

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL HOSPITAL
SAN JUAN BAUTISTA HUARAL 2022**



ASESOR

RICARDO ALDO LAMA MORALES

LIMA - PERÚ

2023



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA HUARAL 2022**

TESIS

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA
DE SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADA POR
INGRID JAHAIRA FLORECIN MEDRANO**

**ASESOR
MTRO. RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA, PERÚ
2023**

JURADO

Presidente: Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi, doctor en Administración con mención en Dirección Estratégica

Miembro: Paul Fernando Cuellar Villanueva, magíster Administración

Miembro: Elsa Liliana Gómez Talavera, doctor en Psicología

A Dios, por protegerme y guiarme en cada paso que doy;
a mis padres, por ser mis guías y apoyo constante que me
brindan en mi vida; a mi hermana Anghelina, que está
siempre conmigo cuando la necesito; a mi hermana
Brenda, quien ya no está conmigo físicamente; sé que
donde se encuentre me ilumina y protege desde el cielo

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme brindado la fortaleza de no dejarme caer ante ningún obstáculo en mi vida.

A Ricardo Aldo Lama Morales, maestro en Administración de Servicios de Salud, por su asesoría y apoyo en el desarrollo y ejecución de la presente tesis.

A los docentes de la Maestría de Gerencia de Servicios de Salud de la Universidad de San Martín de Porres, por los conocimientos brindados durante sus clases.

ÍNDICE

| | Págs. |
|-------------------------------|--------------|
| Portada | i |
| Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimientos | iv |
| Índice | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 26 |
| IV. RESULTADOS | 33 |
| V. DISCUSIÓN | 37 |
| VI. CONCLUSIONES | 43 |
| VII. RECOMENDACIONES | 44 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN | 45 |
| ANEXOS | |

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación existente entre síndrome de burnout y los desempeños laborales en los trabajadores, asistenciales y administrativos, del Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022. **Metodología:** Estudio de diseño observacional no experimental correlacional, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 285 trabajadores de las diferentes áreas del Hospital San Juan Bautista de Huaral, obtenida mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. Para la obtención de los datos se aplicó para la primera variable, el cuestionario de Burnout de Maslach (MBI-HSS) con una confiabilidad de 0.80 y el desempeño laboral fue evaluado mediante la Guía de Observación del desempeño laboral del Minsa con una confiabilidad de 0.84. **Resultados:** Los trabajadores presentan síntomas altos (58,6 %) y medios (31.6 %) de burnout. En el desempeño laboral el 63.9% de los trabajadores puntúan con un desempeño regular, mientras un 31.9% se sitúa entre el desempeño bueno a excelente. Se utilizó la prueba de correlación Spearman, donde se determinó una relación negativa moderada e inversa entre las variables en estudio ($Rho = -0.524$). **Conclusión:** Este síndrome afecta el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022. Se requiere implementar un plan de intervención para disminuir el burnout y mejorar el desempeño laboral.

Palabras clave: Agotamiento profesional, desempeño de papel, síndrome de burnout, evaluación del rendimiento de empleados

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between burnout syndrome and job performance in care and administrative workers at the San Juan Bautista Hospital, Huaral, Peru 2022. **Methodology:** Cross-sectional, non-experimental, observational, correlational design study, the sample consisted of 285 workers from the different areas of the Hospital San Juan Bautista de Huaral, obtained through a simple random probabilistic sampling. To obtain the data, the Maslach Burnout Questionnaire (MBI-HSS) was applied for the Burnout syndrome variable with a reliability of 0.80 and work performance was evaluated using the Minsa Work Performance Observation Guide with a reliability of 0.84. **Results:** Workers present high (58.6%) and medium (31.6%) symptoms of burnout. In job performance, 63.9% of workers score with regular performance, while 31.9% rank between good and excellent performance. The Spearman correlation test was used, where a moderate and inverse negative relationship was determined between the variables under study ($Rho = -0.524$). **Conclusion:** Burnout syndrome affects work performance in workers at the San Juan Bautista Hospital, Huaral, Peru 2022. It is necessary to implement an intervention plan to reduce Burnout and improve work performance.

Keywords: Professional burnout, Role performance, burnout syndrome, employee performance evaluation

NOMBRE DEL TRABAJO

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO
LABORAL HOSPITAL SAN JUAN BAUTI
STA HUARAL 2022**

AUTOR

INGRID JAHAIRA FLORECIN MEDRANO

RECUESTO DE PALABRAS

17446 Words

RECUESTO DE CARACTERES

100030 Characters

RECUESTO DE PÁGINAS

68 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

491.0KB

FECHA DE ENTREGA

Jan 25, 2024 2:04 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 25, 2024 2:06 PM GMT-5**● 17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

I. INTRODUCCIÓN

1. Descripción de la situación problemática

La labor sanitaria implica por su naturaleza un cierto nivel de tensión emocional y física, más aún en épocas de pandemia donde el COVID-19 puso en evidencia muchas deficiencias en el sistema sanitario respecto a la falta de equipos de protección personal, infraestructura inadecuada aunado a una demanda creciente de pacientes y la escasa oferta debido a las medidas de gobierno donde gran porcentaje de los trabajadores debieron acogerse voluntariamente al confinamiento obligatorio. Bajo determinadas circunstancias esta tensión normal puede dar paso a un problema emocional de mayor magnitud pudiendo desarrollar desgaste emocional denominado trastorno del trabajador quemado(1).

En el 2000 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró al síndrome de burnout como factor de riesgo ocupacional, caracterizado por la triada: agotamiento emocional, despersonalización y reducción del sentido de eficiencia; sin embargo, su definición no estaba circunscrita en la clasificación internacional de Enfermedades (CIE-10), ni en el DSM-V (2). A partir del 1 de enero de 2022 en donde entró en vigencia el CIE -11 que este síndrome fue reconocido como enfermedad ligada al ámbito laboral a razón a su alta incidencia y al grado de afectación provocado en la calidad de vida y la salud mental del trabajador como factor causal de otras patologías mentales debido a la falta de estrategias para su prevención en especial en el ámbito institucional (3).

La incidencia de este síndrome es alta, pero existen escasos estudios para determinar su incidencia en el ámbito laboral. En Europa, la incidencia reportada de burnout en los colaboradores se encuentra alrededor del 12 %(4). Las investigaciones antes de la pandemia evidenciaban una prevalencia del 16 a 56 % en los profesionales de salud en países como Estados Unidos, Sudáfrica, Australia e Israel (1). En España, se reportó una prevalencia de 14,9 % de este síndrome. Mientras en Latinoamérica las investigaciones reportaron en Argentina una mayor prevalencia con 14.4 %, seguido de Uruguay con un 7.9 %, Colombia con 5.9 %, Guatemala con 4.5 %, Perú con 4.3 %, México con 4.2 %, Ecuador con 4% y 2.5%

en El Salvador (5).

Un estudio multicéntrico en donde se encuestaron 2608 empleados de los países sudamericanos evidenció que Venezuela presenta el mayor nivel de estrés (63 %), seguido de Ecuador con 54 % y Panamá con 49 %. Perú y Colombia demostraron menores niveles de estrés con 29 % y 26 % respectivamente(6). Pero es conocido que las investigaciones realizadas respecto al tema son reducidas y en pequeños grupos siendo necesario continuar investigando no solo en la incidencia, sino en los factores, causando consecuencias en la salud de los colaboradores, así como su impacto en su vida laboral en especial en su desempeño laboral el cual según las investigaciones se ve afectado en gran escala (7) (8) (9) (10) (11) (12) (13).

Al respecto los estudios realizados sobre el tema indican que a mayores niveles de estrés el trabajador disminuye su rendimiento laboral ocasionando un mayor índice de ausentismo, disminución de la productividad, insatisfacción en el cliente, inadecuado clima laboral y malas relaciones entre compañeros (8)(10)(14)(15). Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) entre el 50 a 60 % del ausentismo en las organizaciones se debe a este síndrome, asimismo en Europa se han incrementado las enfermedades mentales debido a las tensiones laborales que en casos graves pueden conducir al suicidio; mientras que los ocupacionales, incluida las generadas por el estrés generan un alto costo que en Europa se estima entre 2.6 y 3.8 % del producto interno bruto (PIB) (16), por lo tanto, el estrés no solo afecta al trabajador sino también a las organizaciones.

Pero el abordaje del problema se ha realizado de manera individual desde la perspectiva del empleado sin considerarlo como un problema de la organización, pues el personal de una determinada empresa van a estar sometidos a las mismas fuentes de estrés dentro de una misma cultura organizacional de allí que existan diferencias entre las empresas, siendo necesario estudiar el estrés desde esta perspectiva (17).

Los estudios realizados durante la pandemia evidenciaron en el mundo una prevalencia alta de síndrome de burnout, en Japón 79,9% de los colaboradores sanitarios manifestó agotamiento emocional, en Alemania alcanzó el 30%, mientras en Estados Unidos, Canadá y Reino Unido se reportaron porcentajes de 18,8 %,

14,4 % y 12,8 % respectivamente; afectando sus competencias para el cuidado y poniendo en riesgo la seguridad del paciente.(18)

En América Latina los estudios respecto al tema son escasos, en especial en empresas asociadas al rubro de la prestación sanitarias donde por el tipo de labor realizada por el personal sanitario se asocia a mayores niveles de estrés (5)(6). Los escasos estudios realizados en Perú antes de la pandemia reportaron una prevalencia del estrés entre el 11.49 % y 57.2 % (11)(17) (19). Sin embargo, los estudios realizados durante la pandemia reflejan un incremento de 70% de estrés laboral en los trabajadores peruanos, mientras un 71% asegura que a consecuencia del estrés presentaron episodios de depresión, mientras que en los trabajadores sanitarios las investigaciones reportan niveles de hasta 90 % (8), debido a las condiciones laborales causadas por la pandemia, no solo en los trabajadores de primera línea, sino también en trabajadores que realizan el teletrabajo en donde la cifras determinan que de cada 10 peruanos 7 sufren de estrés (20).

Esta situación, de no ser tratada de manera adecuada, puede irse incrementando con el tiempo convirtiéndose en un estrés crónico que puede conllevar al desarrollo del burnout con desenlaces nefastos para el colaborador, sin embargo, es necesario estudiar los niveles de estrés según los puestos de trabajo a fin de orientar las estrategias para su prevención y manejo (1), al observar esta problemática se hace necesario investigar sobre el tema a fin de determinar según el puesto de trabajo cómo se percibe el estrés, que grupo ocupacional es el más afectado el asistencial o el administrativo, la situación de pandemia ha incrementado los niveles de estrés, no se han establecido medidas adecuadas para su control, siendo necesario además estudiar su impacto en el desempeño laboral.

En el Hospital San Juan Bautista perteneciente a la red de Salud Huaral del ministerio de Salud, establecimiento nivel II-2, dentro de las dificultades observadas los trabajadores evidencian una falta de compromiso para el cumplimiento de metas que quizás pueda asociarse entre otros factores no solamente con un clima organizacional inadecuado, recurso humano insuficiente multifuncionalidad de los recursos, sino también con estrés laboral, aunado al contexto de pandemia que incrementó la crisis sanitaria a nivel nacional, es prioridad realizar un estudio sobre

el tema según el puesto de trabajo que permita implementar estrategias de intervención preventiva para evitar llegar al desarrollo del burnout, ya que afecta el desempeño laboral y la calidad de atención a los usuarios. Toda esta situación llevó a plantear la presente interrogante.

2. Problema de investigación

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistencial y administrativos del Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022?

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022.

3.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores asistencial y administrativos del Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022.

Evaluar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022.

4. Justificación

4.1 Importancia

La presente investigación proporciona un aporte teórico importante sobre el contexto actual del síndrome de burnout y su impacto sobre el desempeño laboral de los colaboradores asistenciales y administrativos, profundizando los conceptos teóricos respecto al tema, siendo base para futuras investigaciones.

Es relevante, porque permite a los gestores identificar las oportunidades de mejora e implementar estrategias para el control y manejo del estrés en los trabajadores, evitando la cronicidad que conlleva al desarrollo de este trastorno, repercutiendo no solo en su bienestar psicológico sino también en un mejor desarrollo de sus

labores y en la calidad de servicio brindado.

La investigación se justificó, pues resultó beneficiosa no solo para el trabajador, sino también para los pacientes y la institución sanitaria. Los trabajadores se vieron beneficiados, al identificar su nivel de síndrome de burnout permite realizar una intervención oportuna mejorando su salud mental, previniendo la presentación de enfermedades mentales como: depresión y ansiedad afectando su desempeño laboral. El hospital se beneficia al momento en que el trabajador realice las tareas y actividades asignadas a su puesto laboral de manera eficaz, mejora la atención de los pacientes quienes manifiestan satisfacción de la atención recibida y en el logro de metas y objetivos organizacionales.

4.2 Viabilidad

La presente investigación es viable para su ejecución fue autorizada por la dirección del Hospital San Juan Bautista de Huaral. El tema a investigar surge de una problemática existente ante la necesidad de conocer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral para lo cual el investigador cuenta con conocimientos y capacidad técnica en el manejo de conceptos teóricos y tecnológicos para su ejecución.

5. Limitaciones

Dentro de las limitaciones para la ejecución del presente proyecto están relacionadas a la dificultad para la aplicación de los instrumentos, debido que algunos trabajadores se encuentran realizando el trabajo remoto por el actual contexto de pandemia, para superar dicha limitación se contó con el apoyo institucional.

II. MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la investigación

Vásquez BA et al. (21) publicaron, en 2023, una investigación sobre el síndrome de burnout en los profesionales enfermeros de UCI en un nosocomio de la seguridad social de Ecuador. La investigación descriptiva incluyó 16 enfermeras. Se empleó el cuestionario Maslach -Burnout –versión Human Services Survey (MBO-HSS) para obtener los datos. Se encontró que un nivel alto presentó el 67,5 % de los profesionales de enfermería en sus tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Las conclusiones fueron que su presencia afecta la calidad de servicios, sobrepasando el costo-beneficio del cuidado realizado.

Dias SK et al. (18) desarrollaron, en 2022, una investigación sobre la presentación del burnout durante la pandemia en el equipo de profesionales sanitarios del área de UCI con el objetivo de establecer la relación entre este y el desempeño laboral en el contexto del COVID -19. Estudio de diseño descriptivo, transversal. Se empleó la escala de MBI y de desempeño laboral a 79 trabajadores entre médicos, enfermeros y otros profesionales sanitarios. Los resultados mostraron una mediana prevalencia del síndrome (53,8 %), el nivel de desempeño es alto en este grupo de profesionales (88%), ambas variables se encuentran altamente relacionadas ($P = 0,968$).

Fajardo FJ et al. (25) , elaboraron, en 2021, una investigación sobre las características del síndrome de burnout en el personal del sector salud del sur de Ecuador mediante un estudio descriptivo que incluyó 208 enfermeras y personal técnico. Se empleó una encuesta en dos partes: una con información y otra con el cuestionario MBI. Los resultados mostraron niveles bajo en la subescala cansancio emocional el 51,0% y realización personal 65,9%, mientras en la subescala de despersonalización, el 44,2% se encontraba en un nivel alto. Las conclusiones fueron que los trabajadores encuestados evidencian niveles altos de burnout, este hecho puede significar una gran amenaza para su calidad de vida e influir en la calidad de atención.

Amaya IM et al. (7) realizaron, en 2021, una investigación sobre el estrés laboral y su influencia en el desempeño organizacional, en esta revisión documental realizada para evaluar el impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores, incluyeron 21 artículos. Se empleó el análisis de datos teóricos y empíricos. Se encontró que el síndrome de burnout impacta de manera perjudicial en la productividad y el desempeño organizacional, sin embargo, existen otras variables alternas que influyen en esta relación. Las conclusiones fueron que dentro de las variables que repercuten de manera positiva en el desempeño se encuentra la satisfacción laboral, mientras que la presión laboral es un factor desencadenante de estrés, siendo importante el apoyo de los gestores a fin de que los colaboradores se sientan seguros y valorados repercutiendo en el desempeño organizacional y disminución del estrés.

Soriano CE (23) divulgó, en 2021, una investigación sobre el estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo de una Universidad en Ecuador, con el objetivo de identificar los riesgos psicosociales y de salud orientados hacia el desempeño laboral, la muestra fueron 78 trabajadores. Se empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar el estrés considerando 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Se encontró que los trabajadores administrativos no evidencian estrés laboral las dimensiones fueron valoradas adecuadamente sólo la realización personal mostró un mediano indicio de burnout. Las conclusiones fueron que los trabajadores del área administrativa no evidencian estrés laboral.

Rendón MS et al. (22) ejecutaron, en 2020, un estudio para medir el nivel de burnout en enfermeras de los servicio de cuidados intensivos y hospitalización, en México, este estudio observacional descriptivo se aplicó el cuestionario de Maslach a 90 enfermeras. Se encontró que el 82,2 % presento el síndrome en un nivel medio, las tres dimensiones: agotamiento emocional (62,2 %), despersonalización (57.8 %) y realización personal (40 %) puntuaron en nivel bajo. Los factores ocupacionales ligados al tema fueron los turnos rotativos, doble turno de trabajo, periodo vacacional y carga laboral, sin embargo, no se asocia al número de horas laboradas en el mes, ni al tiempo de servicio, ni a la cantidad de ingreso recibido por su trabajo.

Las conclusiones fueron que las condiciones laborales influyen en la presentación del síndrome del quemado.

Farias AP et al. (24), efectuaron, en 2020, una investigación para medir la incidencia y los factores relacionados al síndrome de Burnout en los enfermeros del área de UCI en un hospital en Brasil, estudio de abordaje cuantitativo. Se empleó el MBI para diagnosticar SB. Se encontró que los profesionales de terapia intensiva evidenciaron en un 60.0% un nivel alto de SB, y que los principales factores asociados fueron baja remuneración 96 %, seguido del no reconocimiento a su labor 86% y el insuficiente recurso humano 52 %. Las conclusiones fueron que la salud mental es importante para un desempeño profesional óptimo y una asistencia de calidad.

Faiz S et al. (26) hicieron, en 2020, una investigación sobre desempeño laboral sostenible y el estrés ocupacional en China, con el objetivo de analizar la relación entre estas variables, estudio descriptivo correlacional. Se aplicó una escala tipo Likert a 345 trabajadores entre médicos, enfermeras y personal paramédico. Se encontró en los reportes que detallaron un incremento del presentismo, tipo de desempeño laboral bajo caracterizado por disminución de la productividad debido a que los trabajadores están mentalmente ausentes. Las conclusiones fueron que el lugar de trabajo aumenta el estrés, disminuyendo su desempeño laboral, además, los asocia a un incremento de costos institucionales debido a la alta rotación de los trabajadores.

Durand A et al (27) analizaron, en 2019, una investigación sobre estrés y síndrome de estar quemado con el objetivo de evaluar la prevalencia de este síndrome y estrés laboral en trabajadores del área de emergencia y los factores asociados en un hospital de Francia , estudio transversal. Se aplicó el inventario de Maslach y el cuestionario de contenido laboral de Karasek a 166 profesionales, observando agotamiento en el 19,3 % y tensión laboral en el 27.1 %. Se encontró que Los médicos reportaron menor prevalencia de burnout que los paramédicos. La insatisfacción laboral, cultura punitiva, la sobrecarga laboral y menor edad se asocian al síndrome. El descanso médico en el último año, los conflictos laborales y las dificultades en el sueño se asocian con la tensión laboral. Las conclusiones

fueron, para velar por la seguridad del paciente se debe identificar los profesionales afectados por este trastorno y tensión laboral.

Palenzuela P et al. (28) presentaron, en 2019, una investigación en los trabajadores de un hospital Universitario en España, con el fin de comparar los niveles de desempeño en los diferentes servicios hospitalarios y su relación con el síndrome de burnout. La muestra fueron 222 trabajadores de cinco servicios hospitalarios. Para obtener los datos se aplicó la escala de Coleman y Borman y el IMB. Se encontró que los trabajadores en la valoración del desempeño que la dimensión de cumplimiento tiene puntuaciones más altas, mientras que en la evaluación se obtuvo porcentajes elevados de agotamiento emocional (23.9 %), y despersonalización (28.4 %), la autorrealización niveles bajos (21.2 %), resultados que varían según el servicio. Las conclusiones fueron que existe correlación entre las variables estudiadas.

Arenal T et al. (29) llevaron a cabo, en 2019, una investigación en España, con el fin de identificar el desgaste profesional evidenciado en los trabajadores en un área de urgencias extra hospitalarias, estudio descriptivo transversal. Se empleó como instrumento el test de Maslach, aplicado a 190 trabajadores. Los hallazgos revelaron que las variables relacionadas con mayor desgaste emocional son: el tipo de contrato, predominando en los trabajadores de contrato fijo; en trabajadores que realizan jornadas laborales menores a 24 horas; el estado de salud regular o malo; el estado civil soltero y el no trabajar con sus mismos compañeros. Las conclusiones fueron que los factores que afectan al desgaste emocional aumentan el burnout.

Li L et al.(30) ejecutaron, en 2017, un estudio cuyo objetivo fue reconocer los efectos del afrontamiento en la relación entre el estrés y el desempeño laboral, estudio descriptivo, transversal, la muestra estuvo conformada por 852 enfermeras de cuatro hospitales en China. Se empleó una encuesta transversal. Se encontró una relación negativa entre las variables. Las conclusiones fueron que las técnicas de afrontamiento positivo disminuyen los efectos negativos del estrés en el trabajo de las enfermeras.

Cárdenas S et al. (31) publicaron, en 2022, una investigación sobre el síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de salud de la unidad de cuidados intensivos del hospital subregional de Andahuaylas. Estudio correlacional, se encuestaron a 40 trabajadores del área de UCI, se tomaron los datos mediante el test de Maslach y Jackson con un $\alpha = 0.845$ y para medir la variable dos se empleó el test de "desempeño laboral" obtenido de Coscco con un $\alpha = 0.898$. Se encontró un nivel medio en 55.0 % de los trabajadores, en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización se obtuvo niveles bajo con 72,5 % y 87,5 % respectivamente, en la realización personal el 50.0 % de los trabajadores evidenciaron un nivel alto. En el rendimiento laboral el 60.0 % evidenció un buen rendimiento. Las conclusiones fueron que las variables poseen una relación significativa por lo tanto el burnout afecta en lo laboral ($r=0.846$ y $p=0.000<0.05$).

Rengifo KM (10) divulgó, en el 2022, en su estudio sobre el síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, investigación de diseño descriptivo correlacional con la participaron de 300 trabajadores. Se empleó para la medición la escala de desgaste ocupacional de 30 ítems y para la otra variable se utilizó un instrumento de 24 ítems. Los hallazgos evidenciaron que un 88.6% de los colaboradores poseían un alto nivel de síndrome de burnout y en la valoración de las tres dimensiones agotamiento (93.7%), despersonalización (90.7%) e insatisfacción de logro (89.7%). En el desempeño laboral obtuvieron un grado medio (92.7%). Las conclusiones fueron que existe una asociación significativa entre las variables ($Rho = 0.461$).

Arellano VV et al.(32) elaboraron, en 2022, una investigación encaminada a crear un programa de intervención sobre estrés laboral para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de dirección Regional de Salud Tumbes; de diseño no experimental, transversal, con una muestra de 221 trabajadores. Se empleó dos cuestionarios para ambas variables. Se encontró que, dentro de los principales resultados, respecto a la variable nivel de estrés la mayoría de los colaboradores evidenciaron nivel medio de estrés obteniendo un porcentaje de 75%, mientras al evaluar el nivel de desempeño el 55 % fue calificado como nivel medio y alto 45%. Las conclusiones fueron que el sí se ve afectado por el estrés en un 76.1 % de los participantes.

Alcalá KJ et al. (33) desarrollaron, en 2021, una investigación sobre la relación entre el estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en emergencia COVID-19 del hospital de emergencias Villa El Salvador – Lima. Se empleó el cuestionario del Ministerio de salud para medir el desempeño y para medir la variable estrés la “Nursing Stress Scale”, en la versión española, en una muestra de 120 enfermeros. Se encontró que los datos obtenidos determinaron un nivel de estrés medio en el 50.8% y excesivo en el 49.2% de los enfermeros. En el desempeño laboral el 35.83% demostraron uno superior mientras el 49.17% evidenciaron inferior al promedio. Las conclusiones fueron que las variables se correlacionan en el profesional de enfermería de esta unidad ($Rho = -0.758$).

Caycho YE (34) analizó, en 2021, una investigación sobre la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el hospital Militar de Lima, Perú. Se empleó la metodología descriptiva correlacional en una muestra de 39 enfermeras del área de UCI, la variable burnout fue medida con el MBI (Maslach Burnout Inventory) y la segunda variable con instrumento validado en Perú. Se encontró en los resultados que existe un nivel medio de burnout en el 53.85% de las enfermeras, solo el 12.82% presentó un nivel alto. Respecto al desempeño laboral el 12.82% tiene uno alto, mientras el 56.41% mantiene un nivel intermedio. En las subescalas el 51,3% presenta un nivel de agotamiento bajo, 53,9 % un nivel medio-alto de despersonalización y en la realización personal 56,4%, un intermedio-alto. Las conclusiones fueron que no existe relación entre las variables.

Trujillo CO et al. (35) hicieron, en 2021, una investigación sobre estrés laboral en profesionales de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, estudio realizado en 50 profesionales de enfermería con el objetivo de identificar el nivel de estrés en este grupo ocupacional, estudio descriptivo transversal. Los datos fueron obtenidos mediante el test de Maslach Burnout Inventory (MBI). Se encontró que respecto al estrés un gran porcentaje de enfermeros evidenció un nivel moderado (42%), en el análisis por dimensión las dimensiones despersonalización, agotamiento emocional y realización personal los profesionales evidenciaron un nivel de estrés moderado con 52%, 30% y 20% respectivamente. Las conclusiones fueron que el estrés afecta significativamente su satisfacción laboral del profesional de enfermería.

Flores K (36) ejecutó, en 2021, una investigación sobre el nivel de estrés y el desempeño laboral en personal profesional de enfermería de la clínica San Felipe en Lima, la muestra fueron 90 enfermeros. Se empleó el cuestionario MBI y el cuestionario de Idalberto Chiavenato. Se encontró que el 93.3 % de las enfermeras presentan un nivel de estrés alto, mientras un 70.0% evidenció un nivel de desempeño alto. Las conclusiones fueron que existe correlación positiva y moderada entre las variables estudiadas ($p = 0,035$).

Silva DS (11) llevó a cabo, en 2021, una investigación sobre estresores organizacionales y desempeño laboral del personal asistencial de salud de la microred Végueta - 2020, en Huacho. Se empleó el método de estudio no experimental de diseño correlacional, la muestra incluyó 50 colaboradores. Los resultados evidenciaron en un 56.9 % los colaboradores un nivel alto de estrés; respecto a la segunda variable, un 47.1% obtuvo un puntaje de regular al ser evaluado. Las conclusiones fueron que el desempeño es afectado por los estresores laborales en el personal de salud de la Microred ($p = 0,00$; $\rho = -0,73$).

