



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Tesis**

Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de salud del hospital de  
Tingo María, Huánuco - 2023

**Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Psicología**

**Presentado por:**

**Autora:** Tello Castro, Margaret


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-1247-4567>

**Asesora:** Dra. Villanueva Blas, Laura

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-5862-2660>

**Lima – Perú**

**2024**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSION: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Margaret Tello Castro, egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco-2023". Asesorada por la docente: Dra. Laura Fausta Villanueva Blas, DNI 09749871 ORCID <https://orcid.org/0000-0001-5862-2660>

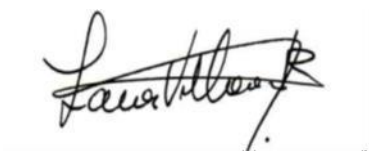
tiene un índice de similitud de 19 % con código oid:14912:390461795 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Margaret Tello Castro  
 DNI: 72477965



.....  
 Laura Fausta Villanueva Blas  
 DNI: 09749871

Lima, 04 de octubre de 2024

Tesis

“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE TINGO MARÍA,  
HUÁNUCO - 2023”

Línea de investigación

**SALUD Y BIENESTAR**

Asesor(a):

Villanueva Blas, Laura.

CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5862-2660>

### **Dedicatoria**

Para mi familia, por ser mi soporte durante mi carrera profesional, y su constante motivación para el logro de mis metas.

A Theo Fernando, de quien aprendo cada día a dar lo mejor de mí.

### **Agradecimiento**

Tengo gratitud hacia Dios por siempre estar presente en mi vida, a mis padres, hermanas y voluntarios del HTM por su participación; a Laura Villanueva, quien me asesoró durante toda la investigación y a Lindabeth Zevallos por su guía y orientación en este camino.

## Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivo	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación	4
1.4.1 Teórica	4
1.4.2 Metodológica	4
1.4.3 Práctica	5
1.5 Limitaciones de la investigación	5
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6

2.2	Bases teóricas	10
2.3	Formulación de hipótesis	19
2.3.1	Hipótesis general	19
2.3.2	Hipótesis específicas	19
CAPÍTULO III: METODOLOGIA		20
3.1	Método de investigación	20
3.2	Enfoque de la investigación	20
3.3	Tipo de investigación	20
3.4	Diseño de investigación	21
3.5	Población, muestra y muestreo	21
3.6	Variables y operacionalización	23
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7.1	Técnica	25
3.7.2	Descripción de instrumentos	25
3.7.3	Validación	27
3.7.4	Confiabilidad	29
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9	Aspectos éticos	31
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		32
4.1	Resultados	32
4.1.1	Análisis descriptivos de resultados	32
4.2	Prueba de hipótesis	34
4.2	Discusión	36
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		42

5.1	Conclusiones	42
5.2	Recomendaciones	43
	REFERENCIAS	44

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b> Distribución de la edad en el personal de salud	22
<b>Tabla 2</b> Distribución del sexo en el personal de salud	22
<b>Tabla 3</b> Matriz de operacionalización de variables	23
<b>Tabla 4</b> Puntajes de conversión del Inventario de burnout de Maslach	26
<b>Tabla 5</b> Puntajes de conversión del Cuestionario de desempeño laboral	27
<b>Tabla 6</b> Distribución de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones	32
<b>Tabla 7</b> Distribución de la variable desempeño laboral y sus dimensiones	33
<b>Tabla 8</b> Prueba de ajuste de normalidad	33
<b>Tabla 9</b> Correlación entre síndrome de burnout y desempeño laboral	34
<b>Tabla 10</b> Correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral	35
<b>Tabla 11</b> Correlación entre la despersonalización y desempeño laboral	35
<b>Tabla 12</b> Correlación entre la realización personal y desempeño laboral	36

## Resumen

El propósito del estudio consistió en identificar la asociación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de sector salud en un hospital de la ciudad de Tingo María, Huánuco. En donde se hizo uso del enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental y transversal. Obteniéndose los datos a través del Inventario de Burnout, cuya adaptación fue por Oyola en el 2021 y el Cuestionario de desempeño laboral adaptado por Geraldo en el 2022 en un grupo muestral de 209 especialistas de salud de ambos sexos de dicho hospital, de los cuales el 61.2% fue de sexo femenino y el 38.8% fue de sexo masculino. Los resultados indicaron que ambas variables se relacionaron significativamente ( $\rho=-0.16$ ;  $p<0.05$ ), al igual que el agotamiento emocional con el desempeño laboral ( $\rho=-0.17$ ;  $p<0.05$ ). Sin embargo, el desempeño laboral no se relaciona con la despersonalización ( $\rho=-0.17$ ;  $p=0.07>0.05$ ) ni con la realización personal ( $\rho=0.07$ ;  $p=0.28>0.05$ ). Se concluyó que la presencia de síntomas clínicos de burnout conlleva una disminución de la calidad y servicio ofrecido por los colaboradores.

*Palabras clave:* burnout, desempeño, laboral, personal de salud, hospital

### **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between burnout syndrome and work performance in health personnel at the Tingo María Hospital, Huánuco. A quantitative, correlational, non-experimental and cross-sectional design approach was used. The Maslach Burnout Inventory adapted by Oyola (2021), and the Job Performance Questionnaire adapted by Geraldo (2022) were administered to a sample of 209 health professionals of both sexes from said hospital, of which 61.2% were female. and 38.8% were male. The results indicated that both variables were significantly related ( $\rho=-0.16$ ;  $p<0.05$ ), as was emotional exhaustion with job performance ( $\rho=-0.17$ ;  $p<0.05$ ). However, job performance is not related to depersonalization ( $\rho=-0.17$ ;  $p=0.07>0.05$ ) or personal fulfillment ( $\rho=0.07$ ;  $p=0.28>0.05$ ). It was concluded that the presence of clinical symptoms of burnout leads to a decrease in the work performance of employees.

Keywords: burnout, performance, work, health personnel, hospital

## INTRODUCCIÓN

El desgaste profesional en trabajadores del área salud es un problema creciente a nivel mundial, causado por la carga laboral, presión constante, falta de recursos y exposición a situaciones emocionalmente desafiantes. Esto afecta negativamente el bienestar y la calidad en los servicios de salud, incrementando la posibilidad de cometer errores, generando disconformidad al desarrollar las actividades laborales y provocando altas tasas de rotación y ausentismo. Es una preocupación tanto individual como de salud pública que requiere atención urgente.

El primer capítulo aborda aspectos tales como la introducción y la delimitación del problema, los objetivos de la investigación, la motivación del estudio y sus parámetros.

El segundo capítulo se dedica al estudio de investigaciones similares en contexto nacional e internacional, la exposición de sustentos teóricos y la formulación de hipótesis de investigación.

El tercer capítulo se centra en el enfoque metodológico de la investigación, detallando puntos como el diseño, el tipo y el nivel de estudio. Se describe la población, la muestra y el proceso de selección, así como los instrumentos utilizados y sus características psicométricas.

El cuarto capítulo presenta los resultados obtenidos, tanto descriptivos como inferenciales, que permitieron analizar las hipótesis formuladas, seguido de una discusión sobre los resultados.

El quinto capítulo sintetiza los hallazgos del estudio y brinda las recomendaciones según los resultados alcanzados.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El burnout o síndrome del quemado representa un desafío tanto para los empleados como para la empresa en sí, dado que conlleva un considerable gasto financiero para la organización, así como una disminución en el rendimiento y la satisfacción laboral (Andrés, 2022). Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (2022) reconoció el síndrome de burnout como un fenómeno relacionado con el trabajo e indica que es un grave problema que debe abordarse inmediatamente. De igual manera, la Organización Internacional del Trabajo (2022) refiere que más de 10 millones de colaboradores a nivel global experimentan dificultades mentales relacionadas con el estrés laboral, esto equivale al 15% de la población trabajadora en todo el mundo; además, se afirma que únicamente el 30% de las organizaciones emplea métodos para prevenir o disminuir el agotamiento entre sus empleados.

Por otro lado, el Ministerio de Educación del Gobierno de Chile (2023) mediante el informe “Efectos de la pandemia en la salud mental y en la convivencia de las comunidades educativas: Estado del arte de la investigación nacional e internacional”, manifiesta que más del 60% de los trabajadores indicaron que su labor les provocaba sensaciones de fatiga,

agotamiento físico y desgaste emocional, esto generó problemas como: preocupación, monotonía, melancolía, insatisfacción, hostilidad, irritabilidad, fluctuaciones en el hambre y dificultades para conciliar el sueño. En el Perú, el Diario El Peruano (2023) revela que el 70% de los colaboradores ha indicado experimentar burnout en lo que va del año 2023 debido a una gran sobrecarga de trabajo, pensamientos negativos y preocupación sobre su estabilidad laboral.

Este problema ha sido abordado por diversos investigadores, a nivel internacional el estudio de Olivares et al. (2022) en estudiantes universitarios y profesionales de Chile en el que se evidenció que el 64.1% presentó síntomas clínicos claros de burnout. De igual manera, Castro et al. (2022) investigó la prevalencia de burnout en un grupo de profesionales de salud en la ciudad de Argentina, encontrando que el 92% evidenció un nivel alto de agotamiento emocional, el 75% una alta despersonalización y el 26% niveles bajos de realización personal.

A nivel nacional, en el estudio de Castillo et al. (2022) realizado en 153 trabajadores del sector salud de un centro médico en el norte del país, se identificó que el 77% presentó un alto síndrome de burnout seguido del 21% con una tendencia a desarrollarlo, además se evidenció que del primer grupo el 16% demostró un bajo compromiso con su organización. Asimismo, en la investigación de Muñoz et al. (2021) en trabajadores de salud de la ciudad de Arequipa, se encontró que el 95.2% presentó un agotamiento emocional elevado, el 96.6% factores de despersonalización y el 71.4% una baja realización personal, demostrando dificultades relacionadas con el burnout que afectan su adecuado desempeño en el trabajo.

En función a su relación con el desempeño laboral, Tejeda (2023) llegó a la conclusión que la presencia del síndrome de burnout en trabajadores del sector salud es el principal factor de la disminución del desempeño laboral, afectando la calidad de atención

que reciben los pacientes. Esto se apoya en el estudio de Serna y Martínez (2020) quienes señalan que también afecta las relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo, afectando el clima de la organización.

Es por tal razón que, a partir de lo mencionado anteriormente en esta investigación, se buscó indagar acerca de cómo el burnout se involucra en el desempeño de los profesionales del sector salud de un centro médico en Tingo María.

## **1.2 Formulación del problema**

### *1.2.1 Problema general*

¿Existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023?

#### *1. Problemas específicos*

- ¿Existe relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023? ¿Cuál es el porcentaje de correlación entre las variables?
- ¿Existe relación entre la despersonalización y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023? ¿Cuál es el porcentaje de correlación entre las variables?
- ¿Existe relación entre la realización personal y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023? ¿Cuál es el porcentaje de correlación entre las variables?

### **1.3 Objetivo**

#### *1.3.1 Objetivo general*

Evaluar la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.

#### *1.3.2 Objetivos específicos*

- 1 Evaluar la relación que existe entre agotamiento emocional y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco – 2023.
- 2 Evaluar la relación entre la despersonalización y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco – 2023.
- 3 Evaluar la relación entre la realización personal y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco – 2023.

### **1.4 Justificación**

#### *1.4.1 Teórica*

Este análisis encontró su base teórica al comenzar con una indagación exhaustiva, junto a la revisión de teorías científicas relevantes, teniendo como propósito mejorar la comprensión y entender cómo los componentes bajo estudio impactan en el personal de salud. En este contexto, se utilizó la teoría del burnout de Maslach para abordar dicha variable, mientras que la propuesta del desempeño de Koopmans et al. se empleó para analizar el desempeño laboral.

#### *1.4.2 Metodológica*

Se utilizaron dos cuestionarios: el “Inventario de burnout de Maslach” y el “Cuestionario de Desempeño Laboral”; para ello se han tomado las validaciones de Oyola (2021) y de Geraldo (2022) respectivamente, ambos en el contexto peruano. Por otra parte,

se realizó el proceso de validación y confiabilidad en profesionales de salud, de esta forma validando sus propiedades psicométricas.

#### *1.4.3 Práctica*

Se definió que el propósito del presente estudio sea explorar la relación entre el burnout y el desempeño laboral, con el fin de detectar áreas donde se puedan realizar mejoras en el centro de salud, logrando implementar talleres y conferencias orientados a aumentar la productividad, fomentando un entorno de trabajo saludable, reduciendo la insatisfacción, e impidiendo el surgimiento de cuadros de síndrome del desgaste profesional.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

Durante la ejecución, se evidenció que hubo una limitación de acceso a la muestra ya que la recopilación de los datos se realizó en un momento en el que los participantes se encontraban de vacaciones, esto fue así dado que el área de recursos humanos otorgó el permiso para que se apliquen las encuestas durante ese periodo.

## CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### *Internacionales*

Mercado y Bertel (2023) tuvieron el propósito de evaluar la interacción de dos factores en profesionales de salud de un centro de Sucre en Bolivia, siendo uno de estos, el Síndrome de Burnout, el cual, se conceptualiza como el análisis del desgaste de los trabajadores ante las labores que deben desempeñar diariamente, y, el otro componente de estudio se enfoca en evaluar la productividad del personal que realiza estas actividades. Se eligieron a 20 trabajadores de una clínica privada en Sincelejo, aplicándose las herramientas conocidas como “Inventario de Maslach” y “Cuestionario de Desempeño Laboral de Salgado y Cabal”. Los hallazgos indicaron un nivel bajo en el agotamiento emocional (45%), despersonalización (70%) y en realización personal (40%); además, se halló que no existe correlación notable para el agotamiento emocional ( $p=0.45>0.05$ ) más sí con la despersonalización ( $p=0.009<0.05$ ) y con la realización personal ( $p<0.05$ ). De esta forma, se concluyó que dichas variables son independientes ya que no se relacionan.

Días et al. (2022) realizaron un estudio con el propósito de evaluar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de salud en Ecuador. Se seleccionó una muestra de 79 profesionales del Hospital Alfredo Noboa de Guaranda, a quienes se les administró el Inventario “Burnout” de Maslach (MBI) y el Cuestionario para medir el Desempeño Laboral. Como resultado se obtuvo que, el 53.8% presentó una mediana

prevalencia al estrés crónico, además, en el estudio se encontró que, el 88% de los participantes del sexo masculino demostró que puede ejecutar las tareas correspondientes a pesar de la presión que sufren día a día; asimismo, se halló que la eficiencia en el trabajo se correlacionó significativamente con el síndrome del quemado ( $\rho=0.968$ ;  $p<0.01$ ) de manera positiva y alta. De esta forma, se evidenció que, a mayor indicativo de burnout, mayor es el desempeño laboral.

El análisis desarrollado por Durango y Espitia (2022) buscó evaluar la relación entre el síndrome de desgaste profesional y el desenvolvimiento laboral de una clínica en Montería, España. Se seleccionó una muestra de 180 trabajadores de la clínica Zyma, a quienes se les administró el Inventario de Maslach y el Cuestionario elaborado por Jenny Cerna. Se halló que la ejecución laboral no se correlacionó significativamente con el síndrome del quemado ( $X^2=5.99$ ;  $p>0.05$ ). De esta forma, se concluyó que dichas variables son independientes ya que no se relacionan.

Chávez (2021) realizó un estudio con el propósito de evaluar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de Ecuador. Para este estudio, se escogió un grupo de 62 profesionales del Hospital La Troncal en Guayas, quienes expresaron cómo se sentían mediante el Inventario de burnout de Maslach y el instrumento de desempeño desarrollado por Silva, con el fin de medir la productividad laboral. Finalmente, el estudio derivó que un alto desempeño laboral no se relaciona con un alto cansancio emocional ( $p>0.05$ ). De esta forma, se concluyó que la buena ejecución de las tareas no se ve afectada por el cansancio emocional en los trabajadores.

Baldonado et al. (2019) llevaron a cabo un estudio con el propósito de evaluar la relación entre el síndrome de burnout y otras variables demográficas en el personal de enfermería de centros de salud en Brasil y España. Para el estudio, de similares características

al referido en esta investigación, se contó con 589 voluntarios de múltiples centros de salud de ambos países, quienes resolvieron los cuestionarios para medir las variables, teniendo en cuenta las diferencias culturales. Se concluyó que las dimensiones de burnout no se correlacionan con la edad ( $p>0.05$ ), ni con la experiencia laboral ( $p>0.05$ ), sino con la categoría del puesto laboral.

### *Nacionales*

Condezo (2021) realizó un estudio para determinar si existía correlación entre las variables bajo análisis actualmente en el personal de enfermería de un establecimiento en Lima. En donde se seleccionó una muestra de 80 enfermeras de UCI del INSN ubicado en San Borja, a ellos se les entregó el “Inventario de Burnout de Maslach” y el “Cuestionario de Desempeño Laboral”. En donde se evidenció que, el 70% presenta un nivel medio de desgaste profesional y el 71% una ejecución laboral eficiente; además, se halló que las variables se vincularon significativamente ( $\rho=-0.2671$ ;  $p<0.05$ ) de manera positiva y baja; por el contrario, no se correlacionó con el agotamiento emocional ( $\rho=0.192$ ;  $p>0.05$ ), despersonalización ( $\rho=0.08$ ;  $p>0.05$ ) ni con la realización personal ( $\rho=0.07$ ;  $p>0.05$ ). En conclusión, se demostró que, a mayor burnout se presenta un mayor desempeño laboral.

Mojonero y Rosas (2020) realizaron un estudio para evaluar la conexión del síndrome del quemado y el rendimiento de los colaboradores de enfermería de un establecimiento en Arequipa. El análisis sigue las mismas características del estudio de Baldonado et al. (2019); seleccionando a 192 miembros del personal del HRHD “Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa”, a los cuales se les pidió resolver los instrumentos necesarios como el inventario de Burnout de Maslach y Jackson y el inventario de Desempeño Laboral de Llagas. Se comprobó que el 15.6% evidenció un nivel alto de desgaste profesional, el 39.6% un rendimiento laboral eficiente; y el 10.4% mostró un nivel insuficiente, además, se halló que

el desempeño laboral se correlacionó notablemente con el burnout ( $\rho=-0.47$ ;  $p<0.05$ ) de manera negativa y moderada; asimismo, se correlacionó con el agotamiento emocional ( $\rho=-0.38$ ;  $p<0.05$ ), despersonalización ( $\rho=-0.45$ ;  $p<0.05$ ) y con la realización personal ( $\rho=0.25$ ;  $p<0.05$ ). De esta forma, se concluyó que a mayor burnout se presentó un menor desempeño laboral.

Vega (2020) realizó un estudio con el propósito de evaluar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería de un centro de salud en Callao. Esta indagación científica no fue experimental, sino cuantitativo, correlacional y de diseño transversal; para ello, se seleccionó como muestra a 50 profesionales de salud del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, quienes resolvieron el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Observación de Desempeño Laboral. Se descubrió que el 26% evidenció un nivel alto de burnout y el 38% un alto desempeño laboral; además, se halló que el desempeño laboral se asoció considerablemente con el burnout ( $\rho=-0.58$ ;  $p<0.05$ ) de manera negativa y moderada; asimismo, se correlacionó con el agotamiento emocional ( $\rho=-0.52$ ;  $p<0.05$ ), despersonalización ( $\rho=-0.52$ ;  $p<0.05$ ) y con la realización personal ( $\rho=0.59$ ;  $p<0.05$ ). De esta forma, se concluyó que a mayor burnout se presentó un menor desempeño laboral.

Lauracio y Lauracio (2020) estudió la correlación entre las variables del síndrome de burnout y la calidad de trabajo en el equipo de enfermería de un establecimiento en Puno. Este análisis siguió los parámetros del estudio de Baldonado et al. (2019); para ello, se tuvo como grupo de estudio a 21 profesionales del Centro Médico Vallecito I-3, quienes resolvieron el IBM y la herramienta de autoevaluación del desempeño de Valdivia, M. Se halló que las variables no se correlacionan mutuamente ( $\rho=0.06$ ;  $p>0.05$ ). De esta forma, se concluyó que la presencia la primera variable no detona a la segunda variable.

Ccoscco (2020) realizó un estudio con el propósito de evaluar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería de un centro de salud en Lima. Se determinó un grupo muestral de 90 miembros de enfermería de una clínica privada, administrándose el IBM y el Cuestionario estructurado de desempeño creado por ella misma. En donde se determinó que 5.5% evidenció una presencia de burnout y el 73.3% un desempeño laboral excelente; además, se halló una considerable correlación entre los indicadores ( $\rho=-0.71$ ;  $p<0.05$ ) de manera negativa y alta; asimismo, se correlacionó con el agotamiento emocional ( $\rho=-0.74$ ;  $p<0.05$ ), despersonalización ( $\rho=-0.62$ ;  $p<0.05$ ) y con la realización personal ( $\rho=0.89$ ;  $p<0.05$ ). De esta forma, se concluyó que a mayor burnout se presentó un menor desempeño laboral.

## **2.2 Bases teóricas**

### ***2.2.1 Síndrome de burnout***

#### *2.2.1.1 Definición*

Una de las primeras definiciones de burnout fue realizada por Freudenberger (1974) quien señala que es un síndrome que se manifiesta como una sensación de fracaso y agotamiento, que surge debido a una sobrecarga causada por las demandas de energía, recursos personales o fuerza espiritual que se requieren del trabajador. Posteriormente, Maslach (1976) la define como una reacción extrema a la presión sostenida en el entorno de trabajo, y sus efectos no solo se limitarían a nivel personal, sino que también tendrían implicaciones personales y en la organización.

Por otro lado, Brill (1984) indica que es un síndrome que se caracteriza por presentar una situación disfuncional y desagradable que experimenta un empleado en su vida profesional, lo que origina que no puede desempeñarse con la misma facilidad que antes, y

requiere apoyo constante de fuentes externas. Además, Gutiérrez et al. (2006) señalan que es un trastorno psicológico que afecta a algunas personas que experimentan un agotamiento físico y emocional extremo debido a un alto nivel de estrés crónico y continuo en su entorno de trabajo. Asimismo, Saborío e Hidalgo (2015) lo definen como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, caracterizada por el agotamiento emocional, la pérdida de la identidad personal y una reducción en el desempeño individual.

#### *2.2.1.2 Signos de alarma ante el burnout*

Martínez (2010) realiza una revisión de este constructo y enlista una serie de signos que son de gran importancia al momento de identificar la presencia de burnout en los trabajadores:

- **Negación:** en muchas ocasiones, los médicos afectados son los últimos en reconocer que están experimentando problemas relacionados con el burnout. Pueden minimizar sus síntomas o negar que estén lidiando con un problema de agotamiento emocional.
- **Aislamiento:** es común que las personas afectadas se aíslen de sus seres queridos, colegas y amigos. Esta retirada social puede deberse a la fatiga emocional y la sensación de sentirse abrumados, lo que a menudo lleva a una disminución de la interacción social.
- **Ansiedad:** el síndrome de burnout conlleva una sensación persistente de que algo malo está por ocurrir. Los médicos pueden vivir en un estado constante de alerta y preocupación, lo que afecta su bienestar mental y emocional.
- **Depresión:** puede llevar a pensamientos y conductas suicidas, lo que hace que sea crucial abordar este aspecto de manera adecuada.

- **Ira:** las manifestaciones de la ira pueden incluir la pérdida de la calma y el control. Los médicos afectados pueden experimentar un enojo excesivo en relación con las causas de su frustración, lo que puede afectar sus relaciones con compañeros de trabajo.
- **Fuga o anulación:** los médicos pueden llegar tarde al trabajo o mostrar un desinterés en sus tareas laborales, lo que puede reflejar una falta de motivación y un agotamiento extremo.
- **Cambios de personalidad:** el síndrome de burnout puede dar lugar a cambios significativos en la personalidad de un individuo, lo que puede dificultar la confianza y la relación con los demás.
- **Cargas excesivas de trabajo:** algunos médicos pueden aceptar una cantidad excesiva de turnos o pasar un tiempo prolongado en el hospital, lo que puede ser una manifestación de su negación del problema y un esfuerzo por demostrar que todo está bajo control, a pesar de su agotamiento.
- **Abandono de sí mismo:** Se observa una transformación en la limpieza, cuidado personal y aspecto físico. También se evidencian variaciones drásticas en la alimentación, con posibles fluctuaciones extremas en el peso corporal.

### *2.2.1.3 Teoría del desgaste de Maslach y Jackson*

Concepto establecido por Cristina Maslach y Susan E. Jackson en la década de 1982, este modelo es ampliamente reconocido y ha tenido un impacto significativo en la comprensión del síndrome del quemado en el ambiente de trabajo. Su argumento principal sostiene que el desgaste se manifiesta a través de tres dimensiones en los trabajadores:

- Agotamiento emocional: la sensación de fatiga emocional que resulta de enfrentar las demandas del trabajo. Las personas experimentan una intensa fatiga emocional y una sensación de estar completamente agotadas o "quemadas" emocionalmente.
- Despersonalización: se refiere a la actitud pesimista, distante y cínica que se les brinda a las personas con las que se interactúa en el trabajo, ya sea quienes adquieren el servicio, colegas y trabajadores. Esta dimensión hace énfasis a la distancia emocional con los demás y tratarlos de manera impersonal.
- Disminución del desarrollo personal: relacionado a la percepción de lo que es un trabajo y los logros personales significativos. Aquellas personas que experimentan esta dimensión del burnout pueden sentir que su trabajo no tiene un impacto positivo o que no están logrando sus metas profesionales.

El modelo sugiere que estas tres dimensiones se interrelacionan. Por ejemplo, el agotamiento emocional puede llevar a una mayor despersonalización, y la reducción de la realización personal puede agravar el agotamiento emocional y la despersonalización. Además, el modelo reconoce que tanto los factores organizacionales como los personales pueden contribuir al desarrollo del burnout:

- Factores organizacionales: demandas laborales elevadas, falta de control, falta de apoyo de los compañeros y conflictos en el ambiente donde se trabaja pueden aumentar el riesgo de desarrollar burnout.
- Factores personales: características individuales como la personalidad, la capacidad de afrontamiento y la percepción del significado del trabajo también influyen en la experiencia del burnout.

#### *2.2.1.4 Dimensiones*

Se utilizó “*Maslach Burnout Inventory, Manual*” (1981), adaptado en Perú por Oyola (2021), identificando tres dimensiones:

- Agotamiento emocional: los profesionales de la salud experimentan un incremento en la sobrecarga de trabajo y el desgaste a medida que enfrentan situaciones estresantes, llegando al punto de sentirse incapaces de brindar una atención adecuada a los pacientes, colegas y familiares, lo que resulta en altos niveles de insatisfacción profesional.
- Despersonalización: se expresa mediante la manifestación afectiva de competencia y frustración, lo que lleva a una disminución de la empatía y una atención insensible hacia los demás en el entorno laboral y en la atención a los pacientes.
- Realización personal: se refleja en problemas fisiológicos, desarrollo personal y motivación, lo que resulta en insatisfacción en relación con las expectativas de los pacientes y puede llevar a una disminución o incluso a la cancelación de la carrera profesional.

#### *2.2.1.5 Síndrome de burnout en trabajadores de salud*

El síndrome de burnout en trabajadores de salud es un estado de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal que ocurre como respuesta al estrés laboral crónico y prolongado, especialmente en entornos donde las demandas laborales son elevadas y los recursos son insuficientes, lo que conlleva a un desgaste físico y mental significativo (Olivares, 2017); este síndrome se caracteriza por una sensación de cansancio extremo, actitudes negativas hacia los pacientes, y una disminución en la eficacia profesional, afectando tanto la calidad de vida del trabajador como la calidad

del servicio brindado a los pacientes, y está influido por factores como la sobrecarga de trabajo, la presión emocional, la falta de apoyo social y organizacional, y las expectativas irreales sobre el desempeño laboral (Del Valle, 2021).

### **2.2.2. Desempeño laboral**

#### *2.2.2.1 Definición*

El desempeño laboral es un reflejo de las habilidades, capacidades y competencias del empleado en una tarea específica, y es un elemento esencial en el crecimiento de una organización, ya que constituye la base de la productividad y el desempeño empresarial (Aamodt, 2010). En palabras de Chiavenato (2011), el desempeño en el trabajo se refiere a una cualidad de los empleados que indica la calidad y eficacia de su labor. Además de medir su desempeño, también tiene en cuenta la percepción que tienen de sí mismos en el trabajo. De igual manera, Robbins (2004) especifica que el desempeño laboral se relaciona con la actitud del empleado hacia su trabajo. Una persona con alta satisfacción laboral mostrará actitudes positivas, mientras que aquellos que no están satisfechos con su trabajo mostrarán actitudes negativas. En este sentido Palma (2005), indica que se refiere a la actitud del trabajador hacia sus responsabilidades, la cual está influenciada por varios factores, como la remuneración, los beneficios laborales, las oportunidades de desarrollo personal, así como las políticas administrativas. Más recientemente, Rodríguez y Lechuga (2019) manifiestan que es un proceso continuo que implica la clarificación y comunicación constante de las expectativas de rendimiento a los trabajadores, seguido por la provisión de orientación y comentarios para garantizar la realización de las acciones deseadas.

#### *2.2.2.2 Factores que reflejan un desempeño laboral adecuado*

Tal como se ha indicado anteriormente, el desempeño laboral es uno de los pilares en el crecimiento de una organización, al respecto Pineda et al. (2023) señalan que analizar los

factores es esencial para el desarrollo de los empleados, ya que proporciona una base sólida para la gestión de recursos humanos y la mejora continua. En este sentido, Davis y Newstrom (2013) enumeran las siguientes:

- Adaptabilidad: esta referido a la capacidad de un empleado para ajustarse a cambios en el entorno laboral, ya sea en términos de tareas, responsabilidades, procesos o incluso cambios en la cultura de la empresa. Los empleados adaptables son capaces de enfrentar situaciones inesperadas, aprender nuevas habilidades y mantenerse efectivos en un ambiente en constante evolución.
- Asistencia y puntualidad: se refiere a la consistencia de un empleado en estar presente en el trabajo cuando se espera, mientras que la puntualidad se relaciona con llegar a tiempo. Ambas cualidades son esenciales en el desempeño laboral, ya que demuestran la fiabilidad de un empleado y su respeto por los compromisos laborales.
- Responsabilidad: se refiere a la disposición de un empleado para asumir sus tareas y obligaciones de manera diligente y ética. Un empleado responsable cumple con sus deberes, cumple plazos y se hace cargo de sus errores, lo que contribuye a la eficiencia y la confianza en el entorno laboral.
- Motivación: se refiere al impulso interno que lleva a un empleado a alcanzar sus metas y desempeñarse de manera efectiva. Los empleados motivados son más productivos, se esfuerzan por superar obstáculos y están dispuestos a trabajar hacia el éxito personal y de la empresa.
- Disciplina: se hace referencia a la habilidad del trabajador para mantenerse enfocado en sus tareas y cumplir con las normas y políticas de la empresa. Los empleados

disciplinados son respetuosos de las reglas y procedimientos, lo que promueve a un espacio de trabajo organizado y eficiente.

- Cooperación: implica la capacidad de un empleado para trabajar de manera efectiva con colegas y superiores. Un empleado cooperativo se comunica bien, es flexible y está dispuesto a colaborar en equipo.
- Iniciativa: se refiere a la disposición de un empleado para tomar medidas proactivas y asumir responsabilidades adicionales más allá de sus tareas habituales. Los empleados con iniciativa a menudo generan ideas innovadoras, buscan soluciones a problemas y contribuyen al crecimiento y éxito de la empresa.

### *2.2.2.3 Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg (1959)*

También conocida como la Teoría de la Dualidad fue desarrollada por Frederick Herzberg en la década de 1950. Esta teoría se enfoca en la incentivación y el grado de contenido en el ámbito laboral, y argumenta que hay dos categorías de elementos que afectan la ejecución y el bienestar laboral: factores que impulsan la motivación (motivadores) y factores que se relacionan con aspectos básicos del trabajo (higiénicos).

- Factores Motivadores: estos factores están relacionados con la satisfacción intrínseca en el trabajo y la motivación de los empleados. Ejemplos de factores motivadores incluyen el reconocimiento, la responsabilidad, el crecimiento personal, el logro y la posibilidad de desarrollo. Herzberg argumenta que estos factores son los que realmente impulsan el desempeño y la satisfacción en el trabajo. Cuando están presentes, los empleados tienden a estar motivados y satisfechos.
- Factores Higiénicos (o de Mantenimiento): estos factores se relacionan no generan satisfacción o motivación por sí mismos. Dentro de los ejemplos de factores

higiénicos están los económicos como el salario, los sociales como las condiciones de trabajo y la seguridad en el empleo, además de las políticas de la empresa y las relaciones laborales. Herzberg señala que la ausencia de factores higiénicos puede causar insatisfacción en los empleados, pero su presencia solo evitará la insatisfacción; no generará motivación ni satisfacción.

La idea fundamental en esta teoría es que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo no se encuentran en un mismo espectro, sino que son aspectos independientes. En resumen, mejorar los factores higiénicos no garantiza automáticamente un aumento en la motivación y la satisfacción de los empleados, sino que solo previene la insatisfacción. Para lograr una verdadera satisfacción y motivación, es esencial concentrarse en los factores motivadores.

Es así como Herzberg (1966) sugiere que las empresas deben esforzarse por crear un entorno laboral que incluya factores higiénicos adecuados para evitar la insatisfacción y, al mismo tiempo, proporcionar oportunidades para que los empleados experimenten factores motivadores. Esto implica no solo eliminar los problemas y quejas relacionados con los factores higiénicos, sino también diseñar trabajos que ofrezcan desafíos, responsabilidades y oportunidades de crecimiento.

#### *2.2.2.4 Dimensiones*

La Escala de evaluación del rendimiento laboral desarrollada por Koopmans et al. (2014) y validada en el contexto peruano por Campos (2022) divide el rendimiento laboral en tres dimensiones, que se detallan a continuación:

- Desempeño de tarea: este aspecto se relaciona con la manera en que el colaborador organiza sus responsabilidades y administra su tiempo de trabajo, priorizando el bienestar de la empresa.

- Desempeño contextual: se refiere a las habilidades del empleado para mejorar sus competencias y aplicarlas en beneficio del rendimiento y la productividad. Además, destaca el interés del colaborador en continuar desarrollándose en sus funciones.
- Desempeño contraproducente: hace referencia a las acciones que un empleado lleva a cabo y que pueden obstaculizar su rendimiento laboral óptimo. Para aumentar el rendimiento, se busca minimizar los comportamientos contraproducentes en el entorno laboral.

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### *2.3.1 Hipótesis general*

Existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.

### *2.3.2 Hipótesis específicas*

1. Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.
2. Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.
3. Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de investigación**

El método escogido fue el hipotético-deductivo, definido como aquel enfoque que se basa en la idea de que se pueden formular suposiciones o hipótesis sobre cómo funcionan ciertos fenómenos, y luego se realizan experimentos o recopilan datos para verificar o refutar estas hipótesis (Sánchez, 2019).

### **3.2 Enfoque de la investigación**

Para desarrollar esta investigación se optó por el enfoque cuantitativo. Este se define como un método de investigación que se centra en la recopilación y el análisis de datos numéricos y cuantificables para obtener resultados objetivos y medibles (Casas et al., 2003).

### **3.3 Tipo de investigación**

Siendo también de tipo básica, la cual es un enfoque de investigación que busca comprender y ampliar el conocimiento en un campo particular sin necesariamente tener una aplicación práctica inmediata o directa (Sánchez, 2019).

### **3.4 Diseño de investigación**

El diseño elegido fue no experimental transversal, al respecto Ochoa (2019) indica que es un enfoque de investigación en el cual se recopilan datos de un grupo de participantes en un solo punto en el tiempo, sin aplicar ninguna intervención o manipulación experimental. Asimismo, fue de nivel correlacional, la que se define como aquel tipo de investigación en la que se recopilan datos sobre las variables de interés y se analizan estadísticamente para determinar si existe una correlación o conexión entre ellas (Condori-Ojeda, 2020).

### **3.5 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Es el conjunto completo de elementos o individuos que poseen una característica común o que están sujetos a estudio en un contexto específico (Sucasaire, 2022). En esta investigación se detectó que la población estaría conformada 209 profesionales de salud de ambos sexos del Hospital de Tingo María.

#### **Muestra**

Es un subconjunto representativo de la población total, que se obtiene al seleccionar un grupo más pequeño de la población para obtener información y realizar inferencias sobre la población en su conjunto (Sucasaire, 2022). En esta investigación la muestra fue censal, es decir estuvo compuesta por 209 trabajadores de ambos sexos que desempeñan funciones relacionadas al cuidado de la salud en el Hospital de Tingo María. En las siguientes tablas, se presenta la descripción.

**Tabla 1***Distribución de la edad en el personal de salud*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
23 a 40 años	146	69.9 %
41 a 50 años	42	20.1 %
51 a 64 años	21	10.0 %
Total	209	100%

En la Tabla 1 se observa que el grupo de 23 a 40 años predominó con el 69.9%, seguido del 20.1% que representó el rango de 41 a 50 años. Finalmente, el conjunto de 51 a 64 años fue el menor con el 10%.

**Tabla 2***Distribución del sexo en el personal de salud*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	128	61.2 %
Masculino	81	38.8 %
Total	209	100%

En la Tabla 2 se expone que el 61.2% (128) de los colaboradores son de sexo femenino, mientras que el sexo masculino fue el 38.8% (81).

#### Muestreo

Dado que se empleó una muestra censal, no se ha delimitado un tipo de muestreo, ya que se han aplicado los instrumentos a toda la población.

### 3.6 Variables y operacionalización

**Tabla 3**

*Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Síndrome de burnout	Hace referencia a un síndrome que aparece en individuos que trabajan junto a otros en diversas actividades, y se caracteriza por una persistente tensión emocional (Maslach, 1976)	Se evaluará mediante el Inventario de burnout de Maslach (2003), el cual fue validado en Perú por Oyola (2021)	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cansancio</li> <li>- Emociones alteradas</li> <li>- Abulia</li> <li>- Fatiga</li> </ul>		Bajo: 0 - 21 Medio: 22 - 43 Alto: 44 -63
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación externa</li> <li>- Expectativas</li> </ul>	Ordinal 1 Nunca 2 Pocas veces al año 3 Una vez al mes 4 Unas pocas veces al mes 5 Una vez a la semana 6 Varias veces a la semana 7 Todos los días	Bajo: 0 - 18 Medio: 19 -37 Alto: 38 – 56
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentimientos negativos</li> <li>- Absorción</li> <li>- Creencias irracionales</li> </ul>		Bajo: 0 - 11 Medio: 12 - 23 Alto: 24 - 35

			Desempeño de tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura</li> <li>- Administración temporal.</li> </ul>		<p>Mal: 4 - 8 Bueno: 9 -15 Excelente: 16 - 20</p>
Desempeño laboral	<p>Se describe como las conductas o actuaciones que se pueden observar en los colaboradores, teniendo importancia para alcanzar los objetivos y metas de la empresa (Chiavenato, 2011)</p>	<p>Se evaluará mediante el Cuestionario de desempeño laboral de Koopmans et al. (2014), el cual fue validado en Perú por Geraldo (2022)</p>	Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquisición de habilidades adicionales.</li> <li>- Mantenimiento de la relevancia de mis conocimientos.</li> </ul>	<p>Ordinal Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>	<p>Mal: 5 - 13 Bueno: 14 -21 Excelente: 22 - 30</p>
			Desempeño contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenido en mis quehaceres.</li> </ul>		<p>Mal: 4 - 8 Bueno: 9 -15 Excelente: 16 - 20</p>

---

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual es un método de recopilación de datos que implica hacer preguntas específicas a un grupo de personas con el fin de obtener información sobre sus opiniones, actitudes o características en relación con un tema o problema particular (Casas et al., 2003).

#### 3.7.2 Descripción de instrumentos

Variable síndrome de burnout

- **Nombre:** Inventario de burnout de Maslach
- **Autor:** Maslach, C. y Jackson, S. (1981)
- **Validación:** Alfredo Enrique Oyola García (2021)
- **Administración:** individual y colectiva
- **Duración:** 10 minutos aproximadamente
- **Aplicación:** Hombres y mujeres de 18 años a más
- **Significación:** Medir el grado de burnout presente en trabajadores
- **Descripción:** Compuesto de 22 reactivos repartidos en tres dimensiones: agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), despersonalización (5, 10, 11, 15 y 22) y realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21). Posee una escala Likert que va de: nunca (1) a todos los días (7); se consigue la puntuación final al sumarse todos los puntajes de los reactivos, los cuales se califican mediante la siguiente tabla:

**Tabla 4***Puntajes de conversión del Inventario de burnout de Maslach*

Dimensión / Variable	Baja	Moderado	Alta
Agotamiento emocional	0-21	22-43	44-63
Despersonalización	0-18	19-37	38-56
Realización personal	0-11	12-23	24-35
Síndrome de burnout	0-50	51-102	103-154

Variable desempeño laboral

- **Nombre:** Cuestionario de desempeño laboral
- **Autor:** Koopmans, Bernaards, Hildebrandt et al. (2014)
- **Validación:** Luis Geraldo Campos (2022)
- **Administración:** individual y colectiva
- **Duración:** 20 minutos aproximadamente
- **Aplicación:** adultos de ambos sexos mayor a 18 años
- **Significación:** Evaluar el nivel de desempeño laboral en trabajadores
- **Descripción:** Compuesto de 14 ítems divididos en 3 dimensiones: desempeño de tarea (1 a 4), desempeño contextual (5 a 10) y desempeño contraproducente (11 a 14). Se emplea una escala tipo Likert que va de nunca (1) a siempre (5); se corrige sumando las puntuaciones de los ítems. los cuales se califican mediante la siguiente tabla:

**Tabla 5***Puntajes de conversión del Cuestionario de desempeño laboral*

Dimensión / Variable	Bajo	Moderado	Alto
Desempeño de tarea	4 a 9	10 a 14	15 a 20
Desempeño contextual	6 a 13	14 a 22	23 a 30
Desempeño contraproducente	4 a 9	10 a 14	15 a 20
Desempeño laboral	14 a 32	33 a 51	65 a 70

### 3.7.3 Validación

#### **Inventario de burnout de Maslach**

Se utilizó el método de análisis factorial para verificar la validez del constructo. En este proceso, se determinó un valor KMO de 0.943 con un nivel de significancia de 0.000, y las comunalidades variaron entre 0.31 y 0.71. En cuanto al análisis factorial exploratorio, se identificó que el modelo de tres factores explica el 50.57% de la variabilidad en el síndrome de burnout, con cargas factoriales que oscilan entre 0.269 y 0.873. Esto demuestra de manera concluyente la validez del instrumento para su utilización en la investigación (Oyola, 2021).

Por otro lado, en el desarrollo de este estudio se realizó el proceso de validación en el personal de salud. Dicho proceso evidenció que en la descripción del análisis estadístico de cada reactivo se consideró el porcentaje de respuesta de cada una de las alternativas presentes en el instrumento; el cual evidencia un adecuado nivel de variabilidad ya que no superan el 80% en sus respectivos puntajes. En cuanto a las medidas de dispersión (media aritmética), denota una tendencia que oscila entre las opciones de respuesta de 1.7 a 5.76, lo que refleja que la mayoría de repuestas se ubican en una distribución promedio. Por otro lado, la desviación estándar de los ítems se ubica entre 1.24 y 2.23; además, se obtuvieron las unidades de medidas (coeficiente de asimetría y curtosis) que indican una adecuada

dispersión en las puntuaciones al oscilar entre +/- 1.5. Posteriormente, se analizaron los valores de IHC, donde los valores de todos los ítems fueron mayores a 0.2, indicando que el ítem contribuye a la homogeneidad del instrumento. Asimismo, se analizó la comunalidad y se obtuvo valores mayores a 0.3, indicando que cuenta con una comunalidad adecuada. De igual manera, se evidenciaron correlaciones ítem-test con valores que oscilan entre 0.14 y 0.56 con valores de significancia inferiores a 0.01; lo cual se consideran aceptables evidenciando su pertinencia al instrumento. Además, se analizó la validez de constructo del Inventario de burnout de Maslach obtenido mediante Análisis Factorial Exploratorio, en el que se evidenció un índice 0.79 con un nivel de significancia en la prueba de esfericidad de Bartlett de 0.00; esto permitió realizar el AFE, en el que se encontró que el modelo de tres factores explica el 60.9 % de la varianza total, con cargas factoriales que oscilan entre 0.41 y 0.81. esto significa que el instrumento es válido para aplicarlo en la investigación.

### **Cuestionario de desempeño laboral**

El contenido del instrumento fue revisado por tres expertos en psicología, y su evaluación resultó en un coeficiente "v" de Aiken igual a 1, lo que indica un completo acuerdo. Por lo tanto, el instrumento es válido en lo que respecta a su contenido. En cuanto a su validez de criterio mediante la correlación ítem-test, se obtuvieron valores que variaron entre 0.35 y 0.74, y se aprobaron los 18 ítems originales. Asimismo, se determinó su validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio, obteniendo un RMSEA mayor de 0.08, un CFI superior a 0.95, un TLI mayor de 0.94 y un SRMR mayor de 0.038. No obstante, se excluyeron los ítems 2, 7, 9 y 14, y se aceptó un modelo de tres dimensiones, que son: desempeño de la tarea, desempeño contextual y desempeño contraproducente (Geraldo, 2022).

Por otro lado, en el presente estudio se realizó el proceso de validación en el personal de salud. Dicho proceso evidenció que en la descripción del análisis estadístico de cada reactivo del Cuestionario de desempeño laboral se consideró el porcentaje de respuesta de cada una de las alternativas presentes en el instrumento; el cual evidencia un adecuado nivel de variabilidad ya que no superan el 80% en sus respectivos puntajes. En cuanto a las medidas de dispersión (media aritmética), denota una tendencia que oscila entre las opciones de respuesta de 1.34 a 3.98, lo que refleja que la mayoría de repuestas se ubican en una distribución promedio. Por otro lado, la desviación estándar de los ítems se ubica entre 0.59 a 1.12; además, se obtuvieron las unidades de medidas (coeficiente de asimetría y curtosis) que indican una adecuada dispersión en las puntuaciones al oscilar entre +/- 1.5.

Posteriormente, se analizaron los valores de IHC, donde los valores de todos los ítems fueron mayores a 0.2, indicando que el ítem contribuye a la homogeneidad del instrumento. Asimismo, se analizó la comunalidad y se obtuvo valores mayores a 0.3, indicando que cuenta con una comunalidad adecuada. De igual manera, se evidenciaron correlaciones ítem-test con valores que oscilan entre 0.11\*\* y 0.79\*\* con valores de significancia inferiores a 0.01; lo cual se consideran aceptables evidenciando su pertinencia al instrumento.

#### **3.7.4 Confiabilidad**

##### **Inventario de burnout de Maslach**

Se determinó su fiabilidad mediante el análisis de coherencia interna, obteniendo coeficientes alfa de 0.89 para el agotamiento emocional, 0.769 para la despersonalización, 0.72 para la realización personal y 0.90 para la puntuación total del instrumento. Estos resultados respaldan la confiabilidad del instrumento, como se señala en el estudio de Oyola (2021).

Asimismo, como parte de la presente investigación se realizó el proceso de confiabilidad que según el método de consistencia interna se encontró un coeficiente Alfa de Cronbach para la dimensión agotamiento emocional de 0.86, para la dimensión despersonalización de 0.74, para la dimensión realización personal de 0.83; mientras que para la variable síndrome de burnout se halló un alfa de 0.85.

#### Cuestionario de desempeño laboral

La fiabilidad del instrumento se evaluó utilizando el método de consistencia interna, y se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.88 para la dimensión de desempeño en la tarea, de 0.87 para la dimensión de desempeño en el contexto y de 0.87 para la dimensión de desempeño contraproducente (Geraldo, 2022).

Asimismo, como parte de la presente investigación se realizó el proceso de confiabilidad que según el método de consistencia interna se encontró un coeficiente Alfa de Cronbach para la dimensión desempeño de tarea de 0.92, para la dimensión desempeño contextual de 0.85, para la dimensión desempeño contraproducente de 0.84; mientras que para la variable desempeño laboral se halló un alfa de 0.74.

### **3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

Inicialmente, se obtuvo la autorización del director de la institución de salud para llevar a cabo la investigación, y se procedió a validar el contenido de ambos instrumentos a través de la evaluación de expertos, logrando obtener índices satisfactorios. Luego, se recopiló la información de manera presencial y se registró en Excel, que posteriormente se trasladó al software IBM SPSS. En primer lugar, se generaron tablas que incluían las frecuencias y porcentajes, así como estadísticas descriptivas apropiadas. A continuación, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, para verificar la distribución normal de los datos, esto no se confirmó dado que los resultados indicaron que los datos no se ajustan a la

normalidad ( $p < 0.05$ ). Según estos resultados, se seleccionó la prueba de correlación de Spearman.

### **3.9 Aspectos éticos**

En el ámbito profesional de psicología, fue de suma importancia considerar los principios y normas pertinentes que buscan preservar la integridad individual de cada participante evaluado, así como para preservar la reputación de la institución. En ese marco, el Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú (CPsP) estableció de manera explícita la relevancia de la privacidad en su Título IV. Además, se aplicaron rigurosamente los principios fundamentales de la Declaración de Helsinki, específicamente, los concernientes a evitar causar daño, promover el bienestar, garantizar la equidad y respetar la autonomía.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Análisis descriptivos de resultados

**Tabla 6**

*Distribución de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones*

Dimensión / Variable	Bajo		Moderado		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Agotamiento emocional	152	72.7	52	24.9	5	2.4
Despersonalización	199	95.2	10	4.8	0	0
Realización personal	4	1.9	24	11.5	181	86.6
Síndrome de burnout	23	11	184	88	2	1

Nota: *f*=frecuencia; %=porcentaje

En la Tabla 6, se evidencia que en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización predominó el nivel bajo con el 72.75 y 95.2% respectivamente; además, en la dimensión realización personal lideró el nivel alto con el 86.6%. Finalmente, el 88% del personal de salud obtuvo un nivel moderado en la variable síndrome de burnout.

**Tabla 7***Distribución de la variable desempeño laboral y sus dimensiones*

Dimensión / Variable	Bajo		Moderado		Alto	
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Desempeño de tarea	8	3.8	23	11	178	85.2
Desempeño contextual	8	3.8	102	48.8	99	47.4
Desempeño contraproducente	168	80.4	25	12	16	7.7
Desempeño laboral	7	3.3	156	74.6	46	22

Nota: *f*=frecuencia; %=porcentaje

En la Tabla 7, se evidencia que en las dimensiones desempeño de tarea predominó el nivel alto con el 85.2%; además, en la dimensión desempeño contextual lideró el nivel moderado con el 48.8%; sin embargo, el nivel bajo predominó en la dimensión desempeño contraproducente con el 80.4%. Finalmente, el 74.6% del personal de salud obtuvo un nivel moderado en la variable desempeño laboral.

**Tabla 8***Prueba de ajuste de normalidad*

Variables	K-S	Sig.
Agotamiento emocional	.156	.000
Despersonalización	.223	.000
Realización personal	.163	.000
Síndrome de burnout	.149	.000
Desempeño laboral	.104	.000

En la Tabla 8, se observa la prueba de Kolmogorov-Smirnov ( $n > 50$ ), evidenciando que para todos los casos no se evidencia distribución normal ( $p < 0.05$ ). Por ello, se empleará la estadística no paramétrica, específicamente la prueba de Spearman.

## 4.2 Prueba de hipótesis

### Hipótesis general:

H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.

H1: Existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.

### Tabla 9

*Correlación entre síndrome de burnout y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Síndrome de burnout	Rho	-0.15
	Sig.	0.02

En la Tabla 9, se manifiesta que el síndrome de burnout se correlaciona de modo inversa baja significativa con el desempeño laboral ( $\rho=-0.15$ ;  $p=0.02<0.05$ ), es así como se desestima la hipótesis nula; por lo que, existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María. De modo que, si el nivel de burnout de los trabajadores es elevado se observará una disminución del desempeño laboral.

### Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.

H1: Existe relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.

**Tabla 10***Correlación entre agotamiento emocional y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Agotamiento emocional	Rho	-0.17
	Sig.	0.01

En la Tabla 10, se manifiesta que el agotamiento emocional se correlaciona de modo inversa baja significativa con el desempeño laboral ( $\rho=-0.17$ ;  $p=0.01<0.05$ ), es así como se desestima la hipótesis nula; por lo que, existe relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María. De modo que, si el nivel de agotamiento emocional de los trabajadores es elevado se observará una disminución del desempeño laboral.

**Hipótesis específica 2:**

H0: No existe relación entre la despersonalización y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.

H1: Existe relación entre la despersonalización y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.

**Tabla 11***Correlación entre la despersonalización y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Despersonalización	Rho	-0.12
	Sig.	0.07

En la Tabla 11, se manifiesta que la despersonalización no se correlaciona significativamente con el desempeño laboral ( $\rho=-0.12$ ;  $p=0.07>0.05$ ), es así como no se

desestima la hipótesis nula; por lo que, no existe relación entre la despersonalización y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María. De modo que, si el nivel de despersonalización de los trabajadores es elevado no se observará precisamente una disminución del desempeño laboral.

### **Hipótesis específica 3:**

H0: No existe relación entre la realización personal y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.

H1: Existe relación entre la realización personal y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.

### **Tabla 12**

*Correlación entre la realización personal y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Realización personal	Rho	0.07
	Sig.	0.28

En la Tabla 12, se manifiesta que la realización personal no se correlaciona significativamente con el desempeño laboral ( $\rho=0.07$ ;  $p=0.28>0.05$ ), es así como no se desestima la hipótesis nula; por lo que, no existe relación entre la realización personal y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María. De modo que, si el nivel de realización personal de los trabajadores es elevado no se observará precisamente una disminución del desempeño laboral.

### **4.2 Discusión**

Tal como se ha indicado anteriormente, el síndrome del quemado es una complicación de gran importancia en el sector de salud. En relación con la hipótesis general, la cual fue existe

relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, se encontró que ambas variables se relacionaron significativamente en intensidad baja y de manera inversa ( $\rho=-0.15$ ;  $p=0.02<0.05$ ). Esto significa que si el nivel de burnout de los trabajadores es elevado se observará una disminución del desempeño laboral.

Este resultado sigue la línea investigativa hallada por Condezo (2021) realizada en profesionales de salud que laboran en el área de UCI en Lima, al encontrar que el desempeño laboral se correlacionó significativamente con el burnout ( $\rho=-0.271$ ;  $p<0.05$ ) de manera negativa y baja. En este sentido, también se alinea con lo encontrado por Mojonero y Rosas (2020) en profesionales de salud de un hospital de Arequipa, ya que se encontró que dichas variables se correlacionaron significativamente ( $\rho=-0.47$ ;  $p<0.05$ ) de manera negativa y moderada. Mientras que, se opone a lo encontrado por Mercado y Bertel (2023) en profesionales de salud en Bolivia, al encontrar que dichas variables no se relacionan entre sí ( $p>0.05$ ). De igual forma, los resultados de Días et al. (2022) producto del estudio realizado en profesionales ecuatorianos, si bien coincide al evidenciar una correlación significativa ( $p<0.01$ ) dicha relación fue de intensidad alta y de manera positiva ( $\rho=0.96$ ), esto se opone dado que en la presente investigación la relación fue negativa.

Es así como, se puede indicar que una disminución en la calidad de la atención, errores médicos y una menor satisfacción del paciente puede verse condicionada por la presencia de síntomas significativos de burnout en los trabajadores de salud. Además, el impacto en la salud mental de los trabajadores es considerable, con altos niveles de estrés, ansiedad, depresión y agotamiento que pueden resultar en ausentismo laboral, rotación de personal y problemas de salud a largo plazo, lo que indirectamente afectará la atención que reciben los pacientes, tal como lo señalan Cabrera et al. (2022).

Asimismo, respecto a la hipótesis específica 1, existe relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, se halló que ambas variables se relacionaron significativamente en intensidad baja y de manera inversa ( $\rho=-0.17$ ;  $p=0.01<0.05$ ). Esto significa que si el nivel de agotamiento emocional de los trabajadores es elevado se observará una disminución del desempeño laboral.

Este resultado se alinea con lo encontrado por Ccoscco (2020) en profesionales de salud de un hospital de Lima, ya que se encontró que el agotamiento emocional se correlacionó significativamente con el desempeño laboral ( $\rho=-0.74$ ;  $p<0.05$ ). De la misma manera, Vega (2020) investigó a profesionales de salud del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, ubicado en la provincia de Callao en Lima, hallando que también hay una correlación significativa entre dichas variables ( $\rho=-0.52$ ;  $p<0.05$ ). Mientras que, se opone a lo encontrado por Mercado y Bertel (2023) en profesionales de salud en Bolivia, al encontrar que dichas variables no se relacionan entre sí ( $p=0.45>0.05$ ), así como también, se opone al estudio de Condezo (2021) en trabajadores peruanos al encontrar que el desempeño laboral no se correlacionó con el agotamiento emocional ( $\rho=0.192$ ;  $p>0.05$ ).

Por lo tanto, se puede señalar que la existencia de una relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral puede tener un impacto negativo en la salud mental de los trabajadores, afectando su bienestar psicológico y su capacidad para brindar atención de calidad a los pacientes. Este agotamiento puede manifestarse en forma de fatiga, falta de motivación y disminución en la empatía hacia los pacientes, lo que a su vez puede comprometer la eficacia de la atención médica y aumentar el riesgo de errores médicos (Córdoba et al., 2021).

Además, respecto a la hipótesis específica 2, la cual fue existe relación entre la despersonalización y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María,

se halló que ambas variables no se relacionaron significativamente ( $\rho=-0.17$ ;  $p=0.07>0.05$ ). Esto significa que si el nivel de despersonalización de los trabajadores es elevado no se observará precisamente una disminución del desempeño laboral.

Este resultado se alinea con lo encontrado por Condezo (2021) en trabajadores peruanos al encontrar que el desempeño laboral no se correlacionó con la despersonalización ( $\rho=0.08$ ;  $p>0.05$ ). Mientras que, se opone a lo encontrado por Mojonero y Rosas (2020) en personal de enfermería de un centro de salud en Arequipa, al encontrar que dichas variables se relacionan significativamente ( $\rho=-0.45$ ;  $p<0.05$ ). De la misma manera, Vega (2020) investigó a profesionales de salud hallando que también hay una correlación significativa entre dichas variables ( $\rho=-0.52$ ;  $p<0.05$ ). De igual manera, con la investigación de Ccoscco (2020) dado que encontró la despersonalización se correlacionó significativamente con el desempeño laboral ( $\rho=-0.62$ ;  $p<0.05$ ).

Es así como, el hallazgo de que no existe una relación entre la despersonalización y el desempeño laboral sugiere que otros factores pueden influir en el rendimiento laboral. Sin embargo, este fenómeno puede tener graves repercusiones en la salud mental de los trabajadores, generando estrés, agotamiento emocional y disminución del bienestar psicológico. Esto, a su vez, puede afectar negativamente su capacidad para brindar atención de calidad a los pacientes, comprometiendo la relación terapéutica, aumentando el riesgo de errores médicos y disminuyendo la satisfacción laboral y del paciente. Es esencial abordar la despersonalización y promover un entorno laboral que fomente el bienestar emocional y la conexión humana para garantizar tanto la salud mental de los trabajadores de la salud como la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes (Aponte et al., 2020).

Finalmente, respecto a la hipótesis específica 3, la cual fue existe relación entre la realización personal y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María,

se halló que ambas variables no se relacionaron significativamente ( $\rho=0.07$ ;  $p=0.28>0.05$ ). Esto significa que si el nivel de realización personal de los trabajadores es elevado no se observará precisamente una disminución del desempeño laboral.

Este resultado se alinea con lo encontrado por Condezo (2021) en trabajadores peruanos al encontrar que el desempeño laboral no se correlacionó con la realización personal ( $\rho=0.07$ ;  $p>0.05$ ). Mientras que, se opone a lo encontrado por Mojonero y Rosas (2020) en personal de enfermería de un centro de salud en Arequipa, al encontrar que dichas variables se relacionan significativamente ( $\rho=-0.25$ ;  $p<0.05$ ). De la misma manera, Vega (2020) investigó a profesionales de salud del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren hallando que también hay una correlación significativa entre dichas variables ( $\rho=0.59$ ;  $p<0.05$ ). De igual manera, con la investigación de Ccoscco (2020) dado que encontró la realización personal se correlacionó significativamente con el desempeño laboral ( $\rho=0.89$ ;  $p<0.05$ )

Es así como, la falta de relación entre la realización personal y el desempeño laboral en el personal de salud implica que el nivel de logro que el personal percibe sobre sí mismo no influye directamente en su rendimiento. Esta desconexión puede generar un impacto negativo en la salud mental de los trabajadores al sentir una falta de propósito o gratificación en su labor, lo que puede desencadenar estrés, ansiedad o agotamiento emocional. Esta situación, a su vez, puede afectar su rendimiento en el cuidado de los pacientes, disminuyendo la calidad de la atención y aumentando el riesgo de cometer errores médicos. Es crucial abordar esta brecha entre la realización personal y el desempeño laboral para promover la salud mental de los trabajadores y mejorar la calidad del cuidado que brindan a los pacientes (Ancco et al., 2023).

Durante el desarrollo de esta investigación, se identificó una restricción significativa en el acceso a la muestra debido a que la recolección de datos coincidió con el período

vacacional de algunos participantes. Este desafío surgió porque el departamento de recursos humanos autorizó la aplicación de las encuestas durante ese tiempo, lo que limitó la disponibilidad de los encuestados y, por ende, la representatividad de los datos obtenidos. Por tal motivo, se amplió el tiempo de aplicación extendiéndose a otros participantes con el objetivo de completar el tamaño muestral.

Esta limitación sugiere la necesidad de una coordinación más estrecha entre los investigadores y los departamentos de recursos humanos para asegurar que las encuestas se realicen en momentos más adecuados, optimizando así la participación y la calidad de los datos recopilados. Además, plantea la posibilidad de implementar estrategias adicionales, como la recolección de datos en múltiples fases o el uso de métodos complementarios, para mitigar las limitaciones asociadas con la disponibilidad de los participantes.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

1. El síndrome de burnout se correlaciona de modo inversa y significativa con el desempeño laboral ( $\rho=-0.15$ ;  $p=0.02<0.05$ ). De modo que, si el nivel de burnout de los trabajadores es elevado se observará una disminución del desempeño laboral.
2. El agotamiento emocional se correlaciona de modo inversa y significativa con el desempeño laboral ( $\rho=-0.17$ ;  $p=0.01<0.05$ ). De modo que, si el nivel de agotamiento emocional de los trabajadores es elevado se observará una disminución del desempeño laboral.
3. La despersonalización no se correlaciona significativamente con el desempeño laboral ( $\rho=-0.17$ ;  $p=0.07>0.05$ ). De modo que, si el nivel de despersonalización de los trabajadores es elevado no se observará precisamente una disminución del desempeño laboral.
4. La realización personal no se correlaciona significativamente con el desempeño laboral ( $\rho=0.07$ ;  $p=0.28>0.05$ ). De modo que, si el nivel de realización personal de los trabajadores es elevado no se observará precisamente una disminución del desempeño laboral.

## 5.2 Recomendaciones

1. Para la comunidad científica se propone realizar estudios que investiguen otras posibles causas de riesgos que detonen el estrés crónico en el contexto laboral, como el impacto de la tecnología en el lugar de trabajo, la interacción entre lo laboral y lo personal, o la influencia de la cultura organizacional.
2. Para el área de recursos humanos del centro de salud se propone desarrollar e implementar programas de bienestar que promuevan el autocuidado, la resiliencia y el equilibrio de la vida personal y el trabajo de los colaboradores.
3. Se recomienda fomentar un Ambiente de Apoyo mediante la creación de un entorno de trabajo que fomente la comunicación abierta, el apoyo entre compañeros y el reconocimiento del trabajo bien hecho. Esto puede incluir la implementación de programas de mentoría y una cultura organizacional que priorice el bienestar.
4. Para los colaboradores se propone proporcionar oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para que el personal pueda mejorar sus habilidades y competencias. Esto no solo mejorará el desempeño laboral, sino que también puede aumentar la plenitud profesional y reducir el riesgo del estrés crónico laboral.
5. Para el sistema de salud público peruano se propone desarrollar e implementar políticas específicas de gestión de recursos humanos que aborden las necesidades y preocupaciones del personal de salud. Esto podría incluir la mejora de las condiciones laborales, la regulación de las horas de trabajo, el establecimiento de programas de soporte emocional y la garantía de tareas equitativas.

## REFERENCIAS

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado*. Cengage Learning.
- Ancco, R. D., Quispe, G. R., Calderón, D. G., Pacompia, J. F. y Quispe, J. R. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *VIVE. Revista de Investigación en Salud*, 6(17), 491-502.  
<http://www.scielo.org.bo/pdf/vrs/v6n17/a8-491-502.pdf>
- Andrés, E. (2022). *El estrés laboral en las organizaciones a consecuencia del COVID-19* [Tesis de licenciatura, Universidad de Valladolid]. Repositorio Institucional - Universidad de Valladolid.  
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/55013/TFG-O-2138.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aponte, V., García, F., Pinto, B., Illanes, R., Roth, E. y Taboada, R. (2020). Calidad de vida relacionada a la compasión, burnout y sobrecarga del cuidador en enfermeras/os bolivianos. *Psychologia*, 14(2), 49-59.  
<https://revistas.usb.edu.co/index.php/Psychologia/article/view/4712/3823>
- Baldonado, M., Dos Santos, M. C., Pavan, P. C., Sánchez, M., Rodríguez, F. J. y Mosteiro, M. P. (2019). Síndrome burnout en trabajadores de enfermería brasileños y españoles. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 37, e3192.  
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/H4fNN6VPDXZvnZk3MxzzJpc/?format=pdf&lang=e>

- Cabrera, R. A., García, H. D., Tapia, M. G. y López, O. R. (2022). La salud mental y ansiedad en los espacios de trabajo. Estrategias de mitigación. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 621-639. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2829/6542>
- Casas, J., Repullo, J. R. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten Primaria*, 31(8), 527-538. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Castillo, D. Y., Bravo, M. R., Esquivel, J. T., Esquivel, M. N. y Salgado, F. C. (2022). Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en un hospital público – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 8256-8271. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3995/6058>
- Castro, H. M., Prieto, M. A. y Muñoz, A. M. (2022). Prevalencia de síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia de covid-19 y factores asociados. Estudio de corte transversal. *Medicina*, 82(4), 479-486. <http://www.scielo.org.ar/pdf/medba/v82n4/1669-9106-medba-82-04-479.pdf>
- Ccoscco, A. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima - 2020* [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional - Universidad Norbert Wiener. [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4829/T061\\_70076642\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4829/T061_70076642_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chávez, P. (2021). *Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia* [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional - Universidad Estatal de Milagro.

<https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5871/CHAVEZ%20GONZALEZ%20PATRICIO%20ARTICULO.pdf?sequence=1>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. M McGraw-Hill.

Condezo, G. E. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58238/Condezo\\_MGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58238/Condezo_MGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Condori-Ojeda, P. (2020). *Niveles de investigación*. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/17.pdf>

Córdoba, D. N., Sanz, D., Medina, A. M., Buitrago, M. T. y Sierra, A. M. (2021). Fatiga por compasión y agotamiento profesional en personal de salud ante el duelo y muerte en contextos hospitalarios. *Saúde Soc. São Paulo*, 30(3), 1-11. <https://www.scielosp.org/pdf/sausoc/2021.v30n3/e200478/es>

Davis, K. y Newstrom, J. (2013). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Prentice-Hall Hispanoamericana

Del Valle, G. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Atención Primaria*, 53(5), 102017. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102017>

Diario El Peruano. (2023). *Estrés laboral: ¿Qué es el síndrome de Burnout y cómo puedo prevenirlo en mi empresa?* <https://www.elperuano.pe/noticia/213358-estres-laboral-que-es-el-sindrome-de-burnout-y-como-puedo-prevenirlo-en-mi-empresa>

Días, S. K., García, S. M. y Yáñez, A. C. (2022). Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia COVID 19. *Horizonte de*

*Enfermería*, 33(2), 123-131.

<https://revistanorte grande.uc.cl/index.php/RHE/article/view/50993/43401>

Durango, N. M. y Espitia, D. (2022). *Incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la clínica Zayma De Montería* [Tesis de licenciatura, Universidad de Córdoba]. Repositorio Institucional - Universidad de Córdoba.

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/6528/INFORME%20FINAL%20Natalia%20Durango%20Guzm%c3%a1n%20y%20Daniela%20Espitia%20Hernande.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.

Geraldo, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81.

[https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/263847499\\_Burned-Out/links/0a85e53c081b2b0bd5000000/Burned-Out.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/263847499_Burned-Out/links/0a85e53c081b2b0bd5000000/Burned-Out.pdf)

Gutiérrez, G. A., Celis, M. A., Moreno, S., Farias, F. y Suárez, J. J. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de la Neurociencia*, 11(4), 305-309.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>

Herzberg, F. (1966). *Work and The Nature of Man*. World Publishing Company.

Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The motivation to Work*. Wiley.

Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8054554.pdf>

- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 9(5), 16-22.  
[https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/263847499\\_Burned-Out/links/0a85e53c081b2b0bd5000000/Burned-Out.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/263847499_Burned-Out/links/0a85e53c081b2b0bd5000000/Burned-Out.pdf)
- Maslach, C. (1976). Burn-out. *Human behaviour*, 5(9), 16-22.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual*. Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. En Sanders, G. y Suls, J. (Eds.). *Social psychology of health and illness*.
- Mercado, A. F. y Bertel, J. D. (2023). *Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en una organización del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre* [Tesis de licenciatura, Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN]. Repositorio Institucional - Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN.  
<https://repositorio.cun.edu.co/bitstream/handle/cun/4053/S%c3%adndrome%20de%20Burnout%20y%20su%20Influencia%20en%20el%20desempe%c3%b1o%20laboral%20en%20una%20organizaci%c3%b3n%20del%20sector%20de%20salud%20en%20la%20ciudad%20de%20Si.docx.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Educación del Gobierno de Chile. (2023). “*Efectos de la pandemia en la salud mental y en la convivencia de las comunidades educativas: Estado del arte de la investigación nacional e internacional*”. MINEDUC.

[https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/19441/EVIDENCIA%20CIAS%2057\\_2023\\_fd01.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/19441/EVIDENCIA%20CIAS%2057_2023_fd01.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mojonero, J. D. y Rosas, M. D. (2020). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital regional III Honorio Delgado Arequipa 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional - Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1562/3/Magaly%20Daleska%20Rosas%20Hilario.pdf>
- Muñoz, A., Zevallos, J. M., Arias, W. K., Jara, J., Chquipalla, M., Alarcón, X., Velazco, J. y Salazar, M. M. (2021). Síndrome de Burnout en trabajadores de salud del Hospital de Arequipa (Perú) durante la pandemia. *Revista Chilena de Neuro-psiquiatria*, 60(3), 262-272. <https://www.scielo.cl/pdf/rchnp/v60n3/0717-9227-rchnp-60-03-0262.pdf>
- Ochoa, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación. Complejo asistencial de Zamora CERSO*. [https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl\\_2019\\_libro\\_diseno\\_y\\_analisis\\_de\\_investigacion.pdf](https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf)
- Olivares, S., Olmos, C., Ruiz-Tagle, J. y Campaña, G. (2022). Prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de la salud durante la pandemia de COVID-19 en una clínica privada de Chile. *Revista de Medicina de Chile*, (150), 1342-1350. <https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v150n10/0717-6163-rmc-150-10-1342.pdf>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 59-63. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*.

[https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_856931/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang-es/index.htm)

Organización Mundial de la Salud (2022). *En tiempos de estrés, haz lo que importa: Una guía ilustrada*. Organización Mundial de la Salud. [https://www.who.int/docs/default-source/mental-health/sh-2020-spa-3-web.pdf?sfvrsn=34159a66\\_2](https://www.who.int/docs/default-source/mental-health/sh-2020-spa-3-web.pdf?sfvrsn=34159a66_2)

Oyola, A. E. (2021). *Validación del constructo y confiabilidad de la escala de Maslach para el tamizaje de síndrome del trabajador quemado en médicos peruanos* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16483/Oyola\\_ga.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16483/Oyola_ga.pdf?sequence=1)

Palma, S., (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Editora CARTOLAN EIRL.

Pineda, J. A., Salazar, L. A., Zaragoza, W. A. y Silva, G. I. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *COMMERCIUM PLUS*, 5(1). <https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumpius/article/view/638/893>

Robbins, S. P. (2004). *Organization theory: structure, design and applications*. Prentice Hall.

Rodríguez, K. P. y Lechuga, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Académica Escuela de Negocios*, (87), 79-101. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-79.pdf>

Saborío, L. y Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*, 32(1), 1-6. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Serna, D. S. y Martínez, L. M. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Correo Científico Médico*, 24(1).  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2020/ccm201v.pdf>
- Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación*. Jorge Sucasaire Pilco.  
[http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3096/1/Orientaciones\\_para\\_seleccion\\_y\\_calculo\\_del\\_tama%C3%B1o\\_de\\_muestra\\_de\\_investigacion.pdf](http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3096/1/Orientaciones_para_seleccion_y_calculo_del_tama%C3%B1o_de_muestra_de_investigacion.pdf)
- Tejeda, P. M. (2023). *Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en colaboradores: revisión aplicada* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional - Universidad de Lima.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18264/T018\\_73035\\_815\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18264/T018_73035_815_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vega, C. P. (2020). *Síndrome de burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización – COVID 19. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional - Universidad Autónoma de Ica.  
<http://www.repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/autonomaieca/861/1/Cecilia%20Pamela%20Vega%20Povis.pdf>



## ANEXOS

### Anexos 1. Matriz de consistencia

Título: Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de salud del hospital de Tingo María, Huánuco - 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema General:</b> ¿Existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Existe relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023?</li> <li>- ¿Existe relación entre la despersonalización y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023?</li> <li>- ¿Existe relación entre la realización personal y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General:</b> Evaluar la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar la relación que existe entre agotamiento emocional y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.</li> <li>- Evaluar la relación entre la despersonalización y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.</li> <li>- Evaluar la relación entre la realización personal y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa inversa entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe relación significativa inversa entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.</li> <li>- Existe relación significativa inversa entre la despersonalización y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.</li> <li>- Existe relación significativa inversa entre la realización personal y desempeño laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Síndrome de burnout</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agotamiento emocional</li> <li>2. Despersonalización</li> <li>3. Realización personal</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Desempeño laboral</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desempeño de tarea</li> <li>2. Desempeño contextual</li> <li>3. Desempeño contraproducente</li> </ol>	<p><b>Tipo:</b> Básica, correlacional</p> <p><b>Método:</b> hipotético-deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental transversal</p> <p><b>Población:</b> 209 profesionales de salud</p> <p><b>Muestra:</b> 209 profesionales de salud</p> <p><b>Instrumento 1:</b> Inventario de burnout de Maslach</p> <p><b>Instrumento 2:</b> Cuestionario de desempeño laboral</p>

## Anexo 2. Instrumentos de medición

### Inventario de burnout de Maslach

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

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días

N°	Ítem	1	2	3	4	5	6	7
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							

12	Me siento muy enérgico en mi trabajo							
13	Me siento frustrado por el trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas							

## Cuestionario de desempeño laboral

Estimado(a) reciba un cordial saludo. Agradecemos leer detenidamente y con atención, indicar con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante el tiempo que lleva laborando. Luego seleccione la alternativa que mejor describa su opinión.

Marque con una "X" según la escala siguiente:

- Nunca = 1
- Casi Nunca = 2
- A veces = 3
- Casi siempre = 4
- Siempre = 5

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He sido capaz de establecer prioridades.					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
4	He gestionado bien mi tiempo.					
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8	He asumido responsabilidades adicionales.					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
11	He empeorado los problemas del trabajo.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

### Anexo 3: Validez del instrumento

**Tabla 1A**

*Estadísticos descriptivos para los ítems del Inventario de burnout de Maslach*

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>M</b>	<b>DS</b>	<b>AS</b>	<b>K</b>	<b>IHC</b>	<b><math>\alpha</math></b>	<b>r-it</b>	<b>h<sup>2</sup></b>	<b>Aceptado</b>
SB1	42	36	2	10	2	4	4	2.22	1.632	1.453	1.034	.409	.724	.528**	.833	Sí
SB2	22	32	6	24	2	6	8	3.02	1.846	.821	-.278	.420	.720	.505**	.525	Sí
SB3	40	22	10	14	0	8	6	2.60	1.884	1.106	.134	.394	.723	.566**	.632	Sí
SB4	8	6	4	8	2	42	30	5.36	1.903	-1.264	.350	.274	.770	.142**	.700	Sí
SB5	68	14	10	2	2	0	4	1.72	1.415	.548	.709	.392	.747	.379**	.290	Sí
SB6	66	18	4	6	4	2	0	1.70	1.249	1.575	1.212	.501	.722	.412**	.593	Sí
SB7	2	2	10	8	6	26	46	5.76	1.598	-1.278	.689	.441	.778	.296**	.826	Sí
SB8	32	22	4	16	6	18	2	3.04	1.979	.485	-1.271	.363	.727	.512**	.312	Sí
SB9	12	10	2	6	4	22	44	5.22	2.234	-.963	-.696	.400	.787	.189**	.535	Sí
SB10	50	26	6	12	2	0	4	2.06	1.504	1.169	1.052	.381	.728	.541**	.735	Sí
SB11	68	16	6	2	6	0	2	1.70	1.344	1.312	1.219	.361	.732	.343**	.536	Sí
SB12	2	14	6	12	12	22	32	5.12	1.870	-.669	-.875	.371	.777	.226**	.559	Sí
SB13	48	24	0	10	14	4	0	2.30	1.657	.984	-.568	.398	.725	.542**	.783	Sí
SB14	52	18	8	12	2	0	8	2.26	1.805	1.446	1.484	.433	.719	.488**	.767	Sí
SB15	68	12	2	12	0	0	6	1.88	1.649	1.076	1.681	.396	.725	.549**	.560	Sí
SB16	72	8	4	10	6	0	0	1.70	1.282	1.623	1.167	.493	.722	.557**	.726	Sí
SB17	8	4	8	6	12	24	38	5.34	1.934	-1.087	.015	.408	.778	.274**	.594	Sí
SB18	12	10	4	4	4	28	38	5.14	2.213	-.925	-.761	.301	.787	.146**	.695	Sí
SB19	8	8	8	6	0	34	36	5.50	1.810	-1.356	.912	.366	.770	.137**	.525	Sí
SB20	48	16	12	16	2	2	4	2.30	1.644	1.274	1.077	.497	.714	.480**	.607	Sí
SB21	6	22	12	14	12	22	12	4.18	1.913	-.049	-1.352	.219	.777	.397**	.505	Sí
SB22	72	6	4	12	2	4	0	1.78	1.433	1.405	1.263	.526	.717	.551**	.673	Sí

## Análisis factorial

**Tabla 2A**

*Prueba de KMO y Bartlett del Inventario de burnout de Maslach*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.798
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1046.113
	gl	231
	Sig.	,000

**Tabla 3A**

*Matriz de varianza total explicada del Inventario de burnout de Maslach*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8.659	39.359	39.359	8.659	39.359	39.359	6.265	28.479	28.479
2	2.485	11.294	50.652	2.485	11.294	50.652	4.194	19.066	47.545
3	2.269	10.312	60.964	2.269	10.312	60.964	2.952	13.420	60.964

**Tabla 4A**

*Matriz de componente rotado Inventario de burnout de Maslach*

Ítem	1	2	3
SB22	.785		
SB16	.749	.403	
SB6	.741		
SB1	.736	.540	
SB13	.716		
SB20	.693		
SB15	.666		
SB2	.664		
SB11	.639		
SB14	.631		.554
SB3	.596	.413	
SB8	.538		
SB5			
SB7		.808	
SB18		.798	
SB17		.733	
SB12		.719	
SB19		.663	

SB4		.812
SB21		.686
SB10	.567	.638

**Tabla 5A***Estadísticos descriptivos para los ítems del Cuestionario de desempeño laboral*

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>M</b>	<b>DS</b>	<b>AS</b>	<b>K</b>	<b>IHC</b>	<b><math>\alpha</math></b>	<b>r-it</b>	<b><math>h^2</math></b>	<b>Aceptado</b>
DL1	0	2	28	40	30	3.98	.820	-.193	-.926	.609	.754	.735**	.667	Sí
DL2	0	14	10	42	34	3.96	1.009	-.786	-.360	.700	.740	.624**	.741	Sí
DL3	6	8	10	46	30	3.86	1.125	-1.147	.791	.656	.743	.526**	.739	Sí
DL4	2	14	16	64	4	3.54	.862	-1.124	.657	.812	.734	.795**	.848	Sí
DL5	12	8	38	42	0	3.10	.995	-.984	.017	.768	.733	.650**	.823	Sí
DL6	4	14	30	50	2	3.32	.891	-.871	.202	.729	.741	.696**	.731	Sí
DL7	4	22	48	26	0	2.96	.807	-.411	-.254	.690	.747	.747**	.664	Sí
DL8	14	20	52	14	0	2.66	.895	-.506	-.385	.614	.752	.726**	.669	Sí
DL9	12	20	54	14	0	2.70	.863	-.556	-.169	.596	.754	.602**	.728	Sí
DL10	14	22	42	18	4	2.76	1.041	-.058	-.395	.397	.772	.546**	.851	Sí
DL11	70	28	0	2	0	1.34	.593	1.191	6.742	.350	.814	.336**	.707	Sí
DL12	62	26	10	2	0	1.52	.762	1.369	1.230	.299	.821	.262**	.795	Sí
DL13	52	30	16	2	0	1.68	.819	.897	-.171	.165	.814	.119**	.704	Sí
DL14	64	30	6	0	0	1.42	.609	1.165	.391	.446	.820	.442**	.685	Sí

**Tabla 6A***Prueba de KMO y Bartlett del Cuestionario de desempeño laboral*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.787
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	543.686
	gl	91
	Sig.	.000

**Tabla 7A***Matriz de varianza total explicada del Cuestionario de desempeño laboral*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7.335	52.396	52.396	7.335	52.396	52.396	4.948	35.343	35.343
2	1.885	13.466	65.862	1.885	13.466	65.862	3.651	26.080	61.423
3	1.133	8.093	73.955	1.133	8.093	73.955	1.754	12.532	73.955

**Tabla 8A***Matriz de componente rotado Cuestionario de desempeño laboral*

Ítem	1	2	3
DL5	.859		
DL9	.848		
DL4	.813		
DL7	.758		
DL6	.727		
DL2	.703	.469	
DL3	.674	.515	
DL12		.882	
DL11		.802	
DL13		.755	
DL14		.700	
DL1	.526	.551	
DL10			.901
DL8	.571		.582

## **Anexo 4: Confiabilidad del instrumento**

**Tabla 9A**

*Confiabilidad del Inventario de burnout de Maslach*

<b>Dimensión/Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Agotamiento emocional	0.86
Despersonalización	0.74
Realización personal	0.83
Síndrome de burnout	0.85

**Tabla 10A**

*Confiabilidad del Cuestionario de desempeño laboral*

<b>Dimensión/Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Desempeño de tarea	0.92
Desempeño contextual	0.85
Desempeño contraproducente	0.84
Desempeño laboral	0.74

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 05 de julio de 2024

Investigador(a)  
**Margaret Tello Castro**  
Exp. N°: 0475-2024

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en personal de salud del Hospital de Tingo María, Huánuco - 2023” Versión 01 con fecha 29/05/2024.**
- Formulario de Consentimiento Informado **Versión 01 con fecha 29/05/2024.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Margaret Tello Castro.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



**Raul Antonio Rojas Ortega**  
**Presidente**

**Comité Institucional de Ética para la Investigación**  
**UPNW**

## **Anexo 6: Formato de consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Instituciones:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigadores:** Margaret Tello Castro

**Título:** “Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de salud del hospital de Tingo María, Huánuco - 2023.”

#### **Propósito del estudio**

Se le invita a ser parte de en un estudio llamado: “Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal de salud del hospital de Tingo María, Huánuco - 2023”, desarrollado por Margaret Tello Castro, bachiller de la Universidad Privada Norbert Wiener con el propósito de determinar la relación entre burnout y desempeño laboral en el personal de salud.

#### **Procedimientos**

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Inventario de burnout de Maslach
- Cuestionario de desempeño laboral

La encuesta puede demorar unos 30 minutos. Los resultados se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos** Ninguno

**Beneficios** Ninguno

**Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad**

Se almacenará la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

### **Derechos del paciente**

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Margaret Tello Castro al número +51 988 586 198 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

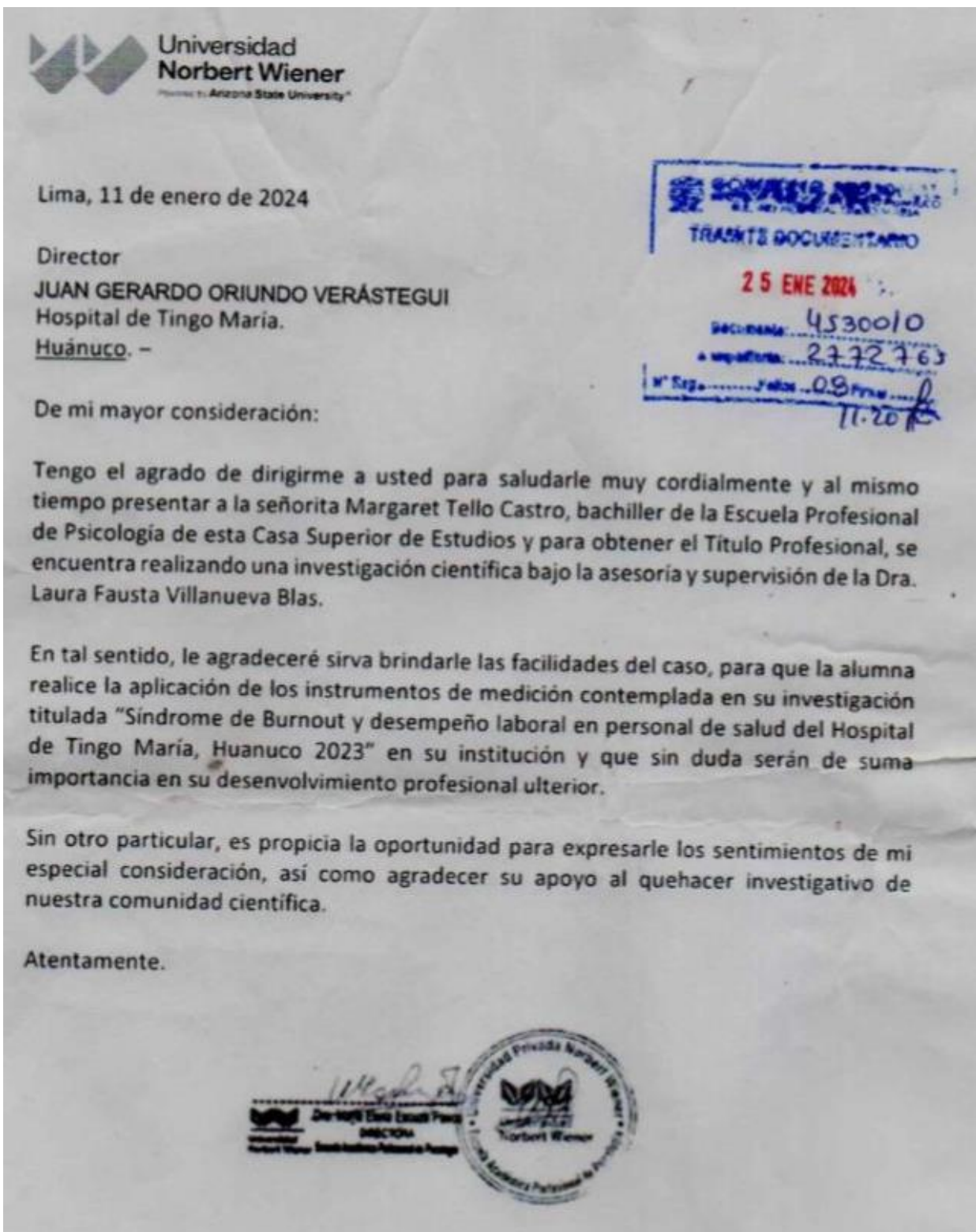
### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M Tello', is positioned above a horizontal line. The signature is written in a cursive style with a large 'M' and 'Tello' written in a more legible, slightly stylized font.

Margaret Tello Castro  
DNI: 72477965

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



## **Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin**

## ● 19% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 15% Internet database
- 6% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 16% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>uwiener on 2024-10-14</b> Submitted works	3%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	3%
3	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	1%
5	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-10-14</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2024-01-10</b> Submitted works	<1%
7	<b>repositorio.autonmadeica.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%