

SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
EN UNA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR PRIVADO DE SALUD EN LA CIUDAD DE
SINCELEJO, SUCRE

ANDRES FELIPE MERCADO SANCHEZ

JESUS DAVID BERTEL PATERNINA

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SINCELEJO- SUCRE

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

ANDRES FELIPE MERCADO SANCHEZ

JESUS DAVID BERTEL PATERNINA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Asesor de Investigación:

JAYDER FRANCISCO HERNANDEZ IRIARTE

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SINCELEJO- SUCRE

2023

AGRADECIMIENTOS

En el cierre de este proceso y en reconocimiento a todos los que en el camino estuvieron, impulsaron, creyeron, apoyaron, fueron guía, mentor y amigo.

A quienes sobre la base del amor, confianza y aprecio nos dieron aliento para culminar este largo pero placentero recorrido.

Gracias

Tabla de Contenido

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
2.1 Descripción del Problema	9
2.2. Pregunta problema	10
3. JUSTIFICACIÓN	11
4. OBJETIVOS	12
4.1. OBJETIVO GENERAL	12
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
5. MARCO TEÓRICO	12
5.1 Marco Conceptual	12
Síndrome del Burnout	12
Desempeño laboral	17
6.. METODOLOGÍA	23
7.RECOLECCION DE DATOS	24
7.1 Instrumento	24
8. PROCEDIMIENTO	27
RESULTADOS	28
Interpretación y Análisis descriptivo de los resultados	28
Resultados correlacionales	34
Relación entre el desempeño laboral y el Síndrome de Burnout	34
9. DISCUSIÓN	37
10. CONCLUSIÓN	39
11. RECOMENDACIONES	40
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	41

RESUMEN

El reconocimiento del síndrome de Burnout como una patología que se refleja a nivel psicológico, social y laboral en los individuos que se desempeñan dentro de ambientes laborales cargados de estrés y carentes de factores motivacionales y su influencia negativa dentro del desempeño laboral de una empresa del sector salud de la ciudad de Sincelejo se enmarca como el punto clave de esta investigación. Y es que, si bien la importancia de contar con un equipo de trabajo motivado y la afirmación que el talento humano es un elemento valioso para cualquier entidad es un concepto relativamente nuevo en comparación con otros conceptos de la administración, los nuevos administradores deben encargarse de convertirlo en bandera insignia del proceso administrativo, es por lo mencionado que durante el desarrollo de esta propuesta de tipo cuantitativa y a través de la aplicación del test de Burnout se logran evaluar factores claves para identificar si existe un nivel significativo del síndrome de Burnout en cada una de sus tres dimensiones dentro de la IPS escogida y como esto se ve reflejado en el desempeño de sus colaboradores.

Palabras Clave: *Síndrome de Burnout, motivación, desempeño laboral, colaboradores.*

ABSTRACT

The recognition of Burnout syndrome as a pathology that is reflected at a psychological, social and work level in individuals who work within work environments loaded with stress and lacking in motivational factors and its negative influence on the work performance of a company in the sector. health of the city of Sincelejo is framed as the key point of this investigation. And it is that, although the importance of having a motivated work team and the affirmation that human talent is a valuable element for any entity is a relatively new concept in comparison with other administration concepts, new administrators must be in charge of make it the flagship of the administrative process, it is for all the aforementioned that during the development of this quantitative proposal and through the application of the Burnout test it was possible to evaluate key factors to identify if there is a significant level of Burnout syndrome in each one of its three dimensions within the chosen IPS and how this is reflected in the performance of its collaborators.

Keywords: Burnout syndrome, motivation, work performance, collaborators.

INTRODUCCIÓN

Desde la administración es innegable el papel primordial que tiene el talento humano dentro del cumplimiento de las metas empresariales y el desarrollo de cada proceso interno, sin embargo, cuando se tiene un equipo de trabajo desmotivado y el desempeño laboral se ve disminuido por factores asociados a estrés, agotamiento o a un mal ambiente de trabajo se hace necesario identificar las causas de esta problemática para lograr mitigar las consecuencias. Como administradores, velar por la eficiencia de cada uno de los procesos en aras de obtener los resultados esperados requiere afrontar estas problemáticas, tomando decisiones y estableciendo cambios que generen un impacto positivo dentro de la organización.

Este proyecto plantea un problema de investigación sobre la base del síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño y la motivación laboral de una empresa de servicios de salud en la ciudad de Sincelejo, analizando múltiples factores como el nivel de Síndrome existente en cada una de sus tres dimensiones dentro de la organización; así como las causas y las consecuencias en el desempeño laboral buscando establecer a través de un análisis cuantitativo de los datos obtenido la correlación existente entre estos. Así mismo, esta propuesta está enfocada no solo desde el análisis del investigador con sentido crítico que se vincula con un proceso continuo de formación académica y que estructura sobre su conocimiento un saber propio, también espera brindar a la gerencia de la compañía la posibilidad de tomar decisiones administrativas adecuadas que encaminan de forma correcta cada uno de los procesos hacia los fines y objetivos definidos dentro de la misión la visión permitiéndole identificar y reconocer de la mano de información confiable y estadísticas obtenidas a través de métodos de recolección de datos con veracidad científica la situación real de su equipo de trabajo en cuanto a la motivación, cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

El presente trabajo de investigación se estructura de la siguiente forma: El primer capítulo hace énfasis en la realidad problemática. Además, se plantean los objetivos, se formula la hipótesis de la investigación y se explica la metodología a desarrollar; tipo de diseño de la investigación, la población, muestra y las técnicas de investigación. En el segundo capítulo, se presentan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos. En el tercer capítulo, se presentan el análisis e interpretación de resultados. Finalmente, se desarrollan las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del Problema

El síndrome de Burnout es un síndrome clínico que dentro de las diferentes profesiones y áreas de trabajo se ha venido evaluando durante los últimos años y ha llamado la atención de varias compañías en diferentes sectores productivos, es una problemática que se ha ido instalando como una amenaza latente para los administradores y gerentes que ven diluir la motivación de su equipo y mitigar el desempeño laboral afectando los objetivos empresariales; basados en un concepto más técnico podemos tomar el propuesto por Maslach y Jackson el cual define el Síndrome como consecuencia de una exposición intensa o prolongada a los factores de estrés emocionales e interpersonales crónicos en el área laboral y que depende básicamente de sus tres dimensiones cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, presentándose frecuentemente en personas que a menudo trabajan en relación directa con las personas o pacientes. (Maslach y Jackson, 1981).

El estudio del Burnout y sus causas se convierten entonces en una preocupación constante dentro de las organizaciones, el Burnout, se relaciona con los riesgos psicosociales asociados al trabajo como carga de trabajo, ritmo laboral y ambiente (Leka, Cox & Zwetsloot, 2008), desde una percepción propia estos se convierten en un desencadenante de problemas en el ámbito laboral y se convierten en inmanejables ante ciertas condiciones que se puedan presentar de forma constante y frecuente, como conflicto de rol, dificultad para ejecutar la tarea cuando no se tienen las competencias en los puestos de trabajo, mala distribución de las responsabilidades, poco reconocimiento, lo cual termina alterando la salud de los colaboradores.

Bajo la lupa del conocimiento de este concepto se logra identificar otros dos elementos primordiales dentro de esta investigación que son el desempeño laboral y la motivación laboral; el primero definido por Chiavenato (2002) como: Es la capacidad del trabajador para el logro de las metas utilizando las mejores herramientas posibles dentro de una organización u empresa siendo importante para los logros alcanzados por esta, y el concepto de motivación según Atoche (2019) como “la fuerza o impulso interno que nos mueve a realizar una determinada tarea, para lo cual ocupamos de manera voluntaria nuestros recursos físicos y mentales hasta lograr la meta deseada”.

Es de entender entonces, la prioritaria necesidad de las organizaciones hacia la búsqueda de soluciones eficientes que posibiliten el cumplimiento de los objetivos organizacionales; para la empresa del servicio de salud de la ciudad de Sincelejo la identificación del nivel de Síndrome de Burnout y cómo este afecta negativamente el desempeño laboral y la poca motivación actual se convierten en un foco de tensión administrativa que se ve reflejado en diferentes aspectos de la organización y que plantean un reto en las decisiones administrativas para poder atacar directamente el latente problema de mantener motivado a un equipo de trabajo “*Quemado*”, y es la finalidad misma de este proyecto de investigación determinar fundamentalmente la presencia del Síndrome de Burnout en sus tres dimensiones así mismo medir el nivel de desempeño laboral, la motivación de los colaboradores y la relación entre ellos.

2.2. Pregunta problema

¿Cuál es la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los empleados de una organización del sector de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre?

3. JUSTIFICACIÓN

El síndrome de Burnout ha sido investigado por diferentes autores y medios especialmente en aquellas empresas del sector de salud público y privada que tiene un contacto cercano con usuarios y que proyectan esa imagen de un equipo de trabajo quemado, esta investigación se fundamenta en el propósito inicial de brindar aportes teóricos que faciliten la explicación y conocimiento de la relación existente entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del equipo de trabajo y personal de una IPS de la ciudad de Sincelejo, debido a que en los meses cercanos el desempleo personal se ha visto afectado por una notoria disminución de la motivación laboral del talento Humano.

Dentro de los factores justificantes de este proyecto además se permitirá mostrar una problemática real a la parte administrativa de la IPS, dando una visión más contextualizada de la situación dentro de la empresa, evaluando el problema desde la obtención de información confiable y a través de un análisis de los resultados se presentarán alternativas de solución proponiendo de esta forma estrategias para resolver la problemática mediante el diseño y la implementación de alternativas de acción para mejorar el desempeño laboral del personal, elaborando estrategias que mejoren las condiciones de trabajo brindando y creando un ambiente de trabajo óptimo; lo que se traduce en la transformación positiva del clima laboral. Con ello se espera alcanzar la mejora del desempeño laboral del personal, lo que se refleja en una mejor calidad de servicio que se presta al usuario, un mejor desempeño de todo el equipo de trabajo y un beneficio económico y de rentabilidad para la IPS.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer el nivel de síndrome de Burnout en sus tres dimensiones y la influencia que tiene sobre el desempeño en una organización del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.2.1. Identificar el nivel de síndrome de Burnout en sus tres dimensiones en una organización del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

4.2.2. Describir la relación entre el desempeño laboral y el nivel de burnout en los trabajadores de una organización del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

4.2.3. Plantear propuestas de mejoramiento acorde con las necesidades específicas de la organización del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 Marco Conceptual

Síndrome del Burnout

Pines y Aronson (1998) citado por (Martinez, 2010) consideran:

Un estado donde se entremezcla el agotamiento emocional, el agotamiento físico y el agotamiento psicológico hallando sensaciones de querer realizar algo y no poder realizarlo, sentirse no útil, sentirse acorralado, desmotivación por el trabajo, y en su entorno general, asimismo encontrándose falta de motivación y baja autoestima. (p.5)

Leiter (1992), distancia el Burnout del estrés laboral y lo define: “Como una crisis de autoeficacia”. (p.106)

Moreno y Oliver (1993) definen al burnout: “Vendría a ser el resultado inadecuado del afrontamiento del trabajo de asistencia y los intereses ligadas a él” (p 23).

Maslach (1993) consideraba que el *Burnout* es un síndrome psicológico, de agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal, que puede ocurrir en individuos normales. Lo que implicaría que cuando se habla de estar “quemado” se dice que es cuando un profesional refleja una situación ya sea laboral, familiar o social, ha agotado tu capacidad de reacción de manera adaptativa. Es el final de un proceso continuado de tensión y estrés (Álvarez Gallego y Fernández Ríos, 1991). Por consiguiente, se genera un desencadenamiento predecible; el factor de estrés que permanece en el lugar de trabajo, seguido de incomodidad con el cambio sería necesario para mantener la homeostasis psicología individual.

Asimismo, Gil Mone y Peiró (1997) en su definición clásica del Síndrome de Burnout manifiestan que, *“es una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, los cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales, todo esto como consecuencia del estrés crónico.”*

Recientemente, hay un modelo clásico triaxial que ha sido investigado a fondo; donde se concluye que el agotamiento emocional, es pieza fundamental en la definición de este síndrome, por lo que permanentemente está asociado a síntomas depresivos que en conjunto con los otros dos ejes, social y familiar, desencadenan el síndrome del Burnout (Bianchi, Schonfeld y Laurent, 2015)

Con base en estos concepto mencionados se deduce que el síndrome de Burnout se relaciona directamente con un estrés laboral crónico donde la sobre exigencia de trabajo y las funciones del cargo, y los cumplimientos metas exigidas generan consecuencias como el agotamiento tanto físico como emocional, asimismo se encuentra la presencia de sentimientos fríos y distantes llegando a la despersonalización y por último el no poder sentirse satisfecho de su labor realizado ,se halla en la baja realización personal.

Dimensiones del Síndrome de Burnout

Según Maslach y Jackson (1981) establecieron posterior a sus investigaciones tres dimensiones para el síndrome de burnout los cuales serán utilizados en el presente proyecto de investigación:

Dimensión 1: Cansancio emocional o agotamiento emocional

Esta dimensión se refiere a las impresiones de realizar esfuerzos más allá de lo permitido y de agotamiento emocional como resultado de las relaciones diarias que presenta los trabajadores con sus clientes y sus compañeros, además indican que esta dimensión representa la dimensión de Tensión Básica del Síndrome de Burnout, asimismo, se caracteriza por la disminución gradual de la fuerza, energía y el desgaste físico y se manifiesta al presentar cansancio al inicio del día de trabajo así como al finalizar, también la sensación de realizar un trabajo muy duro y la tensión que se produce cuando se labora diariamente con personas, sentirse desgastado “quemado”, frustración debido al trabajo, sentir estrés al trabajar con personas y rebasar la tolerancia que se tiene.

Dimensión 2: Despersonalización.

Desde la perspectiva del autor se define como el desarrollo de actitudes cínicas hacia las personas a quienes el trabajador brinda sus servicios, además refiere que esta dimensión consiste en el desarrollo de sentimientos y conductas negativas, respuestas frías y de poco trato a las personas, se muestra cuando tratan a las personas que prestan sus servicios como si fueran objetos asimismo, mostrar una actitud menos sensible con sus colegas de su entorno laboral, se denota que no existe la importancia debida que el trabajo lo endurezca emocionalmente, falta de interés por los problemas que pueda presentar las personas las atiende, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros.

Dimensión 3: Realización Personal.

Esta dimensión abarca los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, con la disminución de esta implicaría que la confianza decaiga afectando esta dimensión además se tiene la prevalencia de una apreciación negativa del trabajo por situaciones no satisfactorias en lo personal. El autor refiere que esta dimensión representa la evaluación propia que hace el trabajador de su desempeño laboral el cual consistiría en la

apreciación del trabajo personal de forma negativa. Esta dimensión presenta consecuencias en el área del conocimiento, en lo emocional y físico, y se expresa cuando surge problemas para relacionarse con las personas del trabajo (pacientes, colegas) y el no poder afrontar los problemas laborales que se le presenten, siente que su trabajo no influye en forma positiva en su vida ni de las personas, siente que no presenta mucha vitalidad para desarrollarse profesionalmente, dificultad para crear una atmósfera de relajación con las personas que se relaciona, desmotivación laboral, percibir que no obtiene satisfacciones en el cumplimiento de sus objetivos y menos logros con su profesión, cabe resaltar cuanto mayor es la puntuación en esta dimensión mayor es la realización personal, por lo tanto la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto. (pp.397-422)

Causas del Síndrome de Burnout

Ceballos (2013) considera que:

La principal causa es el clima laboral con un alto porcentaje de estrés laboral donde el trabajador se encuentra sumergido, considerando la sobrecarga de trabajo debido a la cantidad de horas trabajando y en muchos lugares, el trato directo con personas difíciles, la remuneración inadecuada al trabajo que se desempeña, las relaciones con los compañeros de trabajo, supervisores y jefes así como el tiempo en el puesto de trabajo, la insatisfacción personal, como también la personalidad propia de cada individuo.

Para la Organización Mundial del Trabajo (OIT), el Burnout es un accidente laboral y sus causas pueden asociarse a varios factores como:

- Presión Falta de seguridad en el puesto de trabajo
- Obligación de responsabilidad en el trabajo
- Competitividad
- Tensión
- Cambios importantes en la vida y costumbres
- El ritmo de trabajo

Consecuencias del síndrome de Burnout en el trabajador

Dentro de las consecuencias a los empleados que trabajan bajo este síndrome las afectaciones se pueden presentar en distintos ámbitos, repercutiendo en su salud física, emocional y en sus actitudes, debido a ciertas condiciones de trabajo que no le resultan controlables. Las consecuencias generales del síndrome de Burnout pueden ser agrupadas en físicos, emocionales y conductuales:

Consecuencias físicos: Dentro de este grupo encontramos malestar general, dolor de cabeza, fatiga, insomnio, muchas ganas de dormir, problemas gástricos, elevada presión arterial, problemas cardiacos, pérdida de peso, problemas respiratorios, alergias, contractura musculares y cansancio hasta el agotamiento y para las mujeres pérdida de la menstruación.

Consecuencias emocionales: Estos se pueden ver reflejados en alejamiento afectivo, incomodidad, desgano, desconcentración, desorientación, frustración, desconfianza, poca paciencia, irritabilidad, angustia, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentirse abatido, sentirse culpable, sentirse que se encuentra solo y de querer realizar algo y no poder hacerlo por cualquier circunstancia.

Consecuencias conductuales: Estas se pueden proyectar como actitudes de indiferencia con las personas o a quienes atienden, falta continua en el trabajo, uso desmedido de las drogas legales e ilegales, amargado, intranquilidad para vivir pasivamente, trato indiferente con las personas, aumento de conductas hiperactivas, aumento de la agresividad, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, alejamiento de las personas, negatividad, impulsivo, apatía, suspicacia, hostilidad, etc.

Como es de notar este tipo de acciones y manifestaciones dentro del trabajador repercute no solo en su vida laboral, sino también en su vida personal, la relación que maneja consigo mismo, su familia, amigos y el autoconcepto.

Consecuencias del síndrome de Burnout en la organización

Las consecuencias que produce el síndrome de burnout afectan negativamente a una institución, así como el clima laboral del trabajador, siendo algunas de ellas:

- Afecta la comunicación
- - Daño las relaciones entre las personas que trabajan (indiferencia o frialdad)
- Baja proporción en la cantidad y calidad del trabajo
- Baja proporción del rendimiento que afecta a los servicios que se prestan
- Falta constante para ir a laborar
- Disminución de la motivación
- Indiferencia al trabajo
- Aumento de la sensación de querer renunciar
- Renunciar a la profesión

Todos estos aspectos suponen un reto para la empresa y si la organización no realiza y propone mejoras rápidas en el ámbito laboral y personal para los trabajadores y sin dejar de lado los objetivos de la institución se produciría pérdida mayor de la calidad de los servicios como consecuencia de todo ello.

Desempeño laboral

En la actualidad hay multiplicidad de conceptos que buscan dar una definición precisa del desempleo laboral como:

D'Vicente (1997), (citado por Bohórquez 2004), :

Determina que el desempeño laboral vendría a ser el grado del cumplimiento del trabajo realizado de la persona llegando a ejecutar exitosamente las metas de la organización durante un periodo de tiempo determinado, pudiendo ser estos logros específicos, que se puedan medir, observar y deducir. (p.6)

Chiavenato (2011) menciona que el desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual esta resulta necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad.

Así mismo, Milkovich & Boudreau (1994) afirman que el desempeño laboral está ligada a las características de cada individuo, las cuales están conformadas por: destrezas, cualidades y conocimientos adquiridos por las personas, estas contribuyen a la competitividad de las empresas.

Murphy (1990) define: El desempeño laboral vendría hacer como el conjunto o variedad de comportamientos que presenta el trabajador siendo de mucha importancia para alcanzar los objetivos primordiales de una empresa o institución donde labora.(p.157)

Sin embargo el concepto que más se relaciona con el objeto de esta investigación es el propuesto por Campbell et al. en 1990 el cual fuera citado por Salgado y Cabal (2011) en su trabajo de investigación Evaluación de desempeño en el Principado de Asturias donde define el desempeño laboral como cualquier conducta del conocimiento, psicológico, motora e interpersonal controlado por la persona, que se gradúa en términos de habilidad y que son importante para los objetivos de la organización.(p.76)

Al hacer un análisis de los conceptos propuestos sobre el desempeño laboral es evidente la coincidencia que tienen sobre un factor primordial que es el logro de las metas de la organización, es en este aspecto en el que radica la importancia de maximizar la eficacia en todas las empresas, el desempeño laboral necesita de muchos elementos como habilidades, características o competencias correspondientes la que se espera que la persona aplique y demuestre al efectuar su desempeño laboral y esto se encuentra relacionada al rendimiento laboral, la cual será medida por la evaluación de desempeño.

Dimensiones del Desempeño Laboral

Dimensión 1: Desempeño de Tarea

Según Salgado y Cabal (2011) se pueden definir como las capacidades del conocimiento y habilidades técnicas, esto apunta a las competencias del puesto de trabajo donde las características importantes están conformadas por las capacidades, conocimientos y habilidades del trabajador. Dentro de esta dimensión se puede mencionar habilidades como:

- Capacidad de Toma de decisiones
- Capacidad de organización y planificación
- Capacidad en la resolución de los problemas
- Conocimientos técnicos
- Productividad donde se fija en la cantidad y calidad de trabajo.

-

Dimensión 2: Desempeño Contextual

Salgado y Cabal (2011) según refieren no solo son las habilidades del trabajador sino también las actitudes, Como:

- Orientación a objetivos y resultados
- Iniciativa
- Compromiso con la organización
- Colaboración y cooperación con los compañeros
- Compartir y transmitir conocimientos.

Bateman y Organ (1983) lo denominan como Conducta organizacional Cívica al describir a las conductas o comportamiento donde se muestra la fidelidad a la empresa, cooperación y ayuda que realiza más allá de las responsabilidades profesionales y propias del trabajo. (p.587)

Dimensión 3: Desempeño Organizacional.

Salgado y Cabal en el 2011 según refieren al comportamiento organizacional como:

- Mantenimiento Voluntario del rendimiento laboral
- Mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo
- Uso adecuado del tiempo y recursos laborales
- Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo
- Ritmo voluntario eficiente del trabajo

Factores que influyen en el Desempeño del trabajador

La Motivación: Es un incentivo muy importante que para que el trabajador realice un buen desempeño, esta deberá ser considerada por parte de la empresa, del trabajador y de la parte económica. La remuneración económica, el pago adecuado al desempeño que el trabajador realiza es una motivación muy importante obteniendo con ello el logro de sus objetivos personales y de la empresa donde labora.

La Infraestructura adecuada: la importancia de un adecuado lugar de trabajo donde el colaborador pueda realizar sus labores eficientemente con un clima laboral agradable mostrando un respeto por parte de la empresa hacia el trabajador.

Fijar metas / objetivos: Establecer metas u objetivos claros, medibles y alcanzables por parte de la organización produce una motivación para el trabajador ya que

no solo define un punto inicial y un punto final sino que orienta el trabajo del trabajador hacia un fin.

Reconocimiento del Trabajo: Que las empresas u organizaciones reconozcan la labor eficiente de sus colaboradores, incrementado su satisfacción laboral siendo un factor motivante que resulta en un excelente desempeño y eficiencia en cada proceso o tarea a realizar.

Involucrar al trabajador: las organizaciones y empresa deben involucrar a su talento humano en los planes de mejora , estudios que se deben realizar, planificación de las tareas a desarrollar ,generando de esta confianza en el trabajador hacerlo sentir que es parte de la organización, tomar en cuenta sus opiniones y propuestas de mejora en el desempeño.

La capacitación y desarrollo profesional: Las empresas deben motivar a sus trabajadores mediante la capacitación y formación constante acorde a la especialidad de su carrera o requisitos del cargo, permitiendo no solo que hagan línea de carrera dentro de la empresa, ascensos, nivelaciones; sino además incentivando así el desarrollo profesional.

Motivación

Chiavenato (2001) define la motivación como, el aliento que lleva a actuar a una persona, es decir, da inicio a una actitud y un comportamiento de manera específica. Este aliento puede ser provocado por un estímulo interno que proviene del ambiente o también generado internamente en la mente del ser humano.

Por otro lado, Newstrom (2007, citado de Bautistas & Cienfuegos, 2020), añade que son un conjunto de fuerzas internas y externas, que hacen que un colaborador elija una acción y se conduzca de distintas maneras. Por consiguiente, estas fuerzas son las que conducen al éxito de una meta, tanto personal como organizacional.

Asimismo, Morlegan y Ayala (2011), opinan que, “es un impulso que se provoca en la mentalidad de la persona”. Es por ello, que la moviliza hacia el desarrollo de ciertas conductas, normalmente destinadas a satisfacer una necesidad. Por ende, la motivación, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar una meta u objetivo deseado.

Motivación laboral

La motivación laboral se puede entender como el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos

que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo. Es la voluntad que caracteriza al individuo a través del esfuerzo propio a querer alcanzar las metas de la organización ajustado a la necesidad de satisfacer sus propias necesidades. (Rivas & Pedro, 2018)

Robbins (1994) desde el área del trabajo, define la motivación laboral como la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

5.2 Antecedentes

Internacionales

Rengifo (2022) en su investigación sobre El **“síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, Peru”** donde buscaba determinar su relación a través de un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, porque las variables son susceptibles de cuantificación; además, se buscaron los resultados mediante las mediciones estadísticas, cuyo objeto fue establecer relaciones conjuntas entre las variables que caracterizan el fenómeno de estudio, y de corte transversal con relación al tiempo, ya que se recolectó información aplicando el instrumento en un momento único, la muestra con la que se trabajó fue de 300 trabajadores; así mismo, se tuvo instrumentos de recolección tanto para el síndrome de burnout como para desempeño laboral, bajo un muestreo a conveniencia del autor y concluyó que existe correlación entre la variable síndrome de burnout y el desempeño laboral, la cual se muestra con una asociación aceptable, directa y significativa ($Rho = 0.461$), lo que indica que mientras la institución mantenga niveles aceptables de burnout, el desempeño laboral será satisfactorio, pues al indicarse una relación significa que ambas variables tienen una variabilidad de acuerdo a como se comporten.

Gonzales (2023) determinó la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022. El estudio fue de investigación de tipo básico, de diseño no experimental, transversal de método hipotético deductivo. La muestra de estudio, estuvo conformada por 75 trabajadores administrativos de una red de salud en Ancash. Como instrumento realizo un cuestionario, en ambas variables (síndrome burnout y el desempeño laboral) de estudio. Los resultados muestran que el 41,3% refiere que el síndrome de burnout es de nivel alto, el 37,3% sostuvo que presenta un nivel medio, un 21,3% señaló que es de nivel bajo el síndrome de burnout. Además, respecto a la variable desempeño laboral, el 45,3% refiere un nivel regular, un 40,0% señaló que el desempeño laboral es adecuado, un 14,7% manifestó que es inadecuado. Concluyendo que, el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud en Ancash, 2022. correlación negativa moderada ($-0,638$). Además, la prueba fue significativa= $0,000$.

Nacionales

Manrique & Muñoz (2019) realizaron una investigación que titularon “Síndrome de Burnout, de un fenómeno laboral a un diagnóstico médico” determinaron como objetivo de la misma realizar una reflexión que permita concientizar la importancia de integrar los avances de la legislación colombiana frente al riesgo psicosocial con relación a la inclusión del Síndrome de Burnout. Sin embargo, en la actual clasificación internacional de enfermedades (CIE-10) este síndrome no existe como diagnóstico médico, lo que dificulta su identificación y tratamiento, afectando la atención oportuna hacia los trabajadores, la implementación de acciones de prevención e intervención en las empresas. Como resultados luego de realizar un recorrido a la legislación, normatividad y lineamientos técnicos frente a los peligros psicosociales y su relación con el síndrome de burnout. Se analizaron las tablas de enfermedades laborales, los criterios diagnósticos actuales, las leyes sobre riesgo psicosocial y los protocolos de determinación de origen de enfermedades derivadas del estrés y el protocolo de intervención para el síndrome de burnout que propone el Ministerio de Trabajo de Colombia. Y concluyeron, la entrada en vigencia del CIE-11 es una oportunidad para visualizar la patología, que existe en la realidad laboral. Con los criterios actuales no ocupa un lugar en la realidad médica laboral. La normatividad y lineamientos técnicos frente a los procesos de determinación de origen y de intervención del síndrome emitidos por el Ministerio de Trabajo son instrumentos orientadores para su identificación, prevención e intervención tanto en la consulta clínica como en los contextos laborales. Estos instrumentos en coordinación con el CIE-11 serán herramientas fundamentales en la promoción de la salud de los trabajadores colombianos.

Bedoya (2017) en su artículo “**Prevalencia del síndrome de *burnout* en trabajadores de un hospital público colombiano**” realizó un estudio descriptivo de 57 trabajadores asistenciales pertenecientes al Hospital Municipal de Bolívar, en Colombia, para determinar la prevalencia del síndrome de *burnout* en ellos, para lo cual se analizaron algunas variables de interés (edad, oficio, sexo, estrato económico, estado civil, escolaridad y antigüedad en la empresa) y como instrumento se utilizó la encuesta del método *Maslach Burnout Inventory*. Donde detectó la afectación en 6 trabajadores (10,5 %), quienes presentaron niveles altos de agotamiento emocional, con predominio en el sexo femenino (83,3 %) y en las auxiliares de enfermería, en igual proporción. Por lo que concluyo que, en el servicio médico se confirmó la existencia de riesgos psico laborales que pueden generar efectos negativos en el trabajador.

Gonzáles et al.(2014) realizó en Colombia su trabajo de investigación “Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral” mencionando que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico concordando lo mencionado por otros autores. Los materiales y método: se realizó la revisión bibliográfica de artículos, libros etc sobre temas y estudios realizados con referente al Síndrome de burnout sobre el desempeño laboral en

los profesionales de la salud, se determinó utilizar las bibliografías encontradas en cuatro meses del 2013. Como resultado : Se halló la presencia de este síndrome y como consecuencia se encontró afectación físico y psicológico que presenta el personal de salud esto acompañado de algunos indicadores tales como el cansancio debido a la pérdida de energía, fatiga; la despersonalización mostrado por diferentes actitudes negativas , respuesta hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación en el trabajo y una baja realización personal con respuestas negativas de sí mismo y desenvolvimiento laboral. En sus conclusiones determinaron que laborar en un ambiente con un buen clima de trabajo es saludable y representa una forma sana de vivir creando confianza y seguridad en los pacientes y mejoramiento de las relaciones médico-paciente.

6.. METODOLOGÍA

6.1 Tipo de estudio

En el desarrollo de este proyecto la metodología implementada es la de carácter cuantitativo, en la cual se utiliza la recolección de datos, para probar hipótesis con base de la medición numéricas y análisis estadísticos, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández & Baptista, 2016)

6.2 Tipo de alcance

El alcance es correlacional ya que nos permitió asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, la utilidad principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar un concepto o variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas.

6.3 Delimitación de la población

Se escogió un subgrupo de la población de una empresa del sector privado de salud de la ciudad Sincelejo, compuesto por 20 personas, la cual cuenta con un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones que se planea estudiar. La cual está compuesta por,

Criterios de inclusión

Personal operativo del área administrativa y de enfermería, de base, con más de dos años de antigüedad, contrato mayor de 6 meses y mayor de edad.

Criterios de exclusión

Perteneciente al área de gerencia, contrato por licencia o vacacional, contrato por prestación de servicios y pasantías

7.RECOLECCION DE DATOS

7.1 Instrumento

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable Síndrome de Burnout

Nombre del Instrumento: Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI: HSS) Autor/es: Maslach y Jackson (1981)

Objetivo del instrumento: Describir los niveles de la variable Síndrome de Burnout en el personal operativo de una empresa del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

Población a la que se puede administrar: Personal operativo de una empresa del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

Forma de Administración: Individual Tiempo de Aplicación: 15 minutos

Descripción del Instrumento: El Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Human Services, es el instrumento por utilizar, está escala conformada por 03 dimensiones:

- Agotamiento o Cansancio emocional: Cansancio, fatiga, frustración.
- Despersonalización: Insensibilidad, endurecimiento emocional, culpabilidad.
- Realización personal: autoestima, capacidad de soportar presiones, valoración, entendimiento.

Las preguntas se muestran en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes, su función es medir el desgaste profesional. Instrumento conformado por 22 ítems, con 07 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (0), Alguna vez al año o menos (1), Una vez al mes o menos (2), Algunas veces al mes (3), Una vez a la semana (4), Algunas veces a la semana (5), Diariamente (6). Niveles: Agotamiento emocional: Alto:37-54, Medio:19-36, Bajo:0-18. Despersonalización: Alto: 21-30, Medio: 11-20, Bajo: 0-10 Realización personal: Alto: 33-48, Medio: 17-32 , Bajo : 0-16

Muestra de tipificación: 20 trabajadores

Validez de contenido: Juicio de expertos: aplicable

Confiabilidad: Valor del alfa de Cronbach = 0.784

Tabla 1. Variables e indicadores de Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI: HSS) Autor/es: Maslach y Jackson (1981)

Variables e indicadores				
Variable 1: Síndrome de Burnout.				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Agotamiento Emocional	Cansancio Fatiga Física Frustración	1,2,3,6,8,13,14,16,20	0=Nunca	Alto:37-54 Medio:19-36 Bajo:0-18
Despersonalización	Insensibilidad Endurecimiento emocional Culpabilidad	5,10,11,15,22	1=Pocas veces al año o menos. 2=Una vez al mes o menos. 3=Algunas veces al mes. 4= Una vez a la semana. 5=Algunas veces a la semana.	Alto:21 -30 Medio.11 -20 Bajo:0-10
Realización Personal	Autoestima capacidad de soportar presiones. Valoración Entendimiento	4,7,9,12,17,18,19,21,	6=Diariamente	Alto:33-48 Medio:17-32 Bajo:0-16

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable desempeño laboral

Nombre del Instrumento: Cuestionario para medir Desempeño Laboral Autor/es: Salgado y Cabal (2011)

Objetivo del instrumento: Describir las características del desempeño laboral en el personal operativo de una empresa del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

Población a la que se puede administrar: Personal operativo de una empresa del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

Forma de Administración: Individual

Tiempo de Aplicación: 10 min

Descripción del Instrumento: El cuestionario está referido a determinar la percepción del desempeño laboral del personal operativo de una empresa del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

La escala está conformada por 03 dimensiones:

→ Desempeño de tareas: capacidad de toma de decisiones, capacidad de organización y planificación, capacidad de resolución de problemas, conocimientos profesionales, productividad.

→ Desempeño contextual: orientación a objetivo y resultado, iniciativa, compromiso organizacional, colaboración y trabajo en equipo, compartir y transmitir conocimientos.

→ Desempeño organizacional: Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral, mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo, uso adecuado de tiempo y los recursos, asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo, ritmo voluntario eficiente de trabajo.

Los ítems se presentan en preguntas para poder medir la percepción del desempeño laboral del personal operativo de una empresa del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

La escala está conformada por 28 preguntas, con 05 alternativas de respuesta de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
Niveles: Desempeño de Tarea: Bueno: 34-45, Regular: 21-33, Malo: 9- 20 Desempeño Contextual: Bueno: 37-50, Regular: 24-36, Malo: 10-23 Desempeño Organizacional Bueno: 34-45, Regular: 21-33, Malo: 9-20.

Muestra de tipificación: 20 trabajadores

validez de contenido: Juicio de expertos: Aplicable

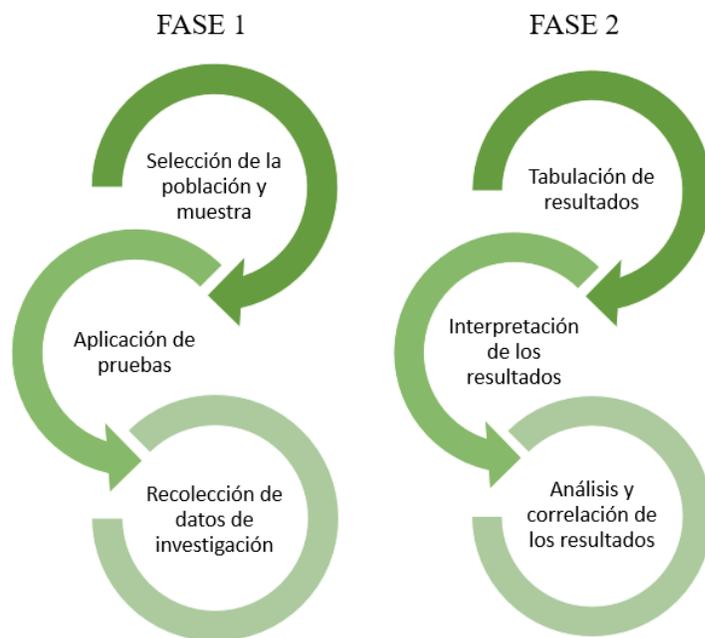
Confiabilidad: Valor del alfa de Cronbach = 0.805

*Tabla 2. Indicadores y variables de Cuestionario para medir Desempeño Laboral
Autor/es: Salgado y Cabal (2011)*

Variable 2: Desempeño Laboral.				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
Desempeño de Tareas	Capacidad de toma de decisiones Capacidad de organización y planificación Capacidad de resoluciones de problemas Conocimientos profesionales y o técnicos Productividad	1,2,3,4,5,6, 7,8,9.	Escala de Medición. Tipo Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Bueno: 33-45 Regular:21-33 Malo:9-20
Desempeño Contextual	Orientación a objetivos y resultados Iniciativa Compromiso con la organización Colaboración y cooperación con los compañeros Compartir y transmitir conocimientos	10,11,12,1 3,14 15,16,17,1 8,19		Bueno.37-50 Regular:24-36 Malo:23-10
Desempeño Organizacional	Mantenimiento Voluntario del rendimiento laboral Mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo Ritmo voluntario eficiente del trabajo	20,21,22,2 3,24,25,26, 27,28		Bueno:34-45 Regular:21-33 Malo: 9-20

8. PROCEDIMIENTO

Gráfico 1. Procedimiento



FASE 1

Selección de la población y muestra

Acorde a los criterios de inclusión y exclusión establecidos se delimito la muestra poblacional a 20 personas, y se notificó al área administrativa y cada uno de los posibles encuestados el propósito inicial de la aplicación, recomendaciones y fecha y hora designada.

Aplicación de Pruebas

En formato físico, de forma individual y con una duración máxima de 15 minutos se aplicaron los test definidos: Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI: HSS) Autor/es: Maslach y Jackson (1981) y Cuestionario para medir Desempeño Laboral Autor/es: Salgado y Cabal (2011).

Durante esta aplicación se estableció un acompañamiento directo con los encuestados, se hicieron recomendaciones y se aclaro para maximizar la confiabilidad de los resultados que no era necesaria la utilización de nombre, numero de identificación o información que le vinculara con los resultados brindados.

RESULTADOS

Interpretación y Análisis descriptivo de los resultados

Síndrome de Burnout

Dimensión: Agotamiento emocional

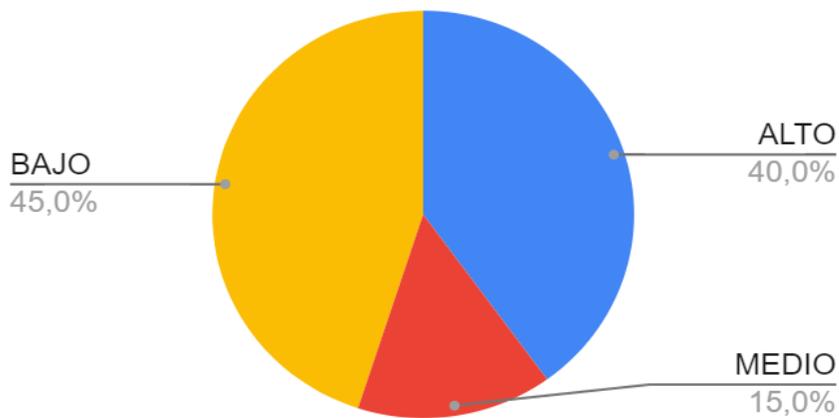
Distribución de frecuencias de agotamiento emocional del síndrome de Burnout del personal operativo de una empresa del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

Tabla 3. E.E.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL		
NIVEL	FRECUE NCIA (Fi)	%
ALTO	8	40%
MEDIO	3	15%
BAJO	9	45%
TOTAL	20	100%

Gráfico 2.

Nivel de Agotamiento Emocional...



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Con respecto a los niveles de agotamiento emocional del síndrome de burnout se tiene que, el 45% de los encuestados perciben que el nivel es bajo, lo cual triplica el 15% que percibe que el nivel es medio; el 40% restante tiene una percepción alta del nivel de agotamiento emocional lo que supone poca diferencia entre dos valores que son totalmente contrarios.

Dimensión: Despersonalización (DP)

Distribución de frecuencias de despersonalización del síndrome de Burnout del personal operativo de una empresa del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

Tabla 4.

DESPERSONALIZACIÓN		
NIVEL	FRECUE NCIA (Fi)	%
ALTO	2	10%
MEDIO	4	20%
BAJO	14	70%
TOTAL	20	100%

Gráfico 3.



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Con relación a la dimensión de despersonalización los datos obtenidos arrojan que, la percepción de los encuestados en cuanto al nivel bajo es de 70% , nivel medio 20% y el nivel alto es percibido con una frecuencia del 10% .

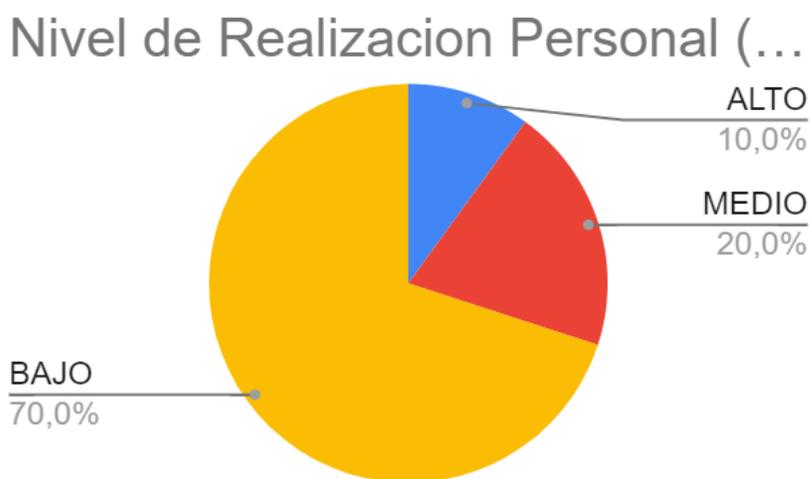
Dimensión: Realización personal (PA)

Distribución de frecuencias de Realización Personal del síndrome de Burnout del personal operativo de una empresa del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

tabla 5.

REALIZACION PERSONAL		
NIVEL	FRECUE NCIA (Fi)	%
ALTO	6	30%
MEDIO	6	30%
BAJO	8	40%
TOTAL	20	100%

Gráfico 4.



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Con respecto a los niveles de Realización Personal del síndrome de burnout se infiere que, el 70% de los encuestados percibe esta categoría como bajo, el 20% como medio y el último 10% de esta población presenta una percepción alta de esta dimensión.

Desempeño Laboral

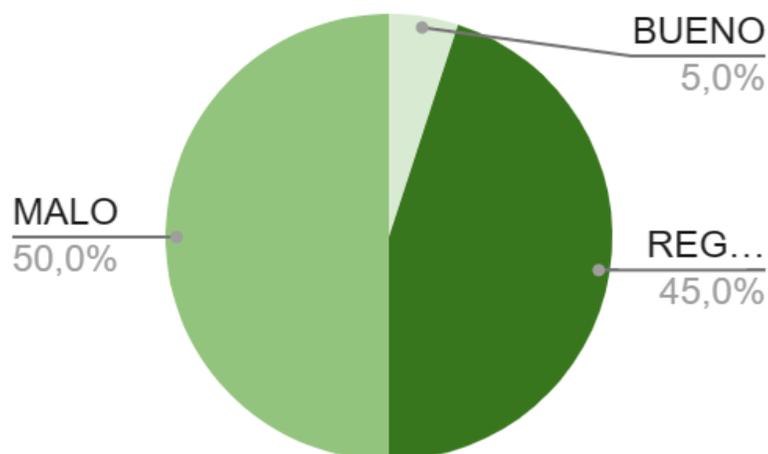
Desempeño de tareas

Distribución de frecuencias del desempeño de tareas del personal operativo de una empresa del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

Tabla 6.

DESEMPEÑO DE TAREAS		
NIVEL	FRECUE NCIA (Fi)	%
BUENO	10	5%
REGULAR	9	45%
MALO	1	50%
TOTAL	20	100%

Gráfico 5.



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Al analizar los datos obtenidos en esta categoría de desempeño de tareas es destacable la percepción negativa del 50% que considera el desempeño como malo, sin embargo casi en igual porcentaje se establece un 45% con un nivel regular de desempeño, el otro 5% restante equivale a un desempeño bueno sobre el área; lo que presume una problemática real en cuanto a este elemento.

Desempeño Contextual

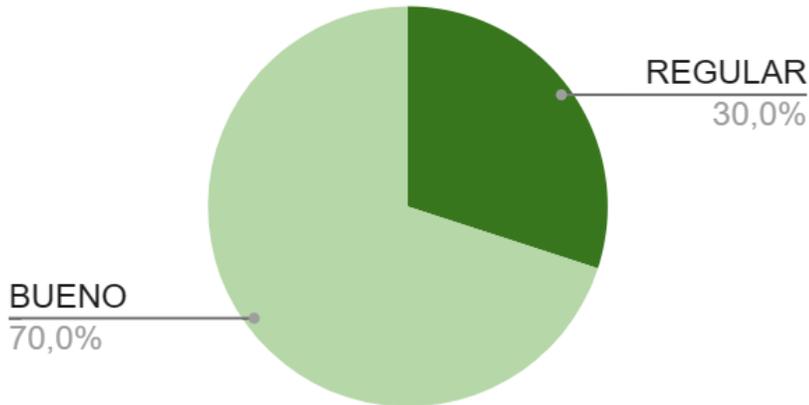
Distribución de frecuencias del desempeño contextual del personal operativo de una empresa del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre

Tabla 7.

DESEMPEÑO CONTEXTUAL		
NIVEL	FRECUENCIA (Fi)	%
MALO	0	0%
REGULAR	6	30%
BUENO	14	70%
TOTAL	20	100%

Gráfico 6.

DESEMPEÑO CONTEXTUAL



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En el área de desempeño contextual se establecen dos niveles evaluables de acuerdo a la información obtenida; un desempeño bueno que engloba el 70% de los colaboradores encuestados y un 30% que percibe esta área del desempeño laboral dentro de la organización como regular lo que demostraría un excelente desempeño contextual por parte del equipo de trabajo.

Desempeño Organizacional

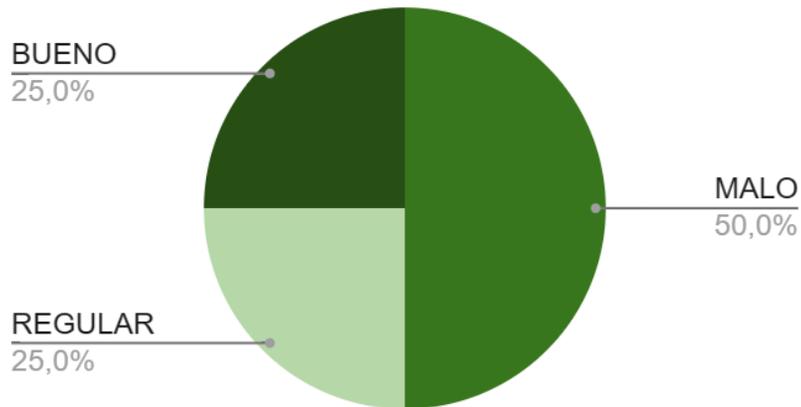
Distribución de frecuencias del desempeño organizacional del personal operativo de una empresa del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre

Tabla 8.

DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL		
NIVEL	FRECUE NCIA (Fi)	%
MALO	10	50%
REGULAR	5	25%
BUENO	5	25%
TOTAL	20	100%

Gráfico 7

DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL



Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Los datos obtenidos dentro del desempeño organizacional permiten identificar una percepción mala del desempeño del 50%, seguido de un regular desempeño con 25% y un desempeño bueno que se grafica con un 25% de la población; dentro de este ítem se puede observar la necesidad urgente de definir elementos de transformación de este aspecto del desempeño laboral.

Resultados correlacionales

Relación entre el desempeño laboral y el Síndrome de Burnout

Para la correlación de las dimensiones evaluadas se utilizó la función de coeficiente de correlación lineal, a través de una fórmula de Excel que da como resultado el coeficiente de correlación lineal entre dos variables. Se trata de un concepto estadístico que mide el grado de relación entre dos conjuntos de datos.

Para calcular la correlación se utilizó la función de correlación lineal en Excel que es: `COEF.DE.CORREL(matriz1; matriz 2)`.

La fórmula sólo tiene dos argumentos posibles, la matriz 1 y la matriz 2, que son rangos de celdas de valores de las mismas dimensiones (filas y columnas), y pueden ser números, matrices o referencias que contengan números. El resultado del coeficiente de correlación lineal puede ser un valor que va entre -1 y 1 donde, -1 significa que existe correlación negativa, es decir que cuando sube el valor de una de las variables, la otra baja

y viceversa, y 1 significa que existe la máxima correlación positiva, es decir, que las dos variables se mueven en el mismo sentido, cuando una aumenta la otra también lo hace y viceversa.

Si el resultado es 0 significa que no hay ninguna relación entre las variables. A efectos prácticos, podemos decir que realmente existe correlación cuando el resultado es menor a -0,6 o mayor a +0,6, valores más cercanos a cero se considera que no reportan suficiente correlación entre las variables.

Relación entre la dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral en su dimensión de tareas.

Hipótesis general

H1. No existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral en su dimensión de tareas en el personal de una organización del sector privado de salud de la ciudad de Sincelejo-Sucre.

H0: Existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral en su dimensión de tareas en el personal de una organización del sector privado de salud de la ciudad de Sincelejo-Sucre.

Tabla 7.

Grado de correlación y nivel de significación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral en su dimensión de tareas en una organización del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL		DESEMPEÑO DE TAREAS	
ALTO	0	BUENO	
MEDIO	5	REGULAR	0
BAJO	5	MALO	5

El resultado de coeficiente de correlación lineal es de -0,45, lo que indica que al ser menor que -0,6 no se reporta una correlación suficiente entre el síndrome de burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral en su dimensión de desempeño de tareas en una organización de salud de la ciudad de Sincelejo, Sucre. Lo que indica que se rechaza la H0 ya que el agotamiento emocional en este caso *no refleja una influencia* de manera directa en el desempeño de tareas, debido a que aunque hay un bajo agotamiento emocional se perciben indicios de un desempeño de tareas regular/malo.

Relación entre la dimensión de despersonalización y desempeño laboral en su dimensión contextual en una organización del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

Hipótesis general

H1. Existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y el desempeño laboral en su dimensión contextual en el personal de una organización del sector privado de salud de la ciudad de Sincelejo-Sucre.

H0: No existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y el desempeño laboral en su dimensión contextual en el personal de una organización del sector privado de salud de la ciudad de Sincelejo-Sucre.

Tabla 8.

Grado de correlación y nivel de significación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y el desempeño laboral en su dimensión contextual en una organización del sector privado de salud de la ciudad de Sincelejo-Sucre.

DESPERS ONALIZACIÓN	%	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	%
ALTO	10	BUENO	70
MEDIO	20	REGULAR	30
BAJO	70	MALO	0

Al ser -0,9 el resultado de la correlación lineal entre las dos variables evaluadas, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto existe una correlación negativa, entre el Síndrome de

Burnout en su dimensión de despersonalización y el desempeño laboral en su dimensión desempeño contextual en una organización del sector privado de salud de la ciudad de Sincelejo-Sucre. Es decir que cuando sube el valor de una de las variables, la otra baja y viceversa; por lo que se infiere que al haber una baja despersonalización hay un buen desempeño contextual.

Relación entre la dimensión de realización personal y desempeño laboral en su dimensión organizacional en una organización del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre.

Hipótesis general

H1. Existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y el desempeño laboral en su dimensión organizacional en el personal de una organización del sector privado de salud de la ciudad de Sincelejo-Sucre.

H0: No existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y el desempeño laboral en su dimensión organizacional en el personal de una organización del sector privado de salud de la ciudad de Sincelejo-Sucre.

Tabla 9.

Grado de correlación y nivel de significación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y el desempeño laboral en su dimensión organizacional en una organización del sector privado de salud de la ciudad de Sincelejo-Sucre.

REALIZACION PERSONAL	%	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	
ALTO	30	BUENO	5
MEDIO	30	REGULAR	5
BAJO	40	MALO	0

Siendo 1 el resultado de valor correlacional de las variables realización personal y desempeño laboral en su dimensión organizacional, se rechaza la hipótesis nula por lo que, existe la máxima correlación positiva, es decir, que las dos variables se mueven en el mismo sentido, cuando una aumenta la otra también lo hace y viceversa, donde al ser directo al haber una baja realización personal hay un mal desempeño organizacional en el personal de una organización del sector privado de salud de la ciudad de Sincelejo-Sucre.

9. DISCUSIÓN

El Síndrome de Burnout se define como un proceso que se origina con una sobrecarga emocional que conlleva al agotamiento de la persona, lo que genera conductas de alejamiento de las personas y de su entorno, asimismo se presentan actitudes negativas en relación a las personas a las que se brinda el servicio, además hay una pérdida de la confianza y una baja realización profesional. (Rionda y Mares, 2012, p.44).

El desempeño laboral se entiende como cualquier conducta del conocimiento, psicológico, motora e interpersonal controlado por la persona, que se gradúa en términos de habilidad y que son importantes para los objetivos de la organización. (Salgado y Cabal, 2011, p 76).

En esta investigación se abordó desde un análisis estadístico de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional el Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal operativo de una organización del sector privado de salud de la ciudad de Sincelejo-Sucre.

Dando respuesta a la hipótesis general los resultados hallados con la prueba de correlación lineal se muestra; entre la variable de agotamiento emocional y el desempeño laboral en su dimensión de tareas no existe una correlación suficiente que pueda avalar la influencia de una variable sobre la otra, lo que podría explicarse porque a pesar de que existe un 45% de la población con un índice bajo de agotamiento emocional este no representa repercusión concreta sobre el área de desempeño en la cual se encontró mayormente un desempeño regular en el 50% y un desempeño malo en el 45% del personal operativo de una organización del sector privado de salud de la ciudad de Sincelejo-Sucre. En los resultados sobre la dimensión de despersonalización y desempeño contextual se encontró que el 70 % del personal presentó un bajo nivel de despersonalización otro 20% un nivel medio y un nivel alto solo se presenta en el 10% relacionándolo con el desempeño laboral en la que se encontró que el 70% obtuvo un desempeño bueno, en términos generales para la labor que desempeñan un resultado positivo, resaltando actitud de colaboración, compromiso y empatía, sobre la dimensión de realización personal se establece que existe un porcentaje alto de población (40%) que

manifiesta una falta de confianza, poca satisfacción, e inconformismo laboral y esto se refleja directamente sobre el desempeño laboral organizacional el cual sobre esta correlación se muestra notoriamente bajo con un 50% de la población de una organización del sector privado de salud de la ciudad de Sincelejo-Sucre.

En la evaluación de las tres dimensiones del síndrome de Burnout, resaltan los hallazgos en la dimensión de agotamiento emocional y la dimensión de realización personal con un nivel medio y alto que evidencia la presencia del síndrome en el personal; sin embargo para algunos autores los datos más significativos a considerar como componente central y de mayor valor para el diagnóstico del síndrome y la toma de medidas posteriores son los de la primera subescala de agotamiento emocional (Curiel et al., 2014; Hernández, 2015; Quiroz & Saco, 2014). En contraste, esta investigación no muestra valores correlacionales importantes en esta subescala que evidencian la influencia directa del síndrome sobre el desempeño laboral; así mismo en estudios similares donde los valores altos en una o más dimensiones indican la presencia del síndrome pero no afectación directa sobre el desempeño (Gomero, Palomino, Ruíz, & Yesán, 2005).

En la investigación llevada a cabo por Gomero, Palomino, Ruíz, & Yesán (2005) donde se encontraron resultados relevantes en la segunda subescala, que afirma de manera concluyente la presencia del síndrome en el personal; cabe mencionar que dicho estudio fue realizado en una institución privada, con un ambiente laboral similar al de la institución en estudio, sin embargo, los resultados que se obtuvieron en las escalas aplicadas son contrarios al de la investigación antes mencionada, esto podría indicar que no necesariamente el sector donde pertenece la institución repercute en la forma de atención y en la subescala de despersonalización (Mendoza, 2014).

Salas, Días, & Perez (2015) muestran resultados donde el personal evaluado presenta dificultad para trabajar con los demás, susceptibilidad para corrección de errores, desacuerdo con el trabajo que realizan, falta de comunicación que repercute en la calidad del servicio, valores diferentes a los de esta investigación, que a pesar de los indicios de burnout presentados en las otras dos dimensiones, el personal muestra un nivel bajo de despersonalización, por lo que no presenta apatía hacia la realización de actividades en equipo, trato distante a las personas y evasivos al momento del contacto con las personas que prestan sus servicios. La interrelación entre trabajadores es constante, a diferencia del estudio citado que se llevó a cabo en un hospital donde las relaciones entre el personal no fluyen de la misma manera (Cortez & García, 2015).

La comparación de los resultados obtenidos en esta investigación con estudios similares no establece una relación del todo exacta y concluyente ya que, al indagar en otras investigaciones estas fueron realizadas en grupos profesionales específicos a diferencia de

la presente investigación que evaluó un grupo específico de colaboradores cuyo criterio de inclusión se enmarca en la operatividad y la atención directa con el usuario. Si bien esta variable cuenta con un instrumento validado que nos brinda resultados que indicarían la presencia del síndrome; es importante el contraste clínico que podrían evidenciar “falsos positivos” (Castillo et al., 2015; Curiel et al., 2014; Hernández, 2015; Quiroz & Saco, 2014), por lo que debemos tener en cuenta que los trabajadores con niveles altos en alguna subescala de este síndrome deben ser evaluados con mayor profundidad clínica.

10. CONCLUSIÓN

La investigación realizada dentro de una organización de salud privada de la ciudad de Sincelejo Sucre, permite concluir que dentro de la población escogida existe presencia de Síndrome de Burnout, todo esto por la obtención de resultados altos en las dimensiones de cansancio emocional y de despersonalización, por encima de 34 puntos, y una baja puntuación en realización personal de aproximadamente el 40% de la muestra con menos de 20 puntos, sin embargo el estudio de todas las variables y su correlación nos permite inferir que; la mayor influencia de este síndrome sobre el desempeño laboral recae sobre la dimensión organizacional toda vez que es la que se define con un mayor rango negativo.

En el personal se presenta síndrome de Burnout de nivel medio, desde la evaluación por dimensiones se deduce que el agotamiento emocional es de nivel medio, lo que permite identificar que un porcentaje mayoritario del personal no está exhausto emocionalmente con su trabajo, la despersonalización es la dimensión con menos indicios de Burnout evidencia un grado casi nulo de actitudes apáticas y distanciamiento hacia los usuarios, la realización personal es uno de los puntos a tener en cuenta dado su nivel bajo lo que reflejaba una desmotivación laboral, poca satisfacción en el cumplimiento de objetivos y poca autorrealización.

El análisis de los resultados obtenidos permite identificar el nivel de síndrome de burnout en cada una de sus dimensiones sin embargo en la dimensión de agotamiento emocional no se logró establecer una influencia directa de esta sobre el desempeño laboral de tareas; contrario a las dimensiones de despersonalización y realización personal las cuales a través de la correlación lineal se logró identificar la forma en la que estas impactan sobre el desempeño laboral de los colaboradores de una organización de salud privada de la ciudad de Sincelejo esto entendiendo que con el bajo nivel de despersonalización se cuenta con un personal altamente empático y en disposición de un trato digno a los usuarios dentro de su desempeño laboral, pero con un personal con bajo nivel de realización personal se presenta un verdadero reto para la organización; lograr aumentar la satisfacción y la motivación de su equipo de trabajo antes de aumentar el nivel presente de Síndrome de Burnout.

11. RECOMENDACIONES

11. 1. Se sugiere dentro de la organización de salud privada de la ciudad de Sincelejo la realización el monitoreo constante del nivel de Burnout y su relación con el desempeño laboral, asimismo poder conocer las dimensiones que son afectadas y establecer comparaciones con el presente trabajo.

11.2. Se propone un mejoramiento del clima organizacional, a través de la validación del trabajo de los colaboradores buscando crear un ambiente de trabajo óptimo donde la percepción del personal sobre la institución sea satisfactoria, de esta forma se logrará disminuir algunos factores que influyen en el estrés laboral.

11.3 Se plantea a la institución la realización de programas, capacitaciones y charlas con temas relacionados a la motivación, calidad de atención a los pacientes, liderazgo, trabajo en equipo, estrés laboral, etc. donde se fomente la participación del personal operativo buscando fortalecer los conocimientos y propiciar el crecimiento personal.

11.4. Se recomienda a la organización por medio del comité de convivencia el reconocimiento del trabajo del equipo operativo administrativo y asistencial mediante diplomas de reconocimiento del labor realizado en la institución o felicitaciones, buscando a través de esto aumentar la realización y satisfacción personal y manteniendo la motivación del equipo de trabajo.

11.5. Se recomienda a la organización plantear el Cuestionario del Síndrome de Burnout por lo menos una vez al año, esto con la finalidad de hacer una detección temprana, reconociendo causas y mitigando el impacto de las consecuencias dentro de la organización.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional. Revista de la asociación española de neuropsiquiatría, 11(39), 257-265. Recuperado de <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>

- Atoche, M. (2019). Relaciones interpersonales y motivación laboral de los docentes de la I.E Fe y Alegría N° 18, Sullana – Piura. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Bautista Cuello, R., & Cienfuegos Fructus, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Bedoya Marrugo, E. A. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *Medisan*, 21(11), 3172-3179.
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S. & Laurent, E. (2015). Is it time to consider the burnout syndrome a distinct illness? *Frontiers Public Health*, 3, 158. doi: doi.org/10.3389/fpubh.2015.00158
- Castillo, F. (2016). Sunedo.gob.pe. Recuperado el 19 de Junio de 2017, de Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/44009>
- Castillo, I., Jairo, C., & Alvis, L. (2015). Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Revista de La Universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(2), 187–192.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill
- Cortez, R., & García, A. (2015). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. *Apuntes: Revista de Ciencias Sociales*, 38(69), 81–100. <https://doi.org/10.21678/apuntes.69.632>
- Curiel, J., Rodríguez, M., & Guerrero, F. (2014). Síndrome de agotamiento profesional en personal de atención de salud. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 44(3), 221–226.
- Gil Monte, P. R. y Peiró, J. M. (January, 1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/263276186_Desgaste_psiquico_en_el_trabajo_el_sindrome_de_quemarse
- Gomero, R., Palomino, J., Ruíz, F., & Yesán, L. (2015). El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation: estudio Piloto. *Revista Médica Herediana*, 16(4).

- Gonzales Reyes, C. R. (2023). El síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud de Ancash, 2022.
- Guajala, S. (2017). *La importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral* (Doctoral dissertation, Tesis de Licenciatura, Universidad Espíritu Santo). Samborondón, Ecuador Recuperado de http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1206/1/SARA_ELIZABETH_GUAJALA_MACAS_MDTH-P_2014-2016-000.pdf.
- Hernández, J. (2015). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana de Salud Pública*, 29(2), 103–110.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR (1991). Guía para realizar investigaciones sociales. Plaza y Valdés.laboral a un diagnóstico médico. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 9(1), 41-48.
- Manrique, S. D. V., & Muñoz, M. F. (2019). Síndrome de Burnout, de un fenómeno
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional burnout* (pp. 19- 32). Washington, DC, United States of America: Taylor and Francis Maslach, C. y. (1981). The Measurement of experienced Burnout. *Journal of occupational bettaviour*, V.2, pp 99-113
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Mendoza, H. (2014). Prevalencia del Síndrome de burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.*, 24(2), 115–122.
- Quiroz, R., & Saco, S. (2014). Factores Asociados al Síndrome Burnout en Médicos y Enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de EsSalud del Cusco. *Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana*, 23(12), 11–22
- Rivas, H. C. P., & Perero, S. G. V. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.
- Robbins, Stephen. *Comportamiento organizacional*. Editorial Pretince-Hall, 1994.

Salas, R., Días, L., & Perez, H. (2015). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26(4), 604–617.

Salgado, J. y Cabal, A. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias : Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.*, vol. 27(núm. 2), pp 75-91.

Vega, K. M. R. (2022). El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 9(1), 28-42.