Gómez VG (37) analizó, en 2021, una investigación para determinar la relación entre síndrome de burnout y el desempeño ocupacional del personal de enfermería del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma. Estudio descriptivo correlacional, se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinar el nivel de burnout y para evaluar el desempeño el instrumento de autoevaluación Ocupacional (OSA) en una muestra de 76 enfermeros; se determinó la presencia de burnout en el 7.9 % del personal, en las dimensiones el 39,5% demostró un nivel alto de agotamiento emocional, 11, 8 % un nivel alto de despersonalización y 40,8 refirió falta de realización personal. En la percepción del desempeño laboral el 51% refiere que su desempeño es bueno. Las conclusiones fueron que el síndrome de burnout afecta el desempeño ocupacional ($p=0.04$).

Garate M et al. (38) hicieron, en 2021, una investigación dentro del marco de la pandemia COVID-19 sobre la relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral en un hospital de Arequipa, para determinar si el burnout afecta a este en los médicos residentes, la muestra estuvo conformada por 120 residentes. Se encontró síndrome de burnout en el 25.8 % de los residentes, en la dimensión despersonalización 49,2 % de los médicos residentes evidenciaron un nivel medio

de burnout, mientras el 26,7 % un nivel alto. El 50,8 % refirió tener un nivel medio de cansancio emocional, mientras 27,5 % posee un nivel elevado. El 50.0% de los residentes presenta un nivel medio de sentimientos de baja realización profesional, mientras el 30.0 % un nivel alto. En el desempeño profesional el 47.5% los datos reflejan un nivel medio, 30,8 % un nivel alto. Se concluyó que existe relación entre las variables se obtuvo un valor de chi cuadrado de $\chi^2=5.522$ y el valor límite ($\chi^2= 9.487$).

Campos CV et al. (39) estudiaron la relación del burnout con el desempeño ocupacional en el hospital Regional de Trujillo 2021. Estudio descriptivo correlacional, la muestra fue 104 enfermeros, los datos fueron obtenidos mediante la aplicación del test de Maslach-MBI y un instrumento de evaluación la otra variable. Se reportó un nivel de burnout medio en el 96,1% del personal, en el desempeño laboral el 87.5% de los enfermeros demostraron un nivel alto. Concluyen que las variables se relacionan entre sí.

Lauracio C et al. (40) presentaron, en 2020, una investigación para determinar la relación entre las dimensiones del Síndrome de burnout y del desempeño laboral en los colaboradores de salud del Centro de Salud Vallecito establecimiento de nivel I-3. Se empleó el test de Maslach (MBI) y un cuestionario de autoevaluación, método descriptivo correlacional. Se encontró un nivel medio de estrés (de 0 a 10 se obtuvo un puntaje de 7.09) y en la evaluación de desempeño laboral el nivel obtenido fue alto (35.71 en escala de 0 a 40). Las conclusiones fueron que no existe relación entre las variables estudiadas.

Sarmiento GS (41) elaboró, en 2019, una investigación sobre burnout en el servicio de emergencia de un hospital, estudio descriptivo transversal. Se empleó una encuesta de Maslach Burnout Inventory (MBI) para el síndrome de burnout y una encuesta de factores sociodemográficos, donde se encuestaron a 110 trabajadores de los diferentes grupos ocupacionales. Se encontró una prevalencia del 10 % de burnout, mayor en el grupo médico (16,3), seguido de los profesionales de enfermería y obstetricia (8,6 %), el grupo de técnicos no evidenciaron niveles de burnout. Los factores asociados a la presencia de este síndrome fueron el tipo de contrato temporal, tiempo de servicio menor a 10 años y sexo masculino. En el análisis por dimensiones predominó el nivel medio-alto en la dimensión

despersonalización (58.1%) y un nivel bajo en la falta de realización personal (51, 8%) y agotamiento emocional (60%). Las conclusiones fueron que la prevalencia del síndrome de burnout se da en 1 de cada 10 trabajadores del servicio de emergencia.

2. Bases teóricas

Estrés laboral o síndrome de burnout

Definición de estrés

La palabra estrés fue empleada por primera vez por el médico austrohúngaro Hans Selye en el año 1936, para describir un estado de tensión en respuesta a un agente nocivo, generando reacciones en el organismo como mecanismo de defensa ante situaciones estresantes (42). Para Galán el término estrés proviene del término anglosajón stress que es sinónimo de tensión, originada cuando se siente pérdida del control de una situación causando una respuesta fisiológica anormal (43). Mientras para Lazarus es una respuesta a la relación que existe entre la persona y ámbito que lo rodea, poniendo en riesgo su tranquilidad y su salud (43). Es un reflejo fisiológico ocasionado por situaciones conflictivas que se presentan en forma emocional y/o física, generando resistencia en el organismo de la persona(44). La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como el conjunto de reacciones que favorecen la respuesta del organismo (1).

Tipos de estrés

Según Slipak, cada situación emocional va generar una respuesta de estrés la misma que puede ser: positiva conocida también como eustrés o negativa denominada distrés (45)

Eustrés: Es una respuesta eficaz frente a una situación amenazante permite a la persona hacer frente a la vida, favorece su crecimiento personal, permitiéndole adaptarse a los cambios además de que lo motiva y lo hace más productivo(46).

Distrés: Es una respuesta ineficaz frente a una situación amenazante, dañina para el organismo, pues provoca una respuesta prolongada y repetitiva que afecta física y psicológicamente a la persona, disminuyendo su capacidad de afrontamiento

frente al agresor (46) . Cuando el estrés se vuelve grave y persistente, también se le llama síndrome de burnout. Harrison considera al burnout un tipo de estrés constante que se va relacionar con situaciones emocionales permanentes en el trabajo (47).

Síndrome de burnout

Los términos estrés y burnout se usan indistintamente, sin embargo, el primero se asocia a causas múltiples mientras el burnout está relacionado con el ámbito laboral conocido también como estrés laboral, se caracteriza por la triada de síntomas : agotamiento emocional, desvinculación afectiva y reducción del sentido de eficiencia personal (1) (48).

Según la OMS el Síndrome de burnout denominado también estrés ocupacional es una respuesta adaptativa del individuo a las presiones externas e internas de su ambiente laboral que aparece cuando hay un desequilibrio entre el individuo, el puesto laboral y la organización (43). Estas respuestas adaptativas dañinas pueden ser físicas y emocionales ocasionadas cuando los requisitos de un trabajo son diferentes a las necesidades y capacidades de la persona (44).

Es un estado de estrés crónico asociado con el trabajo caracterizado por un desgaste emocional, sensación de falta de realización laboral y despersonalización (47). Covalan lo define como un estado de fatiga excesiva debido al exceso de trabajo y la falta de habilidad para enfrentarlo (47). Freudenberger define al síndrome del quemado como una experiencia interna del sujeto de percepción de fracaso y agotamiento resultado de la sobrecarga laboral (23).

El término burnout aparece en los años setenta usado por Freudenberger por primera vez para describir la afectación del estado emocional en el desempeño laboral. (22) Sin embargo, el primer caso de síndrome de burnout fue reportado en 1961 por Graham Greens como una respuesta a las presiones laborales, pero es hasta el año 2000 que la OMS lo identifica como un factor de riesgo laboral que afecta la calidad de vida, la salud mental y pone en riesgo la vida de la personal debido al desgaste laboral, convirtiéndose en un problema psicosocial caracterizado por agotamiento emocional, desvinculación afectiva y reducción de

su desempeño laboral. (49)

El agotamiento emocional se caracteriza porque la persona se queja de cansancio, fatiga, pérdida de la energía, provocando una crisis en la persona con relación a la labor que realiza. La despersonalización o desvinculación afectiva la persona se aísla, se vuelve irritable como un mecanismo de defensa para protegerse de la frustración, toma distancia no solo de sus compañeros sino también con las personas a las que atiende, volviéndose insensible con sus necesidades (29). El abandono de la realización personal o reducción del sentido de eficiencia personal, el colaborador siente que no hace bien su trabajo se siente incompetente con el trabajo que realiza, siente que su trabajo no es valorado. Estos componentes pueden presentarse de manera progresiva a lo largo del tiempo (2) (28).

Siegrist hace referencia a un desequilibrio entre esfuerzo y recompensa en el trabajo(47). No solo afecta significativamente la salud del trabajador, sino también las instituciones donde se desempeña, varias investigaciones han demostrado afectar su desempeño laboral provocando baja productividad e inadecuadas relaciones con sus compañeros, incrementándose el índice de ausentismo imprevistos, los descansos por incapacidad temporal para el trabajo, rotaciones de personal para cubrir las ausencias (43) (47) .

Fases del síndrome de burnout

En el desarrollo del síndrome de burnout pueden evidenciarse 5 fases: La primera fase caracterizada por fatiga física y mental, la persona empieza a quejarse de somnolencia, desmotivación, sin presentar ninguna patología. En la segunda fase se evidencia presencia de mal humor, irritabilidad, provocando discusiones con los compañeros, amigos y familia, la persona se aísla del grupo. En la tercera fase se produce un descontrol emocional, la persona puede presentar problemas para concentrarse o tomar decisiones, se intensifica la irritabilidad aumentando sus conflictos laborales, en esta etapa puede desarrollarse depresión. En la cuarta fase se evidencian dolencias físicas como tensión muscular, cefalea o migraña. En la última fase continua un agotamiento físico crónico así mismo el daño físico acumulado desarrolla enfermedades como hipertensión arterial, problemas cardíacos que pueden llevarlo a un infarto.(46)

Factores relacionados al síndrome de burnout

La naturaleza multicausal del síndrome y compleja implica varias causales entre las que se mencionan la sobrecarga laboral, escasa motivación, aburrimiento, condiciones económicas, condiciones laborales, falta de inducción al puesto. (50)

Los trabajadores que se desempeñan en el área de salud pueden verse afectados en gran medida por este síndrome debido a la naturaleza de las actividades que desempeñan, encontrando 2 tipos de factores: individuales y ambientales.

En los individuales se encuentran los rasgos de la personalidad, actitudes e indicadores culturales y demográficos (47). La necesidad de desarrollar competencias técnicas y personales como: conocimientos actualizados, habilidades, manejo de equipos biomédicos y de la tecnología, así como el ejercicio de una práctica ética basada en el respeto al ser humano, trato amable, protección de las personas vulnerables, consentimiento informado y confidencialidad al sentir que estas no van de acorde a sus funciones puede generar una situación de estrés (1).

Dentro de los factores del ambiente hospitalario asociados al síndrome de burnout se encuentran factores intrínsecos al trabajo: condiciones laborales inadecuadas, jornadas laborales largas, trastornos del sueño por turnos nocturnos que provocan fatiga extrema con pérdida de la concentración. El rol de la organización: responsabilidad excesiva, sobrecarga de pacientes por recurso humano insuficiente, exigencia en el cumplimiento de las normativas institucionales. Relaciones laborales: escaso apoyo de los directivos, falta de confianza para comunicarse sobre cómo se siente, falta de colaboración de los compañeros. Desarrollo de la carrera: ascensos, tiempo de servicio, inseguridad laboral, inadecuada inducción en servicio, clima laboral inadecuado (45) (47) (51) . Además, otras situaciones como el mobbing y la violencia laboral pueden provocar síndrome de burnout. impactando en el desempeño profesional debido a un agotamiento físico y emocional. (45)(52)

Manifestaciones clínicas del síndrome burnout

El síndrome se caracteriza básicamente por tres manifestaciones clínicas principales: desgaste o agotamiento emocional expresado en una sensación de

falta de energía, fatiga; sensación de falta de realización laboral y despersonalización o deshumanización caracterizado por insensibilidad y posturas negativas(50). Algunos autores hacen referencia a formas leves, moderadas, graves y extremas desencadenando cuadros psiquiátricos, suicidio y aislamiento completo.

Los signos y síntomas en el síndrome observados por los investigadores se han clasificado en somáticos: cefalea, taquicardia, incremento de la presión arterial, dificultad para conciliar el sueño, dolor en el pecho, cuadros de asma, lumbago, algunos suelen presentar alergias y alteraciones menstruales en las mujeres

Cognitivos: cambio en el autoconcepto, creatividad disminuida, distracción, pérdida de expectativas por la vida.

Psiquiátricas: se ha documentado cuadros de depresión y ansiedad, cambios en el carácter, intentos de suicidio, abuso de sustancias. (50)

Consecuencias del síndrome burnout

Las consecuencias del síndrome de burnout laboral pueden observarse a nivel personal y laboral a nivel individual puede observarse consecuencias de tipo: cognitivas, físicas y emocionales.

Consecuencias cognitivas: La persona va perdiendo la memoria, disminuyendo su capacidad de concentración (45).

Consecuencias físicas: La persona casi a diario sufre de insomnio repercutiendo en su salud, puede desarrollar hipertensión arterial, diabetes, cefalea y lesiones musculares(45).

Consecuencias emocionales: La persona emocionalmente llega a sufrir episodios de ansiedad, odio, irritabilidad, despersonalización, fobia y signos depresivos(45).

Consecuencias sociales como aislamiento, problemas interpersonales, cambios de humor y evitación profesional. Abuso de sustancias como alcohol, tabaco, café y drogas. (50)

A nivel laboral el estrés es calificado como un factor de riesgo psicosocial puede provocar un bajo rendimiento laboral, afectar la calidad de los cuidados brindados, incremento del ausentismo laboral, mal trato al usuario, malas relaciones laborales, deficiencias en la comunicación e incremento de los costos hospitalarios (40).

Prevención del síndrome de burnout

Para poder prevenir el síndrome de burnout, es importante implementar estrategias individuales y organizacionales, así como apoyo psicológico para prevenir los riesgos psicosociales a nivel individual se debe realizar ejercicios que ayuden a reducir los niveles de alteración de la hormona cortisol (principal hormona del estrés). La persona debe consumir frutas y verduras, dormir 8 horas diarias, realizar ejercicios de meditación, mantener relaciones sociales, familiares y/o amicales. Apoyo psicológico empleando técnicas conductuales y psicológicas. (50) En el trabajo se debe hacer asignaciones de tareas según sus competencias y dar un tiempo de descanso al trabajador, mejorar la motivación, definir los roles, fomentar el trabajo en equipo, mejorar el clima organizacional, orientación de los superiores y liderazgo (45) (48). Las empresas en especial las de servicios de salud deben proteger a sus trabajadores, pues el burnout es un problema latente que puede evidenciarse de diferentes formas y causar problemas de salud importantes en los trabajadores, implementando adecuadas condiciones laborales a fin de mejorar la calidad de las prestaciones brindadas (40).

Teorías basadas en el estrés

Teorías basadas en la respuesta

Esta teoría fue presentada por Selye en el año 1956 manifiesta que el estrés se presenta cuando hay un desequilibrio en la persona debido a un estímulo o agente estresante, el organismo reacciona y debe adaptarse. Esta teoría está compuesta por un sistema llamado SGA (síndrome General de Adaptación), considerando tres etapas: reacción de alarma, etapa de resistencia y etapa de agotamiento (53). En la fase de alarma la persona reacciona para mantener el equilibrio mediante respuestas fisiológicas principalmente, en la fase de resistencia la persona se esfuerza por mantener el equilibrio homeostático interno en este momento el estrés es beneficioso (eustrés) como motivador de la conducta pero si esta situación no logra resolverse y se mantienen de manera persistente ocasiona hiperactividad homeostática ingresando la persona a la fase de agotamiento o distrés provocando síntomas físicos y psicológicos (53) (54).

Teorías basadas en el estímulo

En el año 1999 Guerrero Barona propuso la teoría conocida como enfoque

psicosocial o de los sucesos vitales, considera que el estrés se produce por estímulos externos denominados estresores, alterando la salud de la persona. Considerando dos tipos de estresores: psicosociales y biológicos.

Sin embargo, cabe resaltar un vacío en esta teoría respecto a las diferencias en la percepción de los sujetos porque lo que puede estresar a una persona puede no ser estresante para otra(55).

Teorías interaccionales

Lazarus y Folkman en el año 1984, consideran que el estrés es producto de una relación entre el sujeto y una situación, determinando el mismo como lo afecta evaluando como una oportunidad o como una amenaza (54), excediendo sus propios recursos para afrontarlo (55), haciendo peligrar su salud en el aspecto psicológico y somático; siendo fundamental en esta teoría la evaluación cognitiva es decir como la persona percibe el estresor porque desde allí aplicará mecanismos de afrontamiento(53) (55).

Modelos relacionados al síndrome de burnout

Modelo de demandas-control de Karasek (1979)

Karasek realiza una investigación existente entre el estrés que se da en el individuo en su estado interno y la incertidumbre laboral, dando efecto la relación que existe entre demanda y control del trabajador, por lo tanto, este modelo se le considera el más importante de todos al hacer referencia al estrés laboral (54).

Este modelo desarrolla 4 cuadrantes que representan el estado interno de la persona para controlar el estrés y las demandas laborales en el primero se ubican trabajos pasivos con bajo control y demanda, en el segundo trabajos activos con alta demanda y control, tercer cuadrante trabajo de baja tensión y demanda, pero mucho control y en el cuarto cuadrante se ubica trabajos de alta tensión con mucha demanda y poco control laboral.

Existe también otros modelos referentes al estrés laboral

El modelo de Siegrist, hace referencia al estrés como resultado del estado de ánimo del trabajador, por lo tanto, recibe pocas recompensas, denominándose modelo de

desequilibrio esfuerzo-recompensa(54).

Desempeño laboral

Definición

Según la definición de Chiavenato I (56), es la eficacia del colaborador en la ejecución de sus labores permitiendo el logro de los objetivos y metas trazados para lograr el éxito del centro laboral.

Amaya I et al.(7) hacen referencia a las actividades para el cumplimiento de los objetivos permitiendo evaluar su rendimiento dentro de la empresa según su cargo, área laboral y la exigencia que tenga el mismo.

El desempeño laboral según Katz D, Kahn R (57) son estándares de comportamiento determinados por la empresa para su cumplimiento por los trabajadores, como resultado de la interacción del esfuerzo, la competencia y la percepción de los roles.

Dimensiones

En el año 1994 Campbell, McCloy, Oppler y Sager determinaron 8 dimensiones: competencia en las tareas laborales, competencia en las tareas no laborales, comunicación, esfuerzo, disciplina personal, Trabajo en equipo, supervisión y administración y gerencia (58).

En el año 2007, Greenslade y Jimmieson desarrollaron un modelo teórico e identificaron 4 dimensiones para el desempeño laboral en salud: el de tareas hace referencia al desarrollo de las actividades directas e indirectas que realizan los trabajadores. El contextual incluye las adecuadas relaciones interpersonales y la voluntad para realizar el trabajo extra. El adaptativo, el trabajador se adapta a los cambios en el trabajo, tiene que ver con la proactividad y creatividad. El comportamiento laboral contraproducente son aquellas acciones indebidas que violentan las normas y reglamentos laborales establecidos en la empresa como por ejemplo el robo, el ausentismo injustificado, el presentismo(59).

Otras dimensiones consideradas por los estudiosos en el tema hacen referencia al

conocimiento del cargo es decir al dominio de las tareas que desempeña; calidad del trabajo son los resultados obtenidos al realizar la tarea; la responsabilidad definida como el cumplimiento de las tareas encomendadas, la iniciativa concepto que define la capacidad de iniciar otras tareas por sí mismo, el trabajo en equipo entendida como la habilidad para realizar tareas de manera integrada y realizar un trabajo(60).

En el instrumento empleado por el Ministerio de salud para evaluar el desempeño laboral las dimensiones consideradas son las siguientes: dimensión planificación/ colaboración es la capacidad para idear, realizar y valorar la labor de los trabajadores, empleando los recursos con eficiencia, la colaboración definida como el trabajo en conjunto en el desarrollo de tareas asignadas a otros colaboradores. Dimensión responsabilidad, disposición y compromiso para realizar el trabajo de manera oportuna. Dimensión iniciativa ejecución de tareas sin supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad. Dimensión oportunidad considera la observancia de plazos para la realización de los trabajos asignados. Dimensión calidad del trabajo como sinónimo de incidencia de aciertos y desaciertos, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado. Dimensión confiabilidad y discreción referida a la reserva de la información de la empresa. Dimensión relaciones interpersonales y la dimensión cumplimiento de normas institucionales (61).

Factores que afectan el desempeño laboral

Se considera los siguientes factores afectan para que exista un buen rendimiento: Motivación: Este factor es muy importante, ya que va incidir en cada trabajador, esto va depender de la organización donde labore (62).

Clima laboral: Es otro de los factores importantes donde en toda organización debe existir una relación laboral positiva, donde el trabajador se sienta a gusto y tranquilo, de no existir este clima laboral de por sí baja el rendimiento(62).

La comunicación: Determina el buen rendimiento en la empresa, por lo tanto, la organización deja que los trabajadores se comuniquen de forma abierta, donde este va a rendir positivamente(62).

Los horarios: Deben estar establecidos acorde con el rendimiento del trabajador, dando flexibilidad a la jornada laboral, para el éxito de la empresa(62).

Factores ambientales: En toda organización debe considerarse fundamental para el buen desempeño, el ambiente debe estar bien acondicionado para que el trabajador rinda exitosamente(62).

Desarrollo profesional: La empresa debe incentivar a los trabajadores realizando capacitaciones, planes de estudios profesionales, promoviendo así el rendimiento dentro de la organización(62).

Herramientas necesarias: La organización debe contar con los materiales e insumos de trabajo, para que el trabajador tenga un rendimiento positivo, de lo contrario de no existir va traer consigo un bajo rendimiento(62).

Evaluación

Es importante y necesario que las organizaciones evalúen de una forma sistemática a sus trabajadores, tomando en cuenta los indicadores de desempeño propuestos por la empresa es decir el perfil de un puesto estableciendo los estándares de la adecuación persona-puesto (63).

Harris en el año 1986 conceptualiza a esta evaluación como la medición de acuerdo a los objetivos y metas trazados por la empresa(64). Werther y Davis en el año 1995 refieren que toda evaluación debe ser de forma integral del trabajador. Chiavenato hace referencia a varios enfoques, donde se va tomar en cuenta las habilidades y destrezas del trabajador. Para Dolan; Valle, Jackson y Schuler en el 2007 conceptualizaron la evaluación, como un proceso de medición para evaluar el rendimiento con los indicadores respectivos propuestos. Esta evaluación es fundamental en toda organización, ya que va ayudar a medir el éxito de la empresa tomando en cuenta los objetivos trazados (64).

Existen muchas formas de medir y se clasifica según lo que miden características, competencias o resultados. Los más usados son los métodos por características,

el trabajador debe poseer ciertas características para el puesto como creatividad, iniciativa o liderazgo. Los métodos por competencias orientan más a los empleados sobre las tareas a realizar y las habilidades a realizar orientándose a mejorar, mientras la evaluación por resultados se focaliza en los aportes de cada empleado para el cumplimiento de metas de la organización (63).

Modelos relacionados al desempeño laboral

Modelo de Campbell

Considera que el desempeño debe medirse en forma organizada y global, ya que esto va ayudar a ver resultados positivos formulándose estrategias para lograr los objetivos trazados en el trabajo. Varios autores consideran al modelo de Campbell como uno de los modelos teóricos de la evaluación más relevante el cual consta de componentes que van ayudar a las organizaciones formulando estrategias para alcanzar objetivos organizacionales.

Murphy; refiere que el modelo de Campbell, consta de componentes importantes que van ayudar a medir las metas y objetivos trazados de una organización, pudiendo aplicarse a cualquier sector laboral(59).

3. Definición de términos básicos

Estrés: Respuesta a la relación que existe entre la persona y ámbito que lo rodea, poniendo en riesgo su tranquilidad y su salud (42).

Síndrome de burnout: Estrés crónico asociado con el trabajo caracterizado por la triada: agotamiento emocional, desvinculación afectiva y reducción del sentido de eficiencia personal (1) (48).

Eustrés: Es una respuesta eficaz frente a una situación amenazante permite a la persona hacer frente a la vida, favorece su crecimiento personal, permitiéndole adaptarse a los cambios además de que lo motiva y lo hace más productivo(46).

Distrés: Es una respuesta ineficaz frente a una situación amenazante, dañina para el organismo pues provoca una respuesta prolongada y repetitiva que afecta física y psicológicamente a la persona, disminuyendo su capacidad de afrontamiento frente al agresor(46).

Desempeño laboral: Es la eficacia del colaborador en la ejecución de sus labores permitiendo el logro de los objetivos y metas trazados para lograr el éxito del centro

laboral (56).

4. Hipótesis de investigación

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre síndrome de burnout y el desempeño laboral en el Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022.

Hipótesis alternativa (H1): Existe relación entre síndrome de burnout y el desempeño laboral en el Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022.

III. METODOLOGÍA

1. Diseño metodológico

De acuerdo con su enfoque metodológico corresponde a una investigación cuantitativa en la medida que se recolectaron los datos sobre el síndrome de burnout y desempeño laboral, los cuales fueron analizados para probar la hipótesis, planteando resultados y conclusiones para incrementar los conocimientos respecto al tema. El tipo y diseño de estudio siguientes parámetros:

Según la intervención del investigador: Pertenece al diseño observacional denominado también no experimental en este tipo se observa el evento u objeto de investigación sin manipularlo (65). Fue de tipo observacional, se observó el síndrome de burnout y el desempeño laboral sin manipularlas, tal cual como se presentaron en el contexto.

Según el alcance: Se constituye en un estudio analítico siendo su propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más variables (65). En esta investigación se buscó demostrar la relación entre las variables síndrome de burnout y el desempeño laboral evidenciado por los trabajadores.

Según el número de mediciones de la o las variables de estudio: Fue de tipo transversal al medir en un tiempo determinado las variables.

Según el momento de la recolección de datos: De tipo prospectiva se recolectaron los datos durante la ejecución del estudio.

2. Diseño muestral

2.1 Población universo

La población estuvo conformada por todos los trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital San Juan Bautista, Huaral que se encontraban laborando en el establecimiento en el mes de septiembre 2022.

2.2 Población de estudio

La población de estudio estuvo constituida por 1098 trabajadores de las diferentes áreas asistenciales y administrativas del Hospital San Juan Bautista, Huaral, que se encontraban laborando en el establecimiento en el mes de septiembre 2022.

2.3 Criterios de elegibilidad

Inclusión

Trabajadores asistenciales y administrativos de ambos sexos que se encontraban laborando en el Hospital San Juan Bautista, Huaral en el mes de septiembre 2022.

Trabajadores asistenciales y administrativos que aceptaron participar voluntariamente en el estudio, previa firma del consentimiento informado.

Exclusión

Trabajadores asistenciales y administrativos con tiempo de servicio menor a 1 año laborando en el Hospital San Juan Bautista, Huaral.

Trabajadores asistenciales y administrativos que se encontraban de licencia y/o vacaciones durante el mes de septiembre del 2022.

2.4 Tamaño de la muestra

La muestra estuvo constituida por 285 trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital San Juan Bautista, Huaral,

Para el cálculo de la muestra se empleó la fórmula de poblaciones finitas:

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

Donde

n = Tamaño de la muestra que deseo hallar.

N = Total de la población (1098)

Z = Nivel de confianza, 1.96 (si la seguridad es del 95%)

p = Probabilidad que ocurra o éxito (en este caso 50% = 0.5)

e = Error estimado 5% (0.05)

Teniendo como resultado $n = 284.78198 \dots = 285$

2.5 Muestreo o selección de la muestra

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, todos los trabajadores

asistenciales y administrativos tuvieron la probabilidad de estar incluidos evitando sesgos de selección.

3. Técnicas y procedimiento de recolección de datos

Las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron la encuesta y la observación no participante, los instrumentos a utilizar el cuestionario para la variable síndrome de burnout: el cuestionario de Burnout de Maslach (MBI-HSS) y la guía de observación de desempeño laboral.

Instrumentos de recolección y medición de variables

La variable síndrome de burnout se midió con el cuestionario de Burnout de Maslach (MBI-HSS) y el desempeño laboral fue evaluado mediante la Guía de Observación del desempeño laboral del Minsa.

Cuestionario Inventario Burnout de Maslach (MBI-HSS) (66) (67)

Autor: Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980).

Descripción: El Maslach Burnout Inventory (MBI - HSS); es un instrumento validado internacionalmente (Anexo N°2), empleado para medir el nivel de estrés laboral mediante la valoración de las 3 dimensiones del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (66).

Ítems: El cuestionario consta de 22 ítems dividido en 3 subescalas: la subescala de agotamiento emocional con 9 preguntas que miden el nivel de sensación de pérdida de emociones y saturación emocional por el trabajo, puntuación 54 máximo; la subescala despersonalización presenta 5 preguntas, mide la presencia de sentimientos de indiferencia, ausencia de emoción y pérdida de la sensibilidad, puntuación 30 máximo; la subescala de realización personal consta de 8 preguntas, describe el nivel de eficacia y eficiencia en el trabajo, puntuación 48 máximo.

Cada ítem se valora con una escala tipo Likert de 0 a 6. Nunca = 0, Pocas veces al año = 1, Una vez al mes = 2, Unas pocas veces al mes = 3, Una vez a la semana = 4, Pocas veces a la semana = 5, Todos los días = 6.

Interpretación: Los resultados se interpretan de la siguiente manera:

De 67–99 puntos: Alto nivel de estrés laboral.

De 34–66 puntos: Nivel Medio de estrés laboral.

De 33 puntos a menos: Bajo nivel de estrés laboral.

Duración: 10 a 15 minutos.

Validez: El MBI – HSS en su versión modificada en el año 1996 ha sido empleado en todos los países de América Latina, la UE y en los EE. UU, en más del 90% de investigaciones respecto al tema (66).

Confiabilidad: Respecto a la confiabilidad definida como el grado en que el uso repetido de un instrumento produce resultados similares al aplicarlo al mismo sujeto u objeto. Este instrumento ya ha sido validado y posee una fiabilidad general de 0.80; las 3 Subescalas han alcanzado valores de fiabilidad de Cronbach aceptables (alfa = 0.90 para el agotamiento emocional, alfa= 0.79 para la despersonalización y alfa = 0.71 para la realización personal en el trabajo (67).

Guía de Observación del desempeño laboral del Ministerio de salud (61) (67)

Autor: Resolución Ministerial aprobada por el gobierno de Perú.

Descripción: Esta guía ya ha sido validada por el Ministerio de Salud del Perú (Anexo N°2) y es un instrumento empleado para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de salud, cuyo uso está normado con Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSA (61), consta de las siguientes dimensiones:

- a) Planificación/colaboración
- b) Responsabilidad
- c) Iniciativa
- d) Oportunidad
- e) Calidad del trabajo
- f) Confiabilidad y discreción
- g) Relaciones interpersonales
- h) Cumplimiento de las normas

Ítems: El instrumento consta de 9 ítems, cada dimensión consta de 1 ítems, a excepción de la dimensión planificación/colaboración que consta de 2 ítems. Las dimensiones se miden empleando 05 niveles valorativos, cuya calificación se

realizó de la siguiente manera:

Nivel valorativo I = 5 puntos

Nivel valorativo II = 4 puntos

Nivel valorativo III = 3 puntos

Nivel valorativo IV = 2 puntos

Nivel valorativo V = 1 puntos

Interpretación: La calificación final se llevó a cabo de la siguiente manera:

De 32–40 puntos: Excelente desempeño laboral.

De 24–31 puntos: Muy bueno en su desempeño laboral.

De 16–23 puntos: Bueno en su desempeño laboral.

De 8–15 puntos: Regular desempeño laboral.

De 7 puntos a menos: Deficiente desempeño laboral.

Duración: 10 a 15 minutos.

Validez: El presente instrumento ha sido validado por el Ministerio de Salud y en otras investigaciones realizadas en el Perú sobre desempeño laboral (67).

Confiabilidad: En un estudio realizado por la Dirección de salud de Huánuco se reportó una confiabilidad de 0,84, cuyos ítems evidenciaron una consistencia interna de 0,88, demostrándose su validez con un nivel de significancia del 0,0001 (67).

Para la recolección de datos en el actual contexto de pandemia se realizó en forma presencial, los instrumentos junto con el consentimiento informado, el personal encuestado estuvo conformado por trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital San Juan Bautista Huaral.

4. Procesamiento y análisis de datos

Para la obtención de los datos se creó una base de datos en Excel y para el procesamiento de datos se empleó el software estadístico SPSS versión 25. Para el análisis descriptivo se elaboraron tablas y figuras de frecuencia absolutas y relativas.

En el análisis inferencial, se utilizó la prueba de correlación de Spearman para determinar la relación entre las dos variables, se consideró un nivel de confianza 95% y una significancia de 5 %.

5. Aspectos éticos

En la presente investigación no existe conflicto de intereses, se contó con el permiso del comité de ética de la institución para la recolección de datos, por ser una investigación con seres humanos, también se obtuvo el consentimiento informado de los participantes involucrados en la investigación previo a la realización de la investigación. Los principios éticos que nortearon la investigación fueron los descritos en el informe Belmont, publicado en 1978, el cual incluye 3 principios bioéticos básicos: respeto por las personas, beneficencia y justicia (68).

Respeto a las personas

Este principio incluye básicamente los conceptos de autonomía individual y la protección de personas vulnerables. La autonomía hace referencia a la capacidad del ser humano de decidir libremente sobre su cuerpo y atributos sociales o intelectuales (69).

La vulnerabilidad engloba la protección de las personas con autonomía disminuida (69), suele asociarse con poblaciones especiales (menores de edad, pacientes en situaciones especiales como enfermedades mentales, discapacidad, en estado de coma, moribundos) sin embargo también es importante considerar otras condiciones de vulnerabilidad cultural, social, educacional, económicas e interpersonales(69).

En relación a este principio de respeto a las personas, los trabajadores decidieron voluntariamente su participación en la investigación, previa firma del consentimiento informado, asimismo pudieron decidir en qué momento no continuar.

Principio de beneficencia

Este principio define a todo tipo de acción realizada con la finalidad de hacer el bien y prevenir el daño en los seres humanos. Para Polit, D (62), este principio incluye:

la garantía de que los que participan no sufrirán daños, garantía de no sufrir explotación, evaluación de la razón riesgo beneficio resultantes de la investigación. Durante la investigación los participantes no sufrieron daño, los datos se mantuvieron en el anonimato mediante el uso de un código asignado a los instrumentos por el investigador, los resultados fueron empleados sólo para fines de la presente investigación y los instrumentos estuvieron en custodia del investigador hasta que concluyó el estudio, en ninguna circunstancia se puso en riesgo la integridad de los participantes, al contrario los resultados y las recomendaciones fueron socializadas con la institución para su aplicación en beneficio de los participantes.

Principio de justicia

Este principio garantiza una selección equitativa de los participantes, así como la equidad a riesgos y beneficios como resultado de la investigación, cada sujeto se beneficia con los resultados de la investigación (61). En este estudio los participantes recibieron un trato igualitario, sin distinción de ningún tipo cumpliendo los criterios de selección y los beneficios fueron para todos los participantes.

IV. RESULTADOS

Al aplicar los instrumentos de recolección de datos a 285 trabajadores del Hospital San Juan Bautista, Huaral, se obtuvieron dichos resultados.

Tabla 1. Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores

| Nivel SB | Agotamiento | | Despersonalización | | Realización | | General | |
|----------|-------------|-------|--------------------|-------|-------------|-------|---------|-------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| ALTO | 139 | 48.8 | 131 | 46.0 | 31 | 10.9 | 167 | 58.6 |
| MEDIO | 118 | 41.4 | 101 | 35.4 | 101 | 35.4 | 90 | 31.6 |
| BAJO | 28 | 9.8 | 53 | 18.6 | 153 | 53.7 | 28 | 9.8 |
| TOTAL | 285 | 100.0 | 285 | 100.0 | 285 | 100.0 | 285 | 100.0 |

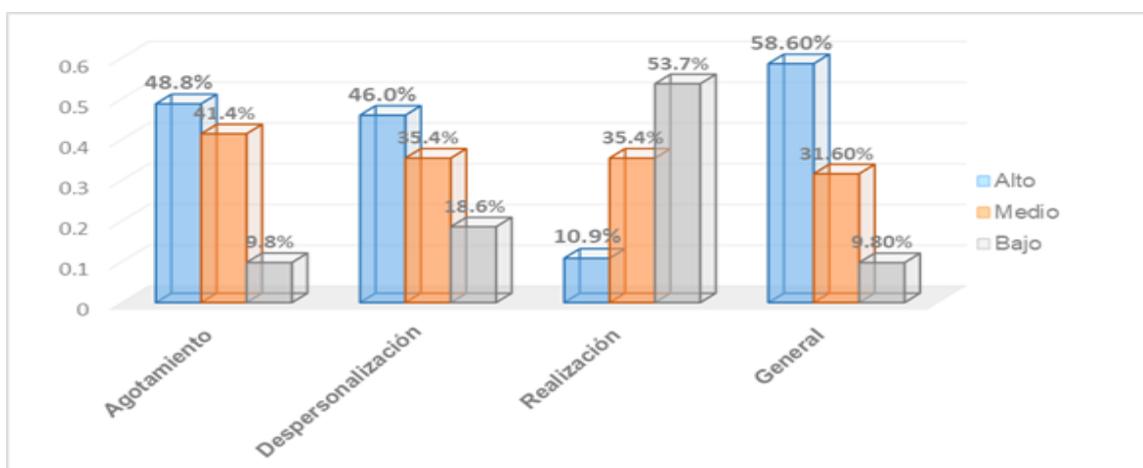


Figura 1. Nivel de síndrome de burnout general de los trabajadores del Hospital San Juan Bautista en Huaral-Perú 2022

En la tabla 1 y figura 1, se aprecia que el nivel de síndrome de burnout que predominó en los trabajadores fue alto en el 58.6%, nivel medio en el 31.6%, sólo 9.8 % se situaron en el nivel bajo. En el análisis por dimensión el nivel del síndrome en la dimensión agotamiento emocional fue alto en el 48.8%, seguido de nivel medio 41.4 % y un 9.8 % evidenció un nivel bajo. En la dimensión despersonalización el nivel encontrado fue alto y medio con porcentajes de 46.0% y 35.4% respectivamente, en cambio 18.6 % tienen un nivel bajo. En la dimensión realización personal la mayor parte de los trabajadores presentaron un nivel bajo 53.7 %, seguido de un nivel medio 35.4 %, mientras que un mínimo 10.9% tienen nivel de síndrome alto.

Tabla 2. Nivel de desempeño laboral

| Desempeño laboral | n | % |
|-------------------|-----|-------|
| Deficiente | 12 | 4.2 |
| Regular | 182 | 63.9 |
| Bueno | 54 | 18.9 |
| Muy bueno | 33 | 11.6 |
| Excelente | 4 | 1.4 |
| Total | 285 | 100.0 |

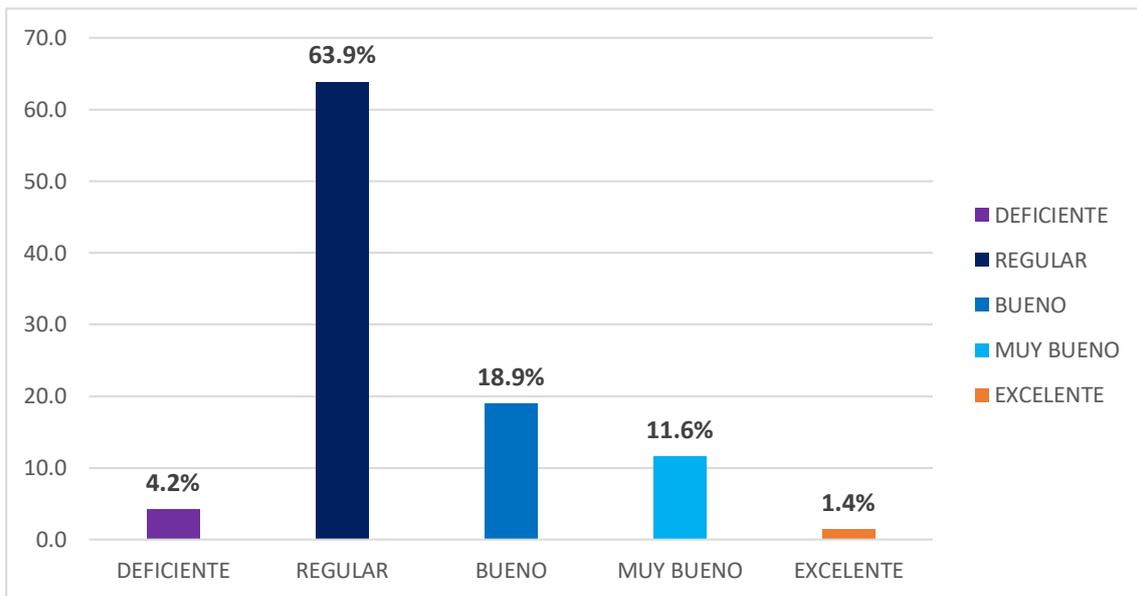


Figura 2. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital San Juan Bautista en Huaral-Perú 2022

Respecto a la tabla 2 y figura 2, sobre el nivel de desempeño laboral, un 4.2% tienen un deficiente desempeño, los trabajadores evidenciaron en su mayoría un nivel de desempeño regular (63.9%), 18.9% bueno, muy bueno 11.6%, mientras el 1.4% obtuvo un excelente desempeño.

Tabla 3. Relación entre el nivel de síndrome de burnout y el desempeño laboral

| Nivel de SB | Desempeño Laboral | | | | | | | | | | | |
|-------------|-------------------|-----|---------|------|-------|------|-----------|------|-----------|-----|-------|------|
| | Deficiente | | Regular | | Bueno | | Muy bueno | | Excelente | | Total | |
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Bajo | 1 | 0.4 | 3 | 1.1 | 14 | 4.9 | 10 | 3.5 | 0 | 0.0 | 28 | 9.8 |
| Medio | 3 | 1.1 | 38 | 13.3 | 29 | 10.2 | 16 | 5.6 | 4 | 1.4 | 90 | 31.6 |
| Alto | 8 | 2.8 | 141 | 49.5 | 11 | 3.9 | 7 | 2.5 | 0 | 0.0 | 167 | 58.6 |
| Total | 12 | 4.2 | 182 | 63.9 | 54 | 18.9 | 33 | 11.6 | 4 | 1.4 | 285 | 100 |

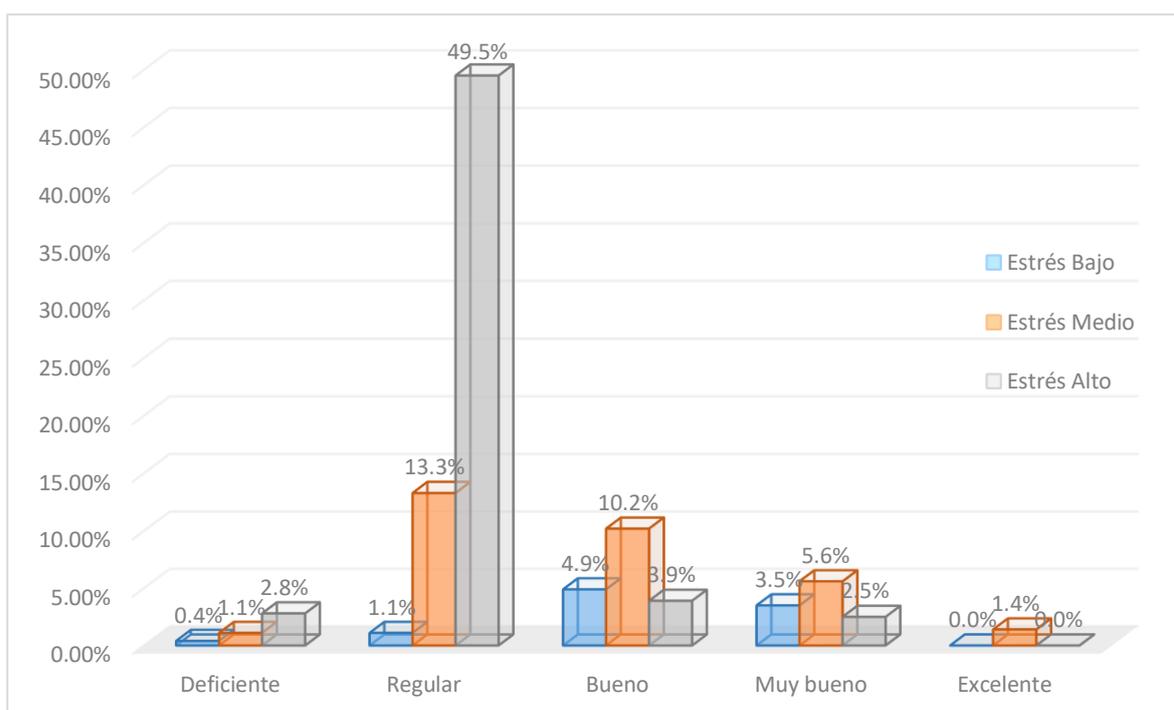


Figura 3. Relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital San Juan Bautista en Huaral-Perú 2022

Con respecto a la tabla 3 y figura 3, los resultados demostraron que un nivel de síndrome de burnout alto se asocia con un desempeño deficiente (2.8 %) y regular (49.5 %), mientras un nivel de síndrome de burnout medio se asocia con un desempeño bueno (10.2 %), muy bueno (5.6 %) y excelente (1.4 %).

Prueba de hipótesis

Hipótesis estadísticas

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre síndrome de burnout y el desempeño laboral en el Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022.

Hipótesis alternativa (H1): Existe relación entre síndrome de burnout y el desempeño laboral en el Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022.

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia: 5% (0.05)

Prueba de correlación Spearman

p_valor<0.05 Rechazo H0 Significativo

Tabla 4. Correlación de las variables síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores

| | | | DESEMPEÑO |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Síndrome de burnout | Coefficiente de correlación | -.524** |
| | | p_valor | 0.000 |
| | | N | 285 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En el resultado, se puede observar en la prueba de correlación Spearman entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral es $Rho = -0.524$, se puede concluir que existe una relación negativa moderada e inversa, indicando que a mayor sea este trastorno menor es el desempeño de los trabajadores y/o viceversa, también se puede observar el $p_valor = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de que existe relación entre estas dos variables con un nivel de significancia del 5%.

V. DISCUSIÓN

El trabajo en el sector salud implica por su naturaleza un cierto nivel de tensión emocional y física, el mismo que se vio incrementado en épocas de la pandemia pues los trabajadores estuvieron frente a una principal amenaza: arriesgar sus vidas para salvar la de muchos generando estrés laboral, entendido como una respuesta adaptativa frente a las presiones laborales que el individuo considera amenazantes, viendo afectada su capacidad de afrontamiento (41) que en determinadas circunstancias puede evolucionar a un problema emocional de mayor magnitud conocido como trastorno del trabajador quemado (1) .

En este estudio sobre síndrome de burnout y desempeño laboral en el hospital San Juan Bautista Huaral el primer objetivo específico fue identificar el nivel de burnout, los hallazgos mostraron que los trabajadores de este centro de salud experimentaron un nivel alto (58.6 %) y medio (31.6 %). Con respecto a los niveles altos de este trastorno son semejantes a los obtenidos por otros autores, en Ecuador Vásquez BA et al. (21) reportó cifras de 67,5 % al igual que Fajardo FJ et al. (25) concluyen en el análisis de las subescalas que los trabajadores evidencian altos niveles ; en México Rendón MS et al. (22) reportó cifras de 82,2 % en las áreas de UCI y hospitalización, asimismo en Brasil Farías AP et al. (24) también reportaron niveles altos en el 60.0% de enfermeras del servicio de UCI.

En Perú estudios realizados como Rengifo KM (10) encontró niveles altos de síndrome de burnout en el 88.6% de los trabajadores de la clínica Good Hope; similar a lo reportado por Flores K (36) en otra clínica en Lima con niveles de estrés altos en el 93.3% enfermeros encuestados. Silva DS (11) reportó en los colaboradores de una microred asistencial un nivel alto y moderado de estrés con valores de 56.9% y 35.3% respectivamente.

El nivel medio también fue prevalente en este grupo de trabajadores del sector lo cual corresponde con los hallazgos de Dias SK et al. (18) quienes lo identificaron en el 53,8% de los encuestados; Cárdenas S et al. (31) lo observaron en el 55.0% de los trabajadores; Caycho YE (34) reportó que el 53.85% de trabajadores presentaron SB medio. En el estudio de Arellano VV et al. (32) la mayoría de los colaboradores evidenciaron nivel medio obteniendo un porcentaje de 75%. Además en el estudio de Trujillo CO et al. (35) los resultados también concuerdan con la

tendencia hacia un nivel medio de estrés (42%) observada en varios dentro del sector de la salud.

Los estudios realizados en los trabajadores de la salud dentro del contexto de la pandemia COVID-19 han puesto de manifiesto la presencia importante del síndrome en un nivel medio a alto, con tasas que superan el 40%. Esto indica que el riesgo psicosocial asociado al estrés es un factor significativo en los profesionales de la salud durante este periodo crítico. Comparando estos hallazgos con datos previos al escenario pandémico se encontró Durand A et al. en Francia informó una prevalencia de burnout del 19.3% entre el personal del área de emergencia (27). En Perú Sarmiento GS (41) identificó que 1 de cada 10 trabajadores del servicio de emergencia presenta síndrome de burnout. Esto sugiere que la crisis de la COVID-19 ha tenido un impacto sustancial en el bienestar emocional de los trabajadores de la salud en todo el mundo.

Es importante identificar los niveles de burnout, así como la comprensión de factores que contribuyen con su desarrollo. Los estudios señalan a las condiciones laborales como : el trabajo en turnos rotativos, doble turno de trabajo, periodo vacacional , la carga laboral, las presiones laborales, baja remuneración, falta de reconocimiento y de recurso humano como factores asociados al síndrome (22) (7) (24) , a fin de establecer mecanismos de prevención pues su presencia en los trabajadores constituye una amenaza para la calidad de vida personal y laboral. Esto puede incluir medidas como promover un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, proporcionar apoyo emocional, reconocer y recompensar el desempeño excepcional, mejorar las condiciones laborales y garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable. (25).

En el análisis por dimensiones los encuestados evidenciaron cansancio emocional, fatiga y agotamiento para realizar sus labores expresado en una puntuación de la dimensión en nivel alto-medio (90.2 %), asimismo el riesgo de deshumanización con la labor realizada es tangible mostrando nivel alto-medio (81.4%) en la dimensión despersonalización; la menos afectada fue la realización personal los trabajadores se sienten competentes para realizar su trabajo percibiendo un nivel bajo (53.7%). El cansancio emocional puede asociarse al incremento de la cantidad de pacientes atendidos con escaso personal y en condiciones laborales

inadecuadas, cabe resaltar que cuando la demanda de pacientes es alta, especialmente en áreas de emergencia los profesionales sanitarios evidencian un alto nivel de agotamiento debido a la sobrecarga laboral (28) . La despersonalización es un tema crítico en las instituciones de salud que impacta en la satisfacción del paciente quienes expresan su insatisfacción con el sistema sanitario ya desde antes de la pandemia, sin embargo, en épocas de pandemia el trabajo del personal de salud fue reconocido y elogiado por la población, en cierta medida contribuyó con el sentimiento de competencia y sentido de logro personal.

Los resultados expuestos coinciden con los datos encontrados por Palenzuela P et al. (28) con niveles elevados de agotamiento emocional (23.9%), y despersonalización (28.4%), la autorrealización se observaron niveles bajos 21.2%. Similares resultados encontraron Trujillo CO et al. (35) en el análisis por dimensión de la despersonalización, el agotamiento emocional y la realización personal los enfermeros evidenciaron un nivel moderado con 52%, 30% y 20% respectivamente.

Resultados diferentes a los encontrados por Rendón MS et al. (22) en la evaluación de las subescalas predominó el nivel bajo en las tres subescalas: agotamiento emocional (62,2%), despersonalización (57.8%) y realización personal (40%). Mientras Fajardo FJ et al. (25) evidenciaron niveles bajos sólo en 2 subescalas cansancio emocional (51,0%) y realización personal (65,9%) y nivel alto en la subescala de despersonalización (44,2%). Cárdenas S et al. (31) obtuvieron puntuaciones bajas en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización con 72,5% y 87,5% respectivamente, pero una puntuación alta en la realización personal el 50.0 %. Cabe resaltar que la diferencia en los resultados en el análisis por dimensiones se ve afectada por otros factores propios de cada institución.

Respecto al segundo objetivo específico evaluar el nivel de desempeño laboral, entendido como la eficacia en el cumplimiento de las tareas encomendadas a fin de lograr los objetivos institucionales (49), los resultados revelaron un rango de desempeño que va desde regular (63.9%) hasta bueno (18.9%).; en esta investigación por tratarse de un hospital del ministerio de salud, se empleó la guía de observación del desempeño laboral aprobada por esta institución. Esto resultados sugieren áreas de mejora en términos de eficacia en el cumplimiento de

tareas y el logro de los objetivos institucionales. Es importante tener en cuenta que la evaluación del desempeño laboral puede ser subjetiva y depender de los criterios y estándares utilizados en la guía de observación. El uso de una guía de observación aprobada por el Ministerio de Salud es un enfoque válido y objetivo para medir el desempeño laboral, ya que se basa en criterios predefinidos y estandarizados.

Similares resultados encontraron Silva DS (11) con un nivel de desempeño regular en el 47.1% de colaboradores; Arellano VV et al. (32) reportaron en el 55% una calificación regular ; Alcalá KJ et al. (33) revelaron que un 49.17% de los enfermeros que trabajaban en el área de emergencia obtuvieron un desempeño laboral que se consideró inferior al promedio. Asimismo Garate M et al. (38) encontraron un desempeño regular en el 47.5% de trabajadores encuestados, mientras en el estudio de Caycho YE (34) un 56.41% de colaboradores mantiene un nivel intermedio de desempeño. Rengifo KM (10) reportó un porcentaje mayor de colaboradores con un desempeño medio (92.7%). Estos resultados indican que un porcentaje significativo de trabajadores no cumplió con los estándares de desempeño esperados o requeridos y puede requerir intervenciones para mejorar su desempeño.

Otros estudios reportaron valoraciones adecuadas del desempeño laboral, cabe recalcar que en todos los estudios se empleó una escala de valoración diferente para esta variable siendo necesario validar el instrumento empleado por el ministerio de salud a nivel institucional. Al respecto en el estudio realizado por Dias SK et al. (18) el desempeño laboral evidenciado en el 88% de los trabajadores, mientras Palenzuela P et al. (28) empleando la escala de Coleman y Borman encontró también un nivel alto de cumplimiento de su desempeño laboral. Lauracio C et al. (40) el desempeño laboral evidenciado fue alto (35.71 en escala de 0 a 40). Cárdenas S et al (31) observó en el 60% un buen desempeño laboral empleando la escala creada por Ccoscco, mientras Flores K (36) también con el cuestionario de Chiavenato puntuó como alto desempeño en el 70% de los profesionales encuestados; Campos CV et al. (39) también evidenció un nivel alto de desempeño en el 87.5% de los enfermeros encuestados al igual que Gómez VG (37) quien al evaluar el desempeño laboral el 51% obtuvieron un nivel de desempeño alto.

Las investigaciones reportan en trabajadores que experimentan niveles elevados de burnout tienden a tener un rendimiento laboral inferior y pueden enfrentar dificultades para brindar un servicio de alta calidad y afectarse la productividad (6) (7) (8) (10) (11) (12) (34) (39). En el objetivo general determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, en esta investigación se obtuvo en la prueba de correlación Spearman entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral un $Rho = -0.524$, estableciendo que existe una relación negativa moderada e inversa entre estas variables comprobando la hipótesis planteada. Este resultado concuerda con lo encontrado por Dias SK et al. (18) los resultados evidenciaron una correlación fuerte con un coeficiente de Pearson de 0,968.

En otra realidad, Li L et al. (30) en su estudio sobre efectos moderadores del afrontamiento sobre el estrés laboral y el desempeño laboral en China; sus resultados también identificaron una correlación significativa y negativa entre el estrés y el desempeño laboral ($r = -0.09$ a -0.52 , $p < 0.01$). Alcalá KJ et al. (33) también afirmaron la existencia de una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral ($Rho = -0.758$), mientras Silva DS (11) hace referencia que los estresores laborales pueden influir de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores ($\rho = -0,73$), mientras Gómez VG (37) concluyó que el síndrome de burnout afecta el desempeño ocupacional. ($p=0.04$).

Similares hallazgos evidencian una correlación positiva muy alta entre las variables Rengifo KM (10) obtuvo una correlación de $r = 0.461$; Flores K (36) una correlación de ($p = 0,035$), Cárdenas S et al. (31) una correlación de ($r=0.846$ y $p=0.000<0.05$), Garate M et al. (38) un valor de chi cuadrado de $\chi^2=5.522$ y el valor límite ($\chi^2=9.487$). Existe una fuerte evidencia científica de la relación entre las variables (8) (9) (10) (22) (29) (32) en contraposición a lo encontrado por Lauracio C et al. (40) no encontró una relación significativa entre las variables estudiadas. Cabe resaltar que la investigación en este campo es compleja y puede verse influenciada por numerosos factores contextuales. La falta de una relación en un estudio en particular no necesariamente invalida los resultados de otros estudios que han encontrado asociaciones significativas.

El síndrome de burnout ciertamente tiene un impacto negativo en la productividad

y el desempeño en trabajadores, además, los asocia con un incremento de costos institucionales debido a la alta rotación de los trabajadores, generando un fenómeno denominado presentismo caracterizado por disminución de la productividad debido a que los trabajadores están mentalmente ausentes (26), sin embargo es importante también estudiar los efectos de otros factores como la satisfacción laboral en esta relación, los trabajadores que están satisfechos con su trabajo y se sienten valorados tienden a ser más resilientes frente al burnout y pueden mantener un mejor desempeño laboral., resaltando el rol de los gestores en la creación de un clima laboral seguro donde el trabajo sea reconocido (7).

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación negativa moderada e inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022 ($Rho = -0.524$).
2. La mayoría de los trabajadores del Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022 evidencian niveles de síndrome de burnout alto - medio, situación que puede afectar su salud mental.
3. Respecto al desempeño laboral, los trabajadores del Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022 se evidencia en un gran porcentaje un desempeño laboral regular.

VII. RECOMENDACIONES

A la luz de los resultados encontrados se recomienda:

Al área de recursos humanos del Hospital San Juan Bautista, Huaral, se le recomienda a través de su área de salud ocupacional;

1. Realizar evaluaciones psicológicas periódicas para identificar a los trabajadores con niveles de síndrome de burnout alto, a fin de prevenir enfermedades mentales en los trabajadores.

Al equipo de gestión del Hospital San Juan Bautista, Huaral:

2. Elaborar un plan de intervención para reducir el síndrome de burnout, que incluya talleres para el manejo del estrés, pausas activas y otras actividades orientadas a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y por ende la satisfacción de los usuarios.
3. Realizar investigaciones sobre otros factores que puedan estar afectando el desempeño laboral de los trabajadores a fin de implementar estrategias para mejorar su desempeño laboral.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Koppmann A, Cantillano V, Alessandri C. Distrés moral y burnout en el personal de salud durante la crisis por COVID-19. *Rev. Méd Clín Las Condes* [Internet]. 2021 [citado 14 Junio 2022]; 32(1): 75-80. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864020301000>.
2. Saborío L, Hidalgo LF. Revisión bibliográfica síndrome de burnout. *Med Leg Costa Rica* [Internet]. 2015 [citado 16 Sep 2023]; 32(1). Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>.
3. 72ª Asamblea Ginebra. La OMS reconoce como enfermedad el burnout o "síndrome de estar quemado" [Internet]. Madrid: Médicos y pacientes; 2019. [actualizado 13 Junio 2022; citado 14 Junio 2022]. Disponible en: <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>.
4. García Campayo J, Puebla Guedea M, Herrera Mercadal P, Daudén E. Desmotivación del personal sanitario y síndrome de burnout. Control de las situaciones de tensión. La importancia del trabajo en equipo. *Actas Dermo-Sifiliográficas* [Internet]. 2016 Junio [citado 14 Junio 2022]; 107(5):400-406. Disponible en: <https://medes.com/publication/110164>.
5. Linares Parra G, Guedez Salas YS. Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Aten Primaria* [Internet]. 2021 Mayo [citado 14 Junio 2022]; 53(5). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7994441/>.
6. Mejía CR, ChaconJI, Enamorado Leiva OM, Garnica LR, Chacón Pedraza SA, García Espinosa YA. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab* [Internet]. 2020 Enero [citado 14 Junio 2022]; 28(3). Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>.
7. Amaya Cardozo IM, Manchego Morales ML, Otálora Soto HY, Ramírez Ayala N. El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Organizacional. *Rev. Poliantea* [Internet]. 2021 Enero [citado 16 Junio 2022]; 16(28): 8-12. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15765/poliantea.v16i28.2326>.
8. Arango Jaico F et al. Estrés y desempeño laboral en el enfermero del servicio

- de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2020. [Tesis Segunda Especialidad]. Callao: Universidad Nacional del Callao, Escuela profesional de Enfermería; 2020.
9. Chávez Zavaleta AP, Sáenz Vásquez LA, Cámara Reyes AT. Asociación entre el estilo de vida saludable y estrés laboral en médicos de un distrito de Lima, Perú. Rev Per Med Integr [Internet]. 2022 [citado 12 May 2023];7(4). Disponible en: <https://rpm.pe/index.php/rpmi/article/view/693>.
 10. Rengifo Vega KM. El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022. Rev. Invest Valor Agreg [Internet]. 2022 [citado 12 May 2023];9(2): 28-42. Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1879/2027.
 11. Silva Ramírez DS. Estresores organizacionales y desempeño laboral del personal asistencial de salud de la microred Végueta, 2020 [Tesis de Maestría]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Escuela de posgrado; 2021.
 12. Estrada Aro GP. Nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, año 2019. [Tesis de Maestría]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Escuela de Postgrado; 2020.
 13. Machacuay Castillón JP, Vera Balbín G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020 [Tesis de Segunda Especialidad]. Callao: Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias de la salud; 2020.
 14. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo [Internet]. Ginebra: SafeDay; 2016 [recuperado 13 Junio 2022; citado 16 Junio 2022]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf.
 15. Macía Rodríguez C, Martín Iglesias D, Moreno Díaz J, Aranda Sánchez M, Ortiz Llauradó G, Montaña Martínez A et al. Síndrome de burnout en especialistas de medicina interna y factores asociados a su desarrollo. Rev Clin Esp [Internet]. 2020 Agosto [citado 16 Junio 2022]; 220(6): 331-338. Disponible en: <https://www.revclinesp.es/es-sindrome-burnout-especialistas-medicina-interna-articulo-S0014256519302978>

16. Ramos V, Jordão F. La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado. *Rev Psicol Trab y Organ* [Internet]. 2015 Abril [citado 16 Junio 2022]; 31(1):11-20. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622015000100002.
17. Panduro Carbajal R. Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial - EsSalud, Tarapoto, 2019 [Tesis de licenciatura]. Tarapoto: Universidad Peruana Union; Facultad de ciencias empresariales; 2019 .
18. Dias SK, García SM, Yáñez ÁC. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia COVID 19. *Horiz enferm* [Internet]. 2022 [citado 16 Sep 2023]; 33(2): 123–131. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1392366>.
19. Munayco F, Cámara A, Torres C. Síndrome de burnout en internos de medicina: un problema urgente. *Acta méd. peruana* [Internet]. 2014 [citado 16 Sep 2023]; 31(4). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172014000400010&lng=es.
20. Acosta González M. El costo del trabajo remoto en la salud mental: 7 de cada 10 peruanos sufren de estrés laboral. *El Comercio* [Internet]. 2021 [recuperado 14 Junio 2022; citado 17 Junio 2022]. Disponible en: <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/el-cost-del-trabajo-remoto-en-la-salud-mental-7-de-cada-10-peruanos-sufre-de-estres-burnout-nndc-noticia/>.
21. Vásquez BA et al. Síndrome de burnout en los Profesionales de Enfermería de Cuidados Intensivos del Hospital IESS de Santo Domingo de los Tsáchilas: Burnout Syndrome in Intensive Care Nursing Professionals of the IESS Hospital Of Santo Domingo De Los Tsáchilas. *LATAM* [Internet]. 2023 [citado 30 de Ene 2023]; 4(1): 683-692. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/285>.
22. Rendón MS et al. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enf Global* [Internet]. 2020 [citado 17 Sep de 2023]; 19(3): 479-506. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/398221>.

23. Soriano Tumbaco CE. El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Rev Killkana Soc* [Internet]. 2021 [citado 18 Junio 2022]; 5(1):1-8. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903608>
24. Farias AP, Vieira L, Paiva J. Burnout syndrome among critical care nursing professionals / incidência da Síndrome de burnout em profissionais de enfermagem atuantes em unidade de terapia intensiva. *Rev. Pesqui. (Univ. Fed. Estado Rio J., Online)* [Internet]. 2021 [citado 16 Sep 2023]; 12: 915-20. Disponible en: <https://seer.unirio.br/cuidadofundamental/article/view/7986>.
25. Fajardo FJ, Mesa IC, Ramírez AA, Rodríguez FC. Professional burnout syndrome in health professionals. *Arch Venez Farmacol y Ter* [Internet]. 2021 [citado 18 Jun 2022]; 40(3): 248-259. Disponible en <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712006/55969712006.pdf>.
26. Rasool SF, Wang M, Zhang Y, Samma M. Sustainable work performance: The roles of workplace violence and occupational stress. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2020 [citado 13 Julio 2022] ;17(3):912. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/3/912>.
27. Durand A et al. Stress and burnout among professionals working in the emergency department in a French university hospital: Prevalence and associated factors. *Work* [Internet]. 2019 [citado 16 Sep 2023]; 63(1): 57–67. Disponible en: <https://content.iospress.com/articles/work/wor192908>.
28. Palenzuela P, Delgado N, Rodríguez JA. La exploración de la relación entre el desempeño contextual y el agotamiento emocional en los profesionales de la salud. *Rev Psicol Trab Organ* [Internet]. 2019 [citado 18 Junio 2022]; 35(2). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000200008
29. Arenal Gota T, Viana Gárriz JL, Belzunegui Otano T. ¿Presenta desgaste profesional el personal de urgencias extrahospitalarias? Resultados Encuestas de Malasch. *Med Segur Trab*[Internet]. 2020 [citado 18 Junio 2022]; 65(254). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000100024.

