UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Enfermería

TESIS

Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

Presentada por:

Bach. SONIA HAYDEE, AGUILA SILVERA

Bach. NELIDA, PARIONA CCAHUANA

Para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Andahuaylas - Apurímac - Perú

2022

Tesis

Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, 2021

Línea de Investigación

Salud Pública

Asesor

Lic. Aydee Espinoza Palomino

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD DE SAN JERÓNIMO, 2021

Presentado por la Bach. **SONIA HAYDEE, AGUILA SILVERA y** Bach. **NELIDA, PARIONA CCAHUANA** para optar el título profesional de: **LICENCIADA EN ENFERMERIA.**

Sustentado y aprobado el 03 de mayo del 2022 ante el jurado.

Presidente	: Mag. Juana Regina Serrano Utani
Primer Miembro	: Dra. Rocio Cahuana Lipa
Segundo Miembro	: Mag. Hugo Domínguez Gonzales
Asesor	: Lic. Aydee Espinoza Palomino

DEDICATORIA

Dedicamos entre trabajo a nuestro creador Dios por darnos la vida y gracias a su ayuda espiritual llegamos hasta este momento de formarnos universitarias de bien con sueños y aspiraciones por lograr.

A nuestros padres y hermanas (os) por poner su confianza en nosotras ya que hasta el momento ha sido nuestro apoyo absoluto y económicamente durante toda nuestra fase de formación.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, damos gracias a Dios por permitirnos tener una buena experiencia dentro de nuestra universidad, agrademos a nuestros docentes que nos han inculcado valores y aprendizaje durante nuestra etapa universitaria.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Pág.

Portada I
Posportada ii
Pagina de jurados iii
Dedicatoria iv
Agradecimiento v
Índice de contenidos vi
Índice de tablas ix
Índice de figuras xi
Acrónimos xii
Resumen xiii
Abstract xiv
Introducción xv
CAPÍTULO I 1
PLAN DE INVESTIGACION 1
1.1 Descripción de la realidad problemática 1
1.2 Identificación y Formulación del problema 3
1.2.1 Problema General 3
1.2.2 Problemas Específicos 3
1.3 Justificación de la Investigación 4
1.4 Objetivos de la Investigación 5
1.4.1 Objetivo General 5
1.4.2 Objetivos Específicos 5
1.5 Delimitaciones de la investigación 7
1.5.1 Espacial 7

1.5.2 Temporal 7
1.5.3 Social 7
1.5.4 Conceptual 7
1.6 Viabilidad de la investigación 7
1.7 Limitaciones de la Investigación 8
CAPÍTULO II 9
MARCO TEÓRICO 9
2.1 Antecedentes de investigación 9
2.1.1 A nivel internacional 9
2.1.2 A nivel nacional 12
2.1.3 A nivel regional y local 15
2.2 Bases teóricas 17
2.2.1 Síndrome de Burnout 17
2.2.2 Desempeño laboral 25
2.3 Marco conceptual 30
CAPÍTULO III 33
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN 33
3.1 Hipótesis 33
3.1.1 Hipótesis General 33
3.1.2 Hipótesis Específicas 33
3.2 Método 35
3.3 Tipo de investigación 35
3.4 Nivel o alcance de investigación 35
3.5 Diseño de investigación 35
3.6 Operacionalización de variables 37
3.7 Población, muestra y muestreo 38
3.8 Técnicas e instrumentos 39

3.9 Consideraciones éticas 40
3.10 Procesamiento estadístico 40
CAPÍTULO IV 41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 41
4.1 Resultados 41
4.2 Discusión de Resultados 55
4.3 Prueba de Hipótesis 57
CONCLUSIONES 67
RECOMENDACIONES 70
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS 71
Recursos 71
Cronograma de actividades 71
Presupuesto y Financiamiento 72
Presupuesto 72
Financiamiento 72
BIBLIOGRAFÍA 73
ANEXOS 80
Matriz de consistencia 81
Instrumento de recolección de información 85
Consentimiento y asentimiento informado 89
Base de datos 90
Panel fotografico 96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Síndrome de burnout del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 41
Tabla 2. Desempeño laboral del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 43
Tabla 3. Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 45
Tabla 4. Relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 46
Tabla 5. Relación entre el agotamiento emocional y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 47
Tabla 6. Relación entre el agotamiento emocional y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 48
Tabla 7. Relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 49
Tabla 8. Relación entre la despersonalización y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 50
Tabla 9. Relación entre la despersonalización y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 51
Tabla 10. Relación entre la realización personal y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 52
Tabla 11. Relación entre la realización personal y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 53
Tabla 12. Relación entre la realización personal y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 54
Tabla 13. Prueba de hipótesis general 57
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 1 58
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 2 59
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 3 60
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 4 61
Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 5 61
Tabla 19. Prueba de hipótesis específica 6 62
Tabla 20. Prueba de hipótesis específica 7 63

Tabla 21. Prueba de hipótesis específica 8 65
Tabla 22. Prueba de hipótesis específica 9 65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Síndrome de burnout del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 42
Figura 2. Desempeño laboral del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 44
Figura 3. Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 45
Figura 4. Relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 46
Figura 5. Relación entre el agotamiento emocional y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 47
Figura 6. Relación entre el agotamiento emocional y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 48
Figura 7. Relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 49
Figura 8. Relación entre la despersonalización y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 50
Figura 9. Relación entre la despersonalización y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 51
Figura 10. Relación entre la realización personal y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 52
Figura 11. Relación entre la realización personal y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 53
Figura 12. Relación entre la realización personal y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo 54

ACRÓNIMOS

OMS: Organización Mundial de la Salud

MBI: Maslach Burnout Inventory

C.S: Centro de Salud

RESUMEN

El síndrome de burnout se asocia con condiciones estresantes y es causado por las situaciones de trabajo altamente complejas que enfrentan los profesionales de salud. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, Andahuaylas 2021. La metodología aplicada para el estudio es básica, con alcance correlacional y no experimental - transversal, la población estudiada fue 172 personales de ello 120 fue la muestra de estudio, el muestreo fue probabilístico. Se usó el cuestionario (MBI) que consta de 22 preguntas para medir el síndrome de burnout en escala Likert y otro cuestionario para medir el desempeño laboral. Los resultados encontrados evidencian que el 79.2% tiene burnout de nivel medio. En relación al agotamiento emocional y la realización personal se mostraron en altos niveles 50% y 85% respectivamente, mientras que 92.5% tienen despersonalización baja. En relación al desempeño laboral el 54.2% evidenciaron tener desempeño regular y el 45.0% mostraron desempeño bueno. En conclusión, existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el C.S de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

Palabras clave: Síndrome de burnout, desempeño, agotamiento, desgaste, salud.

ABSTRACT

Burnout syndrome is associated with stressful conditions and is caused by the highly complex work situations faced by health professionals. The objective of the study was to determine the relationship between burnout syndrome and the work performance of health personnel working at the San Jeronimo Health Center, Andahuaylas 2021. The methodology applied for the study is basic, with correlational and non-experimental - transversal scope, the population studied was 172 personnel of which 120 was the study sample, the sampling was probabilistic. The questionnaire (MBI) was used, which consists of 22 questions to measure burnout syndrome on a Likert scale and another questionnaire to measure work performance. The results showed that 79.2% had a medium level of burnout. In relation to emotional exhaustion and personal fulfillment, 50% and 85% showed high levels respectively, while 92.5% had low depersonalization. In relation to work performance, 54.2% showed fair performance and 45.0% showed good performance. In conclusion, there is a significant relationship between burnout syndrome and work performance of health personnel working at the San Jeronimo Health Center, Andahuaylas 2021.

Key words: burnout syndrome, performance, exhaustion, burnout, health.

INTRODUCCIÓN

Cabe mencionar que el Síndrome de Burnout viene a ser un síndrome psicológico que consiste en experiencias interrelacionadas de sentirse cansado en resultado del estrés, junto con cambios negativos en las actitudes hacia el trabajo y los demás. Por lo tanto, las personas conservan un autoestado negativo que afecta su percepción de sus capacidades, habilidades, deseos y disposición para trabajar (1). En tanto, el desempeño laboral envuelve la exposición de los trabajadores para cumplir con la condición del puesto y la capacidad para realizar el trabajo de acuerdo con las metas de la organización (2).

En China de Liu et al. (3) en 2020, se encuesto a 880 profesionales médicos del cual se evidencio la presencia de burnout. En un 9,09% en la dimensión agotamiento emocional, 50,57% despersonalización y 56,59% realización personal y una puntuación total de 73,98%. Otro estudio en China en el contexto del covid-19 se estudió a 107 enfermeras; se pudo evidenciar burnout en niveles leves, en tanto en un 78.5% y 92.5% en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización equitativamente. Por otro lado, que en la dimensión realización personal se evidencio un horizonte severo de burnout con 48.6% (4). Los estudios muestran que este síndrome requiere un alto nivel de dedicación y compromiso y es probable que afecte a las ocupaciones que demandan relación directa con las personas y una "filosofía humanista" donde trabajan (5). Las personas que trabajan en el área asistencial afrontan todos los días a largas jornadas de trabajo, esto causa malestares a nivel físico y en algunos casos psicológicos (6).

Por lo que, esta investigación tiene como objetivo dar solución o aminorar los problemas y aprietos que desafían los personales de salud y efectuar tácticas para mejorar los casos o signos de burnout en la capacidad de laboral de los personales de salud en el C.S. San Jerónimo. Es fundamental porque ayuda a aportar conocimiento a través del análisis de los resultados.

Capitulo I. Contempla la realidad problemática, objetivos y problemas del estudio, justificación, delimitación, viabilidad.

Capitulo II. Se muestra los antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas y el marco conceptual.

Capitulo III. Se presenta la hipótesis, tipo, nivel y diseño de estudio, la muestra, instrumento y técnicas y la operacionalización de variables.

Capitulo IV. Finalmente muestra el resultado del estudio, discusiones, conclusión y recomendación.

CAPÍTULO I

PLAN DE INVESTIGACION

1.1 Descripción de la realidad problemática

El síndrome de burnout se conceptualiza como la contestación de un individuo al estrés ocupacional. Esto se manifiesta como cualidades y emociones negativos hacia los individuos que trabajan y el mismo rol de los profesionales. Es una impresión de estar emocionalmente acabado. Esta reacción es más común en profesionales médicos (7,8). Esto se considera como una perturbación de adaptación crónico y está sujeto a una exposición a largo plazo a diversos factores estresantes emocionales o interpersonales que requieren un alto nivel de angustia psicológica por parte de los individuos que reciben ciertos servicios (9).

Este síndrome se asocia con condiciones estresantes y es causado por las situaciones de trabajo altamente complejas que enfrentan los profesionales médicos. Los estudios muestran que este síndrome requiere un alto nivel de

dedicación y compromiso y es probable que afecte a las ocupaciones que demandan relación directa con los individuos y una "filosofía humanista" en el lugar de trabajo (5). Los expertos que trabajan en ambientes de salud afrontan todos los días a largas jornadas de trabajo, esto causa malestares a nivel físico y en algunos casos psicológicos (6).

De acuerdo con estudios internacionales por parte de Liu et al. (3) en 2020, se encuesto a 880 profesionales médicos en China. Del cual se evidencio la presencia de burnout. En un 9,09% de agotamiento emocional, un 50,57% de despersonalización, un 56,59% de realización personal y una puntuación total de 73,98%. Por otra parte, en otro estudio desarrollado en el año 2020 en China en el contexto del covid-19 se estudió a 107 enfermeras; se pudo evidenciar burnout en niveles leves, en tanto en un 78.5% y 92.5% en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización equitativamente. Asimismo, la realización personal se evidencio un horizonte severo de burnout con 48.6% (4).

En el contexto nacional, un estudio realizado en el año 2017 por parte de Arias et al. (10) evaluó en el área de salud a 213 personas trabajadores de postas y hospitales, de los resultados se encontró niveles altos de cierta sintomatología de burnout, mientras que en niveles severos solo un 5.6%. Otro estudio en el año 2019 realizado por parte de Muñoz et al. (11) en el personal médico de Arequipa evidenció nivel moderado de burnout en 92% y el 6.9 de los médicos mostraron burnout severo.

En el contexto regional, un estudio desarrollado en una clínica privada por parte de Marcos et al. (12), el año 2021 en Abancay, Apurímac se observó que el personal médico mostró burnout medio en 97.5% de los estudiados, mientras que el 2.5%

evidencio síndrome de burnout a niveles altos. Asimismo, otro estudio desarrollado por parte de Sutta (13) en el año 2021 evidencio lo siguiente, el 20.2% de los galenos mostraron tener burnout, en relación a la dimensión agotamiento emocional se observó en 24.5%, 44.5% y 24.5% en despersonalización y realización individual respectivamente.

Este síndrome se asocia a baja productividad, ambiente de trabajo inadecuado, falta de colaboración y falta de trabajo multidisciplinario por parte del personal de salud, lo que repercute significativamente en el desempeño laboral (5,14). El burnout es considerado un inconveniente de salud pública, mientras las quejas frecuentes, la desconfianza y la ansiedad de los usuarios son la importancia de esta tarea (15).

1.2 Identificación y Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021?
2. ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021?

3. ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021?
4. ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021?
5. ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021?
6. ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021?
7. ¿Cuál es la relación entre la realización personal y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021?
8. ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021?
9. ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021?

1.3 Justificación de la Investigación

Justificación Social. Esta indagación cuenta con el propósito de dar solución o aminorar los problemas y conflictos que afrontan los personales de salud y efectuar

tácticas para mejorar los casos o signos de burnout en la capacidad de encargo de los personales de salud en el C.S. San Jerónimo.

Justificación Metodológica. Este estudio es fundamental porque ayuda a aportar conocimiento a través del análisis de los resultados mediante la asociación entre el burnout y la capacidad de los expertos de salud para el desempeño laboral de sus funciones.

Justificación Teórica. Se muestra un aporte teórico de este estudio indicando que aún no se han desarrollado estudios relacionados con los temas planteados. Por lo tanto, este estudio nos permite definir mejor las variables desde esta perspectiva y sirve como elemento clave para futuros estudios desde el mismo contexto.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar la relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
2. Identificar la relación entre el agotamiento emocional y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

3. Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
4. Identificar la relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
5. Identificar la relación entre la despersonalización y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
6. Identificar la relación entre la despersonalización y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
7. Identificar la relación entre la realización personal y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
8. Identificar la relación entre la realización personal y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
9. Identificar la relación entre la realización personal y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Espacial

Este estudio se desarrolló en el centro de salud de San Jerónimo, que se ubica Andahuaylas y departamento de Apurímac.

1.5.2 Temporal

La siguiente tesis, se desarrolló del mes de diciembre del 2021 a marzo del año 2022.

1.5.3 Social

En relación a lo social, el estudio se desarrolla en torno a los trabajadores de salud que realizan sus labores en el centro de salud de San Jerónimo.

1.5.4 Conceptual

En el desarrollo del estudio, este se conforma por dos variables, síndrome de burnout y el desempeño laboral, cuya línea de investigación es salud pública.

1.6 Viabilidad de la investigación

Para el desarrollo de la investigación, el financiamiento fue en su totalidad por parte de las tesistas, del mismo modo, observando el contexto del estudio, esta investigación es viable económicamente. Asimismo, se tendrá acceso al centro de salud, y con ello a todo el personal que labora para el desarrollo de las encuestas.

1.7 Limitaciones de la Investigación

La limitante más relevante que se encontró en el estudio, es del tiempo y la disponibilidad para acceder a realizar las encuesta, esto debido a que el estudio se realiza en un centro de salud. Por tal motivo, para esto se planteó realizar la encuesta es horarios de descanso.

Otra limitante es el acceso al personal de salud, por motivos de contagios del covid-19, por lo cual se pedirá un permiso previo a la administración de centro de salud para acceder a ejecutar las indagaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 A nivel internacional

Flores y Segarra (16) en el año 2021 presentaron su estudio *"Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del área operativa del call center de sistemas de seguridad, Cuenca - Azuay, periodo 2021."* En la Universidad de Cuenca. Ecuador. La investigación fue cuantitativa, transversal - no experimental y descriptivo como alcance, Se trabajó con 88 participantes. Se uso el instrumento de MBI – GS para examinar el burnout. De los resultados se resalta que la gran cantidad de encuestados tienen bajo y medio nivel en las dimensiones del síndrome, mismos resultados en la satisfacción del trabajo con nivel satisfecho. Por otro lado, la edad de 41 a 60 años mostró altos niveles de burnout lo que afecta en la satisfacción laboral, además tienen educación secundaria con tiempos rotativos.

Con dichos hallazgos se podrán plantear antecedentes para futuros estudios en lo que se estudien afectos sobre la sobrecarga de trabajo en la salud psicológica.

Borgoño y Muñoz (17) en el año 2021 presentaron su investigación *"Frecuencia del Síndrome de Burnout en el personal de salud de un Centro de Salud de Guayaquil."* Se planteo como objetivo estudiar la Periodicidad del Burnout en los profesionales de salud de un C.S. de Guayaquil. La metodología planteada fue descriptiva – cuantitativo, con diseño de corte transversal, en cuanto a la población se tomo a 30 participantes. Se uso el instrumento de MBI en 3 dimensiones respectivamente para el examen del Burnout (Agotamiento, despersonalización y realización). Dentro de los resultados que se encontró el 67% fueron mujeres, el 50% las edades predominantes fueron de 26 a 49 años, el 37% menciona que tienen 2 hijos. En relación a la dimensión agotamiento emocional tuvo un alto porcentaje de 50 a 70%, seguidamente el 47% de los encuestados tiene despersonalización y solo el 3 al 7% mostraron realización personal. Por lo que se concluye mencionando que es útil es estudio de esta enfermedad en los trabajadores de salud con el propósito de prevenir dichos factores que afectan al burnout y así evitar tener complicaciones sobre la salud del personal sanitario.

Gómez et al. (18) en el año 2019 en su investigación titulada *"Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica"* publicado en la revista Metas enferm. España. Cuyo propósito fue estudiar el nivel de burnout y de satisfacción laboral en asistentes de enfermería. En tanto para la muestra se tomó a asistentes que laboran dentro de la ciudad o el exterior. Se aplico un cuestionario online por medio de redes sociales en el año 2017 al 2018. El tipo de muestreo fue aleatorio, en el que se definió un análisis analítico –

descriptivo. Los resultados muestran que 1346 fueron los participantes, de ellos el 39.67% mostraron tener Burnout, mientras que el 37.07% corrían el riesgo de tenerlo. A nivel medio se observó la satisfacción de trabajo y tenía una relación negativa con el Burnout. Por otro lado, mostraron satisfacción con la relación social entre trabajadores y jefes, el sueldo que perciben y las oportunidades. Se concluye manifestando que los participantes mencionan que la crisis efecto significativamente en sus profesiones, por otro lado, se elevó el nivel de burnout y con ello la insatisfacción con las labores.

Salgado y Leria (19) en el año 2019 en su estudio titulado *"Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos."* Artículo publicado en la revista Universidad Y Salud. Chile. Cuyo propósito fue estudiar la relación entre el burnout, satisfacción laboral y calidad de vida. En la población se trabajó con 169 participantes. La investigación fue comparativo - transversal, se aplicó el cuestionario (MBI), la Escala (S20/23), y el instrumento (CVP-35). El 10% del personal observó niveles altos de burnout, y satisfacción y calidad de vida satisfactorias; el 88,8% a nivel medio y moderado. En la edad cronológica, apoyo directivo y motivación intrínseca expusieron el 33,5% de la inestabilidad del agotamiento emocional; lo que determina la presencia de burnout. Conclusiones: Los resultados evidencian la existencia de burnout a nivel moderado y medio, en tanto la edad y el estado civil se exponen como un factor protector.

Nájera (20) en el año 2019 en su estudio *"Síndrome de burnout y su incidencia en el rendimiento laboral de un grupo de trabajadores de una Empresa de producción"*. Se describió el objetivo que fue determinar las causas los que incitan el síndrome

de burnout y su influencia en el provecho profesional de los trabajadores que laboran en la compañía licorera. Dentro del método se usó el alcance descriptivo, no experimental y transversal; Se uso un cuestionario, cuyo instrumento fue desarrollado por Christina Maslach denominado MBI, los resultados de medir los parámetros de agotamiento emocional, despersonalización y autorrealización y vincularlos con la productividad y la productividad laboral. Como resultado, se confirmó que no existe correlación entre las variables de investigación durante la valoración del desempeño y la aplicación de la prueba, y se elaborará un informe final y se presentará al departamento de RR.HH. reflejando este resultado, con el propósito de permitir que la organización tome las acciones correctivas necesarias para eliminar diversas deficiencias.

2.1.2 A nivel nacional

Pérez et al. (21) en el año 2021 presentaron su estudio "*Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de Enfermería, Hospital María Auxiliadora -2021."* Se planteo identificar la correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en enfermeros de un hospital de Lima. En cuanto a la metodología se usó el tipo básico, nivel correlacional, y transversal - no experimental como diseño, 65 fueron los participantes del estudio, en el que uso dos cuestionarios para las dos variables en tipo escala Likert. Los resultados que se encontraron en el estudio fueron que no se presenta burnout en 73.85% de los encuestados, mientras que si se evidencio burnout en 26.15%. Por otro lado, se observó deficiente desempeño en 23.08% de la población, mientras que el 44.62% tiene desempeño regular y a nivel óptimo el 32.31%. Se finaliza el estudio indicando que existe correlación

negativa e inversa para las variables de estudio, según la prueba estadística de hipótesis Spearman con -0.663 y el valor obtenido fue p=0.000.

Campos y Laureano (22) en el año 2021 presentaron su investigación *"Síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo."* Cuyo propósito de determinar la correlación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeros del hospital regional docente de Trujillo. Fu una investigación cuantitativa, de enfoque descriptivo – correlacional, la muestra se conformó de 104 participantes. Para los resultados se usó el software SPSS para el desarrollo de las tablas de frecuencia y gráficos. Resultados. Los resultados conseguidos fueron que el 96.1% de las enfermeras tienen burnout medio y solo el 2.9% presentan burnout bajo. En tanto respecto al desempeño laboral el 87.5% presentaron un desempeño alto y el 12% evidenciaron desempeño de nivel medio. Se concluye mencionando que se encontró una correlación entre el "burnout" y desempeño laboral en el Hospital Regional Docente de Trujillo.

Ccoscco (23) en al año 2021 presentó su estudio "*Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020."* Cuyo propósito fue identificar la relación entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral del de los enfermeros. El estudio fue cuantitativo, correlacional - no experimental. 90 fueron los participantes enfermeros que conformaron la muestra, de ellos 76 son mujeres y 14 son varones. Los resultados encontrados demuestran que el 73% de los enfermeros exhiben desgaste emocional medio, asimismo el 82% tienen alta despersonalización y el 94% de los enfermeros tienen alta realización personal. De estos resultados 5 enfermeros presentan burnout, 21 de ellos presentan tendencia, mientras que en 64 enfermeros tienen ausencia. Por

otro lado, el 66% de los participantes presentaron desempeño excelente. Mediante la prueba de Rho de Spearman se consiguió que el p-value=0.000 y Rho=-0.710 con lo que se determinan una relación negativa media entre las variables de estudio.

Marcos et al. (12) en el año 2021 en su estudio titulado *"Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica Santa Teresa, Durante Marzo – Junio del 2021"* En la Universidad Autónoma de Ica. Ica – Perú. El tipo es cuantitativo - básico. Los resultados muestran que 97.50% de los colaboradores muestran burnout de nivel medio, mientras que el 2.50% presentaron burnout de nivel alto. En relación a las dimensiones del burnout, se evidencio desgaste emocional alto en 72.5% de los participantes, asimismo despersonalización alta en 65% y el 17.5% evidencian alta realización personal. Se concluye no encontrándose una relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral (p>0,05), donde el p-valor fue de 0.193 y el nivel de significancia de 0.232.

Marcos (24) en el año 2020 en su estudio presentado *"Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – 2019"* en la Universidad Peruana los Andes. Lima – Perú. Cuyo propósito es determinar la relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeros del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, 2019. El método de estudio fue deductivo, de nivel relacional - no experimental de tipo aplicado. La muestra de estudio se conformó por 50 personales. De los resultados se pudo evidenciar que 30 trabajadores tienen burnout moderado y 7 profesional tienen burnout alto, asimismo 11 persona se encuentran satisfechas con su trabajo, de los que pudo evidenciar en la prueba de Pearson = -0.366 y el valor p=0.009 de lo que se define una

correlación entre ambas variables de estudio. Por lo que se concluye que a mas alto se la presencia de burnout en ellos trabajadores, su nivel de satisfacción se verá afectado.

Loyola (25) en el año 2019 en su estudio *"Síndrome de Burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería de los servicios críticos (Emergencia, UCI y Centro Quirúrgico)-Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano-Huánuco-2016"* Cuyo propósito fue identificar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. El alcance es correlacional en el que participaron 30 enfermeros en el periodo del año 2016. Para el burnout se empleó el cuestionario MBI y una escala de medición para el desempeño. Los resultados manifiestan que en gran porcentaje se evidencio burnout a nivel medio en 90% de los enfermeros, mientras que el 63.3% de los enfermeros mostraron tener un desempeño a nivel moderado. Existe correlación significativamente positiva entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los enfermeros que trabajan en el área de UCI del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

2.1.3 A nivel regional y local

Sutta (13) en el año 2021 presentó su estudio *"Prevalencia del síndrome de Burnout y factores asociados en médicos asistentes del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega - Abancay 2021"*. Cuyo objetivo fue identificar la prevalencia y factores asociados del Síndrome de Burnout en médicos asistentes de un hospital de la ciudad de Abancay durante la emergencia sanitaria covid-19. El método que se uso fue la observación, de diseño transversal – no experimental, en tanto la muestra fue de 49 participantes. El nivel de burnout fue en 10.2% del personal medido, en relación a la dimensión cansancio emocional se observó en 24.5% de la muestra,

mientras que el 44,5% y 24.5% evidenciaron despersonalización y realización personal baja respectivamente a los factores como la edad y la satisfacción laboral. Por lo que se concluye que no se evidencio relación (p> 0.05) entre el síndrome de burnout y los factores estresantes durante la emergencia sanitaria, por otro lado, la satisfacción laboral se relaciona de manera significativa al burnout.

Barrientos y Huacho (26) en el año 2021 presentaron su estudio *"Síndrome de burnout y clima laboral de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los andes Cotarusi Aymaraes agencia Abancay, 2018"*. Se estudio a 30 trabajadores a quienes se realizó la encuesta en un total de 52 ítems, 30 ítems del clima laboral y 22 ítems de burnout. Para medir el burnout se usó el instrumento MBI. Se evidencio que 33.3% manifestaron tener burnout a nivel bajo, mientras que el 63.3% tiene síndrome de burnout nivel alto en mayor numero. En cuanto a la correlación de las variables se encontró un p- valor de 0,001 con lo que se concluye que existe correlación significativamente inversa entre las variables de estudio.

Cosio et al. (27) en el año 2019 presentaron su artículo científico *"Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú"* artículo publicado en la Revista Costarricense de Salud Pública. Se planteo identificar la relación de las habilidades sociales y el síndrome de burnout en dentistas. El método es deductivo y de alcance correlacional. Para la muestra se trabajó con 60 cirujanos, el tipo de muestreo fue probabilístico, cuya técnica de recojo de datos fue mediante compuestos. Se encontró que el cansancio emocional se evidencio a niveles altos en 6.67%, mientras que la despersonalización en 45% y en 48.33% en realización personal baja. En forma global el 95% de los participantes manifiestan tener burnout de nivel medio. Se

concluye manifestando que el burnout ocasiona deterioro en las relaciones interpersonales que se da dentro de la institución.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Síndrome de Burnout

La expresión “síndrome de burnout” su procedencia es descrita por distintas traducciones al español, como el síndrome del desgaste profesional (28). Es un síndrome psicológico propio de los profesionales de la asistencia social, determinado como una contestación a estresores laborales de carácter emotivo e interpersonal. (29).

En 1970 Freudenberg acuñó la terminolgía "Burnout". quien enfatizó como una causa por el exceso de la demanda de energía, lo que causa un desgaste y agotamiento, se da en gran porcentaje en expertos lo que ocasiona "quemarse" (30).

Juárez (1) menciona que el Burnout definido por Christina Maslach viene a ser un síndrome psicológico que consiste en experiencias interrelacionadas de sentirse cansado en resultado del estrés, junto con cambios negativos en las actitudes hacia el trabajo y los demás. Por lo tanto, las personas conservan un autoestado negativo que afecta su percepción de sus capacidades, habilidades, deseos y disposición para trabajar.

Fisher describe al síndrome Burnout de la siguiente manera: “Es la respuesta de un trauma narcisista que conduce a una reducción de la autoestima. Desde el punto de vista psicosocial, ella tiene factores en el contexto de su trabajo que le impiden hacer su trabajo y les impiden lograr sus metas. Esto reduce su esperanza de lograr

sus propósitos y afirma que los SBO se generan con el tiempo. Su motivación de ayudar se vuelve negativa"(31).

Los tres aspectos principales del resultado son un emoción de impudor, alejamiento laboral y agotamiento extenuante, con una elevada tensión laboral, actitudes inadecuadas y frustración personal para enfrentar circunstancias conflictivas, infiere los costos personales, sociales y organizacionales (32).

2.2.1.1. Agotamiento emocional

De acuerdo a algunos autores el agotamiento emocional es una condición en la que el trabajador es afectado a nivel emocional, ya que siente no poder más. Pueden sentirse agotados emocionalmente por trabajar a diario con que cuidan a diario (33).

Además, significa la inhabilidad de responder apropiada y emocionalmente a la situación. Esta es una discrepancia entre la respuesta lógica esperada y los hechos. Los hechos deben evocar estímulo e interés, pero los eventos tienen emociones negativas correspondientes. (34).

Se define al agotamiento emocional como resultado al estrés, debido a que el trabajador cuando no está comprendiendo la circunstancia que está viviendo, el cerebro activa el mecanismo de defensa externo produciendo estrés. El ambiente de trabajo, estrés emocional o personal suficiente para desatar un resultado de agotamiento (35).

Es una condición de irritabilidad y fatiga que se muestra mentalmente, físicamente o la unión de estos dos. En el trabajo, es la captación que tiene un individuo cuando su capacidad emocional desaparece o puede disminuir, se entiende como una

sensación donde el individuo siente no dar más hacia los demás. El agotamiento se da al momento en que el profesional no atiende a sus pacientes con las mismas ganas que tenían al principio (36).

La experiencia del agotamiento emocional se debe a la constante exposición de pacientes que son atendidos como objetos de trabajo, como resultado de un estado de debilidad de las emociones. En relación con eso los trabajadores se aburren más, ya que van perdiendo la habilidad de estar satisfechos con su labor, quejándose continuamente sobre la cantidad de trabajo que ejecutan. De otras perspectivas se empiezan a verse frustrados, quejosos e insatisfechos (37).

Se define el indicador: ***Sobrecarga laboral***

Es una configuración ficticia que simboliza el precio en que incide el operador para conseguir un determinado nivel de rendimiento. Los niveles de demanda son altos porque hay demasiadas tareas en el entorno que requieren atención y otros factores debido al aumento de las horas de trabajo, los horarios de trabajo variables y la presión de la supervisión para ser competitivos y alcanzar las metas (38).

Por otro lado, pedir las actividades y la participación que deben realizar las enfermeras puede denominarse sobrecarga de trabajo. Esto se refiere a la calidad del servicio y la atención que las enfermeras deben brindar a sus pacientes. Esto significa esfuerzo emocional, fisico y mental. En la mayoría de los casos, el trabajador no podrá cumplir con todos los requisitos del área de trabajo y puede tener que posponer algunas de las funciones por falta de tiempo (39).

Se define el indicador: ***Vacío emocional***

El sentimiento de vacío (conocido como vacío existencial), viene a ser la perdida de interés y motivación de lo que está sucediendo, y también es un sentimiento de "no tener nada dentro". A menudo es una emoción negativa relacionada continuamente con el conflicto o sufrimiento (40).

A menudo, el vacío emocional se entiende como un sentimiento de malestar emocional y psicológico con uno mismo. También se asocia a sentimientos de soledad, insatisfacción o pérdida repentina de todo, falta de interés y motivación por las cosas. En otros casos, al tratar de encubrir todo sin prestar realmente atención a lo que tenemos delante, se debe al sentimiento de inconformidad. Esto nos lleva a no tener interés en lo que se realiza, y parece sin sentido y aburrido todo lo que nos rodea (41).

Se define el indicador: ***Fatiga***

Para García (2013) la fatiga es una baja de habilidades físico - mentales de un trabajador posteriormente a una labor, o un vínculo directo con él, entre ellos varios de los factores pueden estar relacionados a una mayor carga de trabajo, características de la tarea, tiempo de respuesta, trabajo continuo, capacidad mental personal, etc. (42).

Puede manifestarse de forma aguda tanto como el mecanismo protector crónico y la homeostático, apareciendo este último durante al menos 6 meses, por lo que conforma una enfermedad continúa relacionado a una enfermedad médica y psicológica, de procedencia desconocido o conocido. Menciona que esta definición era menos rigurosa y que va desde "fatiga mental y física posterior al esfuerzo,

teniendo un deseo de descanso o la inhabilidad de ejecutar cualquier esfuerzo" hasta "una sensación subjetiva de falta de energía considerarando fatiga física o mental, debilidad durante o después del trabajo normal que no está necesariamente relacionado con la actividad física" (43).

Gutiérrez (44), señala que la fatiga mental es un factor que incide no sólo en el cansancio momentáneo, además en los descuidos y errores humanos, y por ende en los accidentes o incidentes potenciales. Esta es también la razón por la que esta circunstancia puede ser arriesgosa, ya que puede tener un efecto devastador sobre la ansiedad y el estrés con el tiempo. Desde otro punto de vista, es necesario considerar si el desafío mental, ya sea cuantitativo o cualitativo, es igual de dañino.

2.2.1.2. Despersonalización

Es una combinación de emociones, actitudes y reacciones inhumanas negativas y apartadas que se desarrollan hacia los demás, especialmente hacia aquellos que se benefician del trabajo (36).

Se define como un cambio en la autoconciencia que hace que la persona despersonalizada se sienta distante y extraño, simplemente un espectador de su evolución mental y su entorno físico. La definición habitual es enfatizar la irrealidad experimentada por el paciente y la comparación del paciente con la expresión "como si". El sujeto afirma sobre la naturaleza inusual de su condición (45).

La despersonalización afecta a uno mismo y en el trabajo como respuesta del crecimiento de respuestas negativas, generalmente la baja producción, baja moral, intolerancia a la presión, depresión y baja autoestima (36).

La despersonalización hace referencia a la aparición de emociones y actitudes negativas con las personas con quienes trabajan, culpándose del fracaso laboral que ellos sienten (46).

Se define el indicador: ***Deshumanización***

La deshumanización diferencia a las personas con otros, y el concepto se incorpora a la práctica médica porque puede ser considerado incapaz de sentir más que dolor en comparación con objetos y animales (47).

La deshumanización es la ausencia de la capacidad axiologica de las personas en la naturaleza cuando estamos rodeados de tantas fuerzas científicas y tecnológicas (48).

Se define el indicador: ***Sentimiento de culpabilidad***

La culpa es el estado emocional del hablante, caracterizado por sentimientos dolorosos de hacer lo que se le puede culpar por acciones y pensamientos, o la ilusión de no hacer lo que "debería haber hecho". Por lo que,, es una forma subjetiva de poder culparse por errores (reales o imaginarios) que amenazan su sistema de creencias morales a través de acciones, pensamientos u omisiones (49).

Según Reidl y Jurado (50) describen la culpa como un estado emocional doloroso, por lo que las personas tienen la sensación de que actúen maliciosamente en relación con normas éticas personales o sociales.

Se define el indicador: ***Identidad personal***

Para García y Catalán (51) la identidad viene a ser el reconocimiento de si mismo o tener la capacidad de conocer sus peculiaridades principales y los cambios que experimenta. Es un reconocimiento inmediato de la propia igualdad y continuidad en el tiempo, y una elaboración compleja de la noción asociada de que otros también reconocen esta identidad y continuidad. Sin embargo, este concepto es relativa y general, esto se debe a las diversas variedades de identidad que existen hoy en día, como grupal, individual, sexualidad, culturas y adherencia.

2.2.1.3. Realización personal

Bayro y Pariona (36) conceptualizan a esta dimensión como una exigencia que todo individuo realiza con el propósito de llegar a un modelo de perfección. Para cumplir con estos criterios de perfección estos deben estar asociados a ejecución de los deberes, sea por la misma persona u otros.

Por otro lado, esta dimensión lleva a que los trabajadores expresen sus pensamientos negativos que tienen de ellos mismos, lo que conlleva a que el trabajador tenga criterios negativos que perjudican su habilidad laboral lo que afecta los demás. Los trabajadores están insatisfechos con ellos mismo, ya que, no se sienten satisfechos ni motivados para trabajar (37).

Asimismo, explican sus habilidades y sentimientos de éxito en su propio trabajo con la gente. Al mismo tiempo, los escases de realización personal se asocian con una sensación de incompetencia, una sensación de falta de logro en el trabajo y una falta de productividad. Esta disminución de la autoeficacia se ve reforzada por la falta de recursos laborales, la falta de oportunidades de desarrollo profesional y el

escás de apoyo social, las personas que experimentan este aspecto de Burnout se preguntan: "¿Qué estoy haciendo y por qué estoy aquí?" Estos sentimientos de incompetencia a menudo hacen que los profesionales con Burnout tengan la sensación de decisión equivocada en su carrera y que no les gusta la persona que creen que son. De esta manera, tienen una visión negativa de sí mismos y de otros (12).

Se define el indicador: ***Desmotivación***

Consiste en una indiferencia general hacia el trabajo y el desempeño del trabajo, un menoscabo del entusiasmo inicial para lograr su objetivo y una reducción en la energía. Los trabajadores desalentados dejan la imaginación que pudo ser utilizado enérgicamente para la institución. Por si fuera poco, los compañeros que observan estas actitudes negativas de descontento lo copian, por lo que es desfavorable para la institución (52).

Se define el indicador: ***Sentimiento de satisfacción y profesional***

Para Kother (53), la satisfacción es “el nivel del estado de una persona, que resulta de comparar el rendimiento o resultado que se percibe de un producto con sus expectativas”, siendo el nivel de satisfacción “una función de la diferencia entre rendimiento percibido y las expectativas” (26).

Según Ramírez y Benítez (54) proviene de las necesidades de los individuos, las expectativas y lo que obtienen de la situación. Para conseguir la satisfacción laboral, se logra cubriendo y logrando metas y deseos, así como necesidades básicas. La satisfacción va depender de las necesidades e intereses y beneficios que brinda el lugar de trabajo.

Se define el indicador: ***Autoestima***

Milicic (55) menciona que la autoestima es la opinión o el pensamiento que se tiene de sí mismo. Los aspectos emocionales de la representación personal están relacionados con datos objetivos, experiencias de vida y expectativas. La autoestima es la satisfacción, el valor que se tiene de sí mismo.

Para Bongiorni (56) indica que la autoestima se considera como la capacidad de pensar y la capacidad de resiliencia frente a la vida, por lo que, la jurisprudencia de ser feliz y de triunfar, como disfrutar de la dignidad, atestigua las necesidades y carencias, el derecho al respeto, asimismo satisfacernos de los esfuerzos que tenemos.

2.2.2 Desempeño laboral

Según Chiavenato (2) “El desempeño laboral incluye la demostración de la capacidad de los trabajadores para cumplir con la condición del puesto y la capacidad para realizar el trabajo de acuerdo con las metas de la organización.” Dessler (57) lo conceptualiza como el logro completo de las decisiones o actividades con metas fundadas por los empleados dela empresa u organización. En consecuencia, la variable desempeño laboral basada en las respuestas extraídas al realizar una función específica del trabajo. Como se puede ver, es fundamental considerar el desempeño en el lugar de trabajo, y es imprescindible evaluar de forma precisa y objetiva.

Según Rodríguez y Lechuga (58) definen como actúa y rinde el trabajador en su profesión, por lo que se considera las tareas que realiza, los propósitos y el resultado que logra, el potencial de su progreso

Desempeño laboral como desempeño y desempeño que muestra cada trabajador en su profesión. Considere las actividades que realiza, las metas y los resultados que logra, y el potencial de desarrollo y, en consecuencia, especialmente su aportación de la organización.

Por otro lado el comportamiento o los procedimientos que adoptan los trabajadores al realizar procesos de atención al usuario con desarrollo profesional y/o de habilidades influenciado por el medio físico en el que desempeñan sus funciones (59).

Para un escritor como Cuesta (60) , define al desempeño laboral como la ejecución de una obra de composición mosaico en la que se combinan varias formas de trabajo individual, muchas conexiones entre trabajadores de la organización. Por lo que mayormente refuta la dispersión, El fundamental instrumento fue la difusión de culturas productivas mediante la creación de verdaderas místicas laborales.

2.2.2.1. Relaciones interpersonales

Roca (61) afirma que “las relaciones interpersonales es una fuente fundamental de la felicidad, asimismo puede es el origen de malestar y estrés, especialmente si se carece de habilidades sociales (p. 11), de manera que hay más probabilidades de padecer trastornos psicosomáticos y psicológicos debido a que los individuos no desarrollaron las suficientes habilidades sociales por lo que llegan a tener depresión o ansiedad. Pero quienes, si hayan desarrollado estas habilidades sociales, mejoran positivamente, ya que optimizan su calidad de vida, por lo que tienen el sentimiento de satisfacción y lograr sus objetivos a la par.

Silviera (62) menciona que las relacionas interpersonales es la agrupación de interacción efectiva de instaurar más de un sujeto que crean un ambiente propicio para comunicarse, expresar ideas y emociones. Asimismo, son una fuente de oportunidad, distracción y entretenimiento para los individuos. Parra un buen desarrollo personal de relaciones interpersonales, de satisfacción de curiosidad y formas de comportamiento social es necesario estas interacciones que muchas veces causa incomodidad y molestia, ya que es un medio de aprendizaje, por consiguiente, la confusión, cambios en la información, el estado de ánimo, innovación y la opinión, vienen a ser fuente inagotable de las relaciones interpersonales.

Se define el indicador: ***Comunicación***

Uno de los factores sociales fundamentales es la comunicación, por lo que para el proceso de venta es imprescindible, ya que se puede escuchar y satisfacer sus necesidades de los usuarios. En distintas organizaciones el flujo de información es un problema debido a los procedimientos burocráticos establecidos que retrasan la comunicación (63).

Para Villa (64) conceptualiza como la transferencia de información a mas de una persona mediante un canal. En general, se recopilan en los servicios de cliente las sugerencias, las quejas, consultas y dudas. Es decir, el principal remitente del mensaje es el cliente que debe descifrar el mensaje y responder efectivamente. El papel y los destinatarios del remitente durante la conversación varían según los que escuchan y transmiten la información enviada.

Se define el indicador: ***Actitudes***

Una definición general de actitud fue recogida por Reyes et al. (65), menciona que las actitudes “muestran emociones positivas o negativas ante determinados estímulos, asociadas a rasgos cualitativo-emocionales”.

Se define el indicador: ***Manejo de conflictos***

Whetten y Cameron (66) mencionaron que el manejo de conflictos de la organización es la forma en que los trabajadores deben comportarse ante situaciones negativas y positivas.

2.2.2.2. Motivación

En cuanto a la motivación Chiavenato (67) menciona que es un transcurso psicológico básico. A la par con las actitudes, percepción, aprendizaje y personalidad, viene a ser uno de los componentes principales para el entendimiento del individuo, que se relaciona con su entorno.

Sin embargo Robbins y Coulter (68) argumentan que la motivación es un proceso que influye en la sostenibilidad de la energía, el esfuerzo y la dirección de una persona para logar una meta.

Se define el indicador: ***Incentivos***

Los incentivos laborales se conceptualizan como el origen o el medio de ánimo de uno o más empleados para ejercer un óptimo trabajo haciendo más de lo esperado. Fundamentalmente, se dividen los incentivos en: monetarios y financieros. Los incentivos financieros adoptan la forma del desarrollo personal , autonomía,

horarios flexivos y ser partícipe de toma de decisiones, mientras que los monetarios comprenden pagos directos en efectivo.(69).

Se define el indicador: ***Aptitud***

Nieves (70) define a la aptitud como la habilidad de un individuo para obtener capacidades nuevas mediante las experiencias del aprendizaje. Está relacionado con el deseo de aquellos que quieren aprender nuevas cosas. La aptitud a menudo se confunde con las capacidades de una persona, donde, lo que uno aprende del pasado es la habilidad, mientras que la aptitud es lo que se puede hacer en un futuro.

Se define el indicador: ***Competencias***

Nieves (70) insiste en que “es un conjunto la agrupación de actitudes, habilidades y conocimiento que se deben aplicar para desempeñar y establecer responsabilidades o contribución profesional para asegurar un buen desempeño”.

2.2.2.3. Trabajo en equipo

Según la definición de Rojas (71) “El trabajo en equipo, viene a ser un componente necesario, que todo integrante debe practicar, es el complemento, estimando que una cosa puede complementar un grupo de pecularіedades, sin esto no hay el equipo, los conocimientos, las contribuciones, destrezas y habilidades de los miembros se complementan entre sí y ayudan a enriquecer a los demás” (p. 76).

Señala que el trabajo en equipo se distingue por la identidad con el resultado de metas, la aceptación del rol, la comunicación fluida y clara, la cooperación

voluntaria y el apoyo mutuo, cohesión, conexión, identificación, buenas relaciones interpersonales y conciencia de grupo (72).

Se define el indicador: ***Liderazgo***

Se conceptualiza como liderazgo a la capacidad de intervenir a un grupo y guiarlo a la meta o la agrupación de objetivos. Pero no todo líder es gerente ni tampoco el líder. El liderazgo que no se otorga, dicho de otro modo la habilidad de intervenir en la organización independientemente de la estructura formal, suele ser fundamental o inclusive mayor que la influencia formal (73).

Se define el indicador: ***Metas***

Gould y Smith (74) explican que con el establecimiento correcto de metas, es decir, aquellas que brindan orientación y aumentan la motivación del deportista, las metas objetivas se enfocan en alcanzar un nivel determinado de habilidad en la tarea, generalmente dentro de un período de tiempo definido, en comparación con una meta subjetiva. una declaración de intención general que no es medible ni objetiva.

2.3 Marco conceptual

- **Agotamiento emocional.** se refiere al agotamiento emocional como una condición en la que el trabajador a nivel afectivo ya no puede dar más de sí (33).
- **Desempeño laboral.** Implica llevar a cabo empleados de acuerdo con los requisitos de su trabajo y demostrar su capacidad para llevar a cabo su puesto de acuerdo con los objetivos de la organización (2).
- **Despersonalización.** Es una combinación de cualidades, conmociones y resistencias inhumanas negativas y apartadas que se desarrollan hacia los

demás, especialmente hacia aquellos que se benefician del trabajo, con más sensibilidad y falta de estimulación laboral (36).

- **Motivación.** En cuanto a la motivación Chiavenato (67) menciona que es un transcurso psicológico básico. A la par con las actitudes, percepción, aprendizaje y personalidad, viene a ser uno de los componentes principales para el entendimiento del individuo, que se relaciona con su entorno.
- **Realización personal.** Bayro y Pariona (36) conceptualizan a esta dimensión como una exigencia que todo individuo realiza con el propósito de llegar a un modelo de perfección. Para cumplir con estos criterios de perfección estos deben estar asociados a ejecución de los deberes, sea por la misma persona u otros.
- **Relaciones interpersonales.** Roca (61) manifiesta que “las relaciones interpersonales son nuestra principal fuente de bienestar, y también pueden convertirse en la mayor causa de estrés y malestar, sobre todo si tenemos déficit de habilidades sociales” (p. 11).
- **Síndrome de Burnout.** La expresión “síndrome de burnout” su procedencia es descrita por distintas traducciones al español, como el síndrome del desgaste profesional (28). Es un síndrome psicológico propio de los profesionales de la asistencia social, determinado como una contestación a estresores laborales de carácter emotivo e interpersonal (29).
- **Trabajo en equipo.** Según Rojas (71)define que “en el trabajo en equipo, un elemento indispensable y que cada uno de los miembro debe practicarlo, es la complementariedad, teniendo en cuenta que una cosa complementa un conjunto de características.

- **Aptitud.** Nieves (70) define a la aptitud como la habilidad de un individuo para obtener capacidades nuevas mediante las experiencias del aprendizaje. Está relacionado con el deseo de aquellos que quieren aprender nuevas cosas.
- **Autoestima.** Milicic (55) menciona que la autoestima es la opinión o el pensamiento que se tiene de sí mismo. Los aspectos emocionales de la representación personal están relacionados con datos objetivos, experiencias de vida y expectativas.
- **Deshumanización.** La deshumanización diferencia a las personas con otros, y el concepto se incorpora a la práctica médica porque puede ser considerado incapaz de sentir más que dolor en comparación con objetos y animales (47).
- **Sobrecarga laboral.** Es una configuración ficticia que simboliza el precio en que incide el operador para conseguir un determinado nivel de rendimiento. Los niveles de demanda son altos porque hay demasiadas tareas en el entorno que requieren atención y otros factores debido al aumento de las horas de trabajo, los horarios de trabajo variables y la presión de la supervisión para ser competitivos y alcanzar las metas (38).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

3.1.2 Hipótesis Específicas

1. Existe relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

2. Existe relación entre el agotamiento emocional y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
3. Existe relación entre el agotamiento emocional y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
4. Existe relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
5. Existe relación entre la despersonalización y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
6. Existe relación entre la despersonalización y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
7. Existe relación entre la realización personal y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
8. Existe relación entre la realización personal y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
9. Existe relación entre la realización personal y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

3.2 Método

El método es *“Inductivo”*, para Hernández et al. (75) esta metodología se usa a los principios encontrados en ciertos asuntos desde el punto de una combinación de juicios. En este estudio se utilizará para procesar y examinar los resultados que se obtengan de las indagaciones, y para analizar e interpretar la información.

3.3 Tipo de investigación

El tipo es *“Básica”,* según Álvarez (76) es cuando el estudio tiene por objeto adquirir nuevos conocimientos de forma sistemática, con el único fin de aumentar los conocimientos de la situación dada.

3.4 Nivel o alcance de investigación

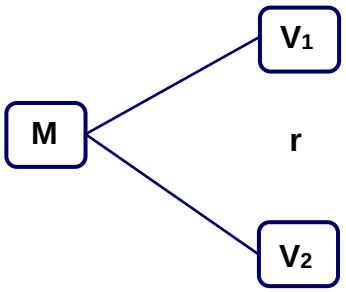
En cuanto al nivel de la investigación, este estudio será *“Correlacional”, c*omo indica Arias y Covinos (77) el propósito es conocer de qué manera se manifiesta una variable en relación de las otras variables correlacionadas. En este nivel se propone una hipótesis de correlación y se asocian dos variables.

3.5 Diseño de investigación

En cuanto al diseño de la investigación es “*No experimental”*, tal como menciona Arias y Covinos (77) no existen tentaciones ni condiciones para experimentar a las variables que estén expuestas a la investigación, y el sujeto de investigación es evaluado en una situación natural sin cambiar la situación. Del mismo modo, las variables de estudio no se manipulan.

Es de “*Corte transversal”*, según Manterola et al. (78) se define como el recojo de información en un solo tiempo, en el que no se realiza seguimientos.

Donde:



- **M:** Muestra
- **V1:** Síndrome de burnout
- **O2:** Desempeño laboral
- **r:** Relación de las variables de estudio.

3.6 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Valor
Síndrome de Burnout	El síndrome de burnout se conceptualiza como la contestación de un individuo al estrés ocupacional. Esto se manifiesta como cualidades y emociones negativos hacia los individuos que trabajan y el mismo rol de los profesionales. Es una impresión de estar emocionalmente acabado. Esta reacción es más común en profesionales médicos (7,8).	Agotamiento emocional	Sobrecarga laboral Vacío emocional Fatiga	Ordinal Tipo Likert	Bajo: 0-44 Medio:45-88 Alto:89-132
		Despersonalización	Deshumanización Sentimiento de culpabilidad Identidad Personal		
		Realización personal	Desmotivación Sentimiento de satisfacción y profesional Autoestima		
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2) «el desempeño laboral comprende el cumplimiento del empleado conforme a los requisitos de su trabajo, demostrando sus habilidades en el ejercicio de su cargo, acorde con los objetivos de las organizaciones».	Relaciones interpersonales	Comunicación Actitudes Manejo de conflicto	Ordinal Tipo Likert	Deficiente:18-41 Regular:42-63 Bueno:64-86 Excelente:87-108
		Motivación	Incentivos Aptitud Competencias		
		Trabajo en equipo	Liderazgo Metas Compromiso		

3.7 Población, muestra y muestreo

Población: En cuanto a la población de estudio, esta se conformará por 172 personales que laboral en el Centro de Salud de San Jerónimo.

Muestra: Para el cálculo de la muestra se usará el método probabilístico en el que se usará una fórmula estadística para la obtención de una muestra representativa. El nivel de confianza con el que se trabajará será del 95% y un margen de error del 5%.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + Z * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 172}{0.05^2 * (172-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Donde:

- Z = Valor del nivel de confianza (95%), varianza de 1.96
- p = Proporción de referencia, cuando no se tiene un estudio previo se asume el 50%
- q = Proporción esperada
- e = Margen de error =0.05
- N = Universo o población total= 172

La muestra para el estudio será de: 120 participantes.

3.8 Técnicas e instrumentos

3.8.1. Técnicas. Se utilizó la encuesta, Hernández-Sampieri y Mendoza (79), define como la técnica que se compone por preguntas a los que se aplica a un grupo de individuos usando un cuestionario.

3.8.2. Instrumentos. Para el estudio se usó como instrumento dos cuestionarios para medir ambas variables.

a) Cuestionario para medir el síndrome de burnout

Se usó el instrumento (MBI) por Maslach y Jackson, que contemplan 22 preguntas cerradas divididas en 3 dimensiones donde: Agotamiento emocional conformado por 9 preguntas; despersonalización conformada por 5 preguntas y realización personal conformado por 8 preguntas. Dicho cuestionario se medió su confiabilidad por distintos autores y por juicio de expertos que al medir su fiabilidad se observó un valor de .80 que responde a una fiabilidad alta. La unidad de medición en mediante la escala de Likert:

Donde la calificación global para la variable es:

Síndrome de Burnout		
	Mínimo	Máximo
Bajo	0 pts.	44 pts.
Medio	45 pts.	88 pts.
Alto	89 pts.	132 pts.

b) Cuestionario para medir desempeño laboral

Se usó un cuestionario que fue desarrollado por Ccoscco, A (23), dicho instrumento consta de 18 ítems con preguntas cerradas, el mismo que fue validado por el mismo autor. Al medirse la **confiabilidad** por alfa de Cronbach este dio un valor de .950

lo que indica que la fiabilidad del cuestionario es muy alta. La calificación es en escala Likert de la siguiente forma: Nunca=1; Casi nunca=2; A veces=3; Casi siempre=4; Siempre=5.

Donde la calificación global para la variable es:

Desempeño laboral		
	Mínimo	Máximo
Deficiente	18 puntos	41 puntos
Regular	42 puntos	63 puntos
Bueno	64 puntos	86 puntos
Excelente	87 puntos	108 puntos

3.9 Consideraciones éticas

Esta indagación se ejecutó en base a las consideraciones éticas de anonimato. Esto significa que los participantes no proporcionan un nombre o credenciales que los identifiquen, o pueden ser perjudiciales para su bienestar personal, social o académico. Por otro lado, antes de realizar la encuesta se les entrego de un consentimiento informado a cada personal de salud, todas las encuestas serán manejadas de forma anónima en el que se respetarán criterios éticos.

3.10 Procesamiento estadístico

Respecto al procesamiento de datos, se usaron diferentes programas informáticos, dentro de ellos el Microsoft Word para el desarrollo textual del proyecto, seguido del software Microsoft Excel, en el cual se desarrolló la matriz de datos de toda la información que se recolectará y por último el programa SPSS Statistics en el que se desarrolló todo lo concerniente a las tablas y gráficos de toda la información relaciona a las variables de estudio, así como determinar la correlación de las variables con la prueba estadística de Rho Spearman. El nivel de significancia con el que trabajó fue del 95%.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Tabla 1. Síndrome de burnout del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

Síndrome de burnout	Frecuencia	Porcentaje
Alto	22	18.3
Bajo	3	2.5
Medio	95	79.2
Agotamiento emocional		
Alto	60	50.0
Bajo	21	17.5
Medio	39	32.5
Despersonalización		
Alto	2	1.7
Bajo	111	92.5
Medio	7	5.8
Realización personal		
Alto	102	85.0
Bajo	3	2.5
Medio	15	12.5

De la tabla 1 se muestra el síndrome de burnout del personal de salud, del cual el 79.2% evidenciaron tener síndrome de burnout medio, mientras que el 18.3% mostraron tener en nivel alto. En cuanto a las dimensiones, el agotamiento emocional y la realización personal se mostraron en altos niveles 50% y 85% respectivamente, mientras que 92.5% tienen despersonalización baja.

Figura 1. Síndrome de burnout del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

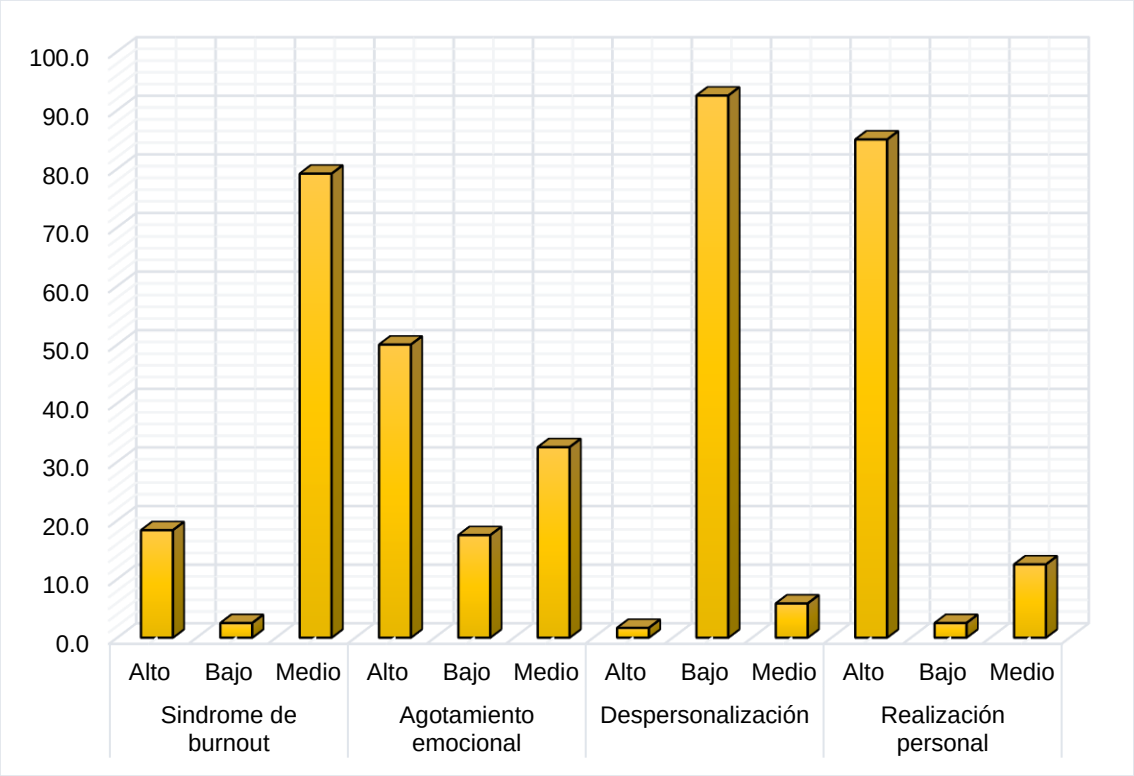


Tabla 2. Desempeño laboral del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	54	45.0
Excelente	1	0.8
Regular	65	54.2
Relaciones interpersonales		
Bueno	38	31.7
Deficiente	3	2.5
Excelente	1	0.8
Regular	78	65.0
Motivación		
Bueno	46	38.3
Deficiente	24	20.0
Excelente	1	0.8
Regular	49	40.8
Trabajo en equipo		
Bueno	87	72.5
Excelente	1	0.8
Regular	32	26.7

En la tabla 2 se muestra el desempeño laboral del personal de salud, del cual el 54.2% evidenciaron tener desempeño regular y el 45.0% mostraron desempeño bueno. En relación a las dimensiones se evidencia resultados de nivel regular en la dimensión relación interpersonal y la motivación: mientras que se observa niveles buenos en la dimensión trabajo en equipo.

Figura 2. Desempeño laboral del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

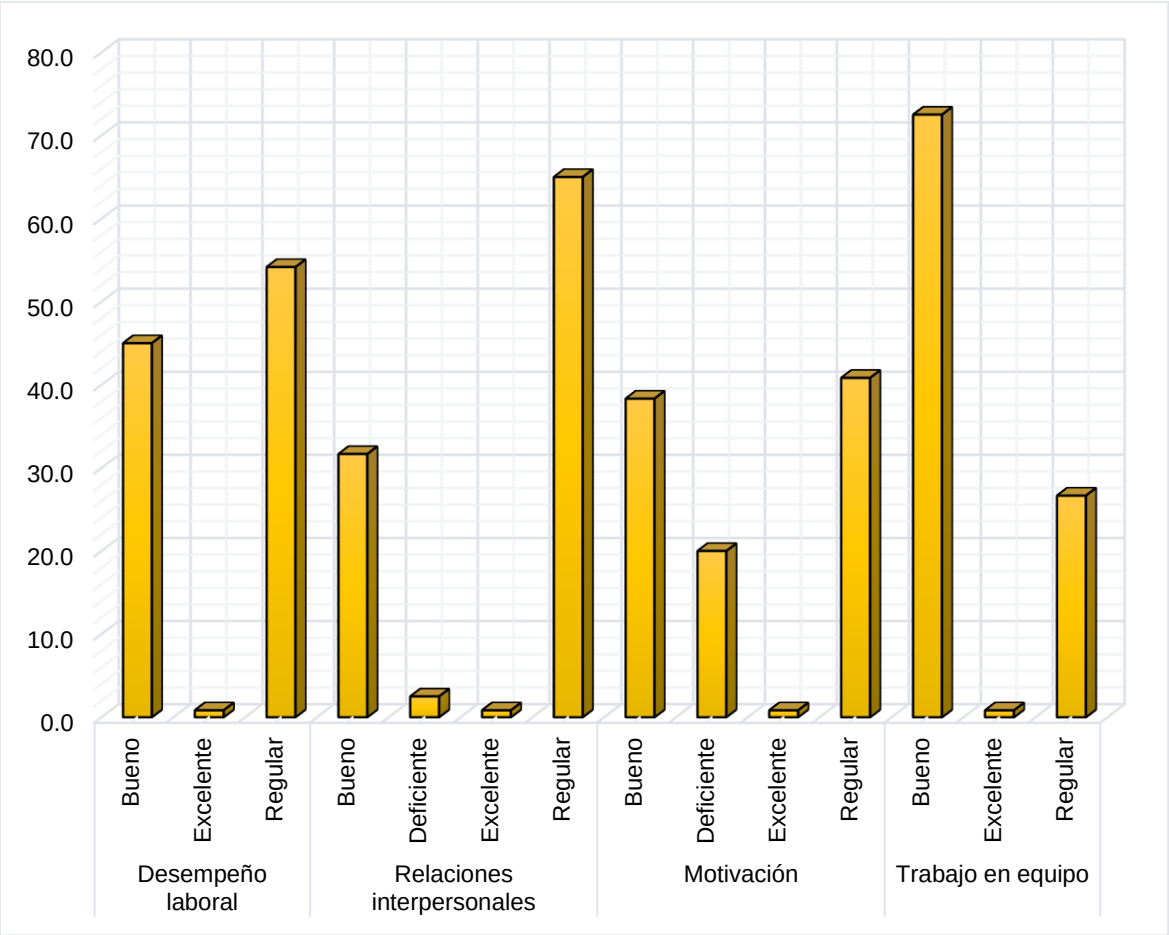


Tabla 3. Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

		Síndrome de burnout					
		Alto		Bajo		Medio	
		n	%	n	%	n	%
Desempeño laboral	Bueno	9	7.5%	3	2.5%	42	35.0%
	Excelente	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%
	Regular	13	10.8%	0	0.0%	52	43.3%

De la tabla 3 se evidencia la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, del cual podemos resaltar que 43.3% del personal tienen desempeño laboral regular con síndrome de burnout medio, por otro lado, el 35.0% presentaron desempeño bueno y burnout medio. Eso permite inferir que la gran mayoría del personal se desempeña regularmente a pesar de presentar síndrome de burnout

Figura 3. Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

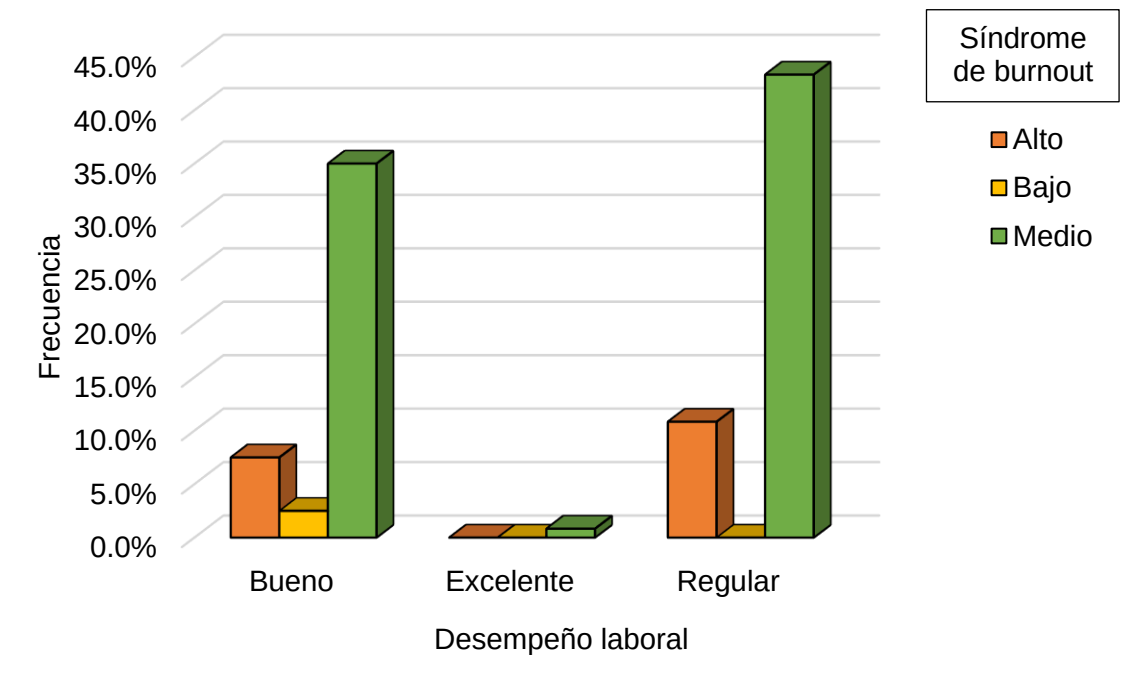


Tabla 4. Relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

		Agotamiento emocional					
		Alto		Bajo		Medio	
		n	%	n	%	n	%
Relaciones interpersonales	Bueno	14	11.7%	13	10.8%	11	9.2%
	Deficiente	3	2.5%	0	0.0%	0	0.0%
	Excelente	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
	Regular	43	35.8%	7	5.8%	28	23.3%

En la tabla 4 se muestra la relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, del cual el 35.8% del personal evidencian relaciones regulares y alto agotamiento, mientras que el 23.3% presentaron agotamiento medio y relación interpersonal en nivel regular. Con lo que se infiere que a más alto agotamiento del personal de salud las relaciones interpersonales bajan.

Figura 4. Relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

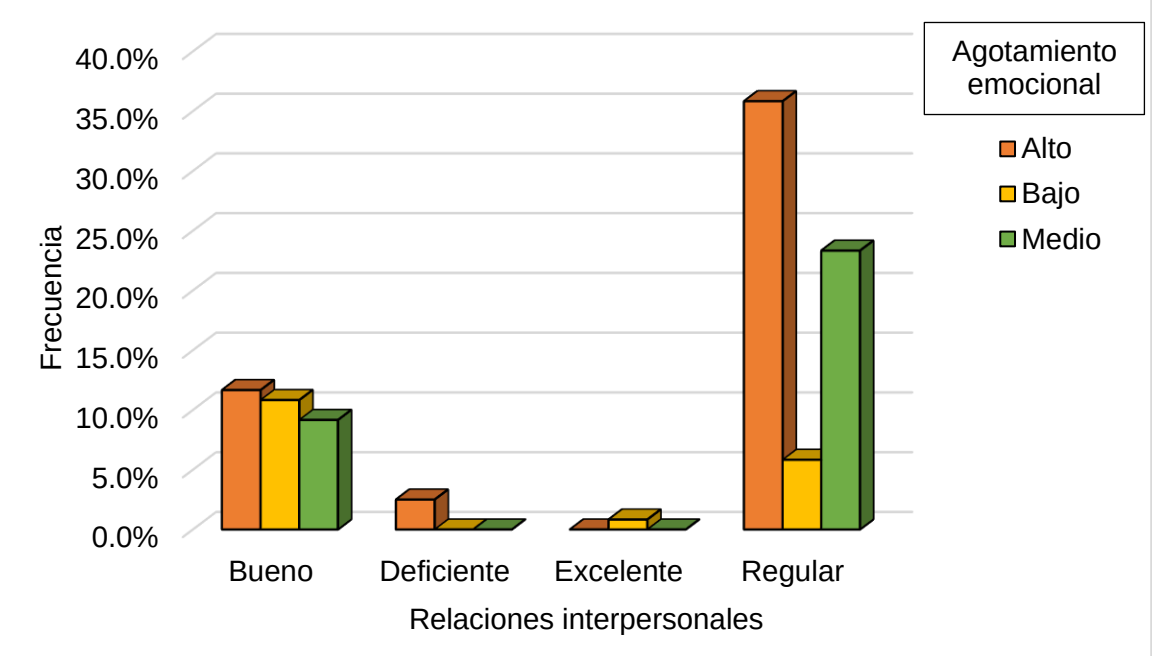


Tabla 5. Relación entre el agotamiento emocional y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

		Agotamiento emocional					
		Alto		Bajo		Medio	
		n	%	n	%	n	%
Motivación	Bueno	13	10.8%	17	14.2%	16	13.3%
	Deficiente	15	12.5%	0	0.0%	9	7.5%
	Excelente	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
	Regular	32	26.7%	3	2.5%	14	11.7%

Se observa en la tabla 5 la relación entre el agotamiento emocional y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, el 26.7% mostraron tener agotamiento alto y motivación de nivel regular, por otro lado, el 14.2% tienen bajo agotamiento y buena motivación. Esto permite inferir que a mientras mas alto es el agotamiento la motivación del personal de salud ira bajando.

Figura 5. Relación entre el agotamiento emocional y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

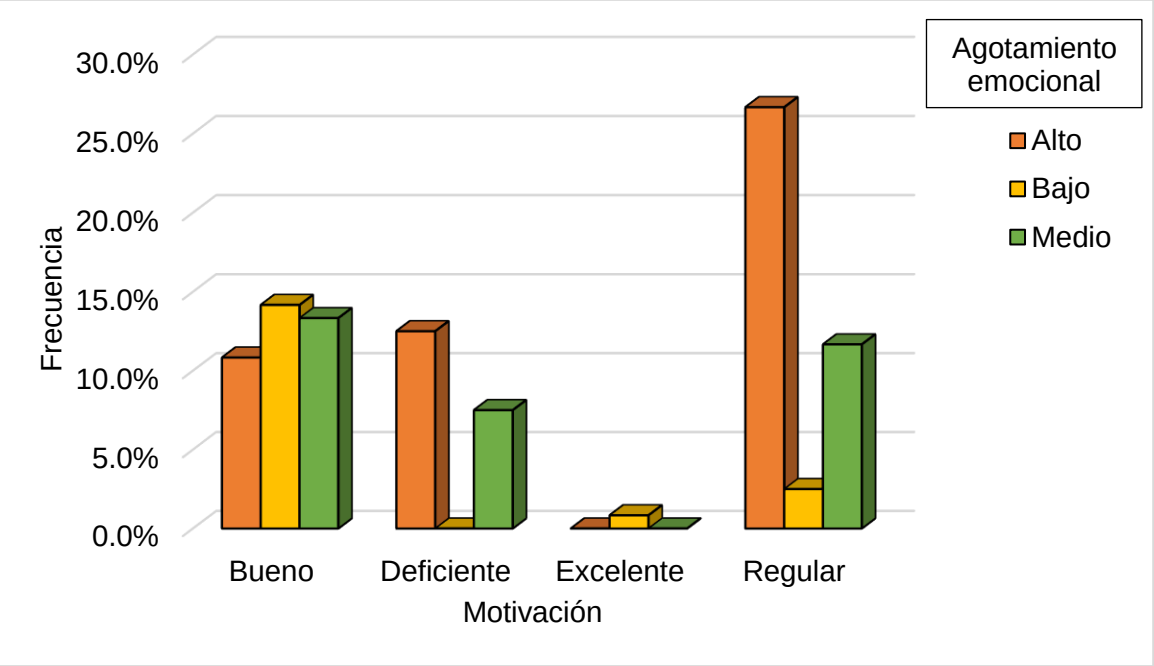


Tabla 6. Relación entre el agotamiento emocional y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

		Agotamiento emocional					
		Alto		Bajo		Medio	
		n	%	n	%	n	%
Trabajo en equipo	Bueno	46	38.3%	17	14.2%	24	20.0%
	Excelente	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
	Regular	14	11.7%	3	2.5%	15	12.5%

En la tabla 6 se muestra la relación entre el agotamiento emocional y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, del cual el 38.3% tienen agotamiento alto y un buen trabajo en equipo, asimismo, 20.0% presentaron agotamiento a nivel medio y buen trabajo en equipo. Esto permite inferir que el agotamiento no afecta en gran magnitud en el trabajo en equipo que desarrolla el personal de salud.

Figura 6. Relación entre el agotamiento emocional y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

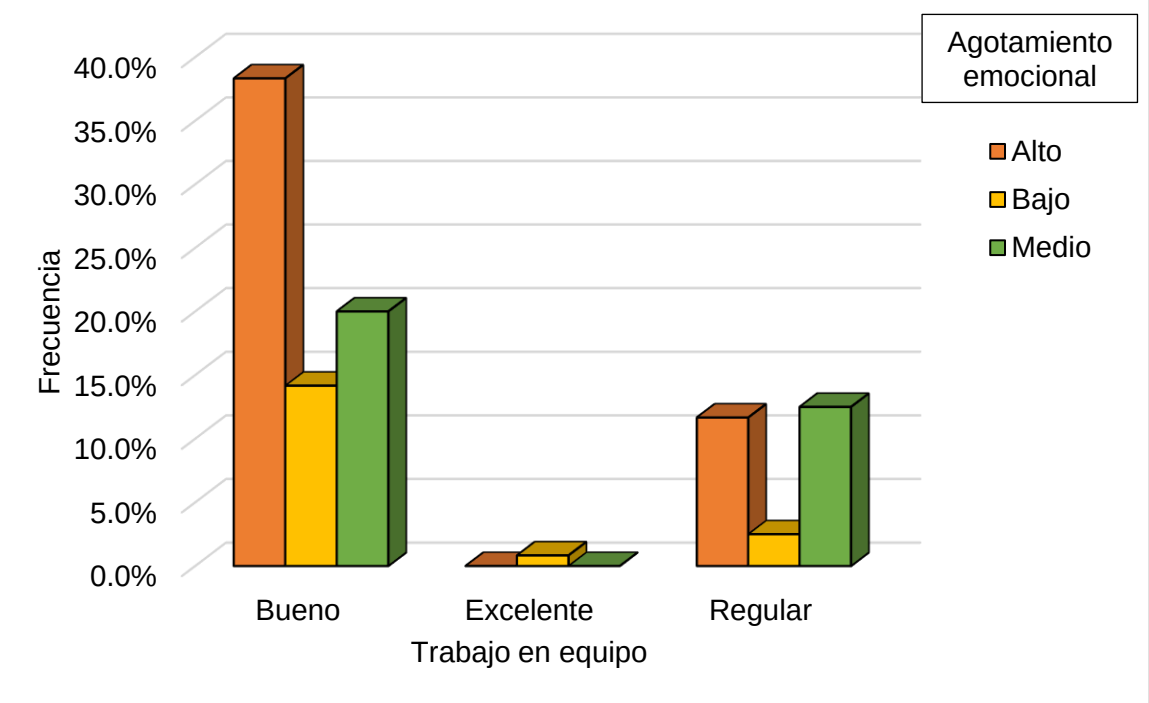


Tabla 7. Relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

		Despersonalización					
		Alto		Bajo		Medio	
		n	%	n	%	n	%
Relaciones interpersonales	Bueno	2	1.7%	35	29.2%	1	0.8%
	Deficiente	0	0.0%	3	2.5%	0	0.0%
	Excelente	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
	Regular	0	0.0%	72	60.0%	6	5.0%

En la siguiente tabla de muestra la relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, del cual más de la mitad 60.0% evidenciaron tener despersonalización a niveles bajo lo que afectó la relación interpersonal a nivel regular. Los resultados permiten inferir que la gran parte del personal de salud se siente conectado con la realidad frente a las relaciones interpersonales.

Figura 7. Relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

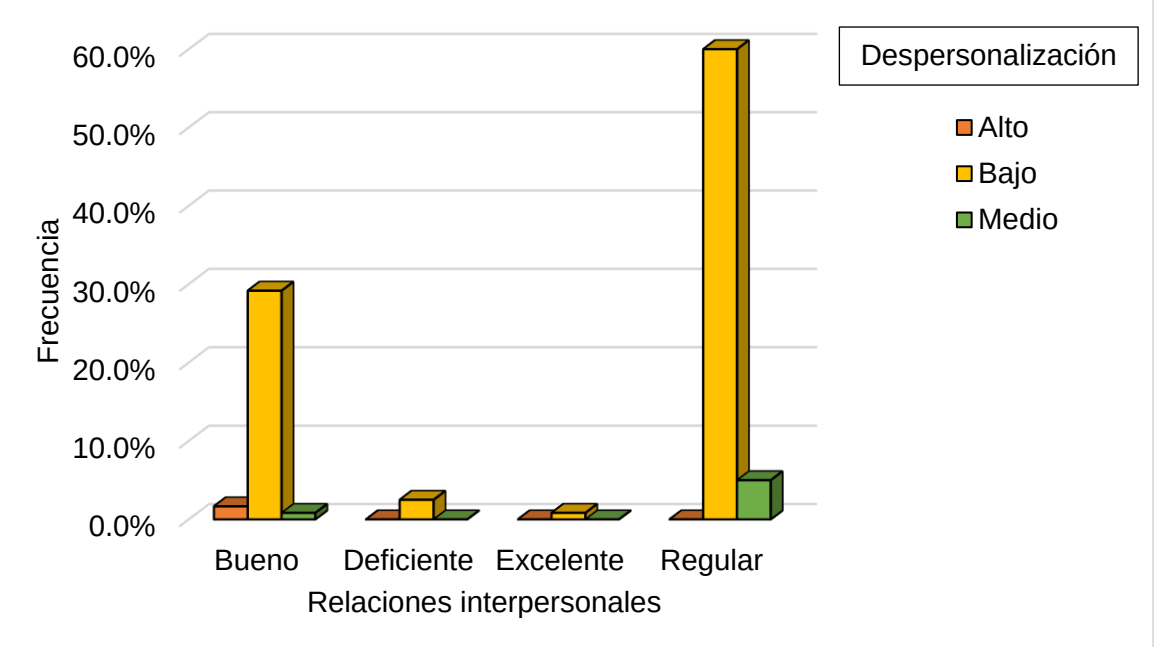


Tabla 8. Relación entre la despersonalización y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

		Despersonalización					
		Alto		Bajo		Medio	
		n	%	n	%	n	%
Motivación	Bueno	2	1.7%	39	32.5%	5	4.2%
	Deficiente	0	0.0%	24	20.0%	0	0.0%
	Excelente	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
	Regular	0	0.0%	47	39.2%	2	1.7%

De la tabla 8 se evidencia la relación entre la despersonalización y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, del cual el 39.2% y 32.5% presentaron baja despersonalización baja con regular y buena motivación. Los resultados permiten inferir la mayoría del personal se siente conectado con la realidad y esto influye en una buena motivación laboral.

Figura 8. Relación entre la despersonalización y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

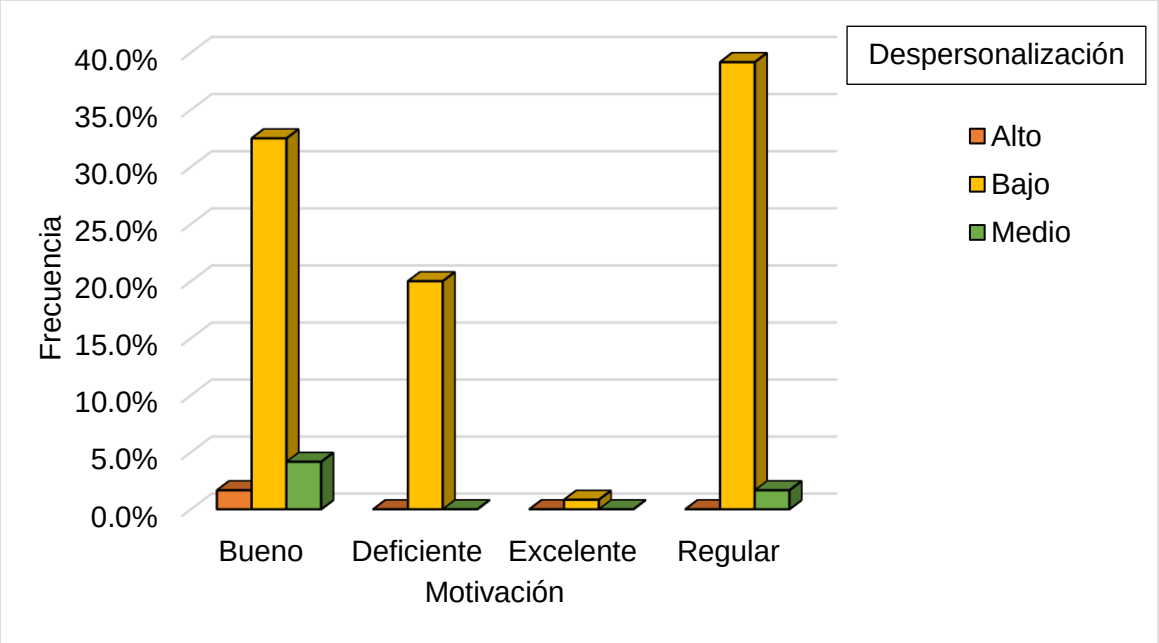


Tabla 9. Relación entre la despersonalización y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

		Despersonalización					
		Alto		Bajo		Medio	
		n	%	n	%	n	%
Trabajo en equipo	Bueno	2	1.7%	79	65.8%	6	5.0%
	Excelente	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
	Regular	0	0.0%	31	25.8%	1	0.8%

En la tabla 9 se observa la relación entre la despersonalización y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, del cual el 65.8% presentaron despersonalización baja y un buen trabajo en equipo, asimismo el 25.8% tienen baja despersonalización y trabajo en equipo regular. Los resultados permiten inferir que gran parte del personal de salud se siente conectado con la realidad y esto se observa en el buen desempeño del trabajo en equipo.

Figura 9. Relación entre la despersonalización y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

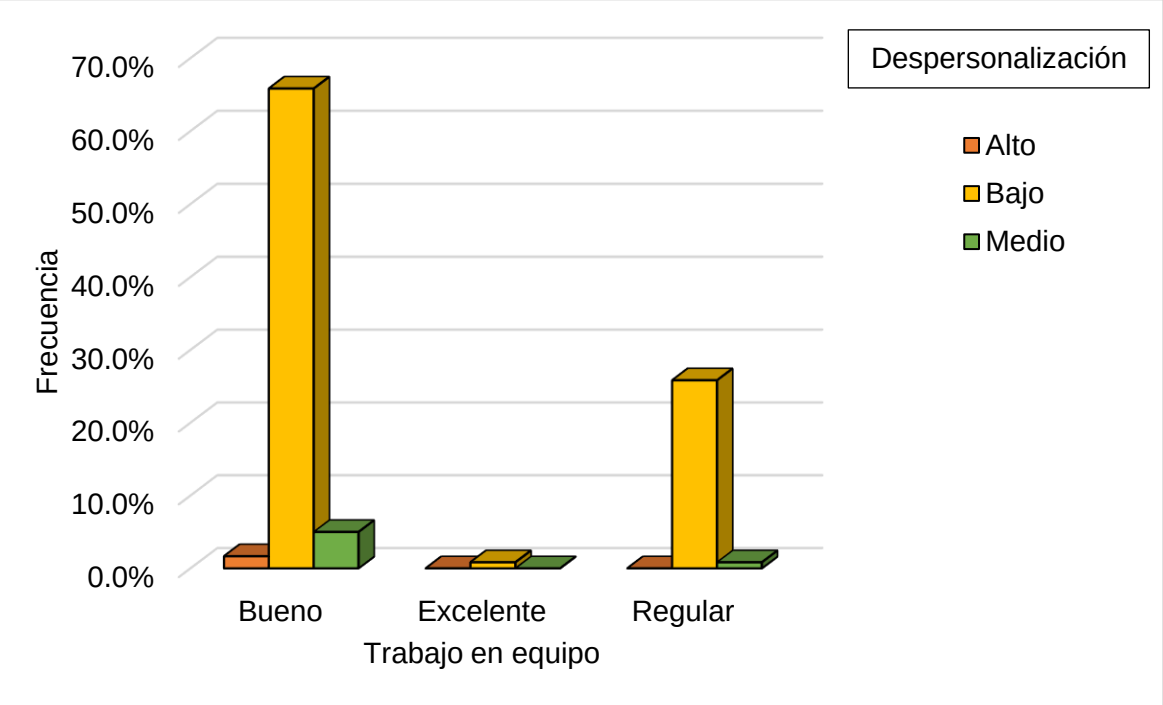


Tabla 10. Relación entre la realización personal y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

		Realización personal					
		Alto		Bajo		Medio	
		n	%	n	%	n	%
Relaciones interpersonales	Bueno	33	27.5%	2	1.7%	3	2.5%
	Deficiente	3	2.5%	0	0.0%	0	0.0%
	Excelente	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
	Regular	65	54.2%	1	0.8%	12	10.0%

En la tabla 10 se muestra la relación entre la realización personal y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo. Del cual el 54.2% tiene alta realización personal lo que se ve influenciado en su relación interpersonal a nivel regular, mismo enfoque se observa en 27.5% del personal quien mostraron tener relaciones interpersonales buenas. Lo que permite inferir que un alto desarrollo de las capacidades personales influencia en la relación interpersonal.

Figura 10. Relación entre la realización personal y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

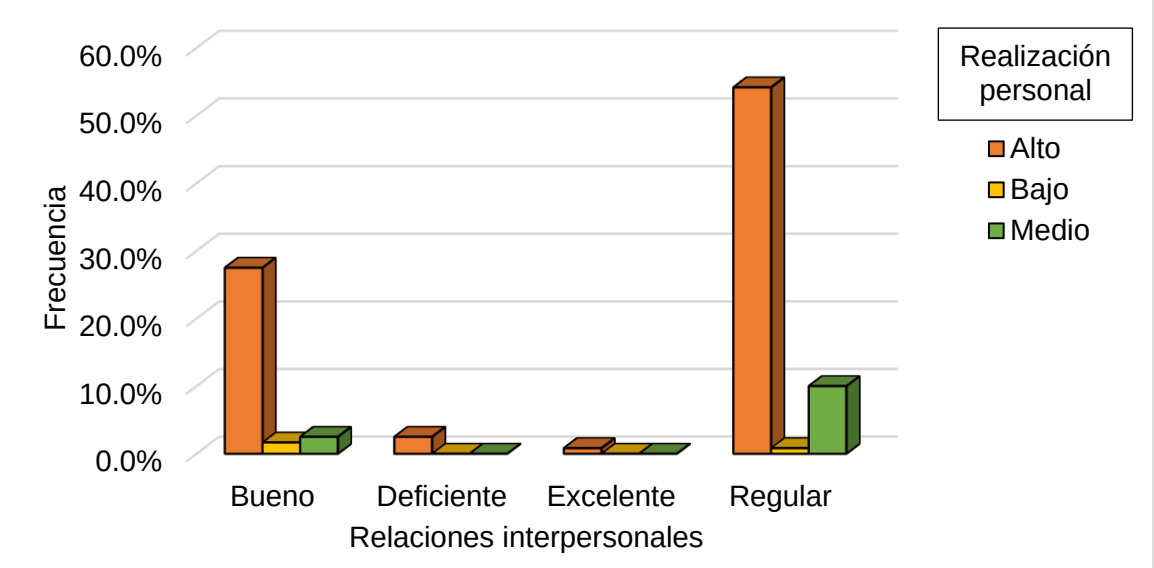


Tabla 11. Relación entre la realización personal y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

		Realización personal					
		Alto		Bajo		Medio	
		n	%	n	%	n	%
Motivación	Bueno	38	31.7%	2	1.7%	6	5.0%
	Deficiente	18	15.0%	0	0.0%	6	5.0%
	Excelente	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
	Regular	45	37.5%	1	0.8%	3	2.5%

En la siguiente tabla de muestra la relación entre la realización personal y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, del cual el 37.5% y 31.7% presentaron alta realización personal lo que intervino en regular y buena motivación respectivamente. Los resultados permiten inferir que a más alto sea el desarrollo de las capacidades personales, la motivación del personal de salud se irá aumentando regularmente.

Figura 11. Relación entre la realización personal y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

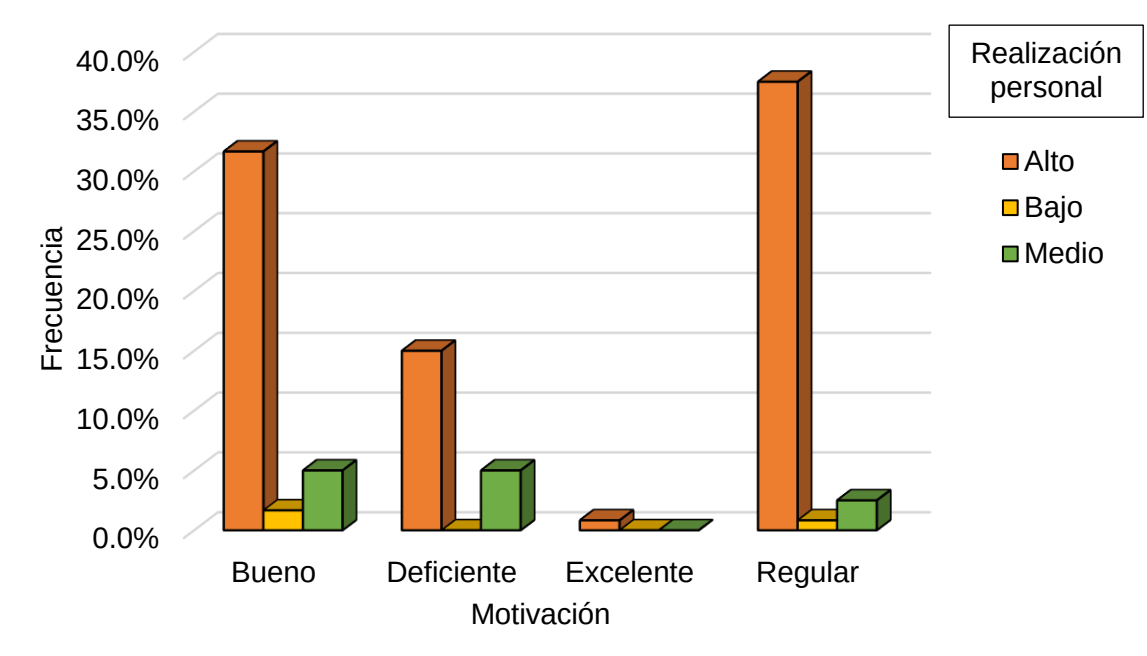
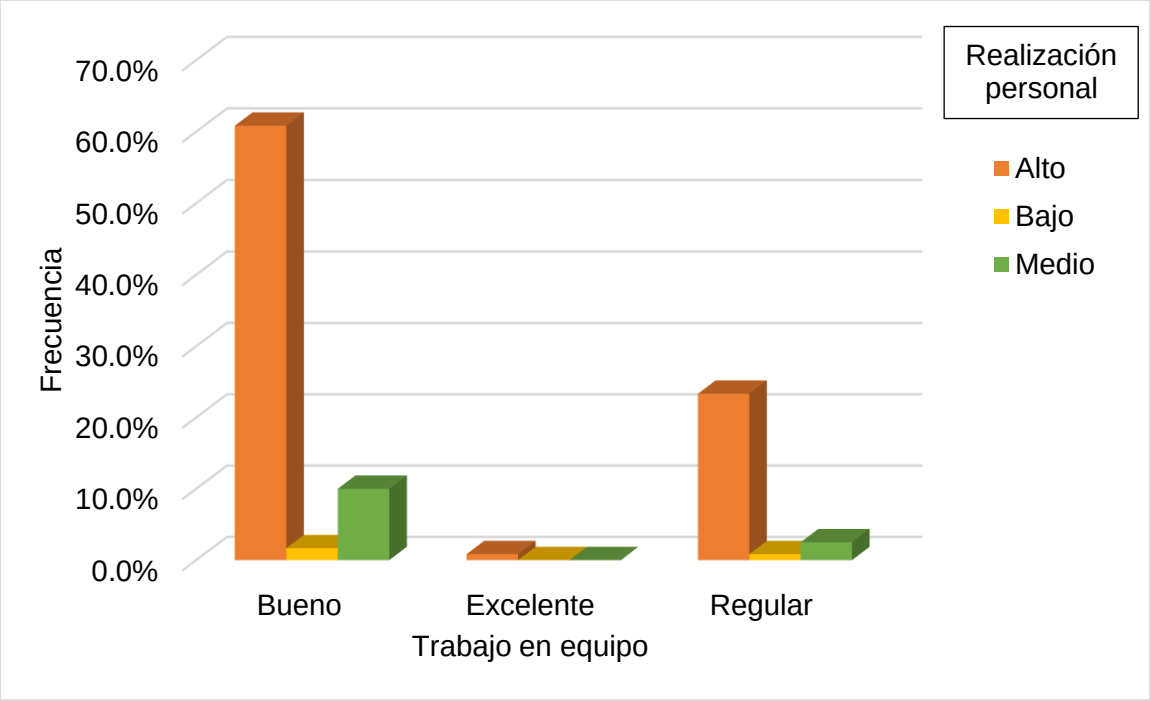


Tabla 12. Relación entre la realización personal y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo

		Realización personal					
		Alto		Bajo		Medio	
		n	%	n	%	n	%
Trabajo en equipo	Bueno	73	60.8%	2	1.7%	12	10.0%
	Excelente	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
	Regular	28	23.3%	1	0.8%	3	2.5%

En la presente tabla se evidencia la relación entre la realización personal y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, del cual el 60.8% evidenciaron realización personal alta y buen trabajo en equipo. Los que permite inferir que es alto el desarrollo de las capacidades personales que presentan los participantes y esto influye positivamente en el trabajo en equipo.

Figura 12. Relación entre la realización personal y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo



4.2 Discusión de Resultados

El nivel de síndrome de burnout del personal de salud que se evidenció fue 79.25% mostraron nivel medio de burnout, 18.2% a nivel alto y solo el 2.5% a nivel bajo, en cuanto a las dimensiones se observó que el 50.0% de los participantes mostraron agotamiento emocional alto mientras que el 32.5% a nivel medio, en la dimensión despersonalización se observó un nivel bajo en 92.5% de los encuestados, dentro de la dimensión realización personal el 85.0% de los encuestados muestran niveles altos. En cuanto al desempeño laboral, 54.2% tienen desempeño regular y el 45.0% muestran desempeño bueno, en relación a sus dimensiones se evidenció que 65.0% de los encuestados tienen relaciones interpersonales de nivel regular, mientras que 40.8% y 38.3% de los encuestados muestran motivación regular/bueno respectivamente y 72.5% del personal de salud tiene un buen trabajo en equipo.

Resultados similares encontrados por parte de, Borgoño y Muñoz (17) quienes registraron en 70% de trabajadores de salud agotamiento emocional de nivel alto. Por otro lado, Salgado y Leria (19) evidencio la existencia de burnout a nivel moderado y medio en 88,8% de los encuestados, el 10% del personal observó niveles altos de burnout. Campos y Laureano (22) en su estudio concluyen que el 96.1% de los enfermeros tienen burnout medio. Respecto al desempeño laboral el 87.5% tiene desempeño alto y el 12% de nivel medio. Asimismo, Ccoscco (23) concluye en su estudio que el 73% de los enfermeros presentan desgaste emocional a nivel medio, asimismo en la dimensión despersonalización el 82% presentan nivel alto y el 94% de los enfermeros tienen alta realización personal. Por otro lado, el 66% de los participantes presentaron desempeño excelente, por

lo que concluyó que existe la correlación entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral.

En el mismo contexto, Marcos et al. (12) registró en 97.50% de los participantes burnout de nivel medio, mientras que el 2.50% presentaron burnout de nivel alto, en relación al desgaste emocional 72.5% tienen niveles altos. Acotando, Marcos (24) refiere que a más alto se la presencia de burnout en los trabajadores, su nivel de satisfacción se verá afectado. Mismos resultados del estudio por parte de Loyola (25) quien manifiesta que en gran porcentaje de los encuestados se evidencio burnout a nivel medio en 90%, mientras que el 63.3% de los enfermeros mostraron tener un desempeño a nivel moderado.

Resultados diferentes a los encontrados en el estudio, se manifiestan en la investigación de Pérez et al. (21) quienes evidenciaron en el estudio que no se presenta burnout en 73.85% de los encuestados, mientras que si se evidencio burnout en 26.15%. Por otro lado, se observó deficiente desempeño en 23.08% de la población, mientras que el 44.62% tiene desempeño regular y a nivel óptimo el 32.31%. Asimismo, Marcos et al. (12) evidenció en su investigación despersonalización alta en 65% y el 17.5% evidencian alta realización personal. Por otro lado, resultados diferentes al estudio por parte de Sutta (13) quien manifiesta que el nivel de burnout fue en 10.2% del personal medido, en relación a la dimensión cansancio emocional se observó en 24.5% de la muestra, mientras que el 44,5% y 24.5% evidenciaron despersonalización y realización personal baja respectivamente. Finalmente Cosio et al. (27) manifiesta que el cansancio emocional se evidencio a niveles altos en 6.67%, mientras que la despersonalización en 45% y en 48.33% en realización personal baja.

4.3 Prueba de Hipótesis

Tabla 13. Prueba de hipótesis general

			Síndrome de burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1.000	-,317**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,317**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

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

Se efectúo la prueba de hipótesis en un margen de confianza de 95%, este método se decide rechazar la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación.

Donde:

- Ho: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
- H1: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

Según la tabla se indica que:

- Grado de sig. = .05
- Rho de Spearman= -.317
- p-valor= .000

Según el p-valor encontrado, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 1

			Agotamiento emocional	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1.000	-,472**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	-,472**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

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

Se efectúo la prueba de hipótesis en un margen de confianza de 95%, este método se decide rechazar la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación.

Donde:

- Ho: No existe relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
- H1: Existe relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

Según la tabla se indica que:

- Grado de sig. = .05
- Rho de Spearman= -.427
- p-valor= .000

Según el p-valor encontrado, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 2

			Agotamiento emocional	Motivación
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1.000	-,528**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
	Motivación	Coeficiente de correlación	-,528**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

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

Se efectúo la prueba de hipótesis en un margen de confianza de 95%, este método se decide rechazar la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación.

Donde:

- Ho: No existe relación entre el agotamiento emocional y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
- H1: Existe relación entre el agotamiento emocional y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

Según la tabla se indica que:

- Grado de sig. = .05
- Rho de Spearman= -.528
- p-valor= .000

Según el p-valor encontrado, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 3

			Agotamiento emocional	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1.000	0.077
		Sig. (bilateral)		0.405
		N	120	120
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	0.077	1.000
		Sig. (bilateral)	0.405	
		N	120	120

Se efectúo la prueba de hipótesis en un margen de confianza de 95%, este método se decide rechazar la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación.

Donde:

- Ho: No existe relación entre el agotamiento emocional y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
- H1: Existe relación entre el agotamiento emocional y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

Según la tabla se indica que:

- Grado de sig. = .05
- Rho de Spearman= .077
- p-valor= .405

Según el p-valor encontrado, se rechaza la hipótesis del investigador y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 4

			Despersonalización	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1.000	-,229*
		Sig. (bilateral)		0.012
		N	120	120
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	-,229*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.012	
		N	120	120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se efectúo la prueba de hipótesis en un margen de confianza de 95%, este método se decide rechazar la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación.

Donde:

- Ho: No existe relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
- H1: Existe relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

Según la tabla se indica que:

- Grado de sig. = .05
- Rho de Spearman= -.229
- p-valor= .012

Según el p-valor encontrado, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 5

			Despersonalización	Motivación
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1.000	-,236**
		Sig. (bilateral)		0.009
		N	120	120
	Motivación	Coeficiente de correlación	-,236**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.009	
		N	120	120

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

Se efectúo la prueba de hipótesis en un margen de confianza de 95%, este método se decide rechazar la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación.

Donde:

- Ho: No existe relación entre la despersonalización y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
- H1: Existe relación entre la despersonalización y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

Según la tabla se indica que:

- Grado de sig. = .05
- Rho de Spearman= -.236
- p-valor= .009

Según el p-valor encontrado, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19. Prueba de hipótesis específica 6

			Despersonalización	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1.000	-0.108
		Sig. (bilateral)		0.241
		N	120	120
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	-0.108	1.000
		Sig. (bilateral)	0.241	
		N	120	120

Se efectúo la prueba de hipótesis en un margen de confianza de 95%, este método se decide rechazar la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación.

Donde:

- Ho: No existe relación entre la despersonalización y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
- H1: Existe relación entre la despersonalización y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

Según la tabla se indica que:

- Grado de sig. = .05
- Rho de Spearman= -.108
- p-valor= .241

Según el p-valor encontrado, se rechaza la hipótesis del investigador y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 20. Prueba de hipótesis específica 7

			Realización personal	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1.000	,208*
		Sig. (bilateral)		0.022
		N	120	120
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,208*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.022	
		N	120	120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se efectúo la prueba de hipótesis en un margen de confianza de 95%, este método se decide rechazar la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación. Donde:

- Ho: No existe relación entre la realización personal y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
- H1: Existe relación entre la realización personal y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

Según la tabla se indica que:

- Grado de sig. = .05
- Rho de Spearman= .208
- p-valor= .022

Según el p-valor encontrado, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 21. Prueba de hipótesis específica 8

			Realización personal	Motivación
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1.000	0.066
		Sig. (bilateral)		0.473
		N	120	120
	Motivación	Coeficiente de correlación	0.066	1.000
		Sig. (bilateral)	0.473	
		N	120	120

Se efectúo la prueba de hipótesis en un margen de confianza de 95%, este método se decide rechazar la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación.

Donde:

- Ho: No existe relación entre la realización personal y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
- H1: Existe relación entre la realización personal y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

De acuerdo con los valores obtenidos:

Según la tabla se indica que:

- Grado de sig. = .05
- Rho de Spearman= .066
- p-valor= .473

Según el p-valor encontrado, se rechaza la hipótesis del investigador y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 22. Prueba de hipótesis específica 9

			Realización personal	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1.000	0.002
		Sig. (bilateral)		0.986
		N	120	120
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	0.002	1.000
		Sig. (bilateral)	0.986	
		N	120	120

Se efectúo la prueba de hipótesis en un margen de confianza de 95%, este método se decide rechazar la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación.

Donde:

- Ho: No existe relación entre la realización personal y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
- H1: Existe relación entre la realización personal y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021

Según la tabla se indica que:

- Grado de sig. = .05
- Rho de Spearman= .002
- p-valor= .986

Según el p-valor encontrado, se rechaza la hipótesis del investigador y se acepta la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

Primero. Con respecto al objetivo general, se muestra que 43.3% del personal tienen desempeño laboral regular con síndrome de burnout medio, por otro lado, el 35.0% presentaron desempeño bueno y burnout medio. Eso permite inferir que la gran mayoría del personal se desempeña regularmente a pesar de presentar síndrome de burnout. Entonces se concluye existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

Segundo. En relación al objetivo específico 1, se evidencia que el 35.8% del personal evidencian relaciones regulares y alto agotamiento, mientras que el 23.3% presentaron agotamiento medio y relación interpersonal en nivel regular. Con lo que se infiere que a más alto agotamiento del personal de salud las relaciones interpersonales bajan. Entonces se concluye que existe relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

Tercero. En cuanto al objetivo específico 2, se observó que el 26.7% mostraron tener agotamiento alto y motivación de nivel regular, por otro lado, el 14.2% tienen bajo agotamiento y buena motivación. Esto permite inferir que mientras más alto es el agotamiento la motivación del personal de salud ira bajando. Entonces se concluye que existe relación entre el agotamiento emocional y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

Cuarto. Con respecto al objetivo específico 3, se muestra que el 38.3% tienen agotamiento alto y un buen trabajo en equipo, asimismo, 20.0% presentaron agotamiento a nivel medio y buen trabajo en equipo. Esto permite inferir que el

agotamiento no afecta en gran magnitud en el trabajo en equipo que desarrolla el personal de salud. Entonces se concluye que no existe relación entre el agotamiento emocional y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

Quinto. En relación al objetivo específico 4, se evidencia que el 60.0% evidenciaron tener despersonalización a niveles bajo lo que afectó la relación interpersonal a nivel regular. Los resultados permiten inferir que la gran parte del personal de salud se siente conectado con la realidad frente a las relaciones interpersonales. Entonces se concluye que existe relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

Sexto. En cuanto al objetivo específico 5, se observó que el 39.2% y 32.5% presentaron baja despersonalización baja con regular y buena motivación. Los resultados permiten inferir la mayoría del personal se siente conectado con la realidad y esto influye en una buena motivación laboral. Entonces se concluye que existe relación entre la despersonalización y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

Séptimo. Con respecto al objetivo específico 6, se muestra que el 65.8% presentaron despersonalización baja y un buen trabajo en equipo. Los resultados permiten inferir que gran parte del personal de salud se siente conectado con la realidad y esto se observa en el buen desempeño del trabajo en equipo. Entonces se concluye que no existe relación entre la despersonalización y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

Octavo. En relación al objetivo específico 7, se observó que el 54.2% tiene alta realización personal lo que se ve influenciado en su relación interpersonales a nivel regular, mismo enfoque se observa en 27.5% del personal quien mostraron tener relaciones interpersonales buenas. Lo que permite inferir que un alto desarrollo de las capacidades personales influencia en la relación interpersonal. Entonces se concluye que existe relación entre la realización personal y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

Noveno. En cuanto al objetivo específico 8, se observó que el 37.5% y 31.7% presentaron alta realización personal lo que intervino en regular y buena motivación respectivamente. Los resultados permiten inferir que a más alto sea el desarrollo de las capacidades personales, la motivación del personal de salud se irá aumentando regularmente. Entonces se concluye que no existe relación entre la realización personal y la motivación del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

Decimo. En relación al objetivo específico 9, se evidencia que el 60.8% evidenciaron realización personal alta y buen trabajo en equipo. Los que permite inferir que es alto el desarrollo de las capacidades personales que presentan los participantes y esto influye positivamente en el trabajo en equipo. Entonces se concluye que no existe relación entre la realización personal y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

RECOMENDACIONES

- Con respecto a los resultados encontrados sobre la relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, el centro de salud de San Jerónimo tiene que convocar a profesionales multidisciplinarios, con el propósito de diseñar y elaborar estrategias para la detección oportuna sobre el burnout, con ello poder prevenir y enfrentar este síndrome, lo cual se evidenciara en forma positiva sobre el desempeño laboral del personal de salud que labora el C.S. de San Jerónimo beneficiando directamente a todo el público, paciente y usuarios que acudan al establecimiento de salud.
- Dentro del centro de salud, se sugiere que se desarrollen talleres para todo el personal con el objetivo de incrementar el desarrollo de las habilidades sociales, ya que esto servirá de gran ayuda para mejorar el estrés, con ello detener que se desarrolle el burnout.
- Se recomienda desarrollar una investigación en áreas más específicas dentro del C.S. de San Jerónimo, con el propósito de tener una mejor perspectiva sobre la problemática encontrada y con ello actuar de mejor forma en áreas específicas.
- Para mejorar el nivel de calidad del servicio, se recomienda desarrollar esquemas de bonos y promociones de empleo para promover el desarrollo profesional de los trabajadores de la salud que laboran en el C.S. de San Jerónimo.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos

- Tesistas
- Asesor
- Asesor en estadística
- Útiles de escritorio
- Laptops
- Útiles de investigación

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021		2022			
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR
Idealización del tema						
Problema y Objetivo del estudio						
Delimitación y justificación						
Preparación de marco teórico						
Presentación del primer avance						
Recolección de información						
Procesamiento de información						
Presentación de primer borrador						
Revisión final de tesis						
Sustentación de la tesis						

Presupuesto y Financiamiento

Presupuesto

Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Recursos materiales				
Papel	Paquete	2	S/. 5.00	S/. 10.00
Libros y revistas	Unidad	10	S/. 50.00	S/. 500.00
Plumones	Unidad	10	S/. 2.50	S/. 25.00
Anillados	Unidad	5	S/. 2.50	S/. 12.50
Pasajes	Paquete	1	S/. 100.00	S/. 100.00
Alimentación	día	30	S/. 10.00	S/. 300.00
Recursos tecnológicos				
Internet	mes	3	S/. 50.00	S/. 150.00
Buscadores de internet	mes	1	S/. 50.00	S/. 50.00
Aplicaciones	unidad	2	S/. 25.00	S/. 50.00
Otros				
Servicio de luz	mes	6	S/. 25.00	S/. 150.00
Otros gastos	mes	1	S/. 100.00	S/. 100.00
TOTAL				S/. 1,447.50

Financiamiento

El financiamiento del desarrollo de la tesis fue en su totalidad por parte de las tesistas de este proyecto.

BIBLIOGRAFÍA

1. Juárez A. Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. Liberabit [Internet]. 2014;20(2):199–208. Available from: http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v20n2/a01v20n2.pdf

2. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones. [Internet]. 8va edició. Editorial McGraw Hill., editor. Mexico; 2007. Available from: https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf

3. Liu X, Chen J, Wang D, Li X, Wang E, Jin Y, et al. COVID-19 Outbreak Can Change the Job Burnout in Health Care Professionals. Front Psychiatry [Internet]. 2020 Dec 8 [cited 2021 Nov 12];11:563781. Available from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7753007/

4. Zhang Y, Wang C, Pan W, Zheng J, Gao J, Huang X, et al. Stress, Burnout, and Coping Strategies of Frontline Nurses During the COVID-19 Epidemic in Wuhan and Shanghai, China. Front psychiatry [Internet]. 2020 Oct 26 [cited 2021 Nov 12];11. Available from: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33192686/

5. Do Carmo M, Chaves M, Marchi R, Almeida L, Oliveira I, Pedrao L. Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. Rev Cubana Enferm. 2016;26(1).

6. Ayquipa Muñoz JC. Relación entre estrés laboral y funcionalidad familiar en trabajadores de atención primaria de la Red de Salud Arequipa [Internet]. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017 [cited 2021 Nov 12]. Available from: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2740

7. Rodríguez García C, Oviedo Zúñiga AM, Vargas Santillán M de L, Hernández Velázquez V, Pérez Fiesco M del S. Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de dos Hospitales del Estado de México. Fundam en Humanidades [Internet]. 2009;10(19):179–93. Available from: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18411965011

8. Sánchez Romero S. Prevalencia del Sindrome de Burnout en profesionales de Enfermeria de las Unidades de Cuidados Críticos y Urgencias del Hospital Médico-Quirúrgico de Jáen. Rev Enfermería del Trab [Internet]. 2014 [cited 2021 Nov 12];4(4):115–25. Available from: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5213004

9. Chavarría Islas RA, Colunga Gutiérrez FJ, Loria Castellanos J, Peláez Méndez K. Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2.° nivel en México. Educ Médica [Internet]. 2017 Oct 1 [cited 2021 Nov 12];18(4):254–61. Available from: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181316301279?via%3Dihub

10. Arias Gallegos WL, Muñoz del Carpio TA, Delgado Montesinos Y, Ortiz Puma M, Quispe Villanueva M. Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). Med segur trab [Internet]. 2017;63(249):331–44. Available from: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331&lng=es

11. Muñoz-del-Carpio TA, Arias Gallegos WL, Caycho-Rodríguez T. Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). Rev Chil Neuropsiquiatr [Internet]. 2019 [cited 2021 Nov 12];57(2):139–48. Available from: http://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272019000200139

12. Marcos Romero J, Molina Narezo GM, Palomino Huillcahua L. SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA SANTA TERESA, DURANTE MARZO – JUNIO DEL 2021" [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; 2021 [cited 2021 Nov 12]. Available from: http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1137

13. Sutta Abarca BA. Prevalencia del síndrome de Burnout y factores asociados en médicos asistentes del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega - Abancay 2021 [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano; 2021 [cited 2021 Nov 12]. Available from: http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16530

14. Carrillo Esper R, Gómez Hernández K, Espinoza de los Monteros Estrada I. Síndrome de burnout en la práctica médica. Med interna México [Internet]. 2012 [cited 2021 Nov 12];28(6):579–84. Available from: https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf

15. Castillo Ávila IY, Orozco C J, Alvis E LR. Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. Rev la Univ Ind Santander Salud [Internet]. 2015 [cited 2021 Nov 12];47(2):187–92. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-08072015000200010&script=sci_abstract&tlng=es

16. Flores Reinoso HS, Segarra Matute PE. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del área operativa del call center de sistemas de seguridad, Cuenca - Azuay, periodo 2021 [Internet]. Universidad de Cuenca; 2021. Available from: http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/37136

17. Borgoño Quiroz EG, Muñoz Acosta JV. Frecuencia del Síndrome de Burnout en el personal de salud de un Centro de Salud de Guayaquil [Internet]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021. Available from: http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16629

18. Álvarez Gómez L, Mori Vara P, Gómez Sánchez MC. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. Metas enferm [Internet]. 2019 [cited 2021 Nov 14];22(4):50–8. Available from: https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-ET2-2288

19. Salgado-Roa JA, Lería-Dulčić FJ. Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. Univ y Salud [Internet]. 2019 Dec 30 [cited 2021 Nov 14];22(1):06–16. Available from: https://doi.org/10.22267/rus.202201.169

20. Nájera Rosales DN. Síndrome de burnout y su incidencia en el rendimiento laboral de un grupo de trabajadores de una Empresa de producción [Internet]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2019. Available from: https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2768

21. Pérez Gómez JY, Martínez Albornoz MÁ, Rivera Eduardo DM. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de Enfermería, Hospital María Auxiliadora -2021 [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; 2021 [cited 2021 Nov 14]. Available from: http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1068

22. Campos Nazario CV, Laureano Andrade MS. Síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo [Internet]. [Trujillo]: Universidad Nacional de Trujillo; 2021 [cited 2021 Nov 14]. Available from: http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17958

23. Ccoscco De La Cruz A. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020 [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2021 [cited 2021 Nov 14]. Available from: http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4829

24. Marcos Cotera YP. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – 2019 [Internet]. Universidad Peruana Los Andes; 2020. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.12848/1689

25. Loyola Chávez MJ. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería de los servicios críticos (Emergencia, UCI y Centro Quirúrgico) - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - Huánuco -2016. [Internet]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2019. Available from: http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/5639

26. Barrientos Pozo, María Elena Huacho Felix R. Síndrome de Burnout y clima laboral de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes agencia Abancay, 2018 [Internet]. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac; 2021. Available from: http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/911

27. Cosio Dueñas H, Valderrama Mamani YR, LastNameLazo Otazú L, Holgado Canales MG. Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú. Rev Costarric Salud Pública [Internet]. 2019 [cited 2021 Nov 14];28(2):199–212. Available from: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292019000200199

28. Gutiérrez A, Celis L, Moreno J, Farias S, Suárez C. Síndrome de burnout.

Arch Neurociencias [Internet]. 2006 [cited 2021 Nov 14];11(4):305–9. Available from: https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=13668

29. Bakker AB, Demerouti E, Sanz-Vergel AI. Burnout and Work Engagement: The JD–R Approach. Annu Rev Organ Psychol Organ Behav [Internet]. 2014 Mar 21 [cited 2021 Nov 14];1:389–411. Available from: https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235

30. Rodríguez Ramírez JA, Guevara Araiza A, Viramontes Anaya E. Síndrome de burnout en docentes. Rev Investig Educ la REDIECH [Internet]. 2017;8(14). Available from: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521653267015

31. Rodriguez NS. Burnout y problemas externalizantes en docentes de nivel primario y secundario de escuelas públicas [Internet]. Universidad Católica Argentina; 2016. Available from: https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/596

32. Díaz Bambula F, Gómez IC. LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LATINOAMERICA ENTRE 2000 Y EL 2010. Psicol desde el Caribe [Internet]. 2016 Jan 15 [cited 2021 Nov 14];33(1):113–31. Available from: https://doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065

33. Acosta C, Mullings R, Torralbas A. Síndrome burnout. Un acercamiento al tema. Interpsiquis [Internet]. :1–20. Available from: http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/assetstore/54/92/64/54926409831230375137414661108651894970

34. Lopez D. Estres epidemia del Siglo XXI: como entenderlo, entenderse y vencerlo. 6ta edició. Argentina: Lumen SRL; 2013.

