Anexo 6. Documento de solicitud para la autorización

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

SOLICITO: AUTORIZACION
PARA LA APLICACIÓN DE
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

DIRECTOR(A) DEL C.S.....

Yo, Quispe Islachin Reina, Identificada con DNI N° 74375016, en calidad de estudiante de la EAP de Psicología de la Universidad Continental; ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que teniendo la necesidad de elaborar una tesis con el fin de obtener el grado de licenciada en Psicología, requiero el permiso y aceptación correspondiente para poder aplicar los instrumentos de evaluación del proyecto de tesis titulada **“Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Cusco, 2024”**, recorro a su digno despacho a fin de que pueda autorizar a quien corresponda, se me expida dicho permiso mediante un documento, para la aplicación de los instrumentos de evaluación a los trabajadores de su Institución.

POR LO EXPUESTO

A usted Sr(a). director(a) solicito acceder a mi petición por ser de justicia que espero alcanzar.

Atentamente,

Cusco,de
.....2024

Bach. Reina Quispe Islachin
DNI:74375016

Anexo 7. Documento de aceptación para la aplicación de instrumentos

		Gobierno Regional de Cusco	Gerencia Regional de Salud Cusco	Red de Servicios de Salud Cusco Sur	IPRESS San Sebastián	
---	---	-------------------------------	-------------------------------------	--	----------------------------	---

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"
"CUSCO CAPITAL HISTORICA DEL PERU"

PROVEIDO N° 002-2024-GR CUSCO/GRSC/RSSCS/MRC/IPRESS SS-JLAA

De : MC: JOSÉ LUIS ARROYO ARROYO.
Jefe del Centro de Salud de San Sebastián.

A : REINA QUISPE ISLACHIN.
Estudiante de Psicología de la Universidad Continental.

Asunto : AUTORIZACION PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

Ref. : Solicitud S/N.

Fecha : 07/05/2024

Previo un cordial saludo, quien suscribe, M.C. José Luis Arroyo Arroyo, en mi condición de Jefe de la IPRESS San Sebastián, me dirijo a Usted para hacer de su conocimiento que revisado su documento presentado el 03/05/24 donde Ud. solicita autorización para la aplicación de instrumentos de investigación en los trabajadores del Centro de Salud; le comunico que mi Jefatura, en coordinación con el equipo de gestión, le da la **AUTORIZACION** para la ejecución de dicho proyecto de tesis. –

Es todo cuanto le puedo informar y sin otro en particular me suscribo de Ud.

Atentamente:



MINISTERIO DE SALUD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO
RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR
M.C. José Luis Arroyo Arroyo
JEFE DEL CENTRO DE SALUD SAN SEBASTIAN
CMP 47327

Cc:
Archivo IPRESS San Sebastián.
Interesado.

 BICENTENARIO
PERU
2024

Anexo 8.

Tesis 4

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	21%	15%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	7%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.continental.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Continental	2%
	Trabajo del estudiante	
4	dspace.unitru.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.upla.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.utea.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	