



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD

TESIS

**IMPLICANCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
DESEMPEÑO DE FUNCIONES EN TRABAJADORES
ASISTENCIALES DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ
DE SICUANI EN EL PERIODO 2023**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD**

AUTORA:

Br. NANCY HERRERA MAMANI

ASESORA:

Dra. MIRIAN GIL FERNANDEZ BACA

CODIGO ORCID:

0000-0002-1720-7425

CUSCO – PERU

2025



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor Miniam Gil Fernandez Baca
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: Implicancias del Síndrome de Burnout
..... en el desempeño de funciones en trabajadores Asistenciales del
..... Hospital Alfredo Gallo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023
.....

Presentado por: Nancy Herrera Marmora DNI N° 42604800;
presentado por: DNI N°:
Para optar el título Profesional/Grado Académico de Maestría en Políticas y Gestión
..... en Salud

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de**
Similitud en la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 17 de Diciembre de 20..... 25

.....
Firma

Post firma Miniam Gil Fernandez Baca

Nro. de DNI 23964405

ORCID del Asesor 0000 - 0002 - 1720 - 7425

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:539545260

IMPLICANCIAS DE SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES ASIST...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::27259:539545260

81 páginas

Fecha de entrega

11 dic 2025, 1:49 p.m. GMT-5

17.270 palabras

100.335 caracteres

Fecha de descarga

11 dic 2025, 2:07 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

IMPLICANCIAS DE SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE LOS TRABAJ....docx

Tamaño del archivo

1.5 MB




8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.




UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO


INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

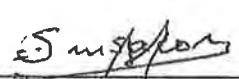
Dr. TITO LIVIO PAREDES GORDON, Director (e) General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada: "IMPLICANCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRIGUEZ DE SICUANI EN EL PERIODO 2023" de la Br. NANCY HERRERA MAMANI. Hacemos de su conocimiento que la sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día VEINTICINCO DE SETIEMBRE DE 2025.


Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN POLÍTICAS Y GESTIÓN EN SALUD.

Cusco, 19/11/2025


Dr. FELIPE SANTIAGO LAQUIHUANO LOZA
Primer Replicante


Dr. YAVELL ADHEMIR BARRIONUEVO INCA ROCA
Segundo Replicante


Dr. SANTIAGO MAXIMO SACO MENDEZ
Primer Dictaminante


Dra. LIDA VELAZQUE ROJAS
Segundo Dictaminante

DEDICATORIA

- Al todo poderoso por inspirarme, darme fuerza en continuar con este proceso de alcanzar una de las metas más deseadas.
- A mi mamá por formarme con buenos sentimientos, valores el mismo que me ayudó a seguir adelante en los momentos difíciles de mi vida.
- A mi querido padre que desde el cielo me ilumina y me fortalece para seguir adelante con mis objetivos y proyectos de mi vida.
- A mis hijos Alfredo Sam y Aaron Abdiel quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

NANCY HERRERA MAMANI

AGRADECIMIENTOS

- Agradezco a Dios padre todo poderoso por guiarme, darme fortaleza para seguir adelante.
- A mi familia por su incansable motivación, por su apoyo incondicional durante el largo proceso de mis estudios.
- A mi asesora Doctora Mirian Gil, gracias por sus consejos, correcciones por estar en esta bonita experiencia Dios la bendiga.
- A todas aquellas personas que en algún momento me ofrecieron su apoyo, alguna recomendación o realizaron algún aporte de cualquier naturaleza y así poder obtener esta importante meta.

NANCY HERRERA MAMANI

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
ÍNDICE GENERAL	IV
ÍNDICE DE CUADROS	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT.....	VIII
INTRODUCCIÓN	IX
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Situación problemática	11
1.2. Formulación del problema.....	13
a. Problema general	13
b. Problemas específicos.....	14
1.3. Justificación de la investigación	14
1.4. Objetivos de la investigación.....	16
a. Objetivo general.....	16
b. Objetivos específicos	16
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	17
2.1. Bases teóricas	17
2.1.1. Implicancias del Síndrome de burnout	17
2.1.2. Desempeño de Funciones	23
2.2. Marco conceptual (palabras claves)	28
2.3. Antecedentes de investigación (estado del arte).....	29
2.3.1. Internacionales	29
2.3.2. Nacionales.....	31
2.3.3. Locales	33
2.4. Hipótesis	34
a. Hipótesis general.....	34
b. Hipótesis específicas.....	35
2.5. Identificación de variables e indicadores.....	35
2.6. Operacionalización de variables	36
III. METODOLOGÍA.....	37
3.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica	37
3.2. Tipo y nivel de investigación.....	38

3.3.	Unidad de análisis.....	39
3.4.	Población de estudio.....	39
3.5.	Tamaño de muestra.....	39
3.6.	Técnicas de selección de muestra.....	40
3.7.	Técnicas de recolección de información.....	41
3.8.	Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	42
3.9.	Técnicas aplicadas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.....	42
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
4.1.	Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.....	43
4.1.1.	Baremación de resultados.....	43
4.1.2.	Resultado descriptivo de la variable desempeño de funciones (variable dependiente).....	43
4.1.3.	Resultados de las dimensiones de la variable desempeño de funciones.....	44
4.1.4.	Resultado descriptivo de la variable Síndrome de Burnout (variable independiente).....	46
4.1.5.	Resultado de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout.....	47
4.2.	Prueba de hipótesis con resultados inferenciales.....	49
4.3.	Discusión de resultados.....	56
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
5.1.	CONCLUSIÓN.....	62
5.2.	RECOMENDACIONES.....	64
VI.	BIBLIOGRAFÍA.....	67
	ANEXOS.....	70
	Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	70
	Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos.....	72
	Anexo 3: Reporte de Personas Encuestadas.....	75

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	36
Tabla 2. <i>Regla de baremación</i>	43
Tabla 3. <i>Resultados descriptivos del Desempeño de funciones</i>	43
Tabla 4. Resultados de las dimensiones de la variable desempeño de funciones.	44
Tabla 5. <i>Resultados descriptivos del Síndrome de Burnout</i>	46
Tabla 6. Resultado de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout	47
Tabla 7. <i>Resumen del modelo hipótesis general</i>	49
Tabla 8. <i>ANOVA hipótesis general</i>	49
Tabla 9. <i>Coeficientes hipótesis general</i>	50
Tabla 10. <i>Resumen del modelo hipótesis específica 1</i>	51
Tabla 11. <i>ANOVA hipótesis específica 1</i>	51
Tabla 12. <i>Coeficientes hipótesis específica 1</i>	52
Tabla 13. <i>Resumen del modelo hipótesis específica 2</i>	52
Tabla 14. <i>ANOVA hipótesis específica 2</i>	53
Tabla 15. <i>Coeficientes hipótesis específica 2</i>	53
Tabla 16. <i>Resumen del modelo hipótesis específica 3</i>	54
Tabla 17. <i>ANOVA hipótesis específica 3</i>	54
Tabla 18. <i>Coeficientes hipótesis específica 3</i>	55

RESUMEN

El Síndrome de Burnout se ha convertido en un problema frecuente en el ámbito hospitalario, afectando al personal asistencial y su rendimiento laboral. Ante esta problemática el presente estudio tuvo como objetivo determinar la implicancia del Síndrome de Burnout en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani durante el periodo 2023.

Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental transversal y de alcance explicativo. La población estuvo conformada por los trabajadores asistenciales del Hospital y la muestra fue de 140 participantes seleccionados mediante muestreo probabilístico. Para el análisis de datos se aplicó un modelo de regresión lineal. Los hallazgos evidenciaron que el Síndrome de Burnout presenta una relación negativa y significativa en el desempeño laboral del personal asistencial ($\beta = -0.594$, $p < 0.001$). Esto indica que, a mayor presencia del Síndrome de Burnout, menor es el desempeño de los trabajadores en sus funciones.

Se concluye que el Síndrome de Burnout influye de manera significativa y negativa en el desempeño de funciones del personal asistencial del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani. Por tanto, se recomienda implementar estrategias institucionales orientadas a la prevención y manejo del agotamiento laboral.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Desempeño de funciones, Agotamiento, Personal asistencial.

ABSTRACT

Burnout Syndrome has become a frequent problem in the hospital setting, affecting healthcare personnel and their job performance. In response to this issue, the present study aimed to determine the influence of Burnout Syndrome on the job performance of healthcare workers at the Alfredo Callo Rodríguez Hospital in Sicuani during the year 2023.

A quantitative, basic-level approach was employed, with a non-experimental, cross-sectional, and explanatory design. The population consisted of the hospital's healthcare personnel, and the sample included 140 participants selected through probabilistic sampling. A linear regression model was applied for data analysis.

The findings showed that Burnout Syndrome has a negative and significant relationship with the job performance of healthcare personnel ($\beta = -0.594$, $p < 0.001$). This indicates that the higher the presence of Burnout Syndrome, the lower the workers' performance in their duties.

It is concluded that Burnout Syndrome significantly and negatively affects the job performance of healthcare workers at the Alfredo Callo Rodríguez Hospital in Sicuani. Therefore, it is recommended to implement institutional strategies focused on preventing and managing occupational exhaustion.

Keywords: Burnout Syndrome, Job performance, Exhaustion, Healthcare personnel.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de describir las implicancias de Síndrome de Burnout en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani del periodo 2023, de la misma forma se tomó varias fuentes de información para garantizar la presente investigación, así mismo tiene 5 ejes distintos los mismos se detalla:

Capítulo I: En este capítulo se formula el planteamiento de problema, dividiéndose en situación problemática general y específicas, así mismo la justificación y el objetivo específico y general relacionados con la investigación.

Capítulo II: El marco teórico del presente trabajo de investigación, es la recopilación de información de diversas fuentes relacionados al trabajo de investigación, el cual nos permitió obtener trabajos de investigación a nivel internacional, nacional y local, de la misma forma el marco conceptual, también se desarrolló la hipótesis general como específicas, con relación a las variables.

Capítulo III: Respecto a la metodología de investigación se abordó el ámbito de estudio, así como tipo y nivel de investigación relacionados a la unidad de análisis que viene a ser la población y muestra estudiada, también se manifiesta dentro de este capítulo las técnicas de selección de muestra, recolección y análisis e interpretación, así también la técnica de demostración de veracidad de la hipótesis.

Capítulo IV: Este capítulo contiene los resultados y discusiones respecto a los hallazgos obtenidos de los datos procesados aplicando sistemas estadísticos, el presente capítulo también contiene información sobre la confiabilidad del estudio, así como las pruebas de hipótesis, distribución de frecuencia, finalmente se procedió con la discusión de los

resultados obtenidos tomando en consideración los trabajos realizados como antecedentes que respaldan los resultados.

Capítulo V: Las conclusiones y recomendaciones obtenidas en el presente trabajo de investigación son de los resultados obtenidos en el capítulo IV.

Como parte Final se incluyó las referencias bibliográficas empleadas durante el desarrollo del trabajo de investigación, así también se adjunta los anexos correspondientes.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

El autor C. Maslach, detalla como una forma discordante de soportar el estrés crónico, cuyas características esenciales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal, los mismo que presentan los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez. A si mismo el autor P. Gil-Monte lo define el Síndrome de Burnout como "una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado", de la definición de dos autores citados podemos afirmar que coinciden en manifestar que es una inadecuada respuesta al estrés crónico como detonante de este padecimiento.

Se presenta con mayor frecuencia el Síndrome de Burnout en el personal asistencial debido al contacto directo con pacientes que padecen algún tipo de enfermedad o el simple hecho de atender emergencias, urgencias y por consiguiente la exposición a estrés físico, psíquico y emocional. Diversos estudios han demostrado una correlación entre el Síndrome de Burnout y una disminución en la calidad de la atención al paciente, aumento de errores médicos, menor satisfacción del usuario, mayor ausentismo y una elevada rotación de personal en las instituciones de salud. Si bien gran parte de la literatura se ha centrado en el personal de enfermería o médico de forma aislada, es crucial entender cómo este fenómeno afecta a la **totalidad del equipo asistencial**, ya que el trabajo en salud es inherentemente interdisciplinario y la disfunción en un área puede impactar a todo el sistema de salud. Este fenómeno es especialmente común entre el personal de unidades de cuidados intensivos y de emergencia. Comparados con la población general, los médicos tienen una mayor probabilidad de experimentar síntomas de Síndrome de Burnout y de estar insatisfechos con el equilibrio entre su vida laboral y

personal. En el caso del personal de enfermería, entre el 30 % y el 40 % sufre Burnout, en comparación con un 10 % a 15 % de la población general en Estados Unidos. A nivel mundial, la prevalencia de este síndrome entre los médicos varía entre el 40 % y el 60 %. Los más afectados son los especialistas en medicina interna, emergencias y los de la unidad de cuidados intensivos, donde la prevalencia puede llegar hasta el 60 % con el tiempo. Se tiene datos que, en España, predomina el Síndrome de Burnout entre médicos generales y especialistas oscila entre el 30 % y el 69 %, mientras que en Argentina alcanza el 67 %, un nivel considerado alto (1).

Algunos estudios en Perú señalan un nivel moderado del Síndrome de Burnout, evidenciando una relación moderada entre este síndrome y su impacto en el desenvolvimiento laboral, mostrando así una relación inversa. También se tiene otra investigación que insta a, si se alcanza reducir el porcentaje de trabajadores asistenciales perjudicados por el Síndrome de Burnout, su productividad será más efectiva; en caso contrario, las repercusiones negativas aumentarían. En este contexto, los trabajadores asistenciales están soportando el Síndrome de Burnout, ligado a factores estresantes generados por entornos laborales exigentes y competitivos para cada profesional de salud. Diversas investigaciones han demostrado que estos trabajadores presentan índices altos de desgaste laboral. Es preciso mencionar que el Síndrome de Burnout se manifiesta como una fatiga progresiva física y mental que puede llegar a transformar la idiosincrasia del trabajador asistenciales y su dignidad propiamente dicha, generando un estrés laboral alargado en el tiempo (2).

En el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani, se ha observado una incomodidad por parte de los trabajadores asistenciales. Durante el periodo de 2023, al conversar con el personal se reveló que aproximadamente más de la mitad de los trabajadores asistenciales podrían presentar síntomas de Síndrome de Burnout. Estos

datos sugieren un inconveniente de salud mental significativa que podría estar afectando la calidad de la atención al paciente.

Si no se toman medidas adecuadas, el pronóstico indica que la situación podría empeorar. Se espera que el número de trabajadores asistenciales afectados por el Síndrome de Burnout aumente si no se implementan intervenciones efectivas. Esto podría resultar en una mayor rotación de personal, con una tasa de abandono laboral. Además, la calidad del servicio de atención al paciente se vería comprometida, con un aumento esperado en los errores médicos y una disminución en la satisfacción del paciente. La salud física y mental de los trabajadores también estaría en riesgo, con posibles aumentos en las licencias médicas por estrés y otras enfermedades relacionadas.

Es importante mejorar las condiciones laborales reduciendo la carga de trabajo, optimizando los turnos y promoviendo un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal. Estas medidas pueden aliviar significativamente el estrés diario y prevenir el agotamiento. La capacitación y el desarrollo profesional continuo son igualmente vitales. Proporcionar oportunidades para que los trabajadores asistenciales adquieran nuevas habilidades y conocimientos puede aumentar su satisfacción laboral y reducir los sentimientos de agotamiento y despersonalización. Fomentar un entorno de trabajo que apoye y valore a los empleados es otra medida crucial. Promover una cultura organizacional positiva y colaborativa puede mejorar el bienestar emocional del personal y reducir los niveles de Síndrome de Burnout.

1.2. Formulación del problema

a. Problema general

¿Cuál es la implicancia del Síndrome de Burnout en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023?

b. Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es la implicancia del agotamiento emocional en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023?
- ✓ ¿Cuál es la implicancia de la despersonalización en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023?
- ✓ ¿Cuál es la implicancia de la falta de realización de personal en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023?

1.3. Justificación de la investigación

La base teórica de esta investigación se sustenta en diversas teorías y modelos psicológicos y organizacionales que explican el Síndrome de Burnout y su efecto en el desempeño de funciones. El modelo de Maslach y Jackson es fundamental para entender el Síndrome de Burnout como una manifestación mixta por tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Este marco teórico proporciona una estructura clara para identificar y medir los síntomas del Síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales. La teoría del estrés laboral de Karasek también es relevante, ya que plantea que el estrés en el trabajo resulta de la combinación de altas demandas laborales y bajo control sobre las mismas. Esta teoría ayuda a comprender cómo las condiciones laborales específicas del hospital pueden contribuir al desarrollo del Síndrome de Burnout.

Se fundamenta en un enfoque metodológico cuantitativo, debido a la necesidad de medir y analizar de manera objetiva el efecto de este síndrome en el desempeño de funciones. Para ello, se empleó un diseño no experimental, de tipo transversal y explicativo, que permitió observar y analizar el efecto variable independiente hacia la

variable dependiente del estudio en un momento específico del tiempo, sin manipular ninguna de ellas.

En tanto a la justificación práctica, identificar la prevalencia y las causas del Síndrome de Burnout permitirá a la administración del hospital implementar estrategias efectivas para mitigar sus efectos. Esto puede incluir programas de bienestar laboral, capacitaciones en manejo del estrés, y modificaciones en las condiciones laborales para reducir las demandas excesivas y aumentar el control y la autonomía de los trabajadores.

En tanto a la justificación social, abordar el Síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales es de gran relevancia, ya que su propósito fundamental es mejorar la calidad de la atención médica y promover el bienestar integral del personal de salud. Los principales beneficiarios de esta investigación son precisamente los trabajadores asistenciales del Hospital, puesto que el Síndrome de Burnout impacta de manera significativa en la salud física y mental, pudiendo generar ausentismo laboral, rotación de personal y una disminución en la eficiencia del desempeño profesional.

Al identificar las causas y consecuencias de este síndrome, es posible desarrollar programas de apoyo y prevención que promuevan un entorno laboral más saludable y mejoren la calidad de vida de los trabajadores. Un personal saludable es menos propenso a sufrir enfermedades relacionadas con el estrés, lo que disminuye los gastos médicos y mejora la eficiencia operativa del hospital. Esto, a su vez, contribuye a la sostenibilidad del sistema de salud, asegurando que los servicios puedan mantenerse y mejorarse a largo plazo.

1.4. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar la implicancia del Síndrome de Burnout en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.

b. Objetivos específicos

- ✓ Determinar la implicancia del agotamiento emocional en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.
- ✓ Determinar la implicancia de la despersonalización en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.
- ✓ Determinar la implicancia de la falta de realización de personal en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Implicancias del Síndrome de burnout

Un Síndrome de Burnout tiene una índole psicológica que se presenta con agotamiento emocional, despersonalización y una reducción en la percepción de logros personales, se trata de una experiencia subjetiva que involucra sentimientos, pensamientos y actitudes, generando alteraciones psicofisiológicas en la persona y efectos negativos para las organizaciones laborales, todo ello como resultado del estrés crónico (3).

El Burnout es un Síndrome psicológico que surge como sentencia a la exhibición continua a estresores crónicos en el contexto laboral. Sus tres dimensiones principales son: un agotamiento extremo, sentimientos de frescura y desapego hacia el trabajo, también una sensación de incapacidad, falta de realización personal. Este modelo tridimensional es significativo porque sitúa la experiencia del estrés personal dentro de un contexto social involucrando tanto la percepción de sí mismo como de los demás (4).

2.1.1.1. Tipos de Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout frenético

Este perfil se caracteriza por trabajar cada vez más intensamente hasta el agotamiento, en un intento de alcanzar éxitos acordes con sus esfuerzos. Las personas en este perfil muestran una gran implicación, intentando superar las dificultades aumentando sus esfuerzos para obtener los resultados esperados. Además, presentan una ambición excesiva debido a la necesidad de lograr grandes objetivos y a la incapacidad de reconocer sus propias limitaciones. También experimentan una sobrecarga significativa, sintiendo que ponen en riesgo su salud y vida personal por perseguir buenos resultados laborales. Este tipo de Síndrome de Burnout está asociado con altos niveles de agotamiento y un estilo de afrontamiento activo, empleando muchas horas de trabajo semanales o

involucrándose en múltiples trabajos simultáneamente. Estas personas a menudo se quejan de la estructura jerárquica de su organización y se sienten culpables si no logran sus objetivos iniciales. El estrés en este perfil proviene de las altas expectativas y la frustración de no alcanzarlas.

Síndrome de Burnout sin-desafíos

Este subtipo enfrenta condiciones laborales monótonas y poco estimulantes, que no proporcionan la satisfacción necesaria. Los individuos en este perfil muestran indiferencia, realizando las tareas sin interés y de manera superficial; aburrimiento, debido a la falta de estimulación y monotonía en el trabajo; y una falta de desarrollo personal, sintiendo la ausencia de crecimiento y el deseo de cambiar de puesto. Este perfil está relacionado con altos niveles de cinismo, debido a la falta de identificación con las tareas laborales, y se presenta en puestos repetitivos o de trabajo rutinario y mecánico. Las personas con este tipo de Síndrome de Burnout adoptan un estilo de afrontamiento escapista, basado en la distracción o evitación cognitiva. Suelen quejarse continuamente de la rutina impuesta por sus obligaciones laborales y experimentan sentimientos de culpa por su ambivalencia hacia el trabajo y el deseo de cambio. Estos individuos han perdido la objetividad sobre su derecho a experimentar necesidades de desarrollo personal, y al no intentar alcanzarlas, sienten una gran frustración.

Síndrome de Burnout desgastado

Este perfil se caracteriza por una actitud negligente respecto al estrés y la falta de gratificaciones. Las personas en esta faceta experimentan sentimientos de desesperanza, por falta de control sobre los resultados de su trabajo en cada servicio y la falta de reconocimiento de sus esfuerzos, sobretiempo, etc. Finalmente, optan por la desatención y el abandono como respuesta ante cualquier dificultad. Este tipo de Síndrome de Burnout está fuertemente asociado con la percepción de ineficacia, es decir, la sensación de incompetencia, y suele estar presente en personas con muchos años de servicio en

organizaciones con sistemas de contingencia inadecuados en cuanto a premios y castigos. Estas personas se quejan continuamente de los sistemas de control de la empresa y adoptan un estilo pasivo de afrontamiento del estrés, basado en la desconexión conductual. Esto les genera una fuerte sensación de incompetencia y sentimientos de culpa por no cumplir adecuadamente con sus responsabilidades laborales. Al igual que el subtipo sin-desafíos, la principal fuente de estrés para este perfil proviene de la frustración, ya que incluso un poco de tensión puede aliviar su negligencia(5).

2.1.1.2. Sintomatología del Síndrome de Burnout

El Síndrome de burnout se manifiesta con un conjunto de síntomas a nivel psicológico, social y físico. En el ámbito psicosocial, se observa el deterioro de las relaciones interpersonales, comportamientos depresivos, ansiosos e irritables, y dificultad para concentrarse. A esto se suman problemas conductuales de evitación y compulsión, que afectan la salud personal de los trabajadores. Físicamente, los síntomas incluyen alteraciones para descansar (sueño), deterioro cardiovascular, gastritis, delgadez, obesidad, aflicción muscular, cefalea, fatiga crónica, desórdenes gastrointestinales y alteraciones en la menorrea. La sensación de cansancio característica del Burnout impacta la conexión emocional, interpersonal y la autorrealización de los individuos(6).

2.1.1.3. Fases de la sintomatología del Síndrome de Burnout

- ✓ **Forma leve:** Se manifiesta con síntomas físicos vagos y no específicos, como dolores de espalda, de cabeza y lumbalgias, y una disminución en la operatividad afectiva.
- ✓ **Forma moderada:** Se presentan problemas de insomnio, dificultades en la atención y concentración, y una tendencia a la automedicación.
- ✓ **Forma grave:** Se observa un aumento en el ausentismo laboral, disgusto por las tareas, cinismo, y una inclinación hacia el exceso de sustancias psicoactivas y alcohol.

- ✓ **Forma extrema:** las formas más características son el aislamiento, depresión crónica, crisis existencial con una tendencia al riesgo suicida(6).

2.1.1.4. Factores que inciden en el Síndrome de Burnout

Además del estrés, intervienen factores como el aborrecimiento, desmotivación en el desarrollo profesional, condiciones económicas insuficientes, sobrecarga de otras funciones laborales, falta de estímulo o reconocimiento, orientación profesional pobre y aislamiento, entre estos factores, existen riesgos específicos que aumentan la vulnerabilidad del individuo. Entre ellos se encuentran:

Factores personales: La edad (asociada con la veteranía), el género (las mujeres pueden operar mejor las posiciones conflictivas en el trabajo), variables familiares (la musicalidad y solidez familiar son esenciales para enfrentar conflictos) y la personalidad (particularmente en personas extremadamente competitivas, impacientes, hiperexigentes y perfeccionistas). 10 formación profesional inadecuada: Un exceso de conocimientos teóricos, falta de entrenamiento práctico y escasas de técnicas de autodomio emocional.

Factores laborales o gremiales: Condiciones deficientes en el entorno corporal y espiritual, malas condiciones de trabajo, bajos salarios, exceso de trabajo y escaso trabajo en conjunto.

Factores sociales: Presión por alcanzar; prestigio profesional así mismo para obtener una notable consideración social y familiar; por consiguiente, un nivel socioeconómico alto.

Factores ambientales: presentan cambios notables en la vida como la muerte de familiares, matrimonios, divorcios y el nacimiento de primogénitos(7).

2.1.1.5. Consecuencias del Síndrome de Burnout

El trabajador afectado por el Síndrome de Burnout experimenta una serie de consecuencias que impactan directamente en su salud, bienestar y calidad de vida. Estas incluyen desde problemas físicos y mentales hasta una reducción significativa en su satisfacción general. Es importante señalar que la gravedad de estas alteraciones puede

variar, pudiendo ser temporales o crónicas según la respuesta y atención que reciba cada caso individual. Además, las organizaciones también se ven afectadas por la presencia de este síndrome entre sus colaboradores. Esto se manifiesta en un clima organizacional deteriorado, caracterizado por una comunicación deficiente, una baja eficacia en el trabajo en equipo y un aumento en los riesgos laborales, entre otros problemas. Todos estos factores contribuyen a generar resultados negativos en la operación y funcionamiento de las organizaciones. (7)

2.1.1.6. Dimensiones del Síndrome de Burnout

- Agotamiento Emocional

Cuando se habla de agotamiento emocional nos referimos a la reducción y pérdida de los recursos emocionales de un individuo. En este estado, los trabajadores perciben que ya no tienen más que ofrecer afectivamente. Es una condición en la que se agotan la energía y los recursos emocionales personales debido al contacto continuo y sostenido con personas a quienes se debe atender como parte del trabajo. (8)

- Despersonalización

La despersonalización se define como la aparición de actitudes y sentimientos negativos, de insensibilidad y cinismo hacia las personas en el entorno laboral. El profesional intenta distanciarse no solo de aquellos a quienes debe atender, sino también de sus compañeros de equipo. Este distanciamiento se manifiesta a través del cinismo, la ironía y la irritabilidad, y el trabajador tiende a culpar a los demás por sus frustraciones y la disminución de su rendimiento laboral. (8)

- Falta de realización de personal

La falta de realización personal se refiere a un sentimiento de bajo logro o éxito profesional que surge cuando el trabajador percibe que las demandas superan su capacidad para atenderlas competentemente. Este sentimiento negativo afecta la calidad del trabajo y la relación con las personas atendidas, generando descontento consigo

mismo e insatisfacción con los resultados laborales. Los trabajadores experimentan sensaciones de fracaso personal, carencia de expectativas laborales y una insatisfacción generalizada(8).

2.1.1.7. Teorías o Modelos

Modelo de Competencia Social de Harrison (1983):

Según este autor, muchos profesionales que ingresan a trabajar en servicios de asistencia inicialmente poseen una alta motivación para ayudar a los demás y un fuerte sentido de altruismo. No obstante, una vez en el lugar de trabajo, se encontrarán con factores que pueden actuar como facilitadores o barreras, determinando así la eficacia del trabajador. En situaciones donde existen factores facilitadores en conjunto con una elevada estimulación, se generarán frutos positivos, aumentando la percepción de eficacia y la afectividad de competencia social. Por el contrario, si predominan los factores que actúan como barreras y dificultan el cumplimiento de metas laborales, la confianza en uno mismo reducirá. Si estas condiciones adversas se mantienen en el tiempo, puede desencadenarse el Síndrome de Burnout (9).

Teoría Sociocognitiva del Yo:

Se basa en la interacción dinámica entre tres componentes fundamentales: la autoconfianza, la autoeficacia y el autoconcepto. Según esta teoría, la percepción que una persona tiene de sí misma en relación con estas tres dimensiones influirá en su comportamiento y rendimiento en diferentes áreas de su vida, incluido el ámbito laboral. La autoconfianza se refiere a la seguridad y creencia en las propias capacidades y habilidades. La autoeficacia, por otro lado, se relaciona específicamente con la creencia en la capacidad personal para llevar a cabo una tarea específica y alcanzar los objetivos deseados. Finalmente, el autoconcepto se refiere a la percepción global que una persona tiene de sí misma, incluyendo sus habilidades, rasgos de personalidad, roles sociales y otros aspectos de su identidad(10).

2.1.2. Desempeño de Funciones

El desempeño de funciones se refiere a los comportamientos y acciones observables de los empleados que son esenciales para alcanzar los objetivos de la organización. Estos comportamientos abarcan una variedad de tareas y responsabilidades que contribuyen directamente al éxito y la eficiencia de la empresa. El desempeño laboral no solo incluye la capacidad de completar tareas asignadas, sino también la forma en que los empleados abordan y manejan sus responsabilidades, su compromiso con la calidad del trabajo, su habilidad para colaborar con otros, y su capacidad para adaptarse y resolver problemas(11).

El desempeño de funciones es un sistema integral que facilita la ejecución eficiente de actividades, orientadas al éxito de una organización a través de acciones que aportan valor a la organización. Este desempeño también está influenciado por el estado emocional y anímico del empleado, ya que existe una estrecha relación entre su bienestar emocional y el rendimiento esperado en su puesto de trabajo(12).

El desempeño de funciones se refiere al rendimiento en el trabajo, es decir, la habilidad de una persona para realizar, producir, elaborar, completar y generar tareas de manera eficiente, en menos tiempo, con menor esfuerzo y con mayor calidad. Este desempeño es evaluado para determinar el desarrollo profesional de la persona. En esencia, el desempeño laboral representa la eficacia del personal dentro de las organizaciones, ...reflejando una alta calidad en el trabajo y satisfacción laboral(13).

2.1.2.1. Factores del desempeño de funciones

Adaptabilidad: La adaptabilidad se refiere a la capacidad de una persona para ajustarse a nuevos roles, comprender y asimilar procedimientos, entrenamientos y procesos de cambio. Es un proceso activo y dinámico que requiere el compromiso directo del individuo. Además, implica la habilidad de responder creativamente y de manera efectiva

a los contratiempos y obstáculos en el lugar de trabajo que interfieren con la ejecución de las tareas (14).

Asistencia y puntualidad: La asistencia y puntualidad implican el cumplimiento del horario, la presencia en el lugar de trabajo y la preocupación por los retrasos en las tareas asignadas. Estos factores permiten controlar la asistencia de los empleados mediante sistemas de control de entrada y salida. La puntualidad también se refiere a la norma de estar a tiempo para cumplir con las responsabilidades en citas de trabajo, reuniones de negocios y compromisos en la oficina(14).

Responsabilidad: La responsabilidad consiste en cumplir con las actitudes y obligaciones inherentes al puesto de trabajo en función de los objetivos. En el ámbito laboral, asumir responsabilidad es clave para el progreso del trabajador; a mayor responsabilidad, mayor compromiso e integridad. Además, la responsabilidad es el compromiso que los subalternos tienen hacia sus prominentes respecto al ejercicio de la autoridad comisionada para obtener las metas esperadas(14).

Motivación: La motivación es la energía que impulsa al individuo a realizar efectivamente sus tareas. Se entiende como el conjunto de elementos que estimulan una acción específica, orientando la conducta de las personas hacia objetivos determinados. La motivación también se describe como los deseos que determinan la conducta, variando según las necesidades a satisfacer y los incentivos ofrecidos, como dinero, reconocimientos o beneficios(14).

Disciplina: La disciplina es un determinante en el cumplimiento sistemático de las políticas, normas y procedimientos de la organización. Es el conjunto de acciones que ayuda a lograr el acatamiento de las políticas, normas y reglamentos de la empresa. La disciplina también se describe como una condición que exige a los empleados comportarse de forma aceptable según las normas establecidas(14).

Cooperación: La cooperación es la colaboración espontánea del individuo en la empresa, facilitando relaciones amistosas y productivas para lograr resultados exitosos. Está relacionada con la actitud del empleado y su capacidad para apoyar a sus compañeros, promoviendo el trabajo en equipo(14).

Iniciativa: La iniciativa se refiere a las ideas, sugerencias y valor agregado para mejorar el trabajo y la productividad. Es un concepto activo de rendimiento que recoge la idea de que las personas pueden realizar tanto las tareas asignadas como desarrollar sus propias metas e iniciar nuevas acciones. La iniciativa también implica la admisión de mejoras incluso sin problemas concretos(14).

2.1.2.2. Evaluación del Desempeño de funciones

La Evaluación del Desempeño (ED) es un proceso que implica revisar y evaluar los logros, ya sea a nivel individual o grupal. Este proceso permite establecer planes de desarrollo, metas y objetivos. Consiste en determinar el nivel de rendimiento de los empleados en sus actividades diarias, lo cual proporciona importantes beneficios para el análisis de la productividad y sirve como un medio para resaltar el desempeño(15).

La evaluación del desempeño implica la identificación, medición y gestión del rendimiento de los empleados dentro de una organización.

- 1) La identificación consiste en determinar qué áreas de la organización deben ser evaluadas para medir su rendimiento, ya que este afecta el éxito de la organización.
- 2) La medición en el proceso de evaluación implica establecer parámetros y asignar una calificación.
- 3) La gestión del rendimiento se enfoca en el propósito de la técnica de evaluación; no se trata solo de evaluar y criticar el rendimiento del empleado, sino de orientarse hacia el futuro. Es decir, identificar lo que los empleados pueden hacer para alcanzar su potencial en la organización. Los evaluadores deben informar a los evaluados sobre su calificación y ayudarles a lograr un mejor rendimiento en el futuro(15) .

2.1.2.3. El desempeño de funciones bajo el enfoque del método Dacum

El análisis de rendimiento es útil para desarrollar estrategias que mejoren el desempeño individual. En este sentido, el método Dacum se utiliza para evaluar aspectos como actitudes, personalidad, percepción y aprendizaje del personal(16).

Actitudes: La actitud de los empleados en el trabajo no solo refleja su disposición hacia sus responsabilidades, sino que también puede ser un indicador clave de su compromiso con la organización. Estudios han sugerido que una actitud positiva puede influir en la calidad de la interacción entre los empleados y la empresa, lo que a su vez puede fortalecer el compromiso organizacional(17).

Personalidad: Al reclutar nuevos empleados, no solo se deben tener en cuenta sus habilidades técnicas, sino también sus rasgos de personalidad. Aspectos como la capacidad para trabajar en equipo, la tolerancia al estrés y la capacidad de expresar emociones pueden desempeñar un papel crucial en la idoneidad de un candidato para un puesto determinado(17).

Percepción: La percepción que tienen los empleados sobre su entorno laboral puede tener un impacto significativo en su desempeño individual. La forma en que interpretan y evalúan las situaciones en el trabajo puede influir en su nivel de satisfacción laboral y en cómo perciben el liderazgo dentro de la organización(17).

Aprendizaje: El proceso de aprendizaje dentro de una organización no se limita a la adquisición de conocimientos, sino que también implica el desarrollo de habilidades y la innovación en los métodos de trabajo(17)

2.1.2.4. Dimensiones del desempeño de funciones

- Tarea

El desempeño de la tarea se refiere a la habilidad de un individuo para realizar actividades que contribuyen al núcleo técnico de la organización. Esta contribución puede ser directa, como en el caso de los trabajadores de producción, o indirecta, como en el

caso de los gerentes o personal administrativo. El desempeño de la tarea es en sí mismo multidimensional y abarca cinco factores: competencia en actividades específicas del trabajo, competencia en actividades no específicas del trabajo, competencia en comunicación oral y escrita en dominio de un idioma, supervisión (en el caso de puestos de supervisión o liderazgo) y gestión/administración (18).

- **Contextual**

El rendimiento contextual se refiere a actividades que, aunque no están directamente relacionadas con el núcleo técnico, apoyan el entorno organizacional, social y psicológico en el que se persiguen los objetivos de la organización. Este tipo de desempeño incluye comportamientos como ayudar a los compañeros de trabajo, ser un miembro confiable de la organización y hacer sugerencias para mejorar los procedimientos de trabajo(18).

- **Contraproducente**

El comportamiento laboral contraproducente (CWB) se define como cualquier acción intencional de un miembro de la organización que se considera contraria a los intereses legítimos de la misma. Es crucial destacar que los comportamientos accidentales no se clasifican como contraproducentes, ya que ocurren sin la intención del individuo de causar daño (18).

2.1.2.5. Teorías o Modelos

Teoría de las Expectativas

La Teoría de las Expectativas, desarrollada por Víctor Vroom, sostiene que la conducta de una persona varía en función de los factores y medios que puedan satisfacer sus necesidades. La teoría sugiere que las personas invertirán un cierto nivel de esfuerzo en sus tareas cuando creen que su desempeño será reconocido favorablemente y recompensado con beneficios organizacionales, como aumentos salariales o promociones. En esencia, la motivación de los trabajadores para esforzarse está

directamente relacionada con la expectativa de recibir recompensas valiosas. Si los empleados no perciben una conexión clara entre su esfuerzo y las recompensas, su motivación para realizar actividades laborales disminuirá significativamente(19).

Teoría de Herzberg

La Teoría de Herzberg, también conocida como la teoría de los dos factores o la teoría de la motivación-higiene, fue desarrollada por el psicólogo Frederick Herzberg. Esta teoría sugiere que existen dos tipos de factores que influyen en la motivación de los empleados en el lugar de trabajo: los factores de higiene y los factores motivacionales. Los factores de higiene se refieren a aspectos extrínsecos del trabajo, como el entorno laboral y las condiciones externas. Aunque estos factores no aumentan la satisfacción laboral, su ausencia puede provocar insatisfacción. Por otro lado, los factores motivacionales están relacionados con aspectos intrínsecos del trabajo y la naturaleza de las tareas. Estos factores tienen el potencial de aumentar la satisfacción y la motivación laboral. Según Herzberg, para motivar efectivamente a los empleados, las organizaciones deben enfocarse en mejorar los factores motivacionales, ya que son los que generan satisfacción y motivación duraderas(20).

2.2. Marco conceptual (palabras claves)

Agotamiento: Se refiere a signos y síntomas caracterizados por la pérdida de energía, lo cual puede manifestarse a través de una disminución significativa en la capacidad para realizar actividades cotidianas, una sensación persistente de cansancio y una reducción en la eficiencia y motivación laboral (6).

Síndrome de Burnout: Es un síndrome psicológico caracterizado por la existencia de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Este síndrome afecta a los individuos que se sienten emocionalmente agotados, desarrollan una actitud cínica o distante hacia sus trabajos y experimentan una disminución en su sentido de logro y competencia profesional (7).

Estrés: Es una respuesta del cuerpo ante situaciones que lo ponen en estado de alerta. Se manifiesta como malestar subjetivo, con alteraciones emocionales que a menudo afectan la interacción social. Este estado se presenta durante períodos de adaptación a cambios significativos en la vida o frente a eventos estresantes(21).

Desempeño de funciones: El desempeño de funciones se refiere al aporte que un empleado hace a la empresa en un periodo específico, con el propósito de alcanzar metas establecidas. Este aporte se realiza de diversas formas y su efectividad se mide para evaluar el rendimiento del personal.

Eficiencia: Se refiere a la habilidad para utilizar recursos o individuos con el fin de alcanzar un resultado específico. Es una medida que evalúa la capacidad de un sistema o entidad para cumplir objetivos específicos, haciendo un uso racional de los recursos disponibles(22).

Síndrome: Un síndrome se define como un grupo de signos y síntomas que presentan una evolución similar y provienen de una causa común, independientemente de cuál sea esa causa((23).

Sobrecarga laboral: La sobrecarga laboral es cuando un empleado se ve obligado a ejercer un alto nivel de actividad intelectual o esfuerzo mental debido a las demandas laborales, con el fin de cumplir con éxito y completar sus tareas asignadas(24).

2.3. Antecedentes de investigación (estado del arte)

2.3.1. Internacionales

Jiménez, 2020 en su trabajo: “Desempeño laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil los Ceibos”. El objetivo principal de esta investigación para el autor fue identificar la relación entre el desempeño laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud. La metodología del estudio fue de tipo no

experimental y transversal, con un enfoque descriptivo y cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 68 personas. Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios: uno basado en el Maslach Burnout Inventory para valorar el Síndrome de Burnout y otro diseñado para medir el desempeño laboral. Los resultados revelaron que el 38.2% de los colaboradores estaban completamente de acuerdo en que el trabajo les provocaba agotamiento emocional. Además, el 27.9% manifestó estar de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 14.7% de los encuestados indicó que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a sentirse emocionalmente agotados por su labor. A si mismo el autor concluyo que existe una relación relevante entre el desempeño laboral y el Síndrome de Burnout(25).

Frias, 2023 en su trabajo: “Síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de cuidados intensivos del Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra”, Ecuador. El objetivo del estudio fue estipular el nivel del Síndrome de Burnout en el servicio de Cuidados Intensivos de un hospital de segundo nivel de atención. La modalidad empleada fue una investigación descriptiva y transversal con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 30 profesionales de salud. La recolección de datos se llevó a cabo utilizando la escala de Maslach, validada en el contexto sudamericano, y se obtuvo el consentimiento informado de los participantes. Los resultados mostraron, el 76.6% de los profesionales presentaron un nivel medio de Síndrome de Burnout y el 23.4% un nivel inferior. La categoría con superior valoración fue la de realización personal, con un 46.6% de profesionales en un nivel alto. A pesar de las exigentes condiciones laborales y largas jornadas, el 93.3% del personal mostró un nivel bajo de agotamiento. Sin embargo, en la categoría de despersonalización, que refleja actitudes de indiferencia, egocentrismo y desmotivación, el 30% presentó un nivel alto. Se concluye que, aunque la faena en las unidades de cuidados intensivos requiere más trabajo y aumentan el riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout, en este hospital se encontró que el personal, en general, no

presenta dicho síndrome. No obstante, 3 de cada 10 profesionales muestran un alto nivel de despersonalización, lo que podría obstaculizar la calidad de atención al paciente (26).

Ramirez, 2021 en su investigación: “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del segundo nivel de Atención Hospitalaria”. La finalidad de este estudio fue establecer la frecuencia del Síndrome de Burnout entre el personal de enfermería. La metodología empleada presento un enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 188 profesionales de Enfermería. El instrumento empleado fue el Maslach Burnout Inventory en su versión ratificada en español. Los triunfos indicaron que la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería es del 69.7%. Específicamente, el 58.3% de los encuestados presentaron agotamiento emocional, el 48.7% mostraron despersonalización y el 99% experimentaron una baja realización personal. Se concluye que la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de este hospital es alarmantemente alta(27).

2.3.2. Nacionales

Ariza et al. 2022 en su estudio: “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao”. El objetivo de este estudio fue diagnosticar la conexión entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería. La investigación adoptó una metodología cuantitativa con un diseño no experimental transversal, correlacional, y utilizó métodos inductivos y deductivos. La muestra estuvo conformada por 60 enfermeras. Los instrumentos empleados fueron un inventario del Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson y un instrumento de desempeño laboral desarrollado por Cosco. Los resultados mostraron que existe una relación positiva moderada entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, con un valor de correlación ($r=0.591$). El desenlace del estudio fue que hay una relación moderada entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería(28).

Custodio, 2022 en su investigación: “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud de un Hospital de Áncash”. La finalidad de esta investigación fue diagnosticar la conexión entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud. La metodología empleada presentó un enfoque descriptivo y correlacional, utilizando un método cuantitativo no experimental y de corte transversal. Los instrumentos empleados fueron el Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de desempeño laboral de Aquino (2017). Los hallazgos indicaron que el 30.95% del personal manifestó un nivel diminuto de Burnout, el 40.48% un nivel medio y el 28.57% un nivel alto. En términos de las dimensiones del Burnout, el agotamiento emocional afectó al 100% de los participantes, la despersonalización al 97.62% y la realización personal al 64.29%. En cuanto al desempeño laboral, el 21.43% del personal se encontraba en un nivel malo, el 61.90% en un nivel regular y el 16.67% en un nivel bueno. Se concluye que existe una relación directa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral (29).

Ccoscco, 2020 en su estudio: “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada, Lima”. La finalidad de este estudio fue investigar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería. La metodología utilizada fue de naturaleza no experimental, con un diseño descriptivo-correlacional y un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 90 profesionales de enfermería. Para evaluar el Síndrome de Burnout, se empleó la metodología de encuestas y el instrumento de medición utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI). En cuanto al desempeño laboral, se utilizó un instrumento elaborado por la investigadora y validado por expertos. Los hallazgos obtenidos revelaron que el 73% de los trabajadores mostraba una categoría media de agotamiento emocional, el 82% presentaba una alta categoría de despersonalización y el 94% tenía una categoría alta de realización personal. Estos resultados indicaron la existencia de Síndrome de Burnout en

5 colaboradores, tendencia en 21 y ausencia en 64. En cuanto al desempeño laboral, el 66% de los colaboradores demostró un excelente desempeño. Se dedujo que se halló una correlación negativa moderada entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral(30).

2.3.3. Locales

Rojas, 2022 en su estudio: “Desempeño laboral y el Síndrome de Burnout de los profesionales y técnicos de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco-Es salud-Cusco”. El objetivo principal para el autor fue diagnosticar la conexión entre el desempeño laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales y técnicos de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco-Es salud-Cusco en 2021. En cuanto a la metodología el estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y cuantitativo, utilizando el método deductivo con un enfoque relacional y analítico. La muestra estuvo conformada por profesionales y técnicos de enfermería del área quirúrgica del hospital, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico y censal. Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios: uno para evaluar el desempeño laboral con 27 ítems y otro para el Síndrome de Burnout con 22 ítems, sumando un total de 49 preguntas. La prueba de hipótesis se realizó utilizando el estadístico paramétrico de Pearson para analizar las dos variables medidas en intervalo. Según los resultados la correlación de Pearson obtenida fue de 0.93, lo que indica una correlación negativa muy baja. Esto sugiere que no existe una relación inversamente proporcional entre las variables estudiadas. Se concluye que no hay una relación inversamente proporcional entre el desempeño laboral y las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal del Síndrome de Burnout (31).

Carreño, 2021 en la investigación: “Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el Hospital Regional de Cusco en el contexto de la pandemia por el COVID-19, 2021”, que tuvo por objetivo, analizar el grado de vinculación entre el ambiente organizacional y el Síndrome de Burnout; el estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo con un diseño

no experimental - transversal, de tipo analítico, nivel correlacional y utilizando el método hipotético-deductivo. La población de estudio incluyó a 1,063 trabajadores del hospital, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 283 empleados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, eligiendo al personal más idóneo. El análisis inferencial se llevó a cabo utilizando la prueba de Chi-Cuadrado, obteniendo un valor de significancia bilateral (p-valor) de 0.000, menor a 0.05, lo que confirmó la conexión entre las variables. La conclusión del estudio indica que un aumento en el nivel del clima organizacional tiende a generar un nivel moderado de Síndrome de Burnout (32).

Rodríguez, 2022 en su estudio tuvo por objetivo, explorar la conexión entre el Síndrome de Burnout y el entorno laboral de los profesionales de la salud mental en el Hospital Regional de Cusco durante 2022. A pesar del empeño en brindar apoyo a los pacientes, estos profesionales enfrentan una variedad de factores detonantes que contribuyen al burnout, tales como el exceso de trabajo, la insuficiencia de recursos, las tareas emocionalmente exigentes y el vínculo con pacientes que padecen enfermedades mentales severas. El estudio se caracterizó por tener una metodológica cuantitativa de tipo correlacional, así mismo se evidencio un diseño no experimental. De acuerdo con el objetivo general y la hipótesis planteada, los resultados obtenidos a través del análisis estadístico de correlación de Pearson demuestran una correlación inversa, significativa y moderada entre el Síndrome de Burnout y el ambiente laboral en el personal de salud mental del Hospital Regional de Cusco en 2022 (33).

2.4. Hipótesis

a. Hipótesis general

Existe implicancia significativa del Síndrome de Burnout en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.

b. Hipótesis específicas

- ✓ Existe implicancia estadísticamente significativa del agotamiento emocional en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.
- ✓ Existe implicancia estadísticamente significativa de la despersonalización en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.
- ✓ Existe implicancia estadísticamente significativa de la falta de realización de personal en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.

2.5. Identificación de variables e indicadores

❖ Variable independiente

- Síndrome de Burnout

Dimensiones:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Falta de realización personal

❖ Variable dependiente

- Desempeño de Funciones

Dimensiones:

- Desempeño de Tarea
- Desempeño contextual
- Desempeño contraproducente

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
IMPLICANCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT	El Síndrome de Burnout es una situación de agotamiento físico, emocional y mental debido al estrés crónico en el trabajo, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal (34).	El Síndrome de Burnout La medición del síndrome de burnout a través de una encuesta es una metodología comúnmente utilizada en estudios de investigación para evaluar la presencia y las implicancias de este síndrome en diversos contextos laborales.	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fatiga emocional ○ Desgaste mental ○ Sobre exigencia ○ Irritabilidad 	Likert (1) Totalmente en desacuerdo. (2) Desacuerdo. (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo.
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ○ Distanciamiento emocional ○ Cinismo ○ Indiferencia ○ Empatía y compasión 	
			Falta de realización de Personal	<ul style="list-style-type: none"> ○ Insatisfacción laboral ○ Falta de crecimiento profesional ○ Autoeficacia ○ Baja autoestima laboral 	
DESEMPEÑO DE FUNCIONES	El desempeño de función de los trabajadores se refiere a la eficiencia y eficacia con la que los empleados realizan las tareas y responsabilidades asignadas en su rol laboral. Este concepto abarca varios aspectos, incluyendo (35).	La medición del desempeño de funciones de los trabajadores mediante una encuesta es una estrategia viable y relevante para la investigación	Desempeño de tarea	<ul style="list-style-type: none"> ○ Calidad del trabajo ○ Eficiencia ○ Conocimiento técnico ○ Conocimiento teórico 	Likert (1) Totalmente en desacuerdo. (2) Desacuerdo. (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo.
			Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cooperación ○ Iniciativa ○ Adaptabilidad ○ Comportamiento cívico-organizacional 	
			Desempeño contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> ○ Comportamientos desviados ○ Ineficiencia intencional ○ Absentismo ○ Conflictos interpersonales 	

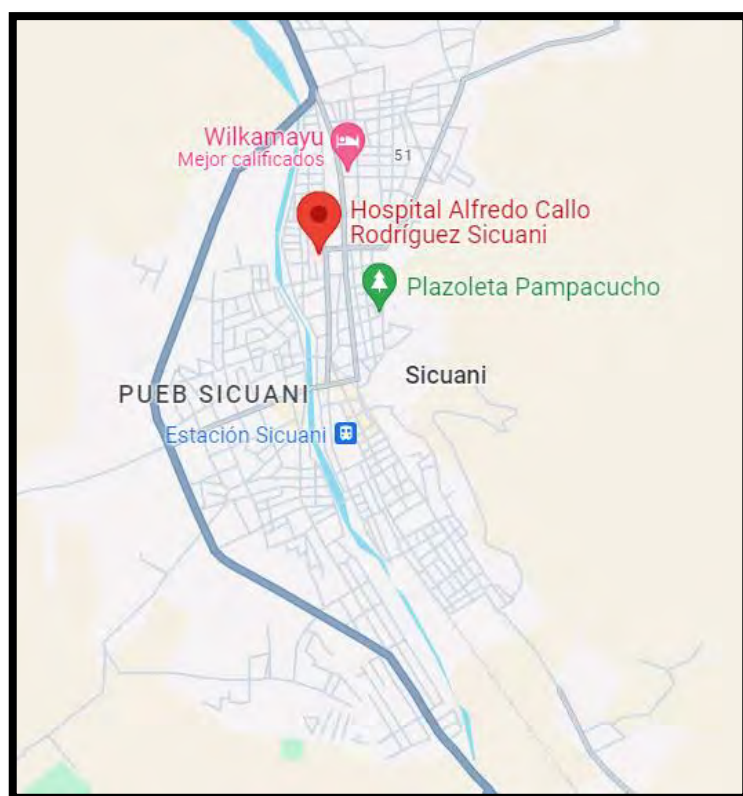
III. METODOLOGÍA

3.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica

El Hospital Alfredo Callo Rodríguez se encuentra en la Ciudad de Sicuani, Provincia de Canchis, en el departamento de Cusco, Perú. Situada en la región sur del país, Sicuani está ubicada en los Andes peruanos, a una altitud aproximada de 3,542 metros sobre el nivel del mar. El Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani es un centro de salud de referencia en esta región. Proporciona atención médica a la población local y a las comunidades circundantes, y es parte integral del sistema de salud pública peruano. A pesar de los desafíos comunes que enfrenta, como la necesidad de mejor infraestructura, equipamiento médico adecuado y personal capacitado, el hospital desempeña un papel fundamental en la atención de emergencias, la promoción de la salud y prevención de enfermedades y el tratamiento, rehabilitación de diversas patologías. Su labor es esencial para el bienestar de los habitantes de Sicuani y sus alrededores, asegurando que reciban los cuidados necesarios para mantener su salud.



Fuente: Extraído de la Municipalidad de Canchis



Fuente: Extraído de Google Maps con ubicación del hospital Alfredo Callo

3.2. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación fue básico, ya que se enfocó en profundizar la comprensión de un fenómeno, estudio o ley natural específica. Este tipo de investigación analiza datos con el objetivo de descubrir aspectos desconocidos y satisfacer la curiosidad intelectual(36), En el presente estudio se pretendió determinar la incidencia del Síndrome de Burnout en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales.

El nivel o alcance de investigación es correlacional, debido a que el estudio tiene como propósito establecer la relación entre las variables. Este nivel implica medir y analizar las variables tal como se presentan en su contexto natural, sin manipulación alguna, con el fin de determinar el grado, dirección e intensidad de la asociación existente entre ellas. En este marco, se busca identificar si los niveles de Burnout influyen o se vinculan significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial. (37).

El diseño del estudio fue no experimental ya que es aquel en el que no se manipulan deliberadamente las variables independientes. En lugar de ello, se observan y analizan los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin intervención o alteración por parte del investigador(37).

El enfoque de estudio fue cuantitativo, este enfoque se distingue por su énfasis en la objetividad y la utilización de datos numéricos. Este método involucra la recolección de información a través de instrumentos estandarizados, como encuestas y cuestionarios, los cuales permiten medir variables y analizar patrones de comportamiento de forma sistemática y estadística(37).

3.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis son los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani.

3.4. Población de estudio

La población se refiere a un grupo de elementos con características comunes que serán el foco del estudio. Estos elementos, sobre los cuales se llevará a cabo la investigación, se espera que compartan ciertas características que serán examinadas adecuadamente(38). En el presente estudio la población está conformada por 228 trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez.

3.5. Tamaño de muestra

La muestra es un segmento representativo de la población elegida para ser analizada en una investigación. Esta selección se hace con el propósito de obtener conclusiones que sean válidas y aplicables a toda la población(38). En el presente trabajo la muestra estuvo conformada por 140 trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez.

3.6. Técnicas de selección de muestra

El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula del muestreo probabilístico aleatorio simple, como se establece en la fórmula correspondiente.

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

Donde:

- ✓ n = Tamaño de la muestra
- ✓ N = Tamaño de la población (trabajadores)
- ✓ Z₁= Coeficiente de confianza (1.96)
- ✓ p = representa los aciertos (0.5)
- ✓ q = representa los desaciertos (0.5)
- ✓ e = margen de error (5%) (0.05)

Al aplicarlo se halló el siguiente resultado:

$$n = \frac{228 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(228 - 1) * 0.05^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 140$$

Criterios de inclusión

- ✓ Se incluye todos los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani.
- ✓ Trabajadores dispuestos a participar y firmen el consentimiento informado.
- ✓ Trabajadores con más de dos años laborando en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani.

Criterios de exclusión

- ✓ Trabajadores que no firmaron el consentimiento informado.
- ✓ Trabajadores que no realizan funciones asistenciales.

- ✓ Trabajadores con menos de dos años laborando en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani.

3.7. Técnicas de recolección de información

Técnica

En la presente investigación se empleó la encuesta como técnica de estudio. La encuesta es una herramienta fundamental en la investigación, ya que permite recopilar información y opiniones de un grupo específico de personas sobre un tema particular. Este método facilita la obtención de datos detallados y variados, esenciales para entender las opiniones, actitudes y comportamientos de la población objetivo respecto al tema investigado(39).

Instrumento

El instrumento utilizado fue un cuestionario, este consiste en un conjunto de preguntas organizadas de manera sistemática con el objetivo de recopilar información precisa de individuos o grupos. Su propósito principal es obtener datos objetivos y sistemáticos que faciliten el análisis de la información recolectada y la toma de decisiones fundamentadas en función de las respuestas proporcionadas(40).

Así mismo el instrumento utilizado en la presente investigación fue con el propósito de dimensionar el Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal.) y su relación con el Desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales. El cuestionario estuvo conformado por 44 ítems, distribuidos en dos secciones: la primera recoge datos generales de los participantes y la segunda evalúa las variables de estudio mediante una escala tipo Likert de cinco niveles (de “desacuerdo” a “acuerdo”).

El cuestionario se aplicó de manera presencial, con la respectiva autorización de la institución.

3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Los resultados de este estudio abarcaron tanto análisis descriptivos como inferenciales. Los análisis descriptivos permitieron una comprensión detallada de la prevalencia del Síndrome de Burnout entre los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani durante el período 2023. Por otro lado, los análisis inferenciales buscaron establecer relaciones causales o predictivas entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de estos trabajadores, permitiendo así obtener conclusiones significativas y aplicables.

3.9. Técnicas aplicadas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Para demostrar la veracidad o falsedad de las hipótesis planteadas en la investigación: “Implicancias de Síndrome de Burnout en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023”, se hizo uso de un análisis de regresión lineal. Esta técnica estadística permitió examinar el efecto del Síndrome de Burnout en el desempeño de las funciones de los trabajadores asistenciales. A través del análisis de regresión lineal, se pretendió identificar patrones y cuantificar el efecto del agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal en el desempeño de los trabajadores del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani durante el año 2023.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.1. Baremación de resultados

Tabla 2.

Regla de baremación

	Desempeño de funciones	Síndrome de Burnout
Nivel bajo	14 a 33	30 a 70
Nivel medio	34 a 52	71 a 111
Nivel alto	53 a 70	112 a 150

Fuente: Elaboración propia

La regla de baremación establece criterios para clasificar el desempeño de funciones y el Síndrome de Burnout en tres niveles distintos según los puntajes obtenidos en las evaluaciones realizadas. Para el desempeño de funciones, se categoriza de la siguiente manera: nivel bajo para puntajes entre 14 y 33, nivel medio para puntajes entre 34 y 52, y nivel alto para puntajes entre 53 y 70. En cuanto al síndrome de burnout, se clasifica como nivel bajo para puntajes entre 30 y 70, nivel medio para puntajes entre 71 y 111, y nivel alto para puntajes entre 112 y 150.

4.1.2. Resultado descriptivo de la variable desempeño de funciones (variable dependiente)

Tabla 3.

Resultados descriptivos del Desempeño de funciones

Resultados descriptivos del Desempeño de funciones			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	54	38,6	38,6

Nivel medio	40	28,6	67,1
Nivel alto	46	32,9	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se encuentra que el 38,6% de los trabajadores presentan un nivel bajo de desempeño de funciones. Esto significa que 54 trabajadores tienen dificultades significativas para cumplir con sus funciones laborales de manera efectiva, lo cual puede impactar negativamente en la eficiencia y calidad del servicio proporcionado.

El 28,6% de los trabajadores, es decir, 40 personas, muestran un nivel medio de desempeño de funciones. Este grupo de empleados cumple con sus responsabilidades de manera adecuada, aunque aún existen oportunidades para mejorar su rendimiento y eficiencia en el trabajo.

Finalmente, el 32,9% de los trabajadores, equivalentes a 46 personas, alcanzan un nivel alto en el desempeño de sus funciones. Estos empleados destacan por su alta competencia y efectividad en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales, contribuyendo positivamente al funcionamiento general del hospital.

4.1.3. Resultados de las dimensiones de la variable desempeño de funciones

Tabla 4.

Resultados de las dimensiones de la variable desempeño de funciones

Resultados descriptivos del desempeño de funciones por tareas			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	52	37,1	37,1
Nivel medio	46	32,9	70,0
Nivel alto	42	30,0	100,0
Total	140	100,0	

Resultados descriptivos del desempeño de funciones contextual			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	54	38,6	38,6
Nivel medio	46	32,9	71,4
Nivel alto	40	28,6	100,0
Total	140	100,0	

Resultados descriptivos del desempeño de funciones Contraproducente			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	50	35,7	35,7
Nivel medio	52	37,1	72,9
Nivel alto	38	27,1	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Sobre la dimensión desempeño de funciones por tareas, se encontró que el 37,1% de los trabajadores se encuentran en un nivel bajo, un 32,9% de los trabajadores un nivel medio y el 30,0% de los trabajadores un nivel alto; este resultado es preocupante porque existe trabajadores con dificultades o limitaciones en la ejecución de sus funciones laborales específicas, sin embargo también se cuenta con trabajadores que cumplen sus funciones laborales, contribuyendo positivamente al funcionamiento general del hospital. Sobre la dimensión desempeño de funciones contextuales, se observa que el 38,6% de los trabajadores presenta una categoría baja, el 32,9% de los trabajadores muestran un categoría media y el 28,6% de los trabajadores alcanzan un nivel alto en el desempeño contextual; estos resultados nos alertan que se debe tomar acciones de mejora tanto en los trabajadores que presentan un desempeño de funciones contextuales bajos y medios y

motivar a aquellos trabajadores de nivel alto que son empleados destacan por su habilidad para integrarse eficazmente en el entorno de trabajo, colaborar con otros y manejar situaciones no rutinarias con éxito. La proporción de trabajadores con un nivel alto de desempeño contraproducente (27,1%) es considerable, lo cual resalta la necesidad de intervenir y abordar los factores relacionados con el burnout para evitar que más empleados alcancen este nivel.

4.1.4. Resultado descriptivo de la variable Síndrome de Burnout (variable independiente)

Tabla 5.

Resultados descriptivos del Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	50	35,7	35,7
Nivel medio	45	32,1	67,9
Nivel alto	45	32,1	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: elaboración propia

Se encuentra que el 35,7% de los trabajadores presentan un nivel bajo de Burnout. Esto significa que 50 trabajadores muestran una buena resistencia al estrés laboral y no presentan síntomas significativos de agotamiento, despersonalización o falta de realización personal.

El 32,1% de los trabajadores, es decir, 45 personas, presentan un nivel medio de burnout. Este grupo de empleados experimenta algunos síntomas de Burnout, aunque no de manera extrema. Estos trabajadores pueden estar en riesgo de desarrollar niveles más altos de burnout si no se implementan medidas preventivas y de apoyo adecuadas.

Finalmente, el 32,1% de los trabajadores, equivalentes a 45 personas, muestran un nivel alto de burnout. Estos empleados están experimentando un considerable nivel de agotamiento emocional, despersonalización y/o falta de realización personal, lo que puede afectar negativamente su bienestar, salud y desempeño laboral.

4.1.5. Resultado de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout

Tabla 6.

Resultado de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout

Resultados descriptivos del agotamiento emocional			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	50	35,7	35,7
Nivel medio	49	35,0	70,7
Nivel alto	41	29,3	100,0
Total	140	100,0	
Resultados descriptivos de la despersonalización			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	47	33,6	33,6
Nivel medio	53	37,9	71,4
Nivel alto	40	28,6	100,0
Total	140	100,0	
Resultados descriptivos de la falta de realización de personal			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	49	35,0	35,0
Nivel medio	46	32,9	67,9
Nivel alto	45	32,1	100,0
Total	140	100,0	

Fuente: elaboración propia

Sobre la dimensión agotamiento emocional se calcula que el 35,7% de los trabajadores experimentan un nivel bajo, el 35,0% de los trabajadores presentan un nivel medio o moderado y el 29,3% de los trabajadores muestran un nivel alto de agotamiento emocional, estos empleados están experimentando un considerable nivel de estrés y agotamiento emocional, lo que podría afectar negativamente su desempeño laboral y su bienestar general.

Sobre la dimensión de la despersonalización se tiene los siguientes resultados, el 33,6% de los trabajadores presentan un nivel bajo, el 37,9% de los trabajadores presentan un nivel medio y el 28,6% de los trabajadores muestran un nivel alto de despersonalización. Estos empleados están experimentando un considerable grado de distanciamiento emocional, lo que puede afectar negativamente sus interacciones con pacientes y colegas, reflejando una actitud de indiferencia o desinterés que podría comprometer la calidad del cuidado y la colaboración en el entorno laboral.

La dimensión falta de realización de personal, presenta los siguientes resultados: el 35,0% de los trabajadores presentan un nivel bajo, quiere decir que los trabajadores sienten que están logrando sus metas profesionales y personales, experimentando un alto grado de satisfacción y realización en su trabajo, el 32,9% de los trabajadores presentan un nivel medio y el 32,1% de los trabajadores muestran un nivel alto de falta de realización personal, estos empleados experimentan un considerable grado de insatisfacción y pueden sentir que no están logrando sus metas profesionales, lo que puede afectar negativamente su motivación y bienestar laboral.

4.2. Prueba de hipótesis con resultados inferenciales

Hipótesis general

Existe implicancia significativa del Síndrome de Burnout en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.

Tabla 7.

Resumen del modelo hipótesis general

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,579 ^a	,336	,331	,692
a. Predictores: (Constante), Síndrome de Burnout				

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de determinación (R^2), que es del 0,336, señala que aproximadamente el 33,6% de la variabilidad observada en el desempeño de funciones puede ser explicada por el Síndrome de Burnout. Este valor indica la proporción de la varianza en la variable dependiente que es predecible a partir de la variable independiente.

Tabla 8.

ANOVA hipótesis general

ANOVA ^a					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	21,914	1	21,914	38,957	,000 ^b
1 Residuo	77,629	138	,563		
Total	99,543	139			

a. Variable dependiente: Desempeño de funciones

b. Predictores: (Constante), Agotamiento Emocional

Fuente: Elaboración propia

El análisis estadístico realizado revela que el modelo de regresión lineal muestra una correlación moderada entre el Síndrome de Burnout y el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani. Esto implica que existe una relación significativa entre estas variables.

Tabla 9.

Coefficientes hipótesis general

Coefficientesa					
Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	3,109	,151		20,534	,000
1 Síndrome de burnout	-,594	,071	-,579	-8,350	,000

a. Variable dependiente: Desempeño de funciones

Fuente: Elaboración propia

Los coeficientes de regresión no estandarizados proporcionan información específica sobre la relación entre las variables. El coeficiente para el Síndrome de Burnout es -0,594, lo que sugiere que, por cada unidad de aumento en el Síndrome de Burnout, el desempeño de funciones disminuye en 0,594 unidades.

Hipótesis específicas

HE 01: Existe implicancia estadísticamente significativa del agotamiento emocional en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.

Tabla 10.*Resumen del modelo hipótesis específica 1*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,469 ^a	,220	,214	,750
a. Predictores: (Constante), Agotamiento Emocional				

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de determinación (R^2) es de 0,220, lo que indica que aproximadamente el 22% de la variabilidad observada en el desempeño de funciones puede ser explicada por el agotamiento emocional. Esto significa que el agotamiento emocional es un predictor significativo del desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 11.*ANOVA hipótesis específica 1*

ANOVA ^a					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	21,914	1	21,914	38,957	,000 ^b
1 Residuo	77,629	138	,563		
Total	99,543	139			

a. Variable dependiente: Desempeño de funciones

b. Predictores: (Constante), Agotamiento Emocional

Fuente: Elaboración propia

El análisis estadístico muestra que el agotamiento emocional tiene una implicancia estadísticamente significativa en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani durante el periodo 2023.

Tabla 12.*Coefficientes hipótesis específica 1*

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	2,896	,165		17,517	,000
1 Agotamiento Emocional	-,492	,079	-,469	-6,242	,000

a. Variable dependiente: Desempeño de funciones

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente no estandarizado para el agotamiento emocional es -0,492. Esto significa que, por cada unidad de aumento en el agotamiento emocional, el desempeño de funciones disminuye en 0,492 unidades.

HE 02: Existe implicancia estadísticamente significativa de la despersonalización en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.

Tabla 13.*Resumen del modelo hipótesis específica 2*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,532 ^a	,283	,278	,719

a. Predictores: (Constante), Despersonalización

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de determinación (R^2) es de 0,283, lo que significa que aproximadamente el 28,3% de la variabilidad observada en el desempeño de funciones

puede ser explicada por la despersonalización. Esto sugiere que la despersonalización es un predictor significativo del desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 14.

ANOVA hipótesis específica 2

ANOVA ^a					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	28,163	1	28,163	54,449	,000 ^b
Residuo	71,379	138	,517		
Total	99,543	139			

a. Variable dependiente: Desempeño de funciones

b. Predictores: (Constante), Despersonalización

Fuente: Elaboración propia

El análisis estadístico revela que la despersonalización tiene una implicancia estadísticamente significativa en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani durante el periodo 2023.

Tabla 15.

Coeficientes hipótesis específica 2

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	3,055	,162		18,802	,000
Despersonalización	-,570	,077	-,532	-7,379	,000

a. Variable dependiente: Desempeño de funciones

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente no estandarizado para la despersonalización es -0,570. Esto significa que, por cada unidad de aumento en la despersonalización, el desempeño de funciones disminuye en 0,570 unidades.

HE 03: Existe implicancia estadísticamente significativa de la falta de realización de personal en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.

Tabla 16.

Resumen del modelo hipótesis específica 3

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,509 ^a	,259	,254	,731

a. Predictores: (Constante), Falta de realización de personal

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de determinación (R^2) es de 0,259, lo que significa que aproximadamente el 25,9% de la variabilidad observada en el desempeño de funciones puede ser explicada por la falta de realización de personal. Esto sugiere que la falta de realización de personal es un predictor significativo del desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 17.

ANOVA hipótesis específica 3

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
Regresión	25,813	1	25,813	48,314	,000 ^b	
1 Residuo	73,730	138	,534			
Total	99,543	139				

a. Variable dependiente: Desempeño de funciones

b. Predictores: (Constante), Falta de realización de personal

Fuente: Elaboración propia

El análisis estadístico revela que la falta de realización de personal tiene una implicancia estadísticamente significativa en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani durante el periodo 2023.

Tabla 18.
Coefficientes hipótesis específica 3

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	2,977	,161		18,484	,000
1 Falta de realización de personal	-,524	,075	-,509	-6,951	,000

a. Variable dependiente: Desempeño de funciones

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente no estandarizado para la falta de realización de personal es -0,524. Esto significa que, por cada unidad de aumento en la falta de realización de personal, el desempeño de funciones disminuye en 0,524 unidades.

4.3. Discusión de resultados

En primer lugar, los estudios de Ariza et al. (2022) y Custodio (2022) presentan hallazgos que sugieren una relación positiva moderada entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Ambos estudios utilizaron una metodología cuantitativa con un diseño no experimental transversal y correlacional. Ariza et al. (2022) encontraron una correlación positiva moderada entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, mientras que Custodio (2022) concluyó que existe una relación directa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Esto implica que, en ambos estudios, a medida que aumenta el Síndrome de Burnout, también sufre deterioro el desempeño laboral del personal de enfermería y salud.

Por otro lado, el estudio de Ccoscco (2020) muestra resultados ligeramente diferentes. Aunque también halló una correlación negativa moderada del Síndrome de Burnout y el desenvolvimiento laboral del personal de enfermería, también se observó una mayor variabilidad en los niveles de Síndrome de Burnout y desempeño laboral en su muestra. Esto sugiere que la relación entre estas variables puede variar dependiendo del contexto hospitalario y las características individuales de los trabajadores.

Jiménez (2020) llevó a cabo un estudio sobre la relación entre el desempeño laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil los Ceibos. Esta investigación, de naturaleza no experimental y transversal, utilizó un enfoque descriptivo y cuantitativo. La muestra consistió en 68 personas. Los instrumentos que se aplicaron fueron dos encuestas: uno basado en Maslach Burnout Inventory para valorar el Síndrome de Burnout y otro diseñado para valorar el desenvolvimiento laboral. Los resultados mostraron que un porcentaje significativo de los colaboradores experimentaban agotamiento emocional debido al trabajo. A si mismo concluyó que existe una relación

preponderante entre el desempeño laboral y el Síndrome de Burnout, teniendo una coincide con nuestro estudio.

Frias (2023) se centró en el nivel del Síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de cuidados intensivos del Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra, en 2023. Esta investigación, de naturaleza descriptiva y transversal, empleó un enfoque cuantitativo. La muestra consistió en 30 profesionales de la salud. La recolección de datos se realizó utilizando la escala de Maslach, validada en el contexto sudamericano. Los resultados mostraron que la mayoría de los profesionales presentaban un nivel medio de Síndrome de Burnout con un porcentaje considerable en la realización personal. Aunque la mayoría del personal mostraba un nivel bajo de agotamiento, un número significativo presentaba un nivel alto de despersonalización. Se concluyó que, a pesar de las exigentes condiciones laborales, en general, el personal no presentaba Síndrome de Burnout, pero una proporción significativa mostraba un alto nivel de despersonalización, lo que podría afectar la calidad de la atención al paciente. Realizando un análisis con nuestro estudio, se observa que los resultados coinciden con el Síndrome de Burnout, el cual tiene un efecto significativo en el desempeño laboral. Asimismo, se evidencia la despersonalización de los trabajadores asistenciales en dicho hospital durante el periodo analizado. Sin embargo, se encuentra una diferencia en lo que respecta al agotamiento emocional, ya que en nuestro estudio este factor presenta un efecto significativo.

Ramírez (2021) investigó la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del segundo nivel de Atención Hospitalaria. Este estudio tuvo un metodo cuantificado, transversal y descriptivo, con una muestra de 188 profesionales de Enfermería. La herramienta utilizada fue el Maslach Burnout Inventory en español. Los resultados señalan una alta prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, con una mayoría de encuestados mostrando agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Se concluyó que predomina el Síndrome

de Burnout en el personal de enfermería de este hospital es alarmantemente. El análisis de nuestro estudio revela una coincidencia con el Síndrome de Burnout, evidenciando su impacto significativo en el desempeño laboral. Asimismo, se observa que tanto el agotamiento emocional como la despersonalización afectan a los trabajadores asistenciales del hospital durante el periodo analizado. No obstante, se identifica una diferencia en lo que respecta a la realización personal, la cual, según nuestro estudio, presenta un efecto significativo.

Finalmente, el estudio de Rojas (2022) presenta una perspectiva diferente al encontrar que no hay una relación inversamente proporcional entre el desempeño laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout. Esto sugiere que otros factores pueden estar influyendo en el desempeño laboral del personal de enfermería, más allá del Síndrome de Burnout.

Además del agotamiento emocional y el Síndrome de Burnout, múltiples factores organizacionales, individuales y contextuales influyen directamente en el desempeño del personal de enfermería, tales como: **Factores Organizacionales o del entorno laboral:** Dentro de los cuales se tiene: Sobrecarga y ritmo de trabajo, Asignación de enfermera paciente, Recursos y condiciones laborales, Liderazgo y apoyo emocional, Clima y ambiente laboral, Remuneración y reconocimiento, Oportunidades de capacitación y desarrollo; **Factores Individuales o Personales:** Dentro de los cuales se tiene: Nivel de conocimiento y habilidades, Motivación y satisfacción laboral, Actitudes y compromiso profesional, Salud física y mental, Equilibrio vida y trabajo. Estos factores al interactuar entre si, crean un entorno complejo que moldea el desempeño de enfermería

En el estudio presente, se encontró que el coeficiente de determinación (R^2) fue de 0,336. Esto indica que aproximadamente el 33,6% de la variabilidad observada en el desempeño de funciones puede ser explicada por el Síndrome de Burnout. El coeficiente

de regresión no estandarizado para el Síndrome de Burnout fue de -0,594, lo que sugiere que, por cada unidad de aumento en el Síndrome de Burnout, el desempeño de funciones disminuye en 0,594 unidades. Estos resultados demuestran una implicancia significativa y negativa del Síndrome de Burnout en el desempeño de los trabajadores.

En comparación, los estudios de Ariza et al. (2022) y Custodio (2022) por su parte encontraron una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, aunque en sentido positivo moderado. Ambos estudios, utilizando una metodología cuantitativa con un diseño no experimental transversal y correlacional, concluyeron que a medida que aumenta el Burnout, el desempeño laboral también tiende a deteriorarse. Sin embargo, en estos estudios se observó una correlación positiva moderada, mientras que en el presente estudio se encontró una correlación negativa moderada, sugiriendo que el aumento del Burnout reduce el desempeño de funciones.

En relación a la hipótesis 1, la investigación reveló que el coeficiente de determinación (R^2) para el agotamiento emocional fue de 0,220, indicando que el 22% de la variabilidad en el desempeño de funciones puede ser explicada por el agotamiento emocional. El coeficiente de regresión no estandarizado fue de -0,492, lo que implica que, por cada unidad de aumento en el agotamiento emocional, el desempeño de funciones disminuye en 0,492 unidades. Estos hallazgos subrayan la importancia del agotamiento emocional como predictor significativo del desempeño laboral.

En el estudio de Ccoscco (2020), se encontró una correlación negativa moderada entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería, similar a los hallazgos presentes en cuanto al agotamiento emocional. Sin embargo, Ccoscco observó una mayor variabilidad en los niveles de Burnout y desempeño, sugiriendo que la relación entre estas variables puede variar según el contexto hospitalario y las características individuales de los trabajadores.

Este hallazgo se puede aclarar de la siguiente manera:

Correlación negativa: Indica que existe una relación inversa entre las dos variables. Es decir, qué; a medida que aumentan los niveles de agotamiento emocional en el personal de enfermería, disminuye su desempeño laboral.

Moderada: El coeficiente de correlación ($Rho = -0.471$) sugiere que la fuerza de esta relación es moderada. Esto significa que si bien el agotamiento emocional es un factor importante que influye en el desempeño, no es el único, también hay otros elementos que juegan un papel.

En otras palabras, los profesionales que experimentan altos niveles de agotamiento emocional muestran menor eficacia, compromiso y satisfacción en sus funciones asistenciales.

Por otra parte, respecto a la despersonalización, el coeficiente de determinación (R^2) fue de 0,283, lo que indica que el 28,3% de la variabilidad en el desempeño de funciones puede ser explicada por la despersonalización. El coeficiente de regresión no estandarizado fue de -0,570, señalando que, por cada unidad de aumento en la despersonalización, el desempeño de funciones disminuye en 0,570 unidades. Este resultado demuestra que la despersonalización es un predictor significativo del desempeño laboral.

El estudio de Jiménez (2020) también encontró una relación preponderante entre el Síndrome de Burnout y el desenvolvimiento laboral, específicamente en profesionales de la salud en terapia intensiva neonatal. Jiménez concluyó que el agotamiento emocional debido al trabajo era prevalente, y que existía una relación significativa entre el Burnout y desempeño laboral. Aunque Jiménez no enfocó específicamente en la despersonalización, sus hallazgos generales sobre la relación entre Burnout y desempeño son consistentes con los resultados de la presente investigación.

Finalmente, la investigación mostró que el coeficiente de determinación (R^2) para la falta de realización personal fue de 0,259, sugiriendo que el 25,9% de la variabilidad en el desempeño de funciones puede ser explicada por esta variable. El coeficiente de regresión no estandarizado fue de -0,524, indicando que, por cada unidad de aumento en la falta de realización personal, el desempeño de funciones disminuye en 0,524 unidades. Esto subraya la influencia significativa de la falta de realización personal en el desempeño laboral.

El estudio de Frias (2023) encontró que la mayoría de los profesionales de la salud en el servicio de cuidados intensivos del Hospital San Vicente de Paúl presentaban un nivel medio de Burnout, con un nivel alto de realización personal en muchos casos. Sin embargo, un número significativo mostraba un alto nivel de despersonalización, lo que podría afectar la calidad de la atención al paciente. En contraste, Ramirez (2021) encontró prevalencia alta del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, que tenían agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal siendo comunes. Los hallazgos de la presente investigación sobre la falta de realización personal se alinean con los resultados de Ramirez, sugiriendo que esta dimensión del Burnout tiene un impacto notable en el desempeño laboral.

Finalmente, el estudio de Rojas (2022) presenta una perspectiva diferente al no encontrar una relación inversamente proporcional entre el desempeño laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout, sugiriendo que otros factores pueden estar influyendo en el desempeño laboral del personal de enfermería, más allá del Burnout. Este contraste resalta la complejidad de la relación entre Burnout y desempeño, y la importancia de considerar múltiples factores en futuras investigaciones.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIÓN.

Primera: En los resultados del estudio se comprobó que el Síndrome de Burnout tiene un efecto significativo en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023. Este hallazgo se respalda mediante el análisis de regresión, el cual revela una relación estadísticamente preponderante entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, con un coeficiente de regresión negativo significativo ($\beta = -0.594$, $p < 0.001$). Por consiguiente, se finiquita que el Síndrome de Burnout ejerce un efecto representativo en el desempeño o desenvolvimiento laboral de los trabajadores asistenciales en dicho hospital durante el periodo mencionado.

Segunda: La investigación también encontró una implicancia estadísticamente significativa del agotamiento emocional en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023. El análisis de regresión muestra una relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, con un coeficiente de regresión negativo significativo ($\beta = -0.492$, $p < 0.001$). Por lo tanto, se puede afirmar que el agotamiento emocional tiene un efecto significativo en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales en dicho hospital durante el periodo examinado.

Tercera: Se encontró que la despersonalización tiene una implicancia estadísticamente significativa en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023. Según el análisis de regresión, existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral, con un coeficiente de regresión negativo significativo ($\beta = -0.570$, $p < 0.001$). Por lo tanto, se concluye que la despersonalización ejerce un efecto significativo en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales en dicho hospital durante el periodo examinado.

Cuarta: Se confirmó la existencia de una implicancia estadísticamente significativa de la falta de realización de personal en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023. El análisis de regresión reveló una relación reveladora entre la falta de realización de personal y el desempeño laboral, con un coeficiente de regresión negativo significativo ($\beta = -0.524$, $p < 0.001$). Por lo tanto, se concluye que la falta de realización de personal tiene un efecto significativo en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales en dicho hospital durante el periodo examinado.

5.2. RECOMENDACIONES

Primera

Situación encontrada: Los resultados evidenciaron que una parte importante del personal asistencial presenta niveles medios y altos de agotamiento emocional, una de las dimensiones del Síndrome de Burnout.

Acción recomendada: Se recomienda que la administración del Hospital implemente, a través de los servicios de Psicología y/o Psiquiatría, programas permanentes de prevención y manejo del estrés, que incluyan capacitaciones sobre autocuidado, manejo emocional y técnicas de afrontamiento.

Finalidad o beneficio: Estas acciones permitirán reducir el agotamiento emocional y promover la salud mental, mejorando el bienestar general y el desempeño laboral del personal asistencial.

Segunda:

Situación encontrada: Se observó que los trabajadores manifiestan signos de agotamiento emocional asociados a una sobrecarga laboral y a una distribución desigual de tareas.

Acción recomendada: Se sugiere que el departamento de recurso humanos del hospital establezca estrategias organizacionales orientadas a la asignación equitativa de funciones, la promoción de un clima laboral saludable y la implementación de programas de apoyo emocional.

Finalidad o beneficio: Con ello se contribuirá a disminuir el estrés laboral, fortalecer la motivación y el compromiso del personal, y mejorar la calidad del servicio asistencial.

Tercera:

Situación encontrada: los resultados reflejaron niveles moderados de despersonalización lo cual indica una reducción de la empatía y del compromiso emocional hacia los pacientes.

Acción recomendada: Se propone que la Dirección del hospital promueva talleres de sensibilización y comunicación asertiva, orientados a fomentar valores de respeto empatía y trabajo en equipo entre los trabajadores asistenciales.

Finalidad o beneficio: De esta manera, se fortalecerán las relaciones interpersonales dentro del hospital y se favorecerá una cultura organizacional positiva y humanizada.

Cuarta:

Situación encontrada: En los resultados se evidencio que varios trabajadores asistenciales presentan bajos niveles de realización personal, lo que refleja escasas oportunidades de crecimiento profesional dentro de la institución.

Acción recomendada: Se aconseja que la Dirección del hospital implemente estrategias motivacionales orientadas a reconocer y valorar el desempeño del personal asistencial, mediante programas incentivos, reconocimientos públicos, capacitación continua y oportunidades de promoción interna. Así mismo, se sugiere fomentar un entorno laboral que destaque la importancia del aporte de cada trabajador.

Finalidad o beneficio: Con estas acciones se busca incrementar la satisfacción y el sentido de logro profesional de los trabajadores, fortaleciendo su realización personal y reduciendo el impacto del Síndrome de Burnout en la dimensión emocional y laboral.

Limitaciones:

A pesar de emplear un **muestreo probabilístico estratificado** para garantizar la representatividad del personal asistencial, el estudio enfrentó una **limitación en la tasa de respuesta efectiva**. Específicamente, se obtuvo una tasa de respuesta final del 65%, inferior a la prevista inicialmente. Esta tasa de respuesta incompleta, aunque común en entornos hospitalarios ocupados, introduce un posible **sesgo de no respuesta** (non-response bias). Es posible que el personal con niveles de Burnout más severos estuviera menos dispuesto o disponible para participar en la encuesta debido a su propia condición, lo que podría haber subestimado la verdadera prevalencia del síndrome y la magnitud de su impacto negativo en el desempeño dentro de la muestra final analizada.

VI. BIBLIOGRAFÍA

1. Sarmiento Valverde GS. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horiz Médico* [Internet]. 2019 Mar 15;19(1):67–72. Available from: <http://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/835>
2. Ancco Choquecondo RD, Calderón Paniagua DG, Quispe Vilca GR, Pacompia Toza JF, Quispe Vilca J del R. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Rev Vive* [Internet]. 2023 May 8;6(17):491–502. Available from: <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/341>
3. Lovo J. Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Rev Entorno*. 2020;
4. Sarmiento G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horiz Médico*. 2019 Mar;19(1):67–72.
5. Montero J. El síndrome de burnout y sus diferentes manifestaciones clínicas: una propuesta para la intervención. *Scielo*. 2016;29.
6. Berrío García N, Foronda Valencia DS, Ciro Parra DG. Síndrome de Burnout en personal de la salud latinoamericano. *Rev Psicol Univ Antioquia*. 2018 Sep;10(2):157–81.
7. Carrasco O. El Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud por la pandemia del covid-19. *Rev Medica la Paz*. 2022;28.
8. Rivera A, Ortiz R, Miranda M, Navarrete P. Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Rev Digit Postgrado*. 2019;8.
9. Martínez Pérez A. El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Acad Rev Comun* [Internet]. 2010 Sep 15;42–80. Available from: <https://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/192>
10. Alfaro A, Castillo S. Síndrome de Burnout: un análisis desde el ámbito organizacional. *Rev Científica Search Ciencias Humanas y Soc*. 2023;4.
11. J.Pineda, L.Salazar, W.Zaragoza, G.Silva. Desempeño laboral: revisión literaria. *Rev UCOL*. 2023;5.
12. Ruiz E, Salazar J, Valdivia M. La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *Rev Iberoam para la Investig*. 2023;12.
13. Ameri N, Ramos S, Neri C, Maguiña M, Hidalgo Y. Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Scielo*. 2020;11.
14. Garcia W, Pirela R. Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Scielo*. 2022;
15. Guartan A, Torres K, Ollague J. La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Dialnet*. 2019;4.
16. Fernández Solis C, Villa Malla M, Tinoco Ordoñez J, Pozo Calderón EM. El método Dacum y la gestión por competencias. Análisis constitucional y caso de estudio en franquicia comercial en el Ecuador. *Sur Acad R} }ev Académica-Investigativa la*

Fac Jurídica, Soc y Adm [Internet]. 2023 Jan 20;10(19). Available from: <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/1740>

17. Medina M, Andino M, Castro J. Desempeño laboral como vector ocupacional. *Rev Gest Empres*. 2019;1.
18. Lara M. Determinantes del desempeño laboral en los supermercados de Santo Domingo, Ecuador. *Rev Ciencias Soc y Humanidades*. 2023;
19. Huaman A. Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal. *INNOVAResearch J*. 2023;8.
20. Bohorquez E, Perez M, Caiche W, Benavides A. La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Rev Univ y Soc*. 2020;12.
21. Valdez Y, Patron R, Correa S, Hernandez R, Enriquez I, Quintana M. Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento utilizadas por estudiantes de la licenciatura en Enfermería. *Scielo*. 2022;21.
22. Rojas M, Jaimes L, Valencia M. Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. 2018;39:6.
23. Mulet A. Síndrome. Propuesta de desarrollo conceptual en función del diagnóstico médico. *Scielo*. 2019;23.
24. Loayza G, Troya L, Ramon E, Cabrera L. La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador. *Rev Multidiscip*. 2022;6.
25. Jimenez I. Desempeño laboral y su relación con el síndrome burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil los Ceibos. Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil; 2020.
26. Frias D. Síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de cuidados intensivos del Hospital san Vicente de Paúl, Ibarra 2023. Universidad Tecnica del Norte; 2023.
27. Contreras O. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del segundo nivel de Atención Hospitalaria. Universidad Autonoma de Baja California; 2021.
28. Ariza A, Paredes J, Ramos C. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2022. Universidad Nacional del Callao; 2022.
29. Custodio G. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud de un hospital de Áncash – 2022. Universidad Cesar Vallejo; 2022.
30. Ccoscco A. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una Clínica Privada, Lima- 2020. Universidad Norbert Wiener; 2020.
31. Rojas A. Desempeño laboral y el Síndrome de Burnout de los profesionales y técnicos de enfermería del área quirúrgica del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco-Essalud-Cusco-2021. Universidad San Antonio Abad del Cusco; 2022.

32. Carreño Flores U, Cuba Delgado C, Mercado Fuentes L. Clima organizacional y Síndrome de Burnout en el Hospital Regional de Cusco en el contexto de la pandemia por el COVID-19, 2021 [Internet]. Universidad Continental; 2021. Available from: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12178/2/IV_FCE_308_TE_Carreño_Cuba_Mercado_2022.pdf
33. Rodríguez M. Síndrome de Burnout y clima laboral en el personal de salud mental del Hospital Regional de Cusco 2022 [Internet]. Universidad Andina del Cusco; 2024. Available from: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/6490/Manuel_Tesis_bachiller_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y
34. Rendón Montoya MS, Peralta Peña SL, Hernández Villa EA, Hernández Pedroza RI, Vargas MR, Favela Ocaño MA. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Glob.* 2020 Jun;19(3):479–506.
35. Geraldo LA. Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Rev Investig en Psicol.* 2022 Jun;25(1):63–81.
36. Ñaupas H, Palacios J, Valdivia M, Romero H. Metodología de la Investigación [Internet]. 5ta edicio. Ediciones de la U, editor. 2018. Available from: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
37. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. Vol.1.Mexico D.F.:Mc Graw Hill Educacion;2018[citado 2025 dic 5].714p. Disponible en:

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
38. Bernal C. Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales [Internet]. 3° ed. Bogota(Colombia):Pearso Educacion; 2016.[citado 2025dic 5],Disponible en:

<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
39. Huarcaya A, Revilla D, Alayza M, Poma L, Peña L, Tafur R. Métodos de investigación para la elaboración de tesis de maestría en educación. 1°ed.Lima (Peru)[Editorial no especificada]; 2020.
40. Medina M, Rojas R, Bustamante W, Loaiza R, Martel C, Castillo R. Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación.Lima(Peru): Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología INUDI ; 2023.
41. Aceves, G. A. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309.
42. Gil, P. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del Síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

IMPLICANCIAS DE SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DE SICUANI EN EL PERIODO 2022.					
Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la implicancia del Síndrome de Burnout en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023?	Determinar la implicancia del Síndrome de Burnout en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.	Existe implicancia significativa del Síndrome de Burnout en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.	Síndrome de Burnout	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agotamiento Emocional ✓ Despersonalización ✓ Falta de realización de personal 	Tipo de investigación: Básica Enfoque: Cuantitativo Nivel de investigación: Correlacional Diseño: No Experimental
¿Cuál es la implicancia del agotamiento emocional en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023? ¿Cuál es la implicancia de la despersonalización en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023?	Determinar la implicancia del agotamiento emocional en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023. Determinar la implicancia de la despersonalización en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.	Existe implicancia estadísticamente significativa de la despersonalización en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023. Existe implicancia estadísticamente significativa de la falta de	Desempeño de Funciones	Desempeño de tarea Desempeño Contextual Desempeño Contraproducente.	Técnicas e instrumentos: Encuesta

<p>asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023?</p> <p>¿Cuál es la implicancia de la falta de realización de personal en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023?</p>	<p>Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.</p> <p>Determinar la implicancia de la falta de realización de personal en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023.</p>	<p>realización de personal en el desempeño de funciones de los trabajadores asistenciales del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani en el periodo 2023</p>			
---	--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario para la obtención de datos

El presente cuestionario se encuentra enmarcado en base a una investigación académica, por lo cual se le solicita responder a las interrogantes con la veracidad correspondiente, cabe resaltar que la información brindada será confidencial.

De antemano se le agradece su participación y tiempo. Instrucciones: Marque con una (X) la casilla que considere oportuna según a la interrogante.

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nombre y apellidos: _____

Cargo: _____

Nro	Pregunta					
VARIABLE I: SÍNDROME DE BURNOUT						
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	1	2	3	4	5
1.	Comienzo cada mañana con disposición y energía renovada para desarrollar mis actividades laborales diarias .					
2.	Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi centro de labores					
3.	Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer con facilidad					
4.	Siento en cualquier momento mi mente estallará de tanta presión en el trabajo					
5.	Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado					
6.	Las horas que dedico al descanso resultan suficientes para recuperar la vitalidad empleada en el cumplimiento de mis responsabilidades laborales.					
7.	Después de culminar mi jornada de trabajo, lo único que deseo es poder descansar plenamente y recuperar mis fuerzas.					
8.	Las condiciones que enfrento durante el desarrollo de mis funciones laborales no representan una fuente de tensión ni generan presión en mi desempeño.					
	DESPERSONALIZACIÓN	1	2	3	4	5
9.	He identificado que un trato amable y adecuado hacia las personas que reciben mi atención favorece que ellas					

	expresen un mayor respeto y consideración hacia mi labor profesional.					
10.	He observado que, al ofrecer un trato apropiado y respetuoso a los pacientes, estos manifiestan una actitud de reconocimiento y valoración hacia mi labor profesional.					
11.	Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi centro de labor					
12.	Mi desempeño se caracteriza por una interacción comprensible y empática con los usuarios, facilitando la comunicación profesional.					
13.	Percibo cierta distancia emocional con mi entorno laboral, lo cual ha afectado mi motivación para mantener una comunicación frecuente con ellos.					
14.	Aunque ocasionalmente se presenten usuarios con conductas negativas, respondo con amabilidad y respeto, priorizando la ética profesional.					
15.	La vinculación constante con los usuarios constituye uno de los factores más enriquecedores de mi desempeño profesional.					
16.	Proporcionar una atención humana y de calidad a quienes reciben los servicios laborales constituye una prioridad en mi desempeño.					
17.	Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo					
	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	1	2	3	4	5
18.	Siento que mi desempeño laboral sería super si tuviera otro tipo de empleo					
19.	Hace ya bastante que mi implicación emocional y profesional en el trabajo ha disminuido de forma evidente.					
20.	El bajo nivel de satisfacción con mi trabajo ha tenido repercusiones en la dinámica y comunicación con mis colegas.					
21.	Cada día emerge la intención de identificar un empleo que favorezca el desarrollo pleno de mi potencial y rendimiento.					
22.	Existe la percepción de que el potencial individual no está siendo aprovechado conforme a su nivel de formación y experiencia.					
23.	Ante la posibilidad de conseguir un empleo que responda a mis propios intereses tomaría la decisión de abandonar el actual.					
24.	A pesar de motivarme para realizar mis funciones, no logro obtener una sensación de satisfacción con mi labor.					
25.	Considero que mi trabajo resulta poco motivador, lo que dificulta llevarlo a cabo de forma adecuada.					
26.	En el ámbito laboral, he llegado a un punto en el que mi actuación se guía únicamente por la compensación económica.					
27.	Tengo la sensación de que mis labores se han vuelto repetitivas y ya no me generan interés.					

28.	He empezado a sentir que las actividades de mi trabajo han perdido importancia para mí.					
29.	Mi rendimiento laboral es adecuado, pero la fuerza motriz detrás de mi trabajo es la mera obligación.					
30.	Me resulta complicado iniciar mis actividades laborales a primera hora del día.					
VARIABLE II: DESEMPEÑO DE FUNCIONES						
	DESEMPEÑO DE TAREA	1	2	3	4	5
31.	He estructurado mis actividades de forma eficiente para finalizarlas puntualmente.					
32.	He demostrado aptitud para identificar y ordenar mis tareas según su nivel de importancia.					
33.	He conseguido desarrollar mis funciones laborales con eficiencia y buen rendimiento.					
34.	He administrado de manera eficientemente mi tiempo.					
	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	1	2	3	4	5
35.	He mostrado disposición y autonomía para emprender nuevas actividades una vez concluidas las que tenía a cargo.					
36.	He continuado perfeccionando mis competencias y habilidades para responder a las exigencias de mi cargo.					
37.	He diseñado estrategias innovadoras y eficaces para resolver situaciones imprevistas.					
38.	He desarrollado tareas adicionales a las funciones que forman parte de mi rol principal.					
39.	He buscado continuamente retos nuevos en mi oficio					
40.	Participó activamente en reuniones y / o consultas					
	DESEMPEÑO CONTRAPRODUCENTE	1	2	3	4	5
41.	Determinadas situaciones en mi área de trabajo se han visto afectadas negativamente por mis acciones.					
42.	Mi mirada ha estado dirigida mas hacia los puntos desfavorables del trabajo que hacia los elementos positivos.					
43.	Intercambio ideas con mis compañeros sobre situaciones que influyen de forma negativa en el entorno laboral.					
44.	En algunas ocasiones, he compartido con individuos ajenos a la institución observaciones relacionadas con situaciones desfavorables en mi entorno laboral.					

Anexo 3: Reporte de Personas Encuestadas

CARTA DE AUTORIZACION

Sicuani, noviembre del 2023

Señor:

DR. TELEMACHO MORAN BRAVO

DIRECTOR EJECUTIVO DE LA UE 409 – HACR- SICUANI

PRESENTE:

Por medio del presente documento autorizo al investigador **NANCY HERRERA MAMANI**; bachiller en **MAESTRO EN POLITICAS Y GESTION EN SALUD. - UNSAAC** responsable del proyecto de tesis titulado **IMPLICANCIAS DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRIGUEZ.**

Entiendo que el objetivo principal de investigación será la base para la construcción de una mejora continua en las diferentes áreas y también ayudara a un plan estratégico a la institución; además comprendo que las personas invitadas; lo hacen de manera voluntaria, independiente de mi autorización.

También comprendo que implica un manejo confidencial, por lo que los participantes no serán identificados; la información obtenida será utilizada solo con fines de esta investigación.