35. Ccari Calcina LM. Síndrome de burnout y clima organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes Azángaro, periodo 2016 [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano; 2017. Available from: http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3467

36. Bayro Salvador V, Pariona Salcedo BF. Síndrome de Burnout comparativo en Obstetras que laboran en el Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo – 2018. [Internet]. Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2018. Available from: http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/122

37. Ayala Cárdenas E. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2011. [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.12672/12861

38. Farooq Abbasi T. Impact of Work Overload on Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intentions with Moderating Role of Islamic Work Ethics. Manag Stud

Econ Syst [Internet]. 2015 Jul 1 [cited 2021 Nov 14];2(1):27–37. Available from: http://www.msaes.org/article_10101.html

39. Cortaza Ramírez L, Francisco Torres M. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. Mexico. Rev iberoam Educ investi Enferm. 2014;4(1):20–6.

40. Blanco E. Sentirse vacío [Internet]. 2020 [cited 2021 Nov 14]. Available from: https://psicologosoviedo.com/especialidades/depresion/sentirse-vacio/

41. Honrubia L. Vacío emocional: qué es y cómo llenarlo correctamente. ⋆ Psicología [Internet]. 2021 [cited 2021 Nov 14]. Available from: https://psicoterapiaserendipia.com/vacio-emocional-como-llenarlo/

42. García V. Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios. España: IC Editorial; 2013.

43. Murga Í, Lafuente JV. De la neurastenia a la enfermedad postesfuerzo: evolución de los criterios diagnósticos del síndrome de fatiga crónica/encefalomielitis miálgica. Aten Primaria [Internet]. 2019 Nov 1 [cited 2021 Nov 14];51(9):579. Available from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6945124/

44. Gutiérrez J. Carga Mental y Ladrones de atención (I). In: Gestión Práctica de Riesgos Laborales. 2018. p. 5–7.

45. Sierra M. Depersonalization: a new look at a neglected syndrome. New York: Cambridge University Press; 2009.

46. Malander N. PREVALENCIA DE BURNOUT EN DOCENTES DE NIVEL SECUNDARIO. Rev Psicol [Internet]. 2019 Sep 4 [cited 2021 Nov 14];15(29):84–99. Available from: https://erevistas.uca.edu.ar/index.php/RPSI/article/view/2113

47. Ávila-Morales JC. La deshumanización en medicina. Desde la formación al ejercicio profesional. Iatreia [Internet]. 2017;30(2):216–29. Available from: https://www.redalyc.org/pdf/1805/180550477011.pdf

48. Tealdi J. Justicia y Derechos Humanos – Sistema de derechos humanos. Bogotá D.C: UNESCO, Red Latinoamericana y del Caribe de Bioética, Universidad Nacional de Colombia; 2008.

49. Academia de Psicoanálisis Madrid S. El sentimiento de Culpa: ¿Qué es y cómo tratarlo? [Internet]. 2021. [cited 2021 Nov 14]. Available from: https://academiadepsicoanalisis.com/blog/el-sentimiento-de-culpa-que-es-y-como-tratarlo

50. Reidl L, Jurado S. Culpa y vergüenza. Caracterización psicológica y social. Mexico: Dpaga; 2007. 119–128 p.

51. García V, Catalán V. La construcción de identidad en adolescentes con síndrome de Down. Guatemala: Biblioteca USAC; 2010.

52. Chambi Tapia JM. Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paucarpata en el año 2018 [Internet]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018. Available from: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7413

53. Kotler P. Dirección de mercadotecnia. Análisis, planeación y control. 8ª. ed. Mexico: Pearson-Prentice M. Hall; 2006.

54. Ramírez A, Benítez J. Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. Univ Guanajuato [Internet]. 2012;22(8):33–42. Available from: http://www.acuedi.org/ddata/1740.pdf

55. Milicic N. Desarrollar la autoestima de nuestros hijos: tarea familia imprescindible [Internet]. 2015. Available from: www.valorasuc.cl

56. Bongiorni PA. Autoestima y rendimiento académico [Internet]. Universidad de Buenos Aires; 2015. Available from: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0922_BongiorniPA.pdf

57. Dessler G. Administración de recursos humanos. Mexico: Pearson; 2007.

58. Rodríguez-Marulanda KP, Lechuga-Cardozo JI. Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Rev Esc Adm Negocios. 2019;(87):79–101.

59. Salas Perea R, Díaz Hernández L, Pérez Hoz G. Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. Educ Médica Super [Internet]. 2012 [cited 2021 Nov 14];26(4):604–17. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013

60. Cuesta A. Gestión del talento humano y del conocimiento. Ecuador: Ecoe Ediciones; 2017.

61. Roca E. Como mejorar tus habilidades sociales. Valencia, España: ACDE Ediciones; 2014.

62. Silveira M. El arte de las relaciones personales. Madrid: Alba Editorial; 2014.

63. Leyman Martínez C. Incidencia del servicio al cliente en la decisión de compra del consumidor de la empresa georgecell, en el i semestre del año 2017 [Internet]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2017. Available from: http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/8192

64. Villa JP. Manual de atención a clientes y usuarios. Profit Editorial, editor. Barcelona; 2014.

65. Reyes MS, Porro S, Pirovani ME. Actitudes hacia la química en estudiantes universitarios conforme avanzan en la carrera. Rev la Fac Ciencias Químicas. 2015;70–6.

66. Whetten D, Cameron K. Desarrollo de habilidades directivas. Mexico: Pearson; 2011.

67. Chiavenato I. Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones. Tercera ed. Mexico, D.F: Mc Graw Hill; 2015.

68. Robbins S. Administración. Décima ed. PEARSON EDUCACIÓN, editor. Mexico; 2010.

69. Yousaf S, Latif M, Aslam S, Saddiqui A. Impact of Financial and non Financial Rewards on Employee Motivation. Middle-East J Sci Res [Internet]. 2014 [cited 2021 Nov 14];21(10):1776–86. Available from: https://www.idosi.org/mejsr/mejsr21(10)14/17.pdf

70. Nieves F. Las competencias laborales y los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Huánuco [Internet]. Universidad de Huánuco; 2018. Available from: http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1281

71. Rojas F. Trabajo en Equipo [Internet]. Madrid, España; 2010. Available from: Ediciones Granic

72. Aguilar J. Trabajo en equipo: network de psicologia organizacional. Cuidad de México, México: Asociación Ocucaqueña de Psicologia A.C;

73. Robbins S, Judge T. Comportamiento Organizacional. Mexico: Pearson Educación S.A; 2017.

74. Tobón S. Formación integral y competencias Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación [Internet]. 4ta edició. Ecoe Ediciones, editor. Bogotá; 2004. Available from: http://www.ecoeediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Formacion-integral-y-competencias.pdf

75. Hernandez Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación Científica. Mac Graw Hill, editor. Mexico; 2006.

76. Álvarez Risco A. Clasificación de las investigaciones [Internet]. Lima, Perú; 2020. Available from: https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818

77. Arias J, Covinos G. Diseño y metodología de la investigación. Primera Ed. Perú: Enfoques Consulting; 2021.

78. Manterola C, Quiróz G, Salazar P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Rev Médica Clínica Las Condes. 2019;30(1):36–49.

79. Sampieri H, Mendóza C. Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. Mc Graw Hill, editor. Ciudad de México, México; 2018.

ANEXOS

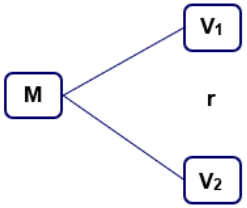
Matriz de consistencia

Título: Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021
Línea de investigación: Salud Pública
Autor: Bach. Aguila Silvera, Sonia Haydee; Bach. Pariona Ccahuana, Nelida

Planteamiento del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Método
Problema general ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021? **Problemas específicos** 1. ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021? 2. ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021? 3. ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San	**Hipótesis general** Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021. **Hipótesis especificas** 1. Existe relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 2. Existe relación entre el agotamiento emocional y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 3. Existe relación entre el agotamiento emocional y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de	**Objetivo general** Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021. **Objetivos específicos** 1. Identificar la relación entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 2. Identificar la relación entre el agotamiento emocional y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 3. Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el	Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Sobrecarga laboral Vacío emocional Fatiga	Escala Likert 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	Inductivo
				Despersonalización	Deshumanización Sentimiento de culpabilidad Identidad Personal		
				Realización personal	Desmotivación Sentimiento de satisfacción y profesional Autoestima		
			Desempeño laboral	Relaciones interpersonales	Comunicación Actitudes Manejo de conflicto	Escala Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
				Motivación	Incentivos Aptitud Competencias		
				Trabajo en equipo	Liderazgo Metas Compromiso		

Jerónimo, Andahuaylas 2021? 4. ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021? 5. ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021? 6. ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021? 7. ¿Cuál es la relación entre la realización personal y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021? 8. ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de	Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 4. Existe relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 5. Existe relación entre la despersonalización y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 6. Existe relación entre la despersonalización y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 7. Existe relación entre la realización personal y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 8. Existe relación entre la realización personal y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021	Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 4. Identificar la relación entre la despersonalización y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 5. Identificar la relación entre la despersonalización y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 6. Identificar la relación entre la despersonalización y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 7. Identificar la relación entre la realización personal y las relaciones interpersonales del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 8. Identificar la relación entre la realización personal y la motivación del personal de salud que labora en el Centro de	

Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021? 9. ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021?	9. Existe relación entre la realización personal y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021	Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021 9. Identificar la relación entre la realización personal y el trabajo en equipo del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021	

Tipo, Nivel y Diseño de la investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
Tipo Básica **Nivel** Correlacional **Diseño** No experimental Corte transversal Donde:  • **M:** Muestra • **V1:** Síndrome de burnout • **O2:** Desempeño laboral • **r:** Relación de las variables de estudio.	**Población** En cuanto a la población de estudio, esta se conformará por 172 personales que laboral en el Centro de Salud de San Jerónimo. **Muestra** Por el método probabilístico se calcula una muestra de 120 personales.	En cuanto a la técnica para la medición de la variable se utilizará la **encuesta** Instrumentos. Se utilizará dos **cuestionarios** **a) Cuestionario para medir el síndrome de burnout** Este instrumento contemplará 22 ítems divididos en 3 dimensiones. **b) Cuestionario para medir desempeño laboral** Se empleará un instrumento que contemplarán 18 preguntas cerradas.	Para determinar la correlación de las variables se usará la prueba de Rho de Spearman.

Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT

DATOS GENERALES

Edad……

Sexo: M( ) F( )

Marque con un Aspa "(x)" en uno de casilleros de acuerdo la opción que crea conveniente, utilice la siguiente escala de valores.

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
0	1	2	3	4	5	6

VARIABLE 1: SINDROME BURNOUT								
ITEMS		**Escala de Valoración**						
Dimensión 1: Agotamiento Emocional.		**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	Me siente emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
6	Trabajar todo el día con mucha gente 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 directamente con personas me produce estrés							
20	Me siento acabado							
Dimensión 2: Despersonalización		**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							

10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
15	Realmente no me preocupa lo que ocurre a mis pacientes							
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas							
Dimensión 3: Realización personal		**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes							
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
12	Me siento muy activo							
17	Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis pacientes							
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

DATOS GENERALES

Edad……

Sexo: M( ) F( )

Marque con un Aspa "(x)" en uno de casilleros de acuerdo la opción que crea conveniente, utiliza la siguiente escala de valores.

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

ITEMS		Escala de Valoración				
Dimensión 1: Relaciones interpersonales		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿Usted muestra una comunicación asertiva con los pacientes?					
2	¿Demuestra atención a las necesidades del resto trabajo en la institución?					
3	¿La institución toma en cuenta las actitudes de proactividad personal?					
4	¿Usted cree que el comportamiento del trabajador posee eficacia?					
5	¿Existe colaboración 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?					
Dimensión 2: Motivación		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
7	¿Los incentivos siempre se le dan al alcanzar una meta en la institución?					
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 decisiones acertada de acuerdo a conocimiento, experiencia en el trabajo?					
Dimensión: Trabajo en equipo		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13	¿Usted está acostumbrado a liderar el equipo de trabajo?					
14	¿Usted considera que el liderazgo en equipo es fundamental para lograr los propósitos del grupo?					

15	¿Usted cumple con las metas establecidas que le asignan?					
16	¿Las metas propuestas por la institución son fáciles de alcanzar en trabajo en equipo?					
17	¿Los integrantes de los equipos de trabajo están comprometidos a realizar sus tareas laborales?					
18	¿El esfuerzo realizado por los miembros de equipo de trabajo permite a cumplir las actividades asignadas?					

Consentimiento y asentimiento informado

La presente investigación es conducida por las bachilleras de enfermería Bach. Aguila Silvera, Sonia Haydee; Bach. Pariona Ccahuana, Nelida, de la Universidad Tecnológica de los Andes. El objetivo del estudio es Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación es este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es estrictamente investigativa. Me han indicado también que tendré que responder dos cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Nombre del Participante: ……

(En letras imprenta)

Firma del Participante …… Fecha: ……..

Base de datos

BASE DE DATOS DEL SINDROME DE BURNOUT

	Agotamiento emocional									Despersonalización					Realización personal							
N°	**1**	**2**	**3**	**6**	**8**	**13**	**14**	**16**	**20**	**5**	**10**	**11**	**15**	**22**	**4**	**7**	**9**	**12**	**17**	**18**	**19**	**21**
1	3	3	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	3	3	3	4	4	4	5	5
2	4	6	2	2	1	1	0	1	1	1	2	0	1	0	3	5	5	5	3	3	5	5
3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	0	4	0	1	1	0
4	4	2	3	4	4	3	6	3	2	1	1	1	0	2	1	3	3	2	4	5	4	2
5	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	1	5	5	3	3	4	3	4	6
6	6	5	1	2	3	1	2	3	3	0	2	3	6	2	6	5	4	5	4	1	1	5
7	5	5	4	5	4	5	5	4	5	0	1	2	2	2	5	5	5	5	4	4	5	6
8	5	4	1	5	4	5	0	4	0	0	1	3	0	4	5	5	4	5	2	1	1	5
9	4	4	5	4	5	5	5	4	4	0	1	2	1	1	4	4	5	5	4	4	4	5
10	5	6	5	4	6	2	3	4	1	0	1	1	0	1	5	6	5	5	5	4	5	5
11	5	4	4	5	4	5	4	4	3	0	1	1	2	2	5	5	4	4	4	5	5	6
12	5	5	4	4	4	4	4	5	1	0	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	6
13	6	5	5	5	6	2	4	4	5	0	2	3	1	0	5	6	5	5	6	5	5	6
14	5	5	4	4	5	2	2	4	1	0	2	2	2	1	5	6	4	5	5	4	1	5
15	5	6	5	5	4	3	2	4	2	0	2	1	1	0	5	6	5	5	6	5	3	5
16	5	6	5	4	2	3	4	3	3	0	1	1	2	2	4	4	4	4	5	5	5	6
17	4	5	3	2	3	1	3	2	1	0	1	3	1	1	3	3	4	5	4	5	5	6
18	5	6	1	0	3	0	2	1	0	0	0	2	0	0	4	2	4	6	5	3	6	4
19	4	5	6	5	5	3	5	4	1	0	0	2	1	1	4	4	5	6	4	5	6	4
20	1	2	3	5	6	5	6	5	6	3	4	5	5	6	4	5	4	5	5	5	6	6
21	4	5	1	4	1	0	3	0	0	0	1	2	0	0	3	3	4	6	4	4	6	4
22	6	6	5	5	5	3	3	3	2	0	0	1	1	1	6	5	5	5	4	4	4	5
23	5	5	5	5	5	5	5	3	3	0	1	2	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5
24	5	6	5	4	5	3	3	5	6	0	1	2	0	0	5	5	4	2	3	2	1	4
25	6	5	5	5	5	6	6	6	6	0	1	1	2	2	6	5	5	5	5	4	4	4
26	6	6	5	5	5	5	4	4	3	0	1	2	3	2	5	5	4	4	4	5	5	5
27	6	6	5	5	4	5	5	4	4	0	0	0	5	0	6	5	5	4	4	5	5	6
28	5	6	5	6	6	5	5	5	6	0	1	2	3	3	5	5	6	6	5	6	6	5
29	5	6	5	5	5	5	6	4	4	0	1	2	2	2	5	5	4	4	4	4	5	5
30	6	6	5	5	5	1	2	6	2	1	0	3	1	0	4	3	6	5	2	4	2	6
31	5	6	6	5	5	4	4	5	5	0	1	2	2	2	5	4	4	4	4	4	5	5
32	5	5	5	5	4	4	4	3	3	0	1	2	1	2	5	5	4	4	4	4	5	6
33	4	2	6	4	5	3	4	6	6	2	0	2	4	1	4	5	3	4	3	5	6	6
34	5	6	4	4	6	3	4	5	6	0	1	2	0	1	2	4	4	5	4	1	1	4
35	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	6	6	6	6	6	6	6	6
36	4	4	5	3	4	2	3	4	3	1	2	3	0	2	5	5	2	3	4	5	5	6
37	1	3	2	1	2	3	3	0	0	0	0	0	0	1	6	6	6	6	6	6	6	6

38	1	2	0	2	0	1	2	1	5	1	2	1	0	1	5	5	4	5	6	6	5	6
39	2	4	4	5	5	4	6	3	5	0	0	6	6	0	3	5	5	5	5	5	6	6
40	4	6	4	4	5	1	4	5	4	3	4	1	0	0	6	5	4	3	5	5	3	5
41	6	5	6	5	5	2	5	6	3	0	2	3	1	2	5	6	3	6	6	4	2	5
42	5	5	5	4	5	4	5	4	2	0	1	2	1	1	5	4	5	5	4	4	4	5
43	5	6	3	4	5	4	3	4	0	0	3	4	1	1	5	5	5	4	5	5	1	5
44	5	6	5	4	5	2	4	5	2	0	3	3	1	1	3	5	4	5	4	5	1	6
45	5	6	5	2	6	5	2	4	2	0	3	2	5	0	3	5	4	5	4	4	0	5
46	6	6	5	5	4	4	5	4	4	3	2	2	1	1	6	6	5	5	5	6	5	6
47	5	5	4	4	4	4	5	4	1	0	2	3	2	1	5	5	4	5	4	4	5	6
48	5	6	5	4	5	2	2	4	1	0	1	1	0	0	5	5	5	5	5	4	5	6
49	5	6	5	5	4	3	4	3	1	0	1	2	3	1	5	4	5	5	5	5	4	6
50	2	2	1	6	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	6	6	6	5	1	5
51	5	5	4	4	5	4	5	4	2	0	1	1	2	2	6	5	5	5	4	5	5	6
52	2	2	1	6	2	2	0	2	2	2	2	1	0	1	2	2	6	6	6	5	6	6
53	5	6	3	4	3	1	4	2	1	0	0	1	0	0	5	5	5	5	5	5	6	6
54	2	5	1	3	5	4	5	4	3	0	1	2	1	2	6	4	3	5	4	2	6	4
55	6	6	1	2	4	2	4	4	0	1	1	0	1	1	6	4	1	5	4	5	6	4
56	5	5	4	4	5	4	5	4	4	0	1	2	2	3	4	4	5	5	5	4	4	5
57	4	4	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	2	2	2	5	3	3	5	5
58	4	4	2	3	2	1	0	0	2	1	0	2	1	0	2	2	3	5	3	4	5	5
59	1	3	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
60	5	5	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	5	6	4	5	6	6
61	1	3	2	2	2	1	0	0	0	1	2	1	1	1	5	5	5	6	5	6	6	6
62	2	5	1	3	5	4	5	4	3	0	0	1	1	0	6	6	6	6	6	6	6	6
63	3	1	1	3	3	4	3	0	0	2	3	2	2	3	4	3	1	5	4	4	5	5
64	2	1	1	2	2	4	2	0	0	2	4	2	1	2	4	3	1	6	5	5	6	6
65	2	3	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	2	1	6	5	6	6	5	6	6	6
66	2	3	4	4	4	5	5	4	4	1	1	1	1	0	6	4	6	6	6	6	6	6
67	4	4	4	4	3	3	4	4	4	0	0	0	1	1	6	6	5	5	5	4	5	5
68	2	3	4	4	4	5	5	5	5	1	1	1	0	2	6	4	6	6	6	6	6	6
69	4	4	3	4	3	3	4	3	4	0	0	0	0	1	6	6	5	5	5	4	4	3
70	4	4	5	5	5	5	0	2	0	0	0	0	6	0	6	5	0	6	6	6	3	6
71	5	1	0	6	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	1	6	6	6	5	6	6	6
72	6	5	6	5	5	2	5	6	3	0	0	1	0	0	3	6	6	6	6	6	6	6
73	6	5	6	5	5	2	5	6	3	1	1	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6
74	6	5	6	5	5	2	5	6	3	1	1	1	1	0	6	6	6	6	6	3	6	6
75	2	3	3	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	6	6	6	6	6	3	6	6
76	2	2	3	1	2	4	3	3	1	1	1	1	0	2	3	5	6	4	5	6	6	6
77	6	5	6	5	5	2	5	6	3	0	0	0	0	1	6	5	5	5	5	5	5	5
78	6	5	6	5	5	2	5	6	3	0	0	0	6	0	6	6	6	6	6	6	6	6
79	4	3	3	5	5	6	4	1	3	0	0	1	2	5	6	6	6	6	5	4	4	5
80	4	3	4	5	5	4	1	1	2	0	0	1	2	5	6	6	6	6	5	4	4	4
81	5	5	4	4	5	4	5	4	4	0	1	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1
82	3	3	4	4	3	1	3	1	1	0	0	0	0	0	5	6	5	4	5	5	5	6

83	4	2	5	4	6	3	6	6	1	1	0	1	3	2	5	5	6	5	4	4	5	5
84	4	2	5	4	6	6	6	6	6	1	0	1	2	2	5	5	6	5	4	4	5	5
85	4	6	4	5	4	3	4	3	4	0	1	1	0	1	5	6	5	4	5	5	5	6
86	6	4	5	4	4	4	5	6	5	1	2	2	1	0	2	2	1	1	1	2	3	4
87	5	4	5	4	4	4	5	4	4	1	2	1	1	0	5	5	6	5	6	6	5	5
88	3	2	3	4	4	5	5	4	5	0	1	0	0	0	6	5	5	5	4	6	4	4
89	5	5	4	6	4	4	4	6	4	0	1	1	0	0	6	6	6	6	5	6	6	6
90	4	3	3	5	5	4	5	3	6	0	0	1	1	1	6	6	6	6	5	4	4	5
91	4	4	6	6	5	4	5	5	4	0	0	1	1	0	5	5	6	4	4	6	6	6
92	5	5	4	4	4	4	4	5	1	0	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	6
93	6	5	5	5	6	2	4	4	5	0	2	3	1	0	5	6	5	5	6	5	5	6
94	5	5	4	4	5	2	2	4	1	0	2	2	2	1	5	6	4	5	5	4	1	5
95	5	6	5	5	4	3	2	4	2	0	2	1	1	0	5	6	5	5	6	5	3	5
96	5	6	5	4	2	3	4	3	3	0	1	1	2	2	4	4	4	4	5	5	5	6
97	4	5	3	2	3	1	3	2	1	0	1	3	1	1	3	3	4	5	4	5	5	6
98	5	6	1	0	3	0	2	1	0	0	1	1	2	2	4	2	4	6	5	3	6	4
99	4	5	6	5	5	3	5	4	1	0	0	2	1	1	4	4	5	6	4	5	6	4
100	1	2	3	5	6	5	6	5	6	3	4	5	5	6	4	5	4	5	5	5	6	6
101	4	5	1	4	1	0	3	0	0	0	1	2	0	0	3	3	4	6	4	4	6	4
102	6	6	5	5	5	3	3	3	2	0	0	1	1	1	6	5	5	5	4	4	4	5
103	5	5	5	5	5	5	5	3	3	0	1	2	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5
104	5	6	5	4	5	3	3	5	6	0	1	2	0	0	5	5	4	2	3	2	1	4
105	6	5	5	5	5	6	6	6	6	0	1	1	2	2	6	5	5	5	5	4	4	4
106	6	6	5	5	5	5	4	4	3	0	1	2	3	2	5	5	4	4	4	5	5	5
107	6	6	5	5	4	5	5	4	4	0	0	0	5	0	6	5	5	4	4	5	5	6
108	5	6	5	6	6	5	5	5	6	0	1	2	3	3	5	5	6	6	5	6	6	5
109	2	5	1	3	5	4	5	4	3	0	0	1	1	0	6	6	6	6	6	6	6	6
110	3	1	1	3	3	4	3	0	0	2	3	2	2	3	4	3	1	5	4	4	5	5
111	2	1	1	2	2	4	2	0	0	2	4	2	1	2	4	3	1	6	5	5	6	6
112	2	3	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	2	1	6	5	6	6	5	6	6	6
113	2	3	4	4	4	5	5	4	4	1	1	1	1	0	6	4	6	6	6	6	6	6
114	4	4	4	4	3	3	4	4	4	0	0	0	1	1	6	6	5	5	5	4	5	5
115	2	3	4	4	4	5	5	5	5	1	1	1	0	2	6	4	6	6	6	6	6	6
116	4	4	3	4	3	3	4	3	4	0	0	0	0	1	6	6	5	5	5	4	4	3
117	5	6	5	4	5	3	3	5	6	0	1	2	0	0	5	5	4	2	3	2	1	4
118	6	5	5	5	5	6	6	6	6	0	1	1	2	2	6	5	5	5	5	4	4	4
119	6	6	5	5	5	5	4	4	3	0	1	2	3	2	5	5	4	4	4	5	5	5
120	6	6	5	5	4	5	5	4	4	0	0	0	5	0	6	5	5	4	4	5	5	6

BASE DE DATOS DEL DESEMPEÑO LABORAL

	Relaciones interpersonales						Motivación						Trabajo en equipo					
N°	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**
1	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	4	2	4	5	4	3	3
2	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
3	5	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4
4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4
5	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	5	3	2	3	4
6	4	3	2	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
7	4	4	2	3	1	2	1	1	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3
8	4	3	2	3	1	2	2	1	3	2	4	2	3	2	4	4	3	5
9	4	4	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	4	4	4	3	4	4
10	4	4	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	3	4	2	1	1	2	2	2	4	3	4	4	4	5
12	4	4	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	4
13	5	4	2	3	1	2	3	1	3	3	2	3	4	4	4	4	5	5
14	5	4	2	3	1	2	2	1	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4
15	5	4	2	3	1	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5
16	4	3	3	2	3	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	5
17	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	5	4
18	4	3	2	4	5	4	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
19	3	2	2	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
20	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5
21	4	2	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4
22	4	4	1	3	1	1	1	1	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
23	4	4	3	3	2	2	1	1	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4
24	4	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	5	4	3	4	4	5
25	4	4	4	3	1	2	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4
26	4	3	3	2	1	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4
27	5	5	1	2	1	2	1	1	2	4	3	2	5	5	4	3	3	4
28	4	4	4	2	1	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	5
29	4	4	4	3	1	3	2	1	1	3	5	4	5	5	4	4	4	5
30	5	5	4	4	2	4	4	3	5	3	2	4	5	3	2	4	2	5
31	4	4	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	5	4	3	3	4	4
32	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4
33	3	4	2	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
34	4	5	3	4	1	2	1	2	2	2	1	1	4	4	3	4	4	5
35	4	5	2	3	3	4	3	1	5	5	5	5	4	3	5	4	3	3
36	4	3	2	3	4	3	4	2	3	4	5	4	3	5	3	2	3	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	4	5	4	3	4	3	1	5	5	4	2	4	5	4	3	5	4
39	4	4	3	5	2	5	3	3	2	4	5	4	3	3	4	5	3	4

40	4	3	2	4	1	2	2	1	4	5	3	5	4	5	5	4	2	4
41	4	4	4	5	3	4	1	2	5	4	5	5	4	5	5	5	1	3
42	4	4	3	4	3	3	1	2	3	2	1	2	3	4	4	3	4	5
43	4	3	2	3	2	2	3	2	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4
44	4	5	1	3	2	3	1	1	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4
45	4	4	2	3	1	2	2	1	2	3	4	2	3	4	5	4	2	4
46	5	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5
47	4	5	2	3	1	3	2	1	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5
48	4	5	4	3	1	2	3	1	2	3	3	4	5	4	4	3	4	5
49	4	5	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	4	5
50	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
51	4	5	2	3	1	3	2	1	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5
52	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
53	4	4	3	5	3	4	3	2	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4
54	4	3	1	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4
55	3	4	3	4	1	3	4	1	3	2	3	4	4	5	4	3	4	5
56	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5
57	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3
58	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	5	4	3	3
59	5	4	3	4	3	3	2	1	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
60	4	5	4	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5
61	5	4	4	3	3	4	2	1	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
62	5	4	4	3	4	4	2	1	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3
63	4	3	3	4	3	3	5	2	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4
64	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4
65	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3
66	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3
67	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3
68	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
69	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3
70	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4
71	5	4	3	2	2	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4
72	5	4	1	2	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
73	5	4	3	4	3	2	1	1	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4
74	5	5	4	3	3	3	1	1	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4
75	5	5	4	3	3	3	1	1	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4
76	5	5	3	5	3	4	2	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
77	3	3	2	3	2	5	1	1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
78	3	3	2	3	2	5	1	1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
79	4	4	2	2	3	3	2	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3
80	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3
81	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3
82	5	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
83	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3
84	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3

85	5	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
86	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	4	4
87	3	2	3	2	2	4	2	3	4	2	4	2	2	3	2	3	4	4
88	4	5	1	3	2	3	1	1	4	5	5	4	4	5	4	2	2	2
89	5	4	3	2	2	4	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4
90	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3
91	5	5	3	5	4	4	2	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3
92	4	4	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	4
93	5	4	2	3	1	2	3	1	3	3	2	3	4	4	4	4	5	5
94	5	4	2	3	1	2	2	1	2	3	2	3	4	4	5	4	4	4
95	5	4	2	3	1	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5
96	4	3	3	2	3	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	5
97	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	5	4
98	4	3	2	4	5	4	5	2	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4
99	3	2	2	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
100	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5
101	4	2	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4
102	4	4	1	3	1	1	1	1	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
103	4	4	3	3	2	2	1	1	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4
104	4	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	5	4	3	4	4	5
105	4	4	4	3	1	2	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4
106	4	3	3	2	1	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4
107	5	5	1	2	1	2	1	1	2	4	3	2	5	5	4	3	3	4
108	4	4	4	2	1	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	5
109	5	4	4	3	4	4	2	1	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3
110	4	3	3	4	3	3	5	2	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4
111	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4
112	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
113	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3
114	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3
115	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
116	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3
117	4	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	5	4	3	4	4	5
118	4	4	4	3	1	2	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4
119	4	3	3	2	1	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4
120	5	5	1	2	1	2	1	1	2	4	3	2	5	5	4	3	3	4

PANEL FOTOGRAFICO

Encuestando al personal de salud

Lactancia Materna
REDMI NOTE 9
AI QUAD CAMERA

REDMI NOTE 9
AI QUAD CAMERA

PSICOLOGÍA
REDMI NOTE 9
AI QUAD CAMERA

REDMI NOTE 9
AI QUAD CAMERA

REDMI NOTE 9
AI QUAD CAMERA

REDMI NOTE 9
AI QUAD CAMERA

REDMI NOTE 9
AI QUAD CAMERA

REDMI NOTE 9
AI QUAD CAMERA

GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC

DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CHANKA ANDAHUAYLAS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CLAS SAN JERÓNIMO

AUTORIZACION

El gerente del Aclas San Jerónimo, autoriza la recolección de datos y aplicación de los instrumentos de trabajo de investigación a.

- **BACHILLER EN ENF. PARIONA CCAHUANA NELIDA**
- **BACHILLER EN ENF. AGUILA SILVERA SONIA HAYDEE**

Bachilleres de la escuela profesional de Enfermería de la Universidad Tecnológica de los Andes; con el tema de investigación," SINDROME **DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS 2021**", el cual contribuirá en la mejora de la atención del personal que labora en el centro de salud de San Jerónimo; dicha aplicación de los instrumentos validados se realizará 01 de febrero del 2022 al 05 de febrero del 2022.

Se expide la presente autorización a solicitud de los interesados.

Andahuaylas 01 de febrero del 2022.

Atentamente

GERENCIA

Rafael H. Vilca Muñoz
GERENTE DE
ACLAS SAN JERÓNIMO

82

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por las bachilleras de enfermería Bach. Aguila Silvera, Sonia Haydee; Bach. Pariona Ccahuana, Nelida, de la Universidad Tecnológica de los Andes. El objetivo del estudio es Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación es este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es estrictamente investigativa. Me han indicado también que tendré que responder dos cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Nombre del Participante: .....

Firma del Participante ..... Fecha: 03/02/2022

CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT

DATOS GENERALES

Edad.....

Sexo: M ( ) F( )

Marque con un Aspa "(x)" en uno de casilleros de acuerdo la opción que crea conveniente, utilice la siguiente escala de valores.

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
0	1	2	3	4	5	6

VARIABLE 1: SINDROME BURNOUT								
ITEMS		Escala de Valoración						
Dimensión 1: Agotamiento Emocional.		**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	Me siente emocionalmente agotado por mi trabajo				X			
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					X		
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar			X				
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo		X					
8	Me siento agotado por mi trabajo			X				
13	Me siento frustrado por mi trabajo		X					
14	Creo que estoy trabajando demasiado		X					
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés			X				
20	Me siento acabado		X					
Dimensión 2: Despersonalización		**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales				X			
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión		X					
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente			X				
15	Realmente no me preocupa lo que ocurre a mis pacientes				X			
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas			X				
Dimensión 3: Realización personal		**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes		X					
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes			X				
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas			X				
12	Me siento muy activo		X					
17	Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis pacientes			X				
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes		X					
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión			X				
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma		X					

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Marque con un Aspa "(x)" en uno de casilleros de acuerdo la opción que crea conveniente, utiliza la siguiente escala de valores.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

	ITEMS	Escala de Valoración				
Dimensión 1: Relaciones interpersonales		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿Usted muestra una comunicación asertiva con los pacientes?		X			
2	¿Demuestra atención a las necesidades del resto trabajo en la institución?		X			
3	¿La institución toma en cuenta las actitudes de proactividad personal?	X				
4	¿Usted cree que el comportamiento del trabajador posee eficacia?	X	X			
5	¿Existe colaboración por parte de tus compañeros cuando tienes un problema en el trabajo?		X			
6	¿Las relaciones interpersonales con sus compañeros les motiva a tener mejor desempeño en su trabajo?	X				
Dimensión 2: Motivación		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
7	¿Los incentivos siempre se le dan al alcanzar una meta en la institución?		X			
8	¿Cuándo realiza un buen trabajo es recompensado por sus superiores?		X			
9	¿Dentro de sus aptitudes tienes la capacidad de adaptarte al diferente puesto laboral?	X				
10	¿Usted tiene la capacidad de desarrollar sus tareas laborales de la mejor manera?		X			
11	¿Cree usted que el conocimiento de las tareas permite mejorar su desempeño laboral?	X				
12	¿Usted toma decisiones acertada de acuerdo a conocimiento, experiencia en el trabajo?		X			
Dimensión: Trabajo en equipo		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13	¿Usted está acostumbrado a liderar el equipo de trabajo?		X			
14	¿Usted considera que el liderazgo en equipo es fundamental para lograr los propósitos del grupo?	X				
15	¿Usted cumple con las metas establecidas que le asignan?		X			
16	¿Las metas propuestas por la institución son fáciles de alcanzar en trabajo en equipo?		X			
17	¿Los integrantes de los equipos de trabajo están comprometidos a realizar sus tareas laborales?	X				
18	¿El esfuerzo realizado por los miembros de equipo de trabajo permite a cumplir las actividades asignadas?		X			