

Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú

Burnout síndrome and work performance in the health sector of Peru

Síndrome de burnout e desempenho no trabalho no setor de saúde do Peru

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:
<https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i17.240>

Ruth Deysi Ancco Choquecondo¹ 

rancoc@ucvvirtual.edu.pe

Grisely Rosalie Quispe Vilca² 

gquispev@unjbg.edu.pe

Dennys Geovanni Calderón Paniagua² 

ddcalderonp@unjbg.edu.pe

Juan Francisco Pacompia Toza³ 

juapacompia@virtual.upt.pe

Julisa del Rosario Quispe Vilca¹ 

gquispevi14@ucvvirtual.edu.pe

¹Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú

²Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna, Perú

³Universidad Privada de Tacna. Tacna, Perú

Artículo recibido el 27 de marzo 2023 / Aceptado el 24 de abril 2023 / Publicado el 8 de mayo 2023

RESUMEN

El sector de la salud se encuentra actualmente con una alta demanda de atención tanto en la atención primaria como de emergencia dentro de los centros hospitalario. Por ello, los profesionales de la salud tienen una alta probabilidad de desarrollar cuadros de estrés laboral por las características de su trabajo, y la rapidez en la atención con la cual tienen que lidiar día tras día. **Objetivo.** Evaluar la relación del síndrome de burnout con el desempeño laboral en el sector salud de Perú. **Materiales y métodos.** El estudio se estableció bajo el enfoque cuantitativo, de análisis correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal. La muestra considerada fue de 75 servidores de salud perteneciente a un centro de salud del territorio peruano; como la técnica se usó encuesta y el instrumento el utilizado fue el cuestionario tipo Likert. **Resultados.** Se evidencio que un 41,4% los encuestados consideran que existe un alto nivel de síndrome de burnout, y que se tiene un nivel regular de desempeño laboral en un 45,3%, adicionalmente un valor de -0,637 de Rho de Spearman con una significancia de 0,000. **Conclusiones.** El síndrome de burnout se relaciona de forma negativa moderada con el desempeño laboral en el sector salud del Perú, denotando que en la medida que se tenga un nivel bajo de síndrome de burnout, genera un mejor desempeño laboral y viceversa.

Palabras clave: Agotamiento Profesional; Evaluación del Rendimiento de Empleados; Atención Hospitalaria

ABSTRACT

The health sector is currently facing a high demand for care in both primary care and emergency care within hospital centers. Therefore, health professionals have a high probability of developing occupational stress due to the characteristics of their work, and the speed of care with which they have to deal day after day. **Objective.** To evaluate the relationship between burnout syndrome and work performance in the Peruvian health sector. **Materials and methods.** The study was established under a quantitative approach, correlational analysis, with a non-experimental, cross-sectional design. The sample considered was 75 health workers belonging to a health center in Peru; the technique used was a survey and the instrument used was a Likert-type questionnaire. **Results.** It was found that 41.4% of the respondents consider that there is a high level of burnout syndrome, and that 45.3% have a regular level of work performance, in addition to a value of -0.637 of Spearman's Rho with a significance of 0.000. **Conclusions.** burnout syndrome is moderately negatively related to work performance in the Peruvian health sector, indicating that the lower the level of burnout syndrome, the better the work performance and vice versa.

Key words: burnout, Professional; Employee Performance Appraisal; Hospital Care

RESUMO

Atualmente, o setor de saúde enfrenta uma alta demanda tanto de atendimento primário quanto de atendimento de emergência em hospitais. Como resultado, os profissionais de saúde têm uma alta probabilidade de desenvolver estresse relacionado ao trabalho devido às características de seu trabalho e à velocidade do atendimento com que têm de lidar diariamente. **Objetivo.** Avaliar a relação entre a síndrome de burnout e o desempenho no trabalho no setor de saúde no Peru. **Materiais e métodos.** O estudo foi realizado com uma abordagem quantitativa, análise correlacional, com um desenho não experimental e transversal. A amostra considerada foi de 75 profissionais de saúde pertencentes a um centro de saúde no Peru; a técnica utilizada foi uma pesquisa e o instrumento utilizado foi um questionário do tipo Likert. **Resultados.** Verificou-se que 41,4% dos entrevistados consideraram que há um alto nível de síndrome de burnout e que 45,3% têm um nível regular de desempenho no trabalho, além de um valor de -0,637 de Spearman's Rho com uma significância de 0,000. **Conclusões.** A síndrome de burnout está moderadamente relacionada de forma negativa ao desempenho no trabalho no setor de saúde peruano, indicando que quanto menor o nível de síndrome de burnout, melhor o desempenho no trabalho e vice-versa.

Palavras-chave: Esgotamento Profissional; Avaliação de Desempenho Profissional; Assistência Hospitalar

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el padecimiento por estrés se ha vuelto una afección común y cada vez más frecuente en la población mundial, evidenciando su impacto en demasía en el ámbito profesional y en el desarrollo personal, considerándose como una epidemia moderna, causante de grandes estragos en el desarrollo personal a nivel físico, psicológico que afecta el desarrollo de un gran porcentaje de la población, hasta el punto de repercutir en el desempeño laboral sin excepción (1). Los profesionales de la salud tienen una alta probabilidad de desarrollar cuadros de estrés laboral por las características de su trabajo, debido a la rapidez en la atención con la cual tienen que lidiar día a día, por la relación interpersonal con los pacientes, el entorno laboral y la capacidad de respuesta inmediata ante las emergencias, teniendo como resultado final profesionales estresados y con rendimiento laboral reducido según plantearon las instituciones internacionales en esta materia (2).

Otros datos relevan que el cansancio emocional ha sido persistente en los cirujanos generales, padeciéndolo el 50% de estos profesionales; la segunda dimensión que hace referencia a la despersonalización latente que alcanza el 58,5% en los profesionales de la especialidad de neurocirugía; y finalmente en la dimensión de baja realización en el ámbito laboral se evidencia por completo en diferentes profesionales que conformaron el área de

traumatología, concluyendo la existencia de diferentes factores para desarrollar el síndrome de burnout y su padecimiento en los profesionales, los cuales giran en torno a sus horarios laborales, su lugar de trabajo y considerando finalmente que la atención a casos de emergencia es el principal factor de desarrollar el síndrome (3).

Asimismo, la existencia de un vínculo desfavorable que disgrega el síndrome de burnout en relación al desempeño laboral en el ámbito de la salud, se manifestó como un problema en los profesionales que requiere una enorme inversión económica para la mejora de dicho servicio, lo cual repercutirá en un mejor funcionamiento de las instituciones dedicadas a la salud (4). Otros datos revelan que el 33% de los maestros considera el estrés en el nivel moderado, evidenciando un alto porcentaje en los docentes que bordeaban los 54 años de edad; tomando relevancia como factores determinantes las condiciones de trabajo puesto que a posterior acarrearía diferentes enfermedades físicas y psicológicas, por lo cual es importante mejorar la convivencia en el centro de trabajo (5).

Algunos estudios en Perú, destacan un nivel moderado del síndrome de burnout, enviando la existencia de una relación moderada al síndrome y la afectación con la cual repercute en el desempeño laboral, evidenciado así una relación inversa (6). Otro estudio establece que si se logra menores porcentajes de trabajadores de enfermería afectados con el síndrome de burnout su rendimiento será más productivo y viceversa,

si no se trabaja este aspecto las repercusiones también aumentarían (7).

En tal escenario, los trabajadores de salud vienen sufriendo del síndrome de burnout, ligado a factores estresantes, producidos por los entornos laborales altamente exigentes y competitivos, como lo son las instituciones que brindan el servicio de salud, en las cuales se ha demostrado mediante diferentes investigaciones que sus trabajadores presentar altos índices de agotamiento laboral (8). Es relevante mencionar que el síndrome de burnout se presenta como una fatiga progresiva física y mental que puede llegar a modificar la personalidad del trabajador, así como su autoestima, entre otros aspectos, generando en el entorno un el estrés laboral prolongado en el tiempo (8).

De acuerdo a las tasas mencionadas se puede interpretar un aumento con relación síndrome de burnout, lo que lo convierte en un problema de salud pública, considerando que su perjuicio abarca a todos los trabajadores sin diferenciar de rangos o jerarquías, así mismo repercute altamente en el desempeño de su labor (9). Los factores existentes que contribuyen al estrés laboral se evidencian cuando no se le brinda la importancia debida al capital humano y se olvida que representa a la columna vertebral en los sistemas de salud y todas las instituciones donde laboran personas (4). Aunado a ello, el bajo desempeño laboral de los colaboradores del sector salud se relaciona por las características individuales y grupales y se reflejan en parte en el logro de sus

metas profesional y personales. Es importante un entorno de trabajo que potencie estos aspectos o por el contrario se vuelve en dificultad añadida (10). Las instituciones dedicadas al sector de la salud necesitan acciones continuas de promoción y prevención personalizadas para sus trabajadores en un largo y corto plazo, para así evitar mayores repercusiones en su desempeño por el estrés crónico y convertido en el tiempo en síndrome de burnout (11).

En Perú la aparición de este síndrome se desencadena en mayor proporción durante la pandemia por la COVID-19, debido a las intensas jornadas de trabajos, esto repercutió en los trabajadores de la salud un aumento excesivo en sus horarios de trabajo, así mismo la presión de enfrentarse a una enfermedad desconocida y de contagio masivo, generando en ellos altos niveles de estrés (12). Tal es así que, las repercusiones mostradas en los trabajadores de la salud se manifestaron en enfermedades físicas, pero también con características altamente relacionadas al síndrome de burnout, mostrándose en primera línea como estrés generalizado evidenciado por la evolución rápida, ellos consideraban que su labor era alcanzada por la muerte que generaba el COVID-19, provocando a los trabajadores de la salud trastornos emocionales y malestares físicos y psíquicos (13).

De acuerdo a un estudio relacionado a temas laborales, en la realidad peruana un 70% de personas que se encuentran en edad laboral manifestaron que han sufrido estrés laboral

durante el COVID-19, aunado a ello 71% asevero que sufrir de depresión por lo situación que se venía atravesando (14). Así como, en las noticias de la región de Áncash sobre temas referidos a la salud mental, se manifestaron afecciones emocionales, físicas, cognitivas y conductuales en las personas, por lo cual, se requirió una alta demanda en profesionales de la salud mental, dando prioridad al tipo de trabajo que ejecutaban las personas, y si este se encontraban específicamente relacionada al contacto con otras personas o ponía en riesgo su vida; el estudio plantea la necesidad de crear mejores condiciones de trabajo para incentivar un alto desempeño laboral (15).

Por lo antes mencionado, este estudio tiene como propósito evaluar la relación del síndrome de burnout con el desempeño laboral en el sector salud de Perú. Asimismo, como la despersonalización, el agotamiento emocional y finalmente la realización personal se relacionan con la segunda variable como es el desempeño laboral.

La importancia de este estudio radica en que el síndrome de burnout se ha manifestado de manera continua y constante en trabajadores del sector de la salud. Ello a razón, por las exigencias de las instituciones de salud a los trabajadores dentro del entorno laboral; solicitando a los colaboradores tareas establecidas en menor tiempo y no considerando el bienestar del trabajador en referencia a su entorno familiar y personal generándole estrés crónico a lo largo

del tiempo. Por la tanto, el estrés laboral a lo largo del tiempo se manifiesta como síndrome de burnout con diferentes consecuencias tanto en el desempeño como en el aspecto emocional del trabajador o prestador de servicio. De igual forma, se describe la justificación teórica sustentada en el aporte al conocimiento relacionado y vinculado al síndrome de burnout, específicamente respecto al rendimiento laboral de los profesionales que laboran en el ámbito de salud y a futuro poder implementar políticas públicas o lineamientos para mejorar la situación descrita.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se llevó a cabo bajo el enfoque cuantitativo de análisis descriptivo-correlacional (16) sumado a ello, fue abordada bajo el diseño no experimental de corte transversal (16) y finalmente precisar que el método de investigación fue el hipotético deductivo (17). De igual modo, se menciona que la población general estuvo constituida por 92 colaboradores de un centro de salud peruano; posteriormente, se procedió a realizar el proceso de selección a través del muestreo finito, dicho estudio fue realizado el último trimestre del año 2022. La muestra de estudio quedo establecida por 75 colaboradores (personal médico, de enfermería, administrativo), teniendo como criterio de inclusión aquellos colaboradores de un centro de salud peruano, mayores de edad y con vínculo laboral al momento de las recolección de los datos, respecto a los

criterios de exclusión no fueron considerados aquellos colaboradores y/o ex colaboradores que no contaban con vínculo laboral o se encontraran de licencia al momento del levantamiento de la información.

Por otro lado, la técnica seleccionada para recopilar información fue la encuesta, y el instrumento utilizado fue el cuestionario con preguntas de escala Likert para ambas variables de estudio. Este último superado la prueba de validez aplicada en ambos instrumentos de estudio, fueron sometidos a la prueba de confiabilidad, dando como resultado para el síndrome de burnout un valor de alfa de Cronbach de 0,902, así para el desempeño laboral un valor de 0,910; por tanto, obtuvieron la calificación de bueno, superando la citada prueba (18).

Sumado a ello, es preciso indicar que el procesamiento de información fue realizado por medio de un software estadístico SPSS el cual permitió en base a las preguntas de los cuestionarios elaborados para las dos variables de estudio generar las dimensiones y variables. Las cuales mediante el análisis descriptivo se

interpretó el comportamiento de los encuestados en una escala de valoración de inadecuado, regular y adecuado para la variable independiente y bueno, regula y malo para la variable dependiente; asimismo mediante el análisis inferencial, por medio de una regresión logística ordinal conocer si existe influencia y dependencia entre las variables.

RESULTADOS

Respecto a los resultados descriptivos obtenidos de la investigación vinculados con la variable síndrome de burnout en la Tabla 1, denota que el 41,4% de encuestados consideran que existe un nivel alto de síndrome de burnout en el sector salud peruano, asimismo se observó que un 37,3% de los encuestados consideran la existencia de un nivel medio de síndrome de burnout y finalmente un porcentaje de 21,3% percibió que la existencia de un nivel bajo de síndrome ya descrito.

Tabla 1. Frecuencia y porcentaje de la variable “Síndrome de burnout”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	21,3%
Medio	28	37,3%
Alto	31	41,4%
Total	75	100,0%

Nota. Cuestionario “Síndrome de burnout”

Por otra lado, en la Tabla 2 se refleja con respecto a la primera dimensión despersonalización, se tiene que un 50,7% de los encuestados consideran que los colaboradores de la entidad del sector salud presentan una baja despersonalización, por su parte el 25,3% considera que existe una regular despersonalización y un 24% opina que se observa una alta despersonalización; de otro lado en relación a la segunda dimensión de agotamiento emocional, se tiene que el 61,4% de los encuestados considera que existe un regular

agotamiento emocional, un 21,3% considera que existe un bajo agotamiento emocional y el 17,3% percibe que se cuenta con un alto agotamiento emocional; finalmente, sobre la última dimensión de realización personal, se tiene que el 58,7% de los encuestados percibe una regular realización personal, asimismo un 33,3% considera un alto nivel de realización personal, y el 8,0% considera que existe un bajo nivel de realización personal de los colaboradores seleccionados como muestra para estudiar el sector salud peruano.

Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable “Síndrome de burnout”

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Despersonalización	Bajo	38	50,7%
	Regular	19	25,3%
	Alto	18	24,0%
Agotamiento emocional	Bajo	16	21,3%
	Regular	46	61,4%
	Alto	13	17,3%
Realización personal	Bajo	6	8,0%
	Regular	44	58,7%
	Alto	25	33,3%

Nota. Cuestionario “Síndrome de burnout”

Asimismo, en referencia a los resultados descriptivos vinculados con la variable desempeño laboral, en la Tabla 3, se denota que el 45,3% consideran que el desempeño de los trabajadores en sus labores asignadas es regular, un porcentaje

de 40,0% considera que es bueno y únicamente el 14,7% percibe que el desempeño laboral en los profesionales contratados del sector salud es malo

Tabla 3. Frecuencia y porcentaje de la variable “Desempeño laboral”

Nivel	Padres de familia y/o apoderados	Porcentaje
Malo	11	14,7%
Regular	34	45,3%
Bueno	30	40,0%
Total	70	100,0%

Nota. Cuestionario “Desempeño laboral”

Por otra parte, en relación a los resultados obtenidos producto del análisis inferencial de la investigación concretada, se ha realizado la contrastación de hipótesis entre la variable síndrome de burnout, así como las 3 dimensiones que se describen; la primera de despersonalización, la segunda que hace referencia al agotamiento emocional y tercera y última dimensión de realización personal relacionada a la variable desempeño laboral (Tabla 4), concordante con lo precisado por los autores Martínez y Campos (19) obteniendo los siguientes resultados.

La variable de síndrome de burnout se relaciona altamente con el desempeño laboral en el sector salud de Perú, al haber obtenido un valor de significancia de 0,000 y un valor de Rho de Spearman de - 0,637; en tal sentido, a mayor nivel de síndrome de burnout disminuye el adecuado desempeño laboral, evidenciado ello que a la proporción que los trabajadores del sector salud presentan características relacionadas al síndrome ya descrito, esta condición hace que el desempeño laboral en los trabajadores del sector salud del Perú no sea el adecuado.

La despersonalización como segunda dimensión se encuentra relacionada con el

desempeño laboral en el sector salud de Perú, al haber alcanzado un valor de significancia de 0,000 y un valor de Rho de Spearman que alcanzo el - 0,656; en tal sentido, a más alto porcentaje de despersonalización, será menor el desempeño laboral, lo cual condiciona y hace que la variable de desempeño laboral no sea el adecuado en la labor asignada en los trabajadores del sector salud puesto que no estaría observando de manera objetiva su superación en el campo laboral (10).

El agotamiento emocional se encuentra estrechamente relacionado con el desempeño laboral en el sector salud de Perú, al haber alcanzado un valor de significancia de 0,000 y un valor de Rho de Spearman alcanzando el - 0,424; en tal sentido, a un alto porcentaje de agotamiento emocional, será un factor determinante para la disminución en el desempeño laboral, esta situación hace que el desempeño laboral en los trabajadores de salud no sea el adecuado teniendo en cuenta el agotamiento relacionado a sentimientos de fracaso y frustración a nivel laboral y personal.

La realización personal está relacionada con el desempeño laboral en el sector salud de

Perú, al haber alcanzado un valor de significancia de 0,000 y un valor de Rho de Spearman consiguiendo el - 0,425; en tal sentido, a más alto porcentaje de realización personal, disminuye el

desempeño laboral, en esta situación hace que el desempeño laboral no logre el nivel adecuado, considerando que los trabajadores no han logrado alcanzar la satisfacción laboral o personal (13).

Tabla 4. Significancia y correlación de la contrastación de hipótesis general y específicas.

	V2: Desempeño laboral	
	Significancia	Coef. de correlación
V1: Síndrome de burnout	0,000	- 0,637
D1: Despersonalización	0,000	- 0,656
D2: Agotamiento emocional	0,000	- 0,424
D3: Realización personal	0,000	- 0,425

Nota. Información obtenida del cuestionario de síndrome de burnout y desempeño laboral.

Para finalizar, los resultados denotan que el síndrome de burnout y el desempeño laboral presentan una relación inversamente proporcional, tal es así que en la medida que los trabajadores del sector salud presenten mayor intensidad el síndrome de burnout, esto afectará su desempeño laboral, siendo las dimensiones más preocupantes en orden de prioridad la despersonalización, seguido de cuadros de agotamiento emocional que causas estragos negativos en su realización personal.

DISCUSIÓN

La investigación evidenció que el síndrome de burnout se correlaciona de manera negativa moderada con la variable de desempeño laboral, al haber obtenido un valor de significancia logrando el 0,000, asimismo un Rho de Spearman

alcanzado el - 0,637. Esto evidencia la existencia de aspectos de mejora continua respecto a la salud pública, ya que si no son tomados con la seriedad del caso repercuten de manera inversa con el desempeño laboral de los trabajadores del sector salud peruano.

Los resultados antes expuestos, son concordantes con lo descrito por Mendoza (20) quien encontró que entre las variables del síndrome de burnout y el desempeño de ejecutivos se relacionan de manera inversa y moderada. Al igual que Morales (21), concluye que entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout existe correlación positiva.

En correspondencia a la variable de síndrome de burnout que se relaciona altamente con el desempeño laboral, se diferencia del estudio de Canales (7) quien manifiesta en su estudio, que en el caso de los enfermeros que presentan

el síndrome de burnout en menor intensidad, poseen un mayor rendimiento laboral adecuado o sobresaliente, y viceversa. Asimismo, Bautista et al. (22) sostiene que el desempeño laboral es considerado como una prioridad dentro de las organizaciones en el caso específico en los trabajadores del sector salud peruano, con la finalidad de concretar alcanzar los objetivos plasmados y deseados dentro de los plazos establecidos en cada institución, por lo tanto, es una necesidad mantener buenos planes laborales para que no existan anomalías de desempeño laboral.

Este estudio se vincula con los postulados teóricos de Aldazabal (23) quien sostiene que el síndrome de burnout se dimensiona por el agotamiento emocional, la despersonalización y finalmente bajo sentido de realización personal, consecuentemente se vuelve un problema para los profesionales de la salud, quienes están a cargo de la atención a pacientes, mermando su rendimiento y ocasionando generalmente estrés psicológico en la zona laboral. Así como con Caycho (6) quien concuerda con los resultados obtenidos y denota al respecto que, si bien se evidencia la tercera parte de los profesionales de salud sufren de morbilidad psicológica o conocida como agotamiento emocional, el proceso descrito es lento y difícil de detectar en la fase inicial y ya se denota cuando se encuentra en una fase crónica, por ello, debe de abordarse como un problema de salud pública en Perú las labores vinculadas al sector salud que son las dedicadas a salvaguardar las vidas humanas.

CONCLUSIONES

La investigación evidenció que el síndrome de burnout se relaciona de forma negativa moderada con el desempeño laboral en el sector salud de Perú, denotando que en la medida que se tenga un nivel bajo de síndrome de burnout, genera un mejor desempeño laboral y viceversa. De similar forma, se obtuvo que la despersonalización presenta una correlación negativa moderada con respecto al desempeño laboral en el sector salud del Perú, por lo que en la medida que menos se observen cuadros de despersonalización aumentará el desempeño profesional. Por su parte, el agotamiento emocional muestra tener una correlación negativa moderada en el desempeño laboral en el sector salud del Perú, esto hace suponer que en la medida que el personal demuestre signos de agotamiento emocional va repercutir de forma negativa en su desempeño laboral. Finalmente, la realización personal se correlaciona de manera negativa moderada con respecto al desempeño laboral, en tal sentido se denota la importancia de la citada dimensión para generar mejoras en el desempeño laboral del personal.

Finalmente, precisar que los resultados obtenidos tienen como alcance, poder ser empleados para futuras investigaciones vinculados al sector salud donde se analice variables de desempeño laboral, productividad y estrés laboral, así como a raíz de estos resultados plantear estrategias para mejorar el desempeño

laboral, creando un ambiente adecuado para maximizar la productividad de los colaboradores. Asimismo, presenta la limitación de depender directamente de los titulares de la entidad o representantes, quienes tienen la potestad de priorizar la implementación de adecuados ambientes de trabajo, para fortalecer la salud profesional y en la medida que dichos actores tomen conciencia sobre su correcto accionar, se articularán de mejor manera los procesos dentro de la organización.

CONFLICTO DE INTERESES. Los autores manifiestan que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

FINANCIAMIENTO. Los autores declaran no recibieron financiamiento

AGRADECIMIENTO. Los autores reflejan el esfuerzo y el aporte que las personas aportaron al desarrollo del presente artículo científico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*. 2020; 2(4); 543–554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>.
2. Organización internacional del trabajo [Internet]: OTI; 21 de febrero de 2022. Una nueva guía de la OIT y la OMS insta a reforzar la protección de los trabajadores sanitarios. https://www.ilo.org/global/abouttheilo/newsroom/news/WCMS_837476/lang--es/index.htm
3. Caicedo J. Impacto del Síndrome burnout en el servicio de cirugía general, traumatología, ginecología y neurocirugía del hospital Abel Gilbert Ponton durante el 2019. *Revista Facultad de Ciencias Médicas*. 2022; 3(1); 20–24. <https://doi.org/10.53591/revfcm.v3i1.1428>
4. Márquez I. Desempeño laboral y su relación con el síndrome burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos [Tesis de maestría]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2020. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15060>.
5. Ramos D, Carvajal L, Rueda D, Puchaicela M, Cerda V, Espín A. Estrés Laboral y Síndrome del Agotamiento (burnout) en docentes de Enfermería de la Universidad Central del Ecuador: marzo 2019 - marzo 2020. *Revista de Investigación Académica y Educación*. 2020; 4 (1); 29 - 41. https://www.revistaacademica-istcre.edu.ec/detalle_articulo.php?nid=61.
6. Caycho, Y. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de cuidados críticos del Hospital Militar Central del Ejército del Perú, lima 2019 [Tesis de maestría]. Callao: UNAC. 2021. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6069>.
7. Canales M. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de Los Olivos [Tesis de maestría] Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo. 2020 <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64311>.
8. López A. El Síndrome de burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. [Tesis de maestría] Universidad de Vigo, 2017. <http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/handle/11093/791?localeattribute=es>.
9. Arias G, Muñoz D, Delgado M, Ortiz P, Quispe V. Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*. 2017, 63(249), 331–344. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v63n249/0465-546X-mesetra-63-24900331.pdf>.

- 10.** Delgado S, Calvanapón F, Cárdenas K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*. 2020; 14(2); 11–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>.
- 11.** Tarqui, C, Quintana, D. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*. 2019; 20(1); 123–132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>.
- 12.** Quispe O, Zegarra G, Molocho L, Bacalla W, Espinoza Z, Fhon J. Nursing personnel infected by COVID-19: Working conditions and their associated factors in three hospitals in Lima-Peru. *Enfermeria Global*. 2022; 21; 343–355. <https://doi.org/10.6018/eglobal.502991>
- 13.** Hernández J. Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *Medicentro Electrónica*. 2020; 24(3); 578–594. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1125017>
- 14.** Comercio [Internet]. *Diario el Comercio*; *Diario Comercio*, 2022. El costo del trabajo remoto en la salud mental: 7 de cada 10 peruanos sufren de estrés laboral. <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/el-costo-del-trabajo-remoto-en-lasalud-mental-7-de-cada-10-peruanos-sufre-de-estres-burnout-nndcnoticia/>.
- 15.** Radio Santo Domingo [Internet]: RDS; 25 de abril de 2022. SALUD MENTAL, Pautas para evitar y gestionar el estrés laboral. *Salud Mental*. Obtenido de <https://radiorsd.pe/noticias/saludmental-pautas-para-evitar-y-gestionar-el-estres-laboral>
- 16.** Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Grall Hill. 2018. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- 17.** Popper K, Sánchez V. La lógica de la investigación científica. Editores: Tecnos; Edición: 2ª; País: España; 2008. ISBN: 978-84-309-4607-5 84-309-4607-1
- 18.** George D, Mallery MP. SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. Boston, MA: Allyn & Bacon. 2001 <https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>
- 19.** Martínez A, Campos W. Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*. 2015; 36(3); 181-191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- 20.** Mendoza D. Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un centro de atención de salud, 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo. 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39634#:~:text=Entre%20los%20resultados%20se%20hall%C3%B3,solo%20el%2010.4%25%20fue%20bajo>.
- 21.** Morales F. Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A. [Tesis de maestría] Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. 2021. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8333>.
- 22.** Bautista R, Cienfuegos R, Aguilar E. Job performance from a theoretical perspective. *Revista Científica Valor agregado*. 2020; 109-121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>.
- 23.** Aldazabal Y. Estrés durante la pandemia en enfermeros que laboran primera línea en un hospital COVID-19 en Lima. *Ágora Rev. Cient*. 2020; 19(02); 107–113. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21679/arc.v7i2.178>.

ACERCA DE LOS AUTORES

Ruth Deysi Ancco Choquecondo. Doctorando en Gestión Pública y Gobernabilidad. Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Perú. Licenciada en Trabajo Social, Universidad Nacional de San Agustín, Perú. Trabajadora social de la Corte Superior de Justicia de Cusco, Perú.

Dennys Giovanni Calderón Paniagua. Doctor en administración. Maestro en ingeniería civil con mención en gerencia de la construcción e Ingeniero Civil, Universidad Privada de Tacna. Maestro en gestión pública y gobernabilidad. Abogado, Universidad José Carlos Mariátegui, Perú. Experiencia como docente universitario en pregrado y posgrado en diversas universidades del territorio peruano, ponente en congresos regionales y nacionales en temas vinculados al derechos, ingeniería civil y gestión pública, Perú.

Grisely Rosalie Quispe Vilca. Doctora en Administración, Universidad Privada de Tacna, Perú. Magister en dirección y gestión de empresas. MBA por la Universidad de Tarapacá de Chile. Ingeniero Comercial, Universidad Privada de Tacna, Perú. Bachiller en administración de empresas por la International University Marconi, Miami. Experiencia como catedrática universitaria de pregrado y posgrado en el territorio peruano, asesora de tesis en temas vinculados a la gestión pública e ingeniería comercial, Perú.

Juan Francisco Pacompia Toza. Bachiller en derecho, Universidad Privada de Tacna, Perú. Magister en Gestión Empresarial otorgado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Perú, Participación en eventos nacionales e internacionales relacionados al derecho de familia, la línea de investigación se relaciona a temas del talento humano y derecho laboral, Perú.

Julisa del Rosario Quispe Vilca. Ingeniera Civil, Universidad Privada de Tacna, Perú. Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Perú. Maestría en Ingeniería Civil con mención a la Gerencia de la Construcción, Universidad Privada de Tacna, Perú.