30. Li L, Ai H, Gao L, Zhou H et al. Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2017 [citado 13 Julio 2022];17:401. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-017-2348-3#citeas>.
31. Cárdenas S, Cusi MS. Síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de salud de la unidad de cuidados intensivos del hospital sub regional de Andahuaylas, 2022 [Tesis de segunda especialidad]. Callao: Universidad Nacional del Callao; Facultad de Ciencias de la Salud; 2022.
32. Arellano Córdova VV, Luján Johnson GL, Arellano Córdova BF. Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022. *Cienc Lat Rev Cient Multidiscip* [Internet]. 2022 [citado 13 May 2023];6(4):3365-3384. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2840>.
33. Alcalá Godoy KJ, Orejitas Gamarra VT. Estrés y desempeño laboral de las enfermeras en el área de emergencia covid-19 del hospital de emergencias Villa El Salvador – Lima, 2021. [Tesis de Segunda Especialidad]. Lima: Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias de la Salud; 2021.
34. Caycho YE. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de cuidados críticos del Hospital Militar Central del Ejército del Perú, Lima 2019. [Tesis de Maestría]. Callao: Universidad Nacional del Callao; Facultad de Ciencias de la Salud., Unidad de psgrado; 2021.
35. Trujillo Ramírez CO, Quispe Arana AC. Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Rev Cient Cuidado y Salud Pública* [Internet]. 2021 [citado 15 May 2023];1(2):46-53. Disponible en: <http://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/25>.
36. Flores Mesías K. Nivel de estrés y desempeño laboral de las enfermeras de la Clínica San Felipe - Lima, 2019. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de posgrado; 2021.

37. Gómez de la Cruz VG. Síndrome de burnout y desempeño ocupacional del personal de enfermería del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma en el año 2021. [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina ; 2021.
38. Gárate M, Vargas AL. Síndrome de burnout y el desempeño laboral en contexto COVID-19 en médicos residentes del HRHDE. Arequipa, junio 2021. Arequipa: Universidad Católica Santa María, Facultad de Medicina Huamana ; 2022.
39. Campos CV, Laureano MS. Síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis de licenciatura]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería ; 2021.
40. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Rev Innov Educ [Internet]. 2020 [citado 20 Junio 2022]; 2(4): 543-554. Disponible en: <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>.
41. Sarmiento Valverde GS. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. Horiz Med [Internet]. 2019 [citado 16 Sep 2023]; 19(1): 67-72. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/835>.
42. Chiang Vega MM, Riquelme Neira GR, Rivas Escobar PA. Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la Provincia de Concepción. Rev Cienc Trab [Internet]. 2018 [citado 21 Junio 2022]; 20(63): 178-186. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178.
43. Zuñiga Cristobal EC. El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. Gest Ter Mil [Internet]. 2019 [citado 21 Junio 2022]; 22(44): 115-120. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/view/17317>.
44. Ávila J. El estrés un problema de salud del mundo actual. Rev Cs Farm y Bioq [Internet]. 2014 [citado 21 Junio 2022]; 2(1): 117-125. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-02652014000100013&lng=es.

45. Buitrago Orjuela LA, Barrera Verdugo MA, Plazas Serrano LY, Chaparro Penagos C. Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Rev Investig Salud* [Internet]. 2021 [citado 16 Julio 2022]; 8(2): 131-146. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>.
46. Lahib DA; Zarza Mota JD. *Mobbing, burnout y Estrés Laboral: Guía para mejorar la salud y el bienestar emocional* [Internet]. 2da ed. Jaén: Ediciones Diference; 2019 [citado 16 Julio 2022]. Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jMtPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=estrés+laboral+libros&ots=WKAvc_FWtZ&sig=hztptoJBBPMhADw7zrhUb-nEvA8#v=onepage&q&f=false.
47. Cirera Oswaldo Y, Aparecida Dias E, Ruedas Elias Spers V, Ferraz Filho O. Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones Análisis de investigaciones publicadas. *Inven* [Internet]. 2012 [citado 16 Julio 2022]; 15(29): 67-80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>.
48. Torrades S. Estrés y burnout. Definición y prevención. *OFFARM* [Internet]. 2007 [citado 17 Julio 2022]; 26(10): 104-107. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896>.
49. Raudenská J, Steinerová V et al. Occupational burnout syndrome and post-traumatic stress among healthcare professionals during the novel coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic. *Best Pract Res Clin Anaesthesiol* [Internet]. 2020 [citado 16 Sep 2023]; 34(3): 553–560. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.bpa.2020.07.008>.
50. Vera Carrasco O. El síndrome de burnout en los profesionales de la salud por la pandemia del COVID-19. *Rev. Méd. La Paz* [Internet]. 2022 [citado 08 Sep 2023]; 28(2). Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582022000200066&lng=es.
51. Opoku Agyemang S, Ninnoni JP, Enyan NIE. Prevalence and determinants of depression, anxiety and stress among psychiatric nurses in Ghana: a cross-sectional study. *BMC Nurs* [Internet]. 2022 [citado 17 Julio 2022]; 21: 179. Disponible en:

- <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-00964-5>.
52. Vieira NF, Nogueira DA, Terra FS. Avaliação do estresse entre os enfermeiros hospitalares [Stress assessment among hospital nurses] [Evaluación del estrés entre enfermeras del hospital]. Rev Enferm UERJ [Internet]. 2017 [citado 17 Julio 2022]; 25: 1-7. Disponible en: <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/14053>.
 53. Sánchez JM. Estrés laboral. Rev Hidrog [Internet]. 2010 [citado 19 Julio 2022]; 8(2): 55-63. Disponible en: <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>.
 54. Osorio JE, Cárdenas Niño L. Estrés laboral: estudio de revisión. Divers: Perspect Psicol [Internet]. 2017 [citado 20 Julio 2022]; 13(1): 54-60. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982017000100081.
 55. Arias Gallegos WL. Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. Rev Cub Salud Pública [Internet]. 2012 [citado 19 Julio 2022]; 38(4): 325-335. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/180/201>.
 56. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. 10ª ed. Decima. Madrid: McGraw Hill; 2020.
 57. Katz D, Kahn R. La psicología social de las organizaciones. 2ª ed. México: Trillas; 1989.
 58. Escobedo García CL, Quiñones Florin MM. Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. [Tesis de Licenciatura]. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Gestión y Alta Dirección; 2020.
 59. Bautista Cuello R, Cienfuegos Fructus R, Aguilar Panduro JD. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Rev Investig Val Agr [Internet]. 2020 [citado 21 Julio 2022]; 7(1): 81-90. Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417.
 60. Hanco Gomez MS, Carpio Maraza A, Laura Castillo ZJ. Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. Comuni@cción Rev Investig en Comun y Desarro [Internet]. 2021

- [citado 21 Julio 2022]; 12(3): 186-194. Disponible en: <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/552>.
61. Oficina General de Gestión de Recursos Humanos. Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral. Lima: Ministerio de salud del Perú, Lima; 2008. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247631-626-2008-minsa>.
62. IMF.com.Madrid:7 factores que afectan el rendimiento laboral [Internet]. 2022 [citado 23 Julio 2022]. Disponible en: <https://blogs.imf-informacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-del-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>.
63. Alles MA. Desempeño por competencias: Evaluación de 360° [Internet]. 1ª ed. Buenos Aires: Granica ; 2005 [citado 26 Julio 2022]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Desempeno-por-Competencias-de-360%C2%BA-Martha-Alles.pdf>.
64. Sánchez Henríquez J, Calderón Calderón V. Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. Rev Pensamiento & Gestión [Internet]. 2012 [citado 26 Julio 2022]; (32): 54-82. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64623932004.pdf>
65. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. 1ª ed. México: McGRAW-HILL ; 2018 [citado 27 Julio 2022]. Disponible en: https://www.academia.edu/44551333/Metodologia_de_la_investigacion%C3%93N_las_rutas_cuantitativa_cualitativa_y_mixta.
66. Olivares Faúndez V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el burnout. Cienc Trab [Internet]. 2017 [citado 28 Julio 2022]; 19(58): 59-63. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059&lng=en.
67. De la Cruz Ramirez YM. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016. [Tesis

- de Maestría]. Carhuaz: Universidad de San Martín de Porres, Sección de Posgrado; 2018.
68. Polit DF, Beck CT. Investigación en enfermería, fundamentos para el uso de la evidencia en la práctica de la enfermería. 9ª ed. Barcelona: Wolters Kluwer; 2018.
69. Siurana Aparisi JC. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Veritas [Internet]. 2010 [citado 3 Agosto 2022]; (22): 121-157. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>.

ANEXOS

1. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI-HSS)

Estimados colaboradores el presente instrumento es un cuestionario empleado en la presente investigación con el objetivo de determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistencial y administrativos del hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022.

Este cuestionario tiene carácter de anónimo y confidencial, motivo por lo cual le solicita que responda con sinceridad.

I. Datos Generales

Edad: _____

Área de Trabajo: _____

Sexo: M () F ()

Tiempo laboral: _____

II. Medición del nivel de estrés

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque el casillero correspondiente a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

| | |
|---|--|
| 0 | Nunca/ninguna vez |
| 1 | Casi nunca/ pocas veces al año o menos |
| 2 | Algunas veces /Una vez al mes o menos |
| 3 | Regularmente/ pocas veces al mes |
| 4 | Bastantes veces/una vez por semana |
| 5 | Casi siempre/pocas veces por semana |
| 6 | Siempre/ Todos los días |

| Preguntas | Nunca/ninguna vez | Casi nunca/pocas veces al año | Algunas veces /Una vez al mes o menos | Regularmente/pocas veces al mes | Bastantes veces/una vez por semana | Casi siempre/pocas veces por semana | Siempre/Todos los días |
|---|-------------------|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Me siento emocionalmente agotado con 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 | | | | | | | |
| 4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes | | | | | | | |
| 5. Creo que trato a los pacientes como si fueran objetos impersonales | | | | | | | |
| 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa | | | | | | | |
| 7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes | | | | | | | |
| 8. Siento que mi trabajo me está desgastando | | | | | | | |
| 9. Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas | | | | | | | |
| 10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión | | | | | | | |
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | | | | | | | |
| 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo | | | | | | | |
| 13. Me siento frustrado en mi trabajo | | | | | | | |
| 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo | | | | | | | |
| 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes | | | | | | | |
| 16. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés | | | | | | | |
| 17. Siento que crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes | | | | | | | |
| 18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes | | | | | | | |
| 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión | | | | | | | |
| 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades | | | | | | | |
| 21. Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionales de forma adecuada | | | | | | | |
| 22. Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas | | | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| <p>CALIDAD DEL TRABAJO: - Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.</p> | <p>Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>Frecuentemente incurre en errores apreciables</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> |
| <p>CONFIABILIDAD Y DISCRESION: - Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.</p> | <p>Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>Indiscreto, nada confiable.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> |
| <p>RELACIONES INTERPERSONALES: - Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo</p> | <p>Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantes.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> |
| <p>CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS: Cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros).</p> | <p>Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>Casi siempre cumple las normas de la institución.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>Cumple las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>A veces no muestra respeto a las normas de la institución.</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p>No cumple con las normas</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> |

2. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad San Martín de Porres

Investigadores: Ingrid Jahaira Florecin Medrano
Ricardo Aldo Lama Morales (Asesor)

Título: **Síndrome de burnout y el desempeño laboral en el Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022.**

Introducción:

Lo estamos invitando a participar del estudio de investigación llamado: "Síndrome de burnout y el desempeño laboral en el Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022". Este es un estudio desarrollado por investigadora del programa de posgrado de la Universidad San Martín de Porres: Ingrid Jahaira Florecin Medrano.

Justificación del estudio:

Estamos realizando este estudio con el objetivo de determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital San Juan Bautista, Huaral, Perú 2022, que se fundamenta porque proporcionará un aporte teórico importante sobre el contexto actual del síndrome de burnout y su impacto sobre el desempeño laboral en los colaboradores asistenciales y administrativos, profundizando los conceptos teóricos respecto al tema, servirán de base para futuras investigaciones. Por lo señalado creemos necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

Metodología:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. Se le proporcionará un cuestionario físico para que sea llenado según su criterio.
2. Se aplicará una guía de observación para conocer su desempeño.

Molestias o riesgos:

No existe ninguna molestia o riesgo mínimo al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar.

Beneficios:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted tenga conocimiento.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio, su participación no le generará ningún costo.

Confidencialidad:

Los investigadores registraremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Derechos del paciente:

Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar de una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, puede preguntar al Investigador principal Ingrid Jahaira Florecin Medrano o llamarla al teléfono celular 956576205.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente; puede contactar al Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres ubicada en la Av. Alameda del Corregidor 1531, La Molina, Lima, Perú.

Consentimiento:

Yo,acepto voluntariamente participar en este estudio, asimismo dejo constancia que he sido informada sobre la investigación y han respondido mis dudas. Entiendo que puedo decidir no participar en cualquier momento, sin perjuicio, recibiré una copia de este formulario de consentimiento.

Lima, de, del año 202....

| | | |
|------------------------|----------------|-------|
| Firma del participante | Huella Digital | Fecha |
|------------------------|----------------|-------|

Nombre:
DNI:

| | | |
|------------------------|----------------|-------|
| Firma del Investigador | Huella Digital | Fecha |
|------------------------|----------------|-------|

Nombre:
DNI: