

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD
DEL CUSCO**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**CONDICIONES LABORALES Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL
ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ, SICUANI - 2022**

PRESENTADO POR:

Br. GISELA VALERIANO HUILLCA

Br. ZAIN DOMINGUEZ VALENCIA

**PARA OPTAR AL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

Dr. RAUL ABARCA ASTETE

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: CONDICIONES LABORALES Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL ALFREDO GALLO RODRIGUEZ, SICUANI-2022

presentado por: Br. GISELA VALERIANO HUILLCA con DNI Nro.: 71433118 presentado por: Br. ZAIN DOMINGUEZ VALENCIA con DNI Nro.: 74483504 para optar el título profesional/grado académico de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9%.

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

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 12 de febrero de 2024



Firma

Post firma PAUL ABRERO ASTETE

Nro. de DNI 23802978

ORCID del Asesor 0000-0002-8739-7578

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:330278830

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS HOSPITAL DE SICUANI PARA TUR
NITIN.docx**

RECuento DE PALABRAS

28670 Words

RECuento DE PÁGINAS

164 Pages

FECHA DE ENTREGA

Feb 12, 2024 4:20 PM GMT-5

RECuento DE CARACTERES

168753 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.4MB

FECHA DEL INFORME

Feb 12, 2024 4:24 PM GMT-5**● 9% de similitud general**

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

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 17 palabras)

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dedicado a todos mis docentes, quienes con su infinita sabiduría me inculcaron en lo teórico práctico y ético, así mismo dedicado al Dr. Raúl Abarca Astete quien hizo posible este trabajo con sus múltiples correcciones y sugerencias.

Zain Domínguez Valencia

Dedico mi trabajo de tesis a:

Dios:

A Papá Dios por ser mi Fortaleza y Soporte, por hacer que los días sean maravillosos y perfectos, mantener en bien a mi Familia y darme todas las herramientas necesarias para cumplir cada una de mis metas.

A mi Familia:

Mi Madre: Dorotea Huillca Pacco por darme el ejemplo de ser una Mujer Luchadora, inculcarme a prepararme día a día, por ser mi amiga y mi mayor bendición para cumplir esta etapa de mi vida.

Mi Padre: Camilo Valeriano Pumacajia por ser la primera persona que me reto en seguir este camino, por todo el apoyo incondicional y el gran amor de papá y amigo que siempre me das.

Mis Hermanas: Por ser mis compañeras de Vida, mi ejemplo a seguir, más que mis hermanas ser mis amigas, confidentes y mi soporte en todo momento.

Gisela Valeriano Huilca

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la dicha de poder culminar mis estudios universitarios, agradezco también a toda mi familia, en especial a mis padres Juan Eudes Domínguez Denos, Sebastiana Valencia Colque y hermana Fiorela Domínguez Valencia por todo el apoyo brindado y por la motivación constante en esta travesía de mi vida profesional.

Zain Domínguez Valencia

Agradezco Principalmente a Dios quien encamino toda mi vida universitaria quien me dio las fuerzas necesarias para seguir en esta etapa tan bonita con buenos y malos momentos.

Agradezco a Todos mis Docentes que fueron Parte de mi Desarrollo Profesional en especial al Dr. Raúl Abarca Astete quien fue parte de este proyecto por todo el empeño y apoyo en el proceso.

Gisela Valeriano Huilca

PRESENTACIÓN

DR. MANRIQUE BORDA PILLINCO DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Cumpliendo plenamente el Reglamento de Grados y Títulos en vigencia en la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco–UNSAAC.

Se pone a exhibir la actual investigación titulada **“CONDICIONES LABORALES Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRIGUEZ, SICUANI - 2022”** a fin de obtener el Grado de Licenciados en Administración.

La presente investigación se desarrolló conforme al proyecto de investigación aprobada e inscrita en la escuela profesional esta investigación trasciende la noción convencional de una tarea universitaria, transformándose en un logro intelectual de gran envergadura.

No solo refleja la síntesis de nuestras experiencias en la universidad, sino que también encapsula de manera profunda y significativa los conocimientos que hemos adquirido durante nuestra travesía académica. Es el producto tangible de nuestro compromiso constante y de horas dedicadas incansablemente al trabajo arduo.

Este proyecto representa la culminación de un viaje de aprendizaje, marcando un hito fundamental en nuestro desarrollo personal y profesional.

RESUMEN

El propósito central de la investigación titulada "Condiciones laborales y Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani - 2022" es determinar cómo las condiciones de trabajo se relacionan con el síndrome de agotamiento en el equipo administrativo del mencionado hospital. El estudio se basa en una metodología cuantitativa con un nivel correlacional, siguiendo un método científico y un diseño no experimental. Para recoger información, se empleó un cuestionario a través de una encuesta dirigida a los 39 trabajadores administrativos. Los hallazgos indican que el 43.3% de los encuestados perciben sus condiciones laborales como adecuadas, mientras que el 35.9% reporta un bajo nivel de síndrome de burnout. Se deduce que existe una relación considerable entre las condiciones laborales y el síndrome de burnout en el personal administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022, con un valor de significancia de 0.000 y un coeficiente Spearman de -0.621, señalando una correlación inversa de magnitud moderada.

Palabras clave: Condiciones Laborales, Síndrome de Burnout, Personal Administrativo, Hospital

ABSTRACT

The central purpose of the investigation entitled "Labor conditions and Burnout Syndrome in the administrative staff of the Alfredo Callo Rodríguez Hospital, Sicuani - 2022" is to determine how the working conditions are related to the exhaustion syndrome in the administrative team of the aforementioned hospital. The study is based on a quantitative methodology with a correlational level, following a scientific method and a non-experimental design. To collect information, a questionnaire was used through a survey addressed to the 39 administrative workers. The findings indicate that 43.3% of the respondents perceive their labor conditions as adequate, while 35.9% report a low level of burnout syndrome. It can be deduced that there is a considerable relationship between labor conditions and exhaustion syndrome in the administrative staff of the Alfredo Callo Rodríguez Hospital, Sicuani-2022, with a significance value of 0.000 and a Spearman coefficient of -0.621, indicating an inverse correlation. of moderate magnitude.

Keywords: Labor Conditions, Burnout Syndrome, Administrative Staff, Hospital.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de las recientes décadas, el agotamiento laboral ha cobrado un protagonismo notable en el ámbito de la investigación. Se han creado distintos instrumentos de medición y modelos conceptuales que, sumados a los estudios desarrollados en varias naciones, han enriquecido nuestro entendimiento sobre las raíces y repercusiones de este particular desafío ocupacional. A pesar de que este fenómeno puede afectar diversas profesiones, es notable su prevalencia en profesiones vinculadas al servicio y cuidado humano, en especial en el ámbito de la salud.

Específicamente, el personal del sector sanitario, y en particular los médicos vinculados a la cirugía, parecen enfrentar un riesgo elevado de agotamiento laboral. Las repercusiones de este agotamiento no solo afectan a nivel personal, traduciéndose en problemas de adicciones, tensiones relacionales o incluso tendencias suicidas, sino que también tienen importantes ramificaciones a nivel profesional.

El diseño de la investigación se estructura en diversas secciones esenciales:

El primer capítulo se enfoca en definir el problema de investigación, esbozando cada uno de sus aspectos, desde la descripción hasta la finalidad del estudio.

El segundo capítulo, denominado marco teórico, se sumerge en antecedentes relevantes, bases teóricas, terminología clave, hipótesis y la caracterización de las variables involucradas.

El tercer capítulo se encarga de describir minuciosamente el procedimiento metodológico adoptado, abarcando desde la naturaleza del estudio hasta los métodos de recolección y análisis de datos.

Los hallazgos de la investigación se consolidan en el cuarto capítulo, mientras que el quinto se dedica a analizar y debatir estos resultados en el contexto del conocimiento existente.

Finalmente, la investigación concluye con un compendio de conclusiones derivadas del estudio, junto con recomendaciones que buscan guiar futuras acciones en este ámbito.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	vii
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Justificación práctica.....	6
1.4.2. Relevancia social.....	7

1.4.3.	Justificación metodológica	7
1.4.4.	Justificación teórica	7
1.5.	Delimitación de la investigación.....	8
1.5.1.	Delimitación temporal	8
1.5.2.	Delimitación espacial	8
1.5.3.	Delimitación conceptual.....	8
1.6.	Hipótesis	8
1.6.1.	Hipótesis general	8
1.6.2.	Hipótesis específicas	8
1.7.	Variables	9
1.7.1.	Identificación de variables.....	9
1.8.	Matriz de operacionalización de variables.....	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1.	Antecedentes de la investigación	11
2.1.1.	A nivel internacional	11
2.1.2.	A nivel nacional.....	13
2.1.3.	A nivel local	15
2.2.	Bases legales	17
2.3.	Bases teóricas.....	21
2.3.1.	La ARH como responsabilidad de línea y función de staff.....	21
2.3.2.	Modelos de teóricos de las condiciones laborales.....	24
2.3.3.	Condiciones laborales.....	27

2.3.4.	Modelos teóricos del síndrome burnout	32
2.3.5.	Síndrome de Burnout.....	34
2.4.	Bases conceptuales	45
2.4.1.	Estrés	45
2.4.2.	Preparación profesional deficiente	45
2.4.3.	Agotamiento emocional	45
2.4.4.	Despersonalización.....	45
2.4.5.	Renuncia a la autorrealización	45
2.4.6.	Iluminación.....	45
2.4.7.	Temperatura.....	46
2.4.8.	Ruido	46
2.4.9.	Duración de jornada laboral	46
2.4.10.	Horas extra	46
2.4.11.	Periodos de descanso.....	46
2.4.12.	Organización informal.....	46
2.4.13.	Normativas	47
2.4.14.	Contienda.....	47
2.4.15.	Conflicto.....	47
2.4.16.	Deficiente trabajo en equipo.....	47
2.4.17.	Aburrimiento	47
2.4.18.	Insensibilidad.....	47
2.4.19.	Irritable	47

2.4.20.	Fracaso a nivel personal	47
2.4.21.	Ausencia de perspectivas.....	48
2.4.22.	Renuncia a la profesión	48
2.5.	Marco institucional	49
2.5.1.	Datos generales.....	49
2.5.2.	Reseña de la institución	49
2.5.3.	Antecedentes históricos de la institución	50
2.5.4.	Ámbito de responsabilidad.....	51
2.5.5.	Filosofía organizacional	53
2.5.6.	Estructura orgánica.....	53
2.5.7.	Flujograma.....	54
2.5.8.	Organigrama.....	55
2.5.9.	PIA y PIM	56

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.	Método de investigación	57
3.2.	Tipo de investigación.....	57
3.3.	Enfoque de investigación.....	57
3.4.	Nivel de investigación	57
3.5.	Diseño de investigación	58
3.6.	Población y muestra.....	58
3.6.1.	Población.....	58
3.6.2.	Muestra.....	58

3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
3.7.1.	Técnicas.....	59
3.7.2.	Instrumentos	59
3.8.	Procedimientos de análisis de datos.....	60

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1.	Baremación de los instrumentos aplicados	61
4.1.1.	Baremación del cuestionario condiciones laborales.....	61
4.1.2.	Baremación del cuestionario síndrome de burnout	62
4.2.	Análisis descriptivo.....	63
4.2.1.	Caracterización sociodemográfica	63
4.2.2.	Análisis descriptivo de la variable condiciones laborales	66
4.2.3.	Análisis descriptivo de la variable síndrome de Burnout.....	85
4.3.	Análisis inferencial	119

CAPÍTULO V

DISCUSION

CONCLUSIONES.....	129
RECOMENDACIONES	130
REFERENCIAS	132
ANEXOS.....	147

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	10
Tabla 2 Población Total Estimada de la Provincia de Canchis Año 2023	52
Tabla 3 Población Total Asignada al Hospital Alfredo Callo Rodríguez - Sicuani Año 2023	52
Tabla 4 PIA y PIM.....	56
Tabla 5 Distribución de la muestra	59
Tabla 6 Descripción de la escala de medición de condiciones laborales	61
Tabla 7 Descripción de la escala de medición de síndrome de Burnout	62
Tabla 8 Sexo	63
Tabla 9 Edad.....	64
Tabla 10 Estado civil	65
Tabla 11 Pregunta 1. La iluminación en su área de trabajo es adecuada para ejercer sus funciones.....	66
Tabla 12 Pregunta 2. La temperatura ambiente de su oficina es la suficiente.....	68
Tabla 13 Pregunta 3. Considera usted qué hay demasiado ruido en su oficina.....	69
Tabla 14 Dimensión Condiciones ambientales	70
Tabla 15 Pregunta 4. Le es suficiente la jornada diaria para cumplir con sus objetivos y funciones.....	72
Tabla 16 Pregunta 5. Recibe remuneración adicional por las horas extras que realiza	73
Tabla 17 Pregunta 6. Tiene periodos de descanso durante su jornada laboral	75
Tabla 18 Dimensión Condiciones de tiempo.....	76
Tabla 19 Pregunta 7. Se realizan reuniones de formas esporádica entre compañeros de trabajo	77
Tabla 20 Pregunta 8. Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo ...	79

Tabla 21 Pregunta 9. Se respetan todas las directivas establecidas en el estatuto de la empresa.....	80
Tabla 22 Dimensión Condiciones sociales	81
Tabla 23 Variable Condiciones laborables	83
Tabla 24 Pregunta 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	85
Tabla 25 Pregunta 2. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.....	87
Tabla 26 Pregunta 3. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.....	88
Tabla 27 Pregunta 4. Siento que mi trabajo me está desgastando	90
Tabla 28 Pregunta 5. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	91
Tabla 29 Pregunta 6. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa ..	92
Tabla 30 Pregunta 7. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	94
Tabla 31 Dimensión Agotamiento emocional	95
Tabla 32 Pregunta 8. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	97
Tabla 33 Pregunta 9. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.....	99
Tabla 34 Pregunta 10. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a muchas personas	100
Tabla 35 Pregunta 11. Me parece que me culpan de algunos problemas	101
Tabla 36 Dimensión Despersonalización	103
Tabla 37 Pregunta 12. Siento que puedo entender fácilmente a las personas	104
Tabla 38 Pregunta 13. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas	106

Tabla 39 Pregunta 14. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.....	107
Tabla 40 Pregunta 15. Me siento con mucha energía en mi trabajo.....	109
Tabla 41 Pregunta 16. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con muchas personas	110
Tabla 42 Pregunta 17. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con muchas personas	112
Tabla 43 Pregunta 18. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	113
Tabla 44 Pregunta 19. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	114
Tabla 45 Dimensión Falta de autorrealización	116
Tabla 46 Variable Síndrome de burnout.....	117
Tabla 47 Correlación entre condiciones laborales y Síndrome de Burnout	119
Tabla 48 Correlación entre condiciones laborales ambientales y Síndrome de Burnout	120
Tabla 49 Correlación entre condiciones laborales de tiempo y Síndrome de Burnout	122
Tabla 50 Correlación entre condiciones laborales sociales y Síndrome de Burnout..	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pirámide de Maslow.....	25
Figura 2 Flujograma del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani	54
Figura 3 Organigrama del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani.....	55
Figura 4 Sexo.....	63
Figura 5 Edad	64
Figura 6 Estado civil.....	65
Figura 7 Pregunta 1. La iluminación en su área de trabajo es adecuada para ejercer sus funciones.....	67
Figura 8 Pregunta 2. La temperatura ambiente de su oficina es la suficiente	68
Figura 9 Pregunta 3. Considera usted qué hay demasiado ruido en su oficina	69
Figura 10 Dimensión Condiciones ambientales	70
Figura 11 Pregunta 4. Le es suficiente la jornada diaria para cumplir con sus objetivos y funciones.....	72
Figura 12 Pregunta 5. Recibe remuneración adicional por las horas extras que realiza	74
Figura 13 Pregunta 6. Tiene periodos de descanso durante su jornada laboral.....	75
Figura 14 Dimensión Condiciones de tiempo	76
Figura 15 Pregunta 7. Se realizan reuniones de formas esporádica entre compañeros de trabajo	78
Figura 16 Pregunta 8. Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo..	79
Figura 17 Pregunta 9. Se respetan todas las directivas establecidas en el estatuto de la empresa.....	80
Figura 18 Dimensión Condiciones sociales	82
Figura 19 Variable Condiciones laborales	84

Figura 20 Pregunta 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....	86
Figura 21 Pregunta 2. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.....	87
Figura 22 Pregunta 3. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	89
Figura 23 Pregunta 4. Siento que mi trabajo me está desgastando	90
Figura 24 Pregunta 5. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.....	91
Figura 25 Pregunta 6. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	93
Figura 26 Pregunta 7. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.....	94
Figura 27 Dimensión Agotamiento emocional.....	95
Figura 28 Pregunta 8. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	98
Figura 29 Pregunta 9. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.....	99
Figura 30 Pregunta 10. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a muchas personas	100
Figura 31 Pregunta 11. Me parece que me culpan de algunos problemas	102
Figura 32 Dimensión Despersonalización	103
Figura 33 Pregunta 12. Siento que puedo entender fácilmente a las personas.....	105
Figura 34 Pregunta 13. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas	106
Figura 35 Pregunta 14. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.....	108
Figura 36 Pregunta 15. Me siento con mucha energía en mi trabajo	109
Figura 37 Pregunta 16. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con muchas personas.....	111

Figura 38 Pregunta 17. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con muchas personas	112
Figura 39 Pregunta 18. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.....	113
Figura 40 Pregunta 19. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	115
Figura 41 Dimensión Falta de autorrealización.....	116
Figura 42 Variable Síndrome de burnout	117

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Recientemente, las condiciones laborales han cobrado mayor importancia debido a su impacto directo en la eficiencia de los empleados y en cómo los usuarios perciben el servicio. Las adversidades laborales han incrementado problemas psicológicos y mentales. Especialmente en el sector de la salud, estas problemáticas se han exacerbado debido a la necesidad de enfrentar circunstancias estresantes, que se han intensificado aún más con la pandemia del Covid-19. Este contexto ha dado lugar al desarrollo del Síndrome de Burnout, que se manifiesta en un agotamiento emocional, una disminución del entusiasmo y una reducción en la satisfacción laboral.

Según la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2021), el Síndrome de Burnout se origina como consecuencia del estrés crónico en el entorno laboral que no se gestiona adecuadamente, y esta problemática está directamente relacionada con el ambiente de trabajo. A pesar de los esfuerzos implementados por diversos países para mejorar las condiciones laborales, especialmente en el sector de la salud, las naciones con economías emergentes se enfrentan a desafíos significativos en este ámbito.

Los datos a nivel global indican que un 67% de la fuerza laboral experimenta estrés, siendo este principalmente derivado de jornadas laborales extensas, dificultades tecnológicas y preocupaciones acerca de la estabilidad en el empleo. En este contexto, los profesionales de la salud son especialmente vulnerables. Un estudio publicado en la revista *The Lancet* ha revelado un aumento alarmante en la incidencia del Síndrome de Burnout entre estos profesionales como resultado de la pandemia (Medicina y Salud Pública, 2022). Por tanto, la OMS (2020) enfatizó a los gobiernos la importancia de mejorar las condiciones para el desarrollo de sus sistemas de salud, en especial en la

mejora de las condiciones de trabajo del personal de salud, que en la pandemia del Covid-19 ha demostrado la importancia de su papel en la salud de la población.

En ese sentido, a nivel mundial la Organización Internacional del Trabajo (OIT) refiere que hasta el 60% de los días de trabajo perdidos son debidos al estrés (Mejía, et al., 2019). Asimismo, según menciona Gallup, el estrés laboral llegó a niveles nunca antes vistos. 44% de los trabajadores encuestados aseguran que tienen mucho estrés en su trabajo, sin embargo, en la encuesta no se especifica cuál es la raíz de esos niveles de estrés, pues se habla de que pueden ser por factores internos como el propio quehacer y el bajo compromiso, incluso por indicadores económicos como inflación, intereses, entre otros (Elempleo, 2024).

A nivel Latinoamericano, la carencia de equipos de protección adecuados y condiciones laborales desfavorables han exacerbado los problemas de salud mental en los profesionales de la salud (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021). En naciones como Argentina, Brasil , Chile y Bolivia, se observan niveles de alarmas de estrés psicológico en su personal de salud (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2022). De ahí que, en América Latina se ha estudiado poco esta realidad, un estudio realizado en Chile encontró que los trabajadores expuestos a factores estresantes relacionados con el trabajo tenían un mayor riesgo de desarrollar síntomas psicológicos como la depresión. Perú y Colombia también encontraron algunos reportes de burnout, una de las consecuencias más comunes de este estrés. Se ha demostrado en muchos estudios que esto es el resultado de un alto estrés laboral (Mejía, et al., 2019).

Según Hurtado et al. (2023), en América Latina la carga excesiva de trabajo en el sector salud lleva a un agotamiento físico y mental, particularmente en las unidades de cuidados intensivos. Aquí, el personal debe monitorear continuamente a los pacientes y adaptar su cuidado según las necesidades específicas. Para manejar esta situación, a

menudo se incrementa el número de profesionales para distribuir mejor las responsabilidades y garantizar una atención adecuada a los pacientes.

A nivel nacional, más del 30% de los trabajadores experimentan estrés laboral, y una proporción significativa siente que su entorno de trabajo no promueve su bienestar mental (Ancajima, 2022). Asimismo, en el Perú, siete de cada diez peruanos sufren del síndrome Burnout, provocado por el estrés laboral y el agotamiento generalizado que consiguieron en sus trabajos (RPP, 2022).

De igual forma, de acuerdo al Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación (2022) Perú se ha configurado como un país donde el 72% de sus trabajadores experimenta este síndrome, de ellos el 24% lo contrajo por la sobrecarga laboral, el 17% por no tener tareas concretas, el 14% siente mucha presión, otro 14% es maltratado por sus superiores. Durante la pandemia, se evidenció que más de la mitad de los empleados del sector sanitario en Perú presentaban signos de depresión. Estos datos ponen de manifiesto un creciente descontento laboral que incide negativamente en la calidad de los servicios de atención médica (El comercio, 2021).

Además, se ha constatado que una parte importante de los hospitales en el país carece de una infraestructura adecuada (Ministerio de Salud [MINSAL], 2022). A esto se suma la existencia de informes sobre entornos laborales tóxicos, caracterizados por el acoso y el maltrato, lo cual se traduce en un deterioro tanto de la salud física como mental de los empleados. Esta problemática se agrava aún más debido a la falta de acceso a servicios básicos en muchos de estos establecimientos, lo que complica aún más el bienestar y el rendimiento del personal (Colegio Médico del Perú, 2022).

Igualmente, en Perú, la sobrecarga laboral es un problema notable en el sector salud. Los empleados se enfrentan a presiones de tiempo y exigencias mentales que contribuyen al agotamiento físico y mental. Además, una proporción considerable del

personal estaba en torno a los 60 años, aumentando el riesgo de comorbilidades (30% a 40% del total del personal). Muchos de estos trabajadores fueron retirados progresivamente de sus puestos, profundizando la brecha en la atención sanitaria. Como respuesta, se extendieron las jornadas laborales con dobles turnos para satisfacer las demandas de las principales redes del sistema de salud peruano (Hurtado, et al., 2023).

El Cusco también se enfrenta a las complejidades laborales que impactan en el ámbito de la salud. De manera particular, en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez, ubicado en el distrito de Sicuani, provincia de Canchis, se han documentado condiciones laborales que generan insatisfacción. La presencia de estrés crónico y el agotamiento entre su personal administrativo plantean la preocupación de que se pueda desarrollar el Síndrome de Burnout, lo que podría poner en riesgo tanto el bienestar de los trabajadores como la calidad de los servicios que se prestan.

En cuanto a las condiciones ambientales se observa el entorno físico del hospital el cual presenta falencias significativas. Las instalaciones eléctricas son deficientes, existen áreas con iluminación inadecuada y, a pesar de las bajas temperaturas, no se han implementado sistemas de calefacción o soluciones alternas. Constantemente, ruidos perturban la concentración y labor de los trabajadores.

Respecto a condiciones de tiempo laboral, se ha detectado una sobrecarga en las horas de trabajo sin el debido reconocimiento. La falta de períodos adecuados de descanso, sumado a la alta demanda de pacientes, agudiza el desgaste del personal. En el ámbito social, el ambiente laboral evidencia tensiones: hay falta de estructura organizativa, incumplimiento de reglamentos y conflictos no resueltos.

Por tanto, en lo que respecta a las condiciones social se evidenció que los colaboradores del hospital están expuestos a condiciones organizacionales caracterizadas por una tendencia a la verticalidad en el trato, bajos salarios, trabajo demandante y fuera

del horario laboral, varios empleados administrativos del hospital manifiestan síntomas de fatiga y estrés constante. Esto genera irritabilidad, frustración y un trato deficiente hacia colegas y pacientes. A menudo, desempeñan sus tareas con apatía y desánimo sin respetar las normas o estatutos de la organización, reflejando una falta de valoración personal y profesional.

Si no se aborda de manera adecuada esta situación, se prevé un aumento en la incidencia del Síndrome de Burnout, lo cual inevitablemente repercutirá en la calidad de los servicios de atención médica y tendrá un impacto directo en los pacientes. Por lo tanto, resulta de vital importancia llevar a cabo una investigación exhaustiva sobre las condiciones laborales y el Síndrome de Burnout en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez durante el año 2022. Este estudio permitirá la identificación y el abordaje de áreas de mejora, contribuyendo así a Prevenir la escalada del Síndrome de Burnout entre el personal de salud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1 ¿Cómo las condiciones ambientales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022?

P.E.2 ¿Cómo las condiciones de tiempo se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022?

P.E.3 ¿Cómo las condiciones sociales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1 Determinar cómo las condiciones ambientales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.

O.E.2 Determinar cómo las condiciones de tiempo se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.

O.E.3 Determinar cómo las condiciones sociales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación práctica

Más allá de simplemente identificar problemas, la investigación proporcionó una radiografía clara y detallada de la situación actual en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez. Con esta información en mano, los responsables pueden diseñar intervenciones precisas, estrategias de capacitación y programas de bienestar laboral que se adecuen específicamente a las necesidades detectadas. Esto facilita una implementación más

efectiva y orientada hacia las áreas que realmente lo requieren, maximizando el impacto positivo de cualquier iniciativa de mejora.

1.4.2. Relevancia social

Los resultados del estudio trascienden el simple conocimiento teórico y tienen una influencia directa en la calidad de vida del personal del Hospital Alfredo Callo Rodríguez. Al señalar áreas específicas que requieren intervención, se está dando un paso crucial hacia la creación de un entorno laboral más saludable y sostenible. Al mejorar las condiciones laborales, se genera un efecto dominó: trabajadores más satisfechos y saludables, que a su vez proporcionan un servicio más eficiente y compasivo. Esta cadena de beneficios culmina en el paciente, que experimentará una atención más humanizada y de mayor calidad, repercutiendo positivamente en la salud pública en general.

1.4.3. Justificación metodológica

La meticulosa aplicación del método científico en esta investigación proporciona un marco robusto y confiable para el estudio. Los instrumentos desarrollados y validados durante este proceso no sólo sirven para obtener datos precisos y relevantes en este estudio en particular, sino que también establecen un precedente y una herramienta para futuras investigaciones en campos similares. Al establecer y compartir estas metodologías, se facilita la tarea de otros investigadores que deseen explorar temas relacionados, permitiendo comparaciones más precisas y la construcción de un conocimiento más cohesivo sobre el tema.

1.4.4. Justificación teórica

La investigación enriqueció el acervo teórico sobre las variables estudiadas al profundizar en teorías, principios y leyes científicas que subyacen al Síndrome de Burnout y las condiciones laborales. Al hacerlo, no sólo brindó valiosos aportes a la comunidad científica y académica, sino que también iluminó aspectos específicos y

contextuales en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez. Estos datos empíricos recopilados en el hospital se convierten en una base fundamental que puede ser consultada y comparada en investigaciones posteriores, construyendo así una continuidad en el estudio de estos fenómenos.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

Este estudio se realizó durante el año 2022, basándose en datos y hechos pertenecientes a ese periodo.

1.5.2. Delimitación espacial

Este estudio se llevó a cabo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez, ubicado en el distrito de Sicuani, el cual es parte de la provincia de Canchis, en el departamento de Cusco.

1.5.3. Delimitación conceptual

El enfoque del estudio se centró en la exploración de teorías, términos y definiciones que giran en torno a las condiciones de trabajo y al Síndrome de Burnout.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Las condiciones laborales se relacionan significativamente en el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.

1.6.2. Hipótesis específicas

H.E.1 Las condiciones ambientales se relacionan significativamente en Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.

H.E.2 Las condiciones de tiempo se relacionan significativamente en el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.

H.E.3 Las condiciones sociales se relacionan significativamente en el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.

1.7. Variables

1.7.1. Identificación de variables

V1: Condiciones laborales

V2: Síndrome de Burnout

1.8. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
VI: Condiciones laborables	Las condiciones laborales comprenden un conjunto de factores que delinear la ejecución de una tarea específica y el entorno en el que se lleva a cabo, ya que estos elementos tienen un impacto directo en la salud del individuo que desempeña dicha tarea (Carvajalino & Carvajal, 2020).	De acuerdo con Chiavenato (2017), hay tres categorías clave de factores que afectan significativamente la labor: condiciones ambientales, condiciones de tiempo y condiciones sociales.	Condiciones ambientales Condiciones de tiempo Condiciones sociales	Iluminación Temperatura Ruido Duración de jornada laboral Horas extra Periodos de descanso Organización informal Relaciones Estatutos
VD: Síndrome de burnout	Zapata et al. (2017) describen el burnout como una condición que repercute negativamente en la valoración personal, manifestándose en un deterioro progresivo donde los individuos pueden perder su compromiso con sus obligaciones y enfrentar episodios de depresión profunda.	En este sentido, González et al. (2015) señalan que el Maslach Burnout Inventory es un instrumento que aborda tres dimensiones:	Agotamiento emocional Despersonalización Falta de autorrealización	Conflicto Pobre trabajo de equipo Aburrimiento Insensibilidad Irritable Fracaso personal Carencias de expectativas Abandono de profesión

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

En Colombia, Grisales et al. (2016) realizaron un estudio titulado "Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de un hospital de referencia en Ibagué". El objetivo principal de esta investigación consistió en analizar la incidencia del síndrome de burnout en enfermeros que laboraban en un centro de salud colombiano, así como explorar su relación con variables demográficas específicas. Para lograr este propósito, se adoptó una metodología de tipo transversal, en la cual participó un total de 174 enfermeros y 26 técnicos auxiliares. Estos profesionales completan el Inventario de Agotamiento de Maslach, además de proporcionar información demográfica mediante un cuestionario y responder a la Encuesta de Satisfacción Laboral del Ministerio de Salud. Los resultados arrojaron que un 20,1% de los participantes presentaba síntomas de síndrome de burnout, mientras que un 52,3% estaba en riesgo de desarrollarlo. Asimismo, se observó que aquellos con contratos temporales, que pertenecían a áreas específicas como administrativas, oncología, camillas y esterilización, además de ser hombres y tener más de un contrato, mostraron una prevalencia superior al 20,1%. Los determinantes más significativos relacionados con la presencia del síndrome fueron el género masculino y la cantidad de hijos.

En conclusión, el estudio identificó que el síndrome de burnout es una problemática común entre los enfermeros del hospital investigado, destacando la necesidad de abordar este tema en el ámbito de la salud laboral.

Chavarria y Pealez (2018) llevaron a cabo una investigación en México titulada "Síndrome de Burnout en médicos docentes de un hospital de segundo nivel en México".

El propósito principal de este estudio fue determinar la incidencia del síndrome de burnout en médicos con responsabilidades docentes y también identificar los factores que están relacionados con su desarrollo. Para lograr este objetivo, se implementó una metodología descriptiva y transversal, en la cual participó un total de 30 médicos educadores. Este grupo incluyó tanto a profesionales de pregrado como de posgrado, todos ellos adscritos al Hospital Regional 25 del Instituto Mexicano del Seguro Social. Estos especialistas respondieron al cuestionario CBP-R. Las conclusiones señalaron que el 53,33% de los médicos, incluyendo doce de pregrado y cuatro de posgrado, mostraban un alto grado de burnout. Se descubrió que factores como el número de hijos, la situación laboral, el entorno organizacional y problemas personales afectan el surgimiento del síndrome. El estudio concluyó subrayando la prevalencia del agotamiento en los médicos docentes y el impacto considerable de factores organizacionales y sociológicos en su manifestación.

Morales y Cáceres (2021) en Ecuador llevaron a cabo un estudio llamado "Evaluación del síndrome de burnout y su vínculo con el contenido laboral en la empresa Vida y Esperanza S.A.". Esta investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en una organización de atención médica. Para llevar a cabo este estudio, se contó con la participación de 30 empleados que desempeñaron diversos roles en la institución. Se empleó un enfoque correlacional, utilizando un cuestionario para recopilar los datos necesarios. Los resultados obtenidos revelaron que el agotamiento emocional se situaba en un nivel moderado, mientras que la despersonalización mostraba niveles bajos. Por otro lado, se controlará un alto grado de realización personal entre los participantes. En términos de contenido laboral, se evaluó en cinco áreas: supervisión, ambiente laboral, beneficios, recompensas intrínsecas y participación. En general, los empleados mostraron un contenido laboral estándar, lo que

no representa una alarma para la compañía, a excepción de ciertos casos que podrían requerir intervenciones inmediatas.

2.1.2. A nivel nacional

Suarez (2019) en Lima inició un estudio titulado "Situación laboral y síndrome de burnout en colaboradores del Ministerio de Salud 2017". El propósito principal de esta investigación fue identificar la presencia del síndrome de burnout entre los empleados administrativos de la sede central del Ministerio de Salud, además de examinar su relación con diversos aspectos del entorno laboral. Para llevar a cabo este estudio, se empleó una metodología cuantitativa, observacional y prospectiva, en la que se utilizó el test de Maslach para recopilar datos de un total de 327 colaboradores que participaron en la investigación. Los resultados obtenidos indicaron que solo un 0,6% del personal sufre de síndrome de burnout, aunque un 46% experimentaba niveles medios o altos de agotamiento emocional, siendo más común en aquellos que tenían menos de 5 años en su puesto actual. Asimismo, se observó que el 26% mostraba niveles medios o altos de despersonalización y un 54,4% experimentaba bajos niveles de realización personal. Cabe destacar que los colaboradores con problemas de salud fueron los más afectados por los tres componentes del síndrome.

En resumen, aunque la prevalencia del síndrome de burnout no era alarmante, los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal resaltan áreas de preocupación en cuanto al bienestar laboral de los empleados en la oficina central del Ministerio de Salud en Lima, Perú.

Aquia (2018) realizó una investigación en Puno titulada "Síndrome de Burnout en Enfermeros de Centros de Atención Primaria de Salud en REDESS Azángaro - 2016" con el propósito de determinar la prevalencia del síndrome de burnout en enfermeros que trabajaban en centros de atención primaria de salud en la región de Azángaro. Para llevar

a cabo este estudio, se adoptó un enfoque descriptivo y transversal, en el cual participaron 34 profesionales de enfermería a quienes se les administró un cuestionario. En cuanto a la medición del síndrome de burnout, se empleó el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados obtenidos revelaron que el 35,3% de los enfermeros que tenían contratos fijos mostraron un nivel bajo de burnout, mientras que el 29,4% presentó un nivel medio de síntomas de agotamiento profesional. En contraste, el 17,7% de las enfermeras contratadas informaron tener niveles bajos de agotamiento profesional. Al analizar distintas áreas, se descubrió que el 52,9% presentaba niveles bajos en general, el 35,5% en agotamiento emocional, el 55,9% en realización personal y el 44,1% mostraba altos niveles de satisfacción personal. La conclusión del estudio fue que la mayoría de los enfermeros en los centros de atención primaria de REDESS Azángaro exhibieron bajos niveles de burnout, siendo esta situación más frecuente entre los profesionales con contratos permanentes.

La investigación realizada a cabo por Lauracio y Lauracio (2020) en Puno, titulada "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud", tuvo como objetivo principal identificar la presencia del síndrome de Burnout en el personal de salud del Centro Médico Vallecito. I-3. El estudio abarcó tres dimensiones clave del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Además, se evaluó el desempeño laboral en términos de calidad técnica y asistencial, formación continua, productividad y competencias, con el fin de establecer posibles conexiones entre el síndrome de Burnout y el rendimiento en el trabajo. Para llevar a cabo esta investigación, se utilizaron el Inventario de Burnout de Maslach y un cuestionario de autoevaluación para recopilar datos de los profesionales de la salud. Los resultados revelaron la presencia de un nivel moderado de burnout, con una puntuación media de 7,09 sobre 10 y una desviación estándar de 2,32. En cuanto al rendimiento laboral, este fue calificado como

alto, con una puntuación promedio de 35,71 sobre 40 y una desviación estándar de 0,81. Sin embargo, no se encontró una evaluación significativa entre estas dos variables, ya que el valor de r fue de 0,063.

En resumen, el médico personal del Centro Médico Vallecito I-3 en Puno, Perú, mostró un síndrome de Burnout moderado y un alto rendimiento laboral. Sin embargo, no se identificó una relación clara y significativa entre estas dos variables en el estudio.

2.1.3. A nivel local

Sarmiento (2019) en Cusco el estudio titulado "Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena 2017", llevó a cabo un estudio titulado "Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el Departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena 2017". El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y el nivel de satisfacción laboral en los empleados del sector de la salud que trabajaban en el Hospital Antonio Lorena de Cusco. Para llevar a cabo este estudio de tipo transversal, se contó con la participación de un total de 110 profesionales, entre los cuales se incluyen 49 médicos, 35 enfermeras y obstetras, así como 26 asistentes técnicos. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante el uso de instrumentos como una encuesta demográfica, el Maslach Burnout Inventory y una encuesta de Satisfacción Laboral proporcionada por el Ministerio de Salud. Los resultados mostraron que el 30,9% de los participantes indicó sentir insatisfacción en su labor, especialmente los doctores (46,9%). Por otro lado, un 62,9% de las enfermeras y obstetras señaló desinterés, mientras que el 34,6% de técnicos se sintió contento en su puesto. Respecto al Burnout, el 10% de los encuestados mostraba signos de este síndrome, predominando entre los médicos (16,3%). En síntesis, el estudio resaltó que cerca de 1 de 10 trabajadores experimenta Burnout y un tercio siente insatisfacción laboral.

La investigación realizada por Obregón y Valer (2018) en el Hospital Regional de Cusco en 2017 tuvo como objetivo principal examinar la relación existente entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en trabajadores del sector de la salud. Este estudio, de tipo transversal y no experimental, contó con la participación de un total de 575 personas, de las cuales se seleccionó una muestra de 231 individuos. Para llevar a cabo la recopilación de datos, se utilizaron la Escala de Clima Laboral CL-SPC y el Cuestionario de Maslach. Los resultados obtenidos revelaron una valoración negativa del 40,7% entre el ambiente laboral y la incidencia del síndrome de burnout. Esto sugiere que un entorno de trabajo positivo se asocia con una menor probabilidad de desarrollar burnout en los trabajadores de la salud.

Por otro lado, en la investigación titulada "Estrategias de afrontamiento y síndrome de Burnout en profesionales del Hospital Regional del Cusco en 2017", realizada por Bustamante y Sacsá (2017) en Cusco, se exploró la relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de agotamiento. Este estudio, de carácter descriptivo y correlacional, contó con la participación de 254 participantes. Para la recopilación de datos, se emplearon el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento. Los hallazgos de esta investigación revelaron que un 18,9% de los trabajadores presentaba síntomas de burnout, mientras que el 81,1% no experimentaba tales síntomas. Además, se observó que el 76% de los participantes aplicaba estrategias de afrontamiento de manera regular, un 5,5% lo hacía esporádicamente, y un 18,5% lo hacía ocasionalmente.

En resumen, se encontró una relación entre el uso de estrategias de afrontamiento y la prevalencia del síndrome de burnout entre los profesionales de la salud en el Hospital Regional del Cusco

2.2. Bases legales

2.2.1. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783

La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783 de Perú establece la seguridad y salud laboral como un derecho fundamental de los trabajadores, enfocándose en la prevención de accidentes y enfermedades laborales. Promueve una cultura de prevención con responsabilidades compartidas entre trabajadores, supervisión gubernamental, trabajadores y sindicatos. Los principios clave de esta ley incluyen la prevención, responsabilidad, cooperación, información, gestión integral, atención médica, participación, veracidad y protección en el entorno laboral. En resumen, la ley subraya la importancia de asegurar condiciones de trabajo seguras y saludables.

2.2.2. Resolución Ministerial N.º 245-2021-TR

El documento denominado “Procedimiento para la elección de los/las representantes de los/las trabajadores/as ante el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo; el Subcomité de Seguridad y Salud en el Trabajo, de ser el caso; o, del/de la Supervisor/a de Seguridad y Salud en el Trabajo”; es aplicable a todos los sectores económicos y de servicios a nivel nacional y comprende a todos los empleadores y trabajadores bajo el amparo de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N}°005-2012-TR y sus modificatorias; excepto para quienes están sujetos a la aplicación de la “Guía para el proceso de elección de los representantes de los trabajadores ante el subcomité de seguridad y salud en el trabajo” u otros documentos similares en el marco de reglamentos sectoriales de seguridad y salud em el trabajo.

2.2.3. Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, aprobadas por Decreto Supremo N° 003-98-SA

El Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo otorga coberturas por accidente de trabajo y enfermedad profesional a los trabajadores empleados y obreros que tienen la calidad de afiliados regulares del Seguro Social de Salud y que laboran en un centro de trabajo en el que la Entidad Empleadora realiza las actividades tales como son los servicios médicos y odontológicos, otros servicios de sanidad veterinaria.

De igual modo, de acuerdo al Decreto Supremo N° 003-98-SA., las Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) modifican párrafos del artículo 20, mencionando que las pensiones que se otorgan en el marco del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo pueden ser otorgadas en moneda nacional o moneda extranjera, con el tipo de reajuste pactado, según lo convenido en la póliza correspondiente contratada por el empleador. Las pensiones pactadas en moneda nacional pueden ser reajustadas, según el Índice de Precios al Consumidor que elabora el Instituto Nacional de Estadística e Informática o el indicador que lo sustituya, o a una tasa fija anual no menor del 2% con actualización en los períodos que se inician los meses de enero, abril, julio y octubre. Asimismo, las pensiones pactadas en moneda nacional y extranjera se sujetan a las reglas que para los afiliados al Sistema Privado de Pensiones apruebe la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS).

2.2.4. Resolución Ministerial N° 375-2008-TR. Norma básica de Ergonomía

La Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico tiene por objetivo principal establecer los parámetros que permitan la adaptación de las condiciones de trabajo a las características físicas y mentales de los trabajadores con el fin de proporcionarles bienestar, seguridad y mayor eficiencia en su

desempeño, tomando en cuenta que la mejora de las condiciones de trabajo contribuye a una mayor eficacia y productividad empresarial.

Asimismo, esta Norma incluye los siguientes contenidos: Manipulación manual de cargas, Carga límite recomendada, Posicionamiento postural en los puestos de trabajo, Equipos y herramientas en los puestos de trabajo, Condiciones ambientales de trabajo, Organización del trabajo, Procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico, y Matriz de identificación de riesgos disergonómicos.

La evaluación ergonómica, a partir del concepto amplio de bienestar y confort para la mejora de la productividad, deberá formar parte de los procesos preventivos en las empresas, cualquiera que sea su actividad.

2.2.5. Decreto de Urgencia N° 044-2019, que establece medidas para fortalecer la protección de salud y vida de los trabajadores (168-A)

Mediante el Decreto de Urgencia N° 044-2019 el Poder Ejecutivo modificó la obligatoriedad de la contratación del Seguro de Vida, estableciendo la misma desde el primer día de labores y no una vez cumplidos los cuatros años de servicios. Tiene como finalidad garantizar y dar tutela y efectividad a las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, garantizando de esta manera la integridad de los trabajadores en sus puestos de trabajo, mientras ejecutan sus prestaciones o se encuentran bajo subordinación de sus empleadores.

Asimismo, se realizó la modificación del artículo 168-A del Código Penal, aprobado por el Decreto Legislativo N° 635, conforme al siguiente texto:

Artículo 168-A. Atentado contra las condiciones de seguridad y salud en el trabajo: El que, deliberadamente, infringiendo las normas de seguridad y salud en el trabajo y estando legalmente obligado, ponga en peligro inminente la vida, salud o

integridad física de sus trabajadores de forma grave, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años.

Si, como consecuencia de la inobservancia deliberada de las normas de seguridad y salud en el trabajo, se causa la muerte del trabajador o terceros o le producen lesión grave, y el agente pudo prever este resultado, la pena privativa de libertad será no menor de cuatro ni mayor de ocho años en caso de muerte y, no menor de tres ni mayor de seis años en caso de lesión grave.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. La ARH como responsabilidad de línea y función de staff

Para el desarrollo y buen entendimiento de nuestro trabajo de investigación es necesario abordar temas en relación a la Administración de Personal o Área de Recursos Humanos según Chiavenato (2001) nos menciona que encargado principal de la gestión de recursos humanos a nivel institucional es el líder máximo de la organización, usualmente el presidente. A su vez, en los niveles departamentales o divisionales, esta responsabilidad recae en los ejecutivos de línea, como los jefes de departamento. Cada uno de estos líderes debe tomar decisiones clave sobre el personal bajo su supervisión, desde contrataciones hasta evaluaciones de desempeño.

Es esencial que el presidente comparta decisiones con su equipo y que los jefes de departamento gestionen de manera eficiente los recursos humanos a su disposición. Además, se destaca la importancia de contar con un equipo de asesoría en recursos humanos que brinde apoyo especializado a los líderes de línea.

La coordinación entre los líderes de línea y el equipo de asesoría en recursos humanos es fundamental para lograr una gestión efectiva. Se enfatiza que la asesoría debe ser solicitada por los líderes de línea y no impuesta, para que sea vista como una ayuda en lugar de una interferencia.

En última instancia, aunque la responsabilidad de alcanzar los objetivos del equipo recae en sus miembros, la gestión de recursos humanos es una función separada y crucial que corresponde al departamento de recursos humanos.(pag.157).

2.3.1.1. La ARH como proceso

Según Chiavenato (2001) La gestión de recursos humanos (ARH) ejerce una influencia significativa tanto en los individuos como en las organizaciones. La forma en

que se interactúa con las personas, se las busca en el mercado laboral, se las integra y se les orienta, se las motiva a trabajar, se las desarrolla, se las recompensa y se las supervisa y controla, es esencial para la competitividad de la organización.

Los principales procesos en la gestión de personal abarcan cinco áreas:

1. Provisión.
2. Aplicación.
3. Mantenimiento.
4. Desarrollo.
5. Seguimiento y control.

De acuerdo a nuestro interés desarrollaremos el proceso de mantenimiento del personal con el fin de entender las necesidades y acciones a seguir, para mantener a los trabajadores administrativos satisfechos y cómodos en sus trabajos que comprende: remuneración, beneficios y higiene, relaciones sindicales.(p.158,159).

Chiavenato(2001) nos indica que los procedimientos de mantenimiento del personal, como la remuneración, la provisión de beneficios y servicios sociales, la creación de un ambiente laboral seguro y agradable, y la promoción de relaciones sindicales colaborativas, son fundamentales para garantizar la retención del personal y su motivación en el trabajo, así como para alcanzar los objetivos de la organización.

En algunas empresas, estos procesos pueden ser descuidados debido a una perspectiva centrada únicamente en la compensación económica, lo que los hace parecer inflexibles y poco adaptados a las necesidades individuales de los empleados. En contraste, en otras organizaciones se les otorga una mayor importancia al entender que cada empleado es único y tiene diferentes contribuciones al éxito empresarial.

El desafío reside en integrar las características positivas de estos procesos de mantenimiento del personal, adaptándolos de manera efectiva para satisfacer las necesidades individuales de los empleados y los objetivos organizacionales.(p.405,406).

2.3.1.2. Calidad de Vida en el Trabajo

En cuanto a esto Chiavenato (2001) nos indica que, para lograr altos niveles de calidad y productividad, las compañías necesitan colaboradores que estén motivados para realizar las tareas asignadas y que sean retribuidos de forma apropiada por su rendimiento. (pag.321).

En resumen, la competitividad de una organización está intrínsecamente vinculada a la calidad de vida laboral. Es crucial recordar que, aunque se priorice la atención al cliente externo, no se debe descuidar al cliente interno: los colaboradores. (pag.322).

Para garantizar la satisfacción del cliente externo, es necesario primero satisfacer a los empleados que son responsables de ofrecer el producto o servicio. Asimismo, la gestión de la calidad total en una organización se basa principalmente en optimizar el potencial humano y en promover el bienestar de las personas que trabajan en ella. (pag.322).

2.3.1.3. Factores de Calidad de Vida

Según Chiavenato (2001) la calidad de vida en el trabajo comprende diversos factores:

- Como satisfacción con el trabajo ejecutado
- Posibilidades de futuro en la organización
- Reconocimiento por los resultados obtenidos
- Salario recibido
- Beneficios ofrecidos

- Relaciones humanas en el grupo y la organización
- Ambientes psicológico y físico de trabajo
- Libertad de decidir .

La calidad de vida laboral del empleado no se limita únicamente a los aspectos inherentes al puesto de trabajo, sino que también abarca aspectos externos. Esto influye en actitudes personales y comportamientos clave para la productividad individual, como la motivación en el trabajo, la capacidad de adaptación a los cambios en el entorno laboral, la creatividad y la disposición para innovar o aceptar cambios. (pag.322).

2.3.2. Modelos de teóricos de las condiciones laborales

2.3.2.1. Teoría Frederick Herzberg

Herzberg desarrolló una teoría que plantea que la satisfacción y la insatisfacción en el ámbito laboral se derivan de dos grupos de elementos diferentes. Estos se dividen en factores higiénicos, que causan descontento, y factores motivacionales, que fomentan la gratificación. No obstante, existen opiniones divergentes con respecto a la idea de que los factores higiénicos sean únicamente responsables de generar insatisfacción. Algunos sostienen que aspectos como el salario y la seguridad son vitales para mantener una calidad de vida adecuada, tal como Maslow destacó en su teoría de las necesidades (Huilcapi et al., 2017).

2.3.2.2. Teoría ERG

Clayton Alderfer propuso una teoría basada en una estructura de necesidades parecida a la propuesta por Maslow. Sin embargo, la teoría ERG se distingue en dos maneras principales: Alderfer identifica tres categorías de necesidades: existenciales (también destacadas por Maslow), relacionales (ligadas a la interacción con otros) y de crecimiento (asociadas al desarrollo personal). Vroom, quien respalda este enfoque, destaca la importancia de comprender las necesidades y motivaciones individuales,

proporcionando una perspectiva más alineada con la realidad en comparación con las teorías más fundamentales de Maslow y Herzberg. Además, esta teoría concuerda con la noción de que los objetivos personales y laborales pueden armonizarse, lo que resulta beneficioso para sistemas de gestión basados en metas (Huilcapi et al., 2017).

2.3.2.3. Teoría de las necesidades de Maslow

Referente a esta teoría, Robbins y Coulter (2018) indican:

Figura 1

Pirámide de Maslow



Nota. Robbins y Coulter (2018)

- a) Las necesidades fisiológicas comprenden el deseo de alimentarse, hidratarse, tener un lugar donde vivir, relaciones sexuales y otras necesidades básicas (Robbins y Coulter, 2018).
- b) Las necesidades de seguridad engloban la protección contra lesiones físicas y mentales, asegurando que las necesidades físicas sigan siendo satisfechas (Robbins y Coulter, 2018).
- c) Las necesidades sociales abarcan el cariño, la integración en un colectivo, la aprobación y las relaciones amistosas (Robbins y Coulter, 2018).

- d) La necesidad de reconocimiento comprende elementos internos como la autovaloración, la autorregulación y los éxitos individuales, así como elementos externos como la posición social, la percepción y el reconocimiento (Robbins y Coulter, 2018).
- e) Las necesidades de autorrealización se refieren al anhelo de crecimiento personal, alcanzar el potencial inherente y obtener satisfacción en la vida. Representa la aspiración de ser todo lo que uno es capaz de ser (Robbins y Coulter, 2018).

2.3.2.4. Teoría de competencia social de Harrison

Esta teoría argumenta que un empleado, al iniciar su labor, lo hace con un alto nivel de motivación, un enfoque altruista y la ambición de potenciar su ambiente laboral. Si el individuo se encuentra con un entorno facilitador y con herramientas que optimizan su trabajo, entonces se siente motivado y confiado en su papel, tendiendo a colaborar con otros (Solano, et al., 2020). Sin embargo, hay quienes, con aspiraciones similares, enfrentan desafíos en su ambiente laboral que limitan su rendimiento y eficiencia. Esta realidad puede disminuir su autoconfianza y generar frustración, pudiendo eventualmente conducir al síndrome de burnout (Solano, et al., 2020).

2.3.2.5. Teoría de Cherniss

En 1980, Cherniss postuló que el ambiente laboral juega un papel crítico en la salud mental al inducir sentimientos de logro y bienestar, ayudando a contrarrestar el burnout. Solano et al. (2020) explican que la adaptación a trabajos con altos niveles de estrés tiene varias fases. Primero, el estrés, donde existe una discordancia entre lo que se exige y lo que el empleado puede ofrecer. Luego, el agotamiento, que se manifiesta como preocupación, tensión y cansancio prolongados. Finalmente, el agotamiento defensivo, caracterizado por cambios de actitud como despersonalización y cinismo.

2.3.3. Condiciones laborales

De acuerdo con la OIT (2020), el ambiente laboral comprende diversos factores, incluyendo horarios, remuneración, descansos, y demandas físicas y psicológicas. Robledo (2016) señala que tales condiciones impactan en la conducta del trabajador dentro del ámbito laboral, con repercusiones tanto para el empleado como para la entidad.

Matteucci (2018) define el ambiente de trabajo como aquellos factores, ya sean ambientales, físicos o estructurales, que permiten a los trabajadores desempeñar adecuadamente sus roles. Murillo y Montaña (2018), por su parte, resaltan la correlación entre el ambiente laboral y el bienestar en el trabajo, que puede influir en la productividad de los empleados.

Las condiciones laborales se refieren a los elementos que definen la ejecución de una tarea específica y su entorno, lo que puede tener un impacto en la salud del individuo que realiza dicha tarea (Carvajalino & Carvajal, 2020). Por otro lado, las condiciones laborales engloban las circunstancias que rodean el trabajo, incorporando diversos aspectos ambientales que influyen en la vida laboral. Estas condiciones abarcan desde la duración de la jornada laboral, la compensación económica, hasta las condiciones físicas y las demandas mentales presentes en el entorno laboral (González & Estrada, 2016).

2.3.3.1. Importancia de las condiciones laborales

La importancia de las condiciones laborales radica en su capacidad para influir directamente en la salud de los trabajadores. Si la salud física o mental de un empleado se ve afectada, esto puede generar costos tanto a corto como a largo plazo, como gastos de atención médica y subsidios por enfermedad que la empresa debe asumir. Además, las ausencias laborales debido a accidentes o enfermedades ocupacionales pueden implicar gastos adicionales y posibles compensaciones. Además, un trabajador que no está en su mejor forma física y mental tiende a ser menos productivo (OIT, 2020).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha delineado las "condiciones laborales" para elevar la salud y la seguridad ocupacional en conformidad con regulaciones y normas nacionales. Estos fundamentos vitales engloban desde el establecimiento de marcos legales que aborden estas necesidades hasta la asignación de recursos en el ámbito de la salud y la seguridad laboral. Como parte de su esfuerzo por fortalecer su compromiso con la salud y la seguridad en el trabajo, la OIT ha desarrollado pautas y recomendaciones, y está destinando recursos adicionales para respaldar estas iniciativas. Estos recursos están diseñados para ser aplicables a una amplia gama de empresas y trabajadores (OIT, 2020).

2.3.3.2. Grupos de condiciones que influyen en el trabajo

Se refieren a las condiciones laborales que están vinculadas a aspectos psicosociales del entorno laboral, el ambiente, el horario de trabajo y las instalaciones necesarias para el óptimo desarrollo del empleado (Escaño y Andrade, 2021).

Chiavenato (2017) identifica tres categorías de condiciones que tienen un impacto significativo en la labor:

A. Condiciones ambientales: Las características del entorno de trabajo, como la iluminación, la temperatura y el nivel de ruido, deben ser apropiadas para evitar incomodidades y salvaguardar la seguridad y salud de los empleados, tal como se enfatiza en los escritos de Chiavenato (2017) y García (2021).

- **Iluminación:** “Es la cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo empleado. No se trata de iluminación general, sino de cantidad de luz en el punto focal del trabajo” (p.285).
- **Temperatura:** “es una condición ambiental importante dentro de la empresa. existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas” (p.287).

- **Ruido:** “Se entiende como un sonido o barullo indeseable y tiene dos características principales: Frecuencia e intensidad. La frecuencia del sonido se refiere al número de vibraciones por segundo que emite la fuente de ruido y se mide en ciclos por segundos” (p.286).
- B. Condiciones de tiempo:** Incluyen la duración de la jornada laboral, las horas extras, y los periodos de descanso (Chiavenato, 2017). Según las condiciones laborales, hacen referencia a los horarios de trabajo, los descansos programados, la extensión de la jornada laboral, las prestaciones y otros elementos relacionados con el desarrollo de las tareas laborales (Pérez y Fol, 2016).
- **Duración de jornada laboral:** Se refiere al tiempo que un empleado dedica a sus responsabilidades laborales a cambio de una remuneración. Esta duración puede expresarse en términos de horas, días, semanas o meses (Méndez, 2020).
 - **Horas extras:** Corresponden a las que un empleado trabaja más allá del límite establecido legalmente para la jornada. También se entienden como extraordinarias aquellas horas que sobrepasan lo acordado en los convenios colectivos o los acuerdos laborales (Salinas, 2020).
 - **Periodos de descanso:** Tomarse un respiro durante la jornada es esencial para los empleados. Esta pausa les ayuda a rejuvenecer, asegurando que puedan ejercer sus habilidades de manera óptima sin menoscabar su capacidad y eficacia (APD, 2019).
- C. Condiciones sociales:** Dinámicas informales, interacciones, roles y demás (Chiavenato, 2017). “Es aquella integración con el resto de los compañeros, empatía con los mandos superiores, estabilidad laboral, etc” (Escaño y Andrade, 2021, p.190).

- La organización informal se refiere a la estructura que surge espontáneamente dentro de una empresa, en la cual los miembros comparten tareas y espacios comunes de manera colaborativa. (Roldán, 2016).
- Las relaciones se conforman a través de actitudes, comportamientos y respuestas adoptadas en la interacción con otras personas, fomentando un vínculo social armonioso que impulsa el desarrollo individual e intelectual (Tapia, 2015).
- Los estatutos de una empresa contienen los lineamientos a seguir, basados en las normas reguladoras que corresponden a cada tipo de sociedad mercantil (Da Silva, 2018).

2.3.3.3. Consecuencias de las malas condiciones laborales

De acuerdo con la OIT (2014), cada lugar de trabajo requiere supervisión por parte de un especialista en el campo, capaz de tomar medidas inmediatas para proteger y cuidar a los trabajadores. Por ello, es esencial la presencia de un profesional en prevención de riesgos o un experto en SSOMA (Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente) para una adecuada gestión. La salud ambiental debe ser supervisada por un equipo y una entidad encargada de mitigación. En este contexto, se identifican varias consecuencias que requieren medidas preventivas y curativas, ya que diversos factores en el lugar de trabajo inciden en la satisfacción laboral:

- Riesgos Químicos: Estos se refieren a entornos con productos químicos o áreas con ventilación insuficiente, donde existe el riesgo de inhalar gases tóxicos.
- Riesgos Físicos: Se relacionan con espacios físicos mal diseñados o mal equipados.

- **Riesgos Biológicos:** Incluyen la necesidad de desarrollar protocolos para evitar la contaminación de los trabajadores por agentes patógenos, lo que puede afectar su salud de diversas maneras.
- **Riesgos Psicológicos:** Bajas expectativas de proactividad y mínima posibilidad de interacción, a menudo debido a una mala organización en el lugar de trabajo que limita la comprensión y el entendimiento.
- **Riesgos Ergonómicos:** La falta de implementación adecuada en términos de ergonomía, con una deficiente planificación y control sobre las condiciones de trabajo de los empleados. (p.28)

2.3.3.4. Factores que influyen en las condiciones laborales

El bienestar físico y mental de los trabajadores está intrínsecamente relacionado con las condiciones del entorno laboral en el que desempeñan sus tareas, según lo establecido por la Organización Mundial de la Salud. Se han identificado cuatro factores fundamentales que ejercen un impacto significativo en el bienestar de los trabajadores:

- **El entorno físico:** Este factor abarca elementos como la calidad del aire, las instalaciones, los muebles, los productos químicos y los materiales presentes en el lugar de trabajo.
- **El entorno psicosocial:** Incluye aspectos como los valores de la empresa, la cultura laboral, las actitudes de los empleados, las presiones laborales y las relaciones entre los distintos actores en el entorno laboral.
- **Los recursos personales de salud en el trabajo:** Esto se refiere a los recursos que la empresa debe proporcionar para mantener a sus empleados motivados y en buen estado de salud en el ámbito laboral.
- **La participación activa de la empresa en la comunidad:** Este factor puede generar beneficios al promover un entorno sostenible y ofrecer servicios

como el transporte público, la atención médica y políticas de igualdad de género.

En resumen, estos cuatro factores juegan un papel crucial en la determinación de las condiciones laborales y, en consecuencia, en la salud y bienestar de los trabajadores. La consideración y mejora de estos aspectos son fundamentales para crear un entorno laboral más saludable y productivo (Máster Universitario en Prevención en Riesgos Laborales, 2016).

2.3.4. Modelos teóricos del síndrome burnout

2.3.4.1. Teoría ecológica

La teoría ecológica, según Mejía et al. (2021), se enfoca en cómo la interacción entre los diversos entornos en los que una persona participa, ya sea directa o indirectamente, puede resultar en "desajustes ecológicos". Estos desajustes ocurren cuando las normas y demandas de diferentes contextos entran en conflicto. De acuerdo con esta teoría, el "burnout" es un trastorno ecológico causado por la interacción conflictiva entre varios entornos (como el familiar, político, económico, entre otros), cada uno con sus propias relaciones, normas y exigencias.

2.3.4.2. Teoría Cognitiva

La teoría cognitiva, tal como se plantea en Mejía et al. (2021), sugiere que la percepción individual actúa como un filtro para las experiencias de cada persona, lo que hace que los mismos eventos no sean estresantes para todos por igual. El "burnout" en un profesional depende de cómo percibe su relación con los clientes o usuarios del servicio. Idealmente, se busca mantener un "interés distante", manteniendo un equilibrio entre la objetividad y la cercanía emocional. Cualquier desviación de este equilibrio puede conducir a una identificación excesiva o a un distanciamiento, ambos factores que contribuyen al agotamiento profesional.

2.3.4.3. Teoría social y de organizaciones

Según Mejía et al. (2021), destaca la importancia del entorno laboral y la alineación de intereses entre la organización y los trabajadores. Se compara el entorno laboral con un sistema familiar en el que los profesionales de servicios humanos deben superar los desafíos internos del equipo para brindar atención adecuada a los pacientes. Si los empleados experimentan agotamiento, esto puede resultar en pérdidas económicas para la organización.

2.3.4.4. Modelo de Pines

En este modelo, presentado por Villaruel et al. (2018), se argumenta que el Burnout ocurre en personas que dan un significado existencial a su trabajo, con altas expectativas y objetivos, pero no en aquellas con baja motivación. Este modelo sugiere que solo individuos altamente motivados pueden experimentar burnout, ingresando a sus carreras con metas y demandas que superan las capacidades del puesto.

2.3.4.5. Modelo Procesual de Leiter

Basado en el modelo secuencial de Leiter y Maslach (1988), este modelo señala que el burnout comienza con un desequilibrio entre las demandas de la organización y los recursos personales disponibles, lo que lleva al Cansancio Emocional. A continuación, se desarrolla la Despersonalización como estrategia de afrontamiento, seguida de una disminución en la Realización Personal debido a la incapacidad para manejar eficazmente las tensiones laborales. Este modelo enfatiza la importancia del agotamiento emocional y describe un proceso cíclico en el que los tres componentes pueden repetirse a lo largo de la vida laboral de una persona en diferentes momentos y situaciones.

Estas teorías y modelos ayudan a comprender cómo las condiciones laborales y las dinámicas organizacionales pueden contribuir al síndrome de burnout en los trabajadores.

2.3.5. Síndrome de Burnout

Este síndrome se manifiesta de manera gradual y se caracteriza por una disminución en el rendimiento laboral, la pérdida de la sensación de responsabilidad y la posibilidad de experimentar depresiones profundas, según lo señalado por Zapata et al. (2017). Esta afección está estrechamente vinculada al entorno laboral y al estilo de vida, y puede dar lugar a trastornos emocionales que tienen serias implicaciones tanto físicas como psicológicas cuando se manifiesta en el individuo (Ferro, 2021).

Es un proceso en el que los profesionales experimentan actitudes y cambios negativos en su comportamiento como respuesta a la tensión laboral, lo que puede llevar a una espiral negativa difícil de superar (Maicon, 2014).

Lovo (2020) explica el Síndrome de Burnout como “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” (p.112).

Por otro lado, Mena et al. (2022) caracterizan como un fenómeno psicosocial que emerge en respuesta a situaciones estresantes de naturaleza interpersonal. Ha sido categorizado como una enfermedad ocupacional crónica, destacando su origen en el entorno laboral y su persistencia en el tiempo.

2.3.5.1. Manifestación del síndrome de burnout

El Síndrome de Burnout se caracteriza por sentimientos de desesperanza, fracaso y falta de valor, acompañados de una disminución de la autoestima, ansiedad y dificultades en la concentración (Ferro, 2021). Esto puede llevar a la desconfianza hacia colegas, clientes o familiares, y cualquier tarea puede desencadenar fatiga emocional. Las profesiones específicas pueden ser más vulnerables a este síndrome debido a sus características particulares (Vélez y Hernández, 2016). Los síntomas incluyen

agotamiento físico y mental, interrupción de estudios y disminución de la eficiencia. Los efectos físicos abarcan fatiga, molestias musculares y óseas, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales e insomnio, entre otros. La conducta del individuo también puede verse afectada, incluyendo el consumo excesivo de sustancias como café, alcohol, fármacos o drogas, bajo rendimiento y conflictos interpersonales (Ferro, 2021).

Además, según Lovo (2020), el Síndrome de Burnout presenta signos y síntomas complejos que pueden variar entre diferentes profesiones. Sin embargo, en términos generales, se han identificado manifestaciones en tres aspectos principales:

- Aspectos psiquiátricos: Incluyen depresión y ansiedad crónicas, cambios en la personalidad, suicidio, disfunción familiar y adicciones. Los síntomas emocionales abarcan agotamiento emocional, hostilidad, odio, irritabilidad, dificultad para expresar y controlar emociones, aburrimiento, impaciencia, ansiedad, desorientación y síntomas depresivos.
- Aspectos cognitivos: Se manifiestan en la pérdida de significado y valores, desorientación cognitiva, desaparición de expectativas, alteraciones del autoconcepto, pérdida de creatividad, cinismo, distracción y aumento en el espíritu crítico. En términos de comportamiento, se observa ausentismo, evasión de responsabilidades, autosabotaje, desvalorización, desorganización, implicación excesiva, indecisión y abuso de sustancias como el alcohol, el tabaco, el café y las drogas.
- Aspectos somáticos: Los síntomas físicos pueden incluir migrañas, palpitaciones, hipertensión, diarrea, insomnio, dolor en el pecho, asma, resfriados frecuentes, trastornos menstruales, fatiga crónica, dolor lumbar, dolor cervical y alergias.

2.3.5.2. Consecuencias del síndrome Burnout

Las consecuencias del Síndrome de Burnout se hacen evidentes a través de una serie de indicadores, que incluyen alteraciones en el estado emocional, agotamiento mental que dificulta el desempeño, y una disminución en la satisfacción laboral y personal. Además, este síndrome puede desencadenar síntomas psicósomáticos, como molestias digestivas, afecciones dermatológicas y dolores de cabeza, derivados del constante estrés experimentado por la persona (Ferro, 2021).

Según Molina (2020), el síndrome del quemado (burnout) tiene múltiples consecuencias en los profesionales, afectando tanto al trabajador individual como a la organización donde trabaja. Estas consecuencias se pueden clasificar en diferentes categorías:

- Físicas: Comprenden síntomas como la fatiga, la pérdida de apetito, malestar general, problemas musculoesqueléticos como dolores de espalda y contracturas, trastornos inmunológicos, afecciones sexuales, cardíacas, respiratorias y digestivas, trastornos del sistema nervioso como migrañas e insomnio, y desequilibrios hormonales.
- Emocionales: Se caracterizan por el agotamiento, la sensación de fracaso, una baja tolerancia a la frustración, nerviosismo, dificultades para concentrarse y recordar, sentimientos de tristeza que pueden evolucionar hacia la depresión, una disminución en la autoestima y la despersonalización.
- Conductuales: Involucran comportamientos adictivos, irritabilidad, cambios abruptos en el estado de ánimo, hostilidad, aislamiento social, agresividad, una disminución en la capacidad de tomar decisiones, una reducción en el rendimiento laboral y la ausencia en el trabajo.

- Familiar y Social: Problemas en las relaciones de pareja, deterioro del entorno familiar, aislamiento social, conflictos laborales, ineficacia en el trabajo, cambios frecuentes de puesto y accidentes laborales.

2.3.5.3. Caracterización del síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout, también referido como el síndrome de agotamiento laboral, representa una etapa avanzada del estrés relacionado con el trabajo, caracterizada por el agotamiento emocional y físico, una actitud distante y despersonalizada hacia los demás, insatisfacción y una sensación de no logro en el ámbito profesional (Ferro, 2021). Este estado de agotamiento patológico es especialmente prevalente en individuos que enfrentan limitaciones de capacidad y desafíos cognitivos (Da Silva, 2019).

En cuanto a la caracterización progresiva del Burnout, Mejía et al. (2021) refiere este síndrome implica una pérdida gradual de interés y motivación en el trabajo, acompañado de un estado de depresión. Se observan:

- Cognitivos: Pérdida de flexibilidad en el pensamiento y actitudes negativas hacia el trabajo y el entorno.
- Afectivos: Sentimientos contradictorios que oscilan entre el malestar personal y la responsabilidad profesional.
- Físicos: Disminución progresiva de energía y vitalidad.
- Conductuales: Comportamientos ansiosos y conductas de riesgo.
- El Burnout se manifiesta como una combinación compleja de síntomas físicos, emocionales, conductuales y sociales, reflejando un estado significativo de agotamiento emocional y físico.

2.3.5.4. Tratamiento para el síndrome de Burnout

El agotamiento causado por el síndrome de burnout se manifiesta cuando el trabajador experimenta sobrepaso e incapaz de abordar las dificultades laborales, en

particular aquellas vinculadas a su ambiente social, lo que eventualmente lleva a su declive. Este desgaste emerge debido a un estrés continuo en su labor (Ferro, 2021).

a) Prestar atención: Es esencial considerar con seriedad cualquier técnica que alivie la tensión, ya sea practicando meditación, oyendo melodías tranquilizadoras, leyendo o caminando (Ferro, 2021).

b) La vida más allá del trabajo: Encuentre actividades extralaborales que le entusiasmen, tales como hobbies, hacer deporte o colaborar como voluntario en entidades de protección animal (Ferro, 2021).

c) Distanciarse: Aunque las herramientas tecnológicas pueden potenciar nuestra productividad, es vital determinar ciertos límites. Durante las comidas, desconectar de las redes sociales y establecer horarios específicos para revisar correos electrónicos (Ferro, 2021).

d) Descansar adecuadamente: Los expertos advierten que dormir menos de seis horas aumenta el riesgo de desarrollar el síndrome de agotamiento laboral. La falta de sueño agudiza la fatiga y disminuye el rendimiento (Ferro, 2021).

e) Mantener el orden: Es fundamental identificar los signos de estrés antes de que alcancen un nivel de agotamiento, como dolores de cabeza, tensión en el cuello y los hombros, o problemas estomacales (Ferro, 2021).

2.3.5.5. Componentes claves del síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout, según Maslach, se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización profesional como respuesta a factores estresantes en el trabajo. Puede ser influenciado por varios factores y sobretensiones debido a la exposición constante al estrés laboral. El Maslach Burnout Inventory es un cuestionario que evalúa estos componentes mediante tres escalas:

agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (González et al., 2015).

A. Agotamiento emocional: se define como la disminución de las habilidades emocionales, éticas y mentales de una persona debido al aumento de las demandas o la falta de recursos para afrontarlas. Los trabajadores pueden experimentar una sensación de agotamiento emocional, sentir que han agotado sus recursos emocionales y energía debido al contacto constante con las personas a las que deben atender en su trabajo, como se ha descrito en los estudios de Rivera et al. (2019) y Farías (2016).

Canchila et al. (2022), refiere es un aspecto del agotamiento profesional que se caracteriza por una sensación de fatiga tanto física como mental. Esta condición se manifiesta como una disminución notable de energía a nivel físico y mental. Ocurre frecuentemente en entornos donde las personas deben interactuar constantemente con otras que requieren atención, como parte de su trabajo diario. En tales situaciones, el continuo esfuerzo por tratar a los demás como objetos de trabajo puede llevar a este tipo de agotamiento.

- **Conflicto:** Se trata de una situación en la que los participantes en una interacción social tienen diferentes intereses, objetivos o puntos de vista y buscan resolverlos de manera confrontativa, lo que puede generar emociones negativas y la transgresión de las normas (Farias, 2016).
- **Pobre trabajo de equipo:** Puede suceder que cuando un grupo de trabajo se reúne para tomar decisiones, seleccione rápidamente una opción sin considerar adecuadamente las demás alternativas disponibles (Farias, 2016).

- **Aburrimiento:** Se refiere a un estado de insatisfacción experimentado por el trabajador, influenciado tanto por las características de su puesto de trabajo como por su percepción de ellas (Farias, 2016).

B. Despersonalización: se refiere a la actitud de distanciamiento emocional que puede desarrollar un profesional hacia aquellos que son objeto de su actividad laboral, como pacientes o estudiantes, según Farias (2016). Esta actitud puede manifestarse en sentimientos y actitudes negativas como insensibilidad y cinismo hacia los colegas de trabajo. Los profesionales pueden intentar alejarse no solo de las personas a las que sirven, sino también de sus compañeros de equipo, mostrando actitudes cínicas, irónicas e irritables, y atribuyendo la culpa de sus propias frustraciones y disminución del rendimiento laboral a ellos (Rivera et al., 2019).

La despersonalización, según Canchila et al. (2022), se presenta en el contexto del agotamiento profesional como una disminución en la motivación y un aumento de la irritabilidad, acompañada de actitudes negativas hacia los usuarios o clientes. Este fenómeno implica un endurecimiento en las relaciones interpersonales, donde el trato hacia los demás se vuelve más impersonal y deshumanizado. Esta actitud puede ser una respuesta defensiva a la sobrecarga emocional y el estrés crónico, llevando a una desconexión emocional y una reducción de la empatía hacia los demás.

- **Insensibilidad:** Según la explicación de Farias (2016), insensibilidad implica la falta de capacidad para experimentar ciertas sensaciones físicas y emocionales.

- **Irritable:** Este término se refiere a la respuesta de un organismo a un estímulo externo o interno que provoca modificaciones en su comportamiento, como lo describe la misma fuente (Farias, 2016).

C. Reducción de la realización profesional: se produce cuando una persona experimenta una disminución en su competencia y disfrute en el trabajo (Farias, 2016). Esto puede suceder cuando las demandas en el trabajo exceden la habilidad del individuo para gestionarlas, llevando a sentimientos de inseguridad y una percepción reducida de satisfacción en su labor. Este problema ha sido reconocido por varios autores y puede manifestarse en síntomas como la impuntualidad, el absentismo y el abandono de la profesión (Rivera et al., 2019).

La falta de realización personal, como describe Canchila et al. (2022), es una consecuencia significativa del síndrome de burnout. Esta situación se manifiesta en una disminución de la autoestima y una sensación de decepción respecto a las expectativas personales y profesionales. Además, conlleva una serie de manifestaciones físicas, mentales y conductuales asociadas con el estrés.

Esta falta de realización se caracteriza principalmente por una reducción en los sentimientos de competencia y éxito en el entorno laboral. Implica también una tendencia a autoevaluarse de manera negativa, particularmente en contextos que involucran la interacción y colaboración con otras personas. En esencia, las personas afectadas por este aspecto del burnout pueden sentir que sus habilidades y contribuciones al trabajo son insuficientes o infravaloradas, lo que afecta profundamente su percepción de eficacia y satisfacción en su rol profesional.

- **Fracaso personal:** depende de la valoración subjetiva que se hace de una situación negativa, y puede ser visto como una oportunidad en lugar de un fracaso (Farias, 2016).

- **Carencias de expectativas:** pueden llevar a la falta de motivación, autoridad, confianza y bajo rendimiento social (Farias, 2016).
- **Abandono de profesión:** es el acto de dejar una carrera después de un período prolongado de tiempo (Farias, 2016).

2.3.5.6. Etapas del síndrome de Burnout

De acuerdo con Psírculo Creativo (2020), el síndrome de Burnout se desarrolla a través de distintas etapas, cada una marcada por características y comportamientos específicos:

- Una motivación sin límites: El trabajador muestra una energía desbordante y se dedica completamente al trabajo, buscando el reconocimiento y el éxito.
- Las excesivas exigencias: Se esfuerzan por alcanzar la perfección, extendiendo sus horas de trabajo y disminuyendo sus momentos de descanso.
- No consideración de necesidades personales: Se sacrifica el ocio y tiempo libre en favor del trabajo, ignorando las señales del cuerpo y las necesidades personales.
- La huida: Aumentan los momentos de malestar y estrés, y la persona evita enfrentar las causas reales de sus preocupaciones.
- La redefinición de los valores: El trabajo se convierte en la máxima prioridad, descuidando las relaciones personales y el aislamiento social.
- La negación de los problemas: Se muestra impaciencia y falta de tolerancia hacia los demás, atribuyendo los problemas a factores externos.
- Repliegue en uno mismo: Se reduce el contacto social al mínimo, predominando un sentimiento de angustia constante y posibles excesos para aliviar el estrés.

- Los cambios manifiestos de comportamiento: Se evidencia un aumento en el cansancio, estrés y soledad, siendo notorio para los demás, pero no para la persona afectada.
- La despersonalización: Pérdida de confianza en uno mismo y en las propias habilidades, acompañada de baja autoestima y una sensación de vacío emocional.
- Un vacío interior: Se experimenta un vacío profundo que se intenta llenar con excesos, como el consumo de sustancias o comportamientos riesgosos.
- Depresión: Se siente una profunda desesperanza, apatía y agotamiento, perdiendo interés en todas las áreas de la vida.
- Burnout: Se alcanza un estado de agotamiento total, con riesgo de colapso físico y mental, y es fundamental buscar ayuda profesional.

Cada etapa representa una profundización en el desgaste profesional y personal, y es crucial reconocer estos signos para buscar intervención temprana y prevenir el avance hacia etapas más severas del síndrome.

2.3.5.7. Fases del síndrome de Burnout

Según Lovo (2020), el síndrome de Burnout puede ser comprensible a través de sus etapas:

- La Alerta: Respuesta inicial al estrés, donde las glándulas suprarrenales secretan adrenalina bajo la estimulación del hipotálamo. Esto conduce a un aumento en la vigilancia, un aumento en la frecuencia cardíaca y la constricción de los vasos sanguíneos para priorizar la distribución de nutrientes a los órganos vitales.
- Fase de Defensa: Si el estrés persiste, se activa esta fase. En esta etapa, la hormona cortisol, producida por las glándulas suprarrenales, regula los niveles

de glucosa en la sangre, asegurando el suministro de nutrientes a órganos vitales. La adrenalina y el cortisol trabajan conjuntamente para mantener las reservas energéticas.

- El Agotamiento: En esta fase se producen alteraciones hormonales crónicas, y el cuerpo se ve sobrepasado por su propia respuesta al estrés. Las hormonas pierden eficacia y se acumulan en la sangre, desencadenando una serie de efectos negativos tanto físicos como psicológicos.

2.3.5.8. Factores que disminuyen el síndrome de Burnout

Rivera et al. (2019), el síndrome de Burnout se puede entender a través de sus factores que influyen en su disminución:

- Edad y Experiencia Profesional: La experiencia y años de trabajo pueden mitigar el agotamiento profesional. La seguridad en las tareas realizadas y la adaptación a las realidades del trabajo tienden a ser mayores en personas con más tiempo en su profesión.
- Estrategias de Manejo del Estrés: La posesión de habilidades eficaces para manejar el estrés y situaciones conflictivas reduce la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout.
- Aceptación y Análisis de Problemas Profesionales: Reconocer y abordar los problemas en lugar de negarlos ayuda a evitar que se acumulen y se conviertan en una carga adicional.
- Tolerancia a la Frustración: Comprender y aceptar que la frustración es parte del trabajo puede disminuir la probabilidad de experimentar agotamiento profesional.

2.4. Bases conceptuales

2.4.1. Estrés

De acuerdo con la definición actual de estrés, se refiere a la activación biológica, que es la reacción innata del organismo frente a situaciones novedosas o exigencias adversas con el fin de prevenir sus consecuencias perjudiciales a corto y largo plazo (Vidal, 2019).

2.4.2. Preparación profesional deficiente

Se origina a causa de un exceso de información teórica, carencia de experiencia práctica y la falta de instrucción en estrategias de autorregulación emocional (Saborío & Hidalgo, 2015).

2.4.3. Agotamiento emocional

Constituye el paulatino agotamiento de energía y deterioro que sufre un individuo (Saborío & Hidalgo, 2015).

2.4.4. Despersonalización

Se refiere a una táctica de protección empleada por un individuo para resguardarse de las sensaciones de impotencia, falta de definición y frustración (Saborío & Hidalgo, 2015).

2.4.5. Renuncia a la autorrealización

Ocurre cuando una persona deja de percibir el valor en su labor (Saborío & Hidalgo, 2015).

2.4.6. Iluminación

Se refiere al acto y resultado de proporcionar luz, así como al conjunto de luminarias que se utilizan para aclarar o decorar un lugar (Real Academia Española, 2023).

2.4.7. Temperatura

Es una propiedad física que indica el nivel de frío o calor de los objetos o del entorno, y se mide en el sistema internacional en kelvin (K). También se relaciona con la sensación de calor en el cuerpo humano o en los seres vivos (Real Academia Española, 2023).

2.4.8. Ruido

Se refiere a un sonido ininteligible, generalmente desagradable (Real Academia Española, 2023).

2.4.9. Duración de jornada laboral

Una jornada de trabajo abarca 8 horas, lo que equivale a un total de 40 horas por semana si se trabaja de lunes a viernes. Sin embargo, este número puede variar según la empresa, la ubicación o el país (CEUPE, 2023).

2.4.10. Horas extra

Se definen como aquellas horas de trabajo que exceden la duración máxima de la jornada laboral estándar. Estas horas se llevan a cabo fuera del horario laboral acordado con el empleado y deben cumplir con los límites legales establecidos (Wolters Kluwer, 2023).

2.4.11. Periodos de descanso

Según la Enciclopedia Jurídica (2020), se refieren a los intervalos de tiempo durante los cuales se suspende la actividad laboral.

2.4.12. Organización informal

Se definen como agrupaciones que surgen de manera espontánea o que se manifiestan por la libre voluntad de los individuos que componen la organización, y cuyos vínculos se establecen en la simpatía, la amistad, la comunidad de intereses y rasgos comunes de carácter (García & Mena, 2020).

2.4.13. Normativas

Disposiciones, reglamentos que tienen la autoridad de ley para gobernar un grupo. Conjunto de reglas efectivas para imponer (Real Academia Española, 2023).

2.4.14. Contienda

Enfrentamiento, confrontación, disputa, desafío, asunto, tema de debate (Real Academia Española, 2023).

2.4.15. Conflicto

Combate, lucha, pelea, problema, cuestión, materia de discusión (Real Academia Española, 2023).

2.4.16. Deficiente trabajo en equipo

La falta de colaboración efectiva en el entorno laboral aumenta la probabilidad de que los empleados desarrollen síntomas de depresión (El Confidencial, 2023).

2.4.17. Aburrimiento

Fatiga emocional derivada de la falta de estímulo o variedad, o a causa de molestias repetidas (Real Academia Española, 2023).

2.4.18. Insensibilidad

Cualidad de insensible (Real Academia Española, 2023).

2.4.19. Irritable

Propenso a la irritabilidad, Que se puede anular o invalidar (Real Academia Española, 2023).

2.4.20. Fracaso a nivel personal

El sentimiento de fracaso generalmente surge cuando no se logra un objetivo o meta, lo que desencadena emociones como la tristeza o el enojo, reacciones naturales que te permiten reevaluar tu situación actual, tus metas y las respuestas que generas (Aprende, 2023).

2.4.21. Ausencia de perspectivas

Un evento en el que el empleado opta por cesar permanentemente la prestación de servicios para la empresa o entidad gubernamental con la que estaba contratado (Sodexo, 2023).

2.4.22. Renuncia a la profesión

El abandono laboral se produce cuando un trabajador no se presenta en su lugar de trabajo durante un período de tiempo específico sin notificar a la empresa ni especificar su fecha de retorno. A menudo se considera una renuncia voluntaria, incluso si el empleado no ha formalizado su intención de dejar el empleo (Questionpro, 2023).

2.5. Marco institucional

2.5.1. Datos generales

Razón Social	: Unidad Ejecutora 409. Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani - Canchis
Nombre comercial	: Hospital Sicuani
Dirección	: Av. Manuel Callo Zevallos Nro. 519, distrito de Sicuani, Canchis, Cusco
Rubro de la institución	: Salud
Cantidad de trabajadores	: 428 trabajadores
Ruc	: 20600267141
Teléfono	: (084) 351020
Página web	: https://www.hospitalsicuaniacr.gob.pe/

2.5.2. Reseña de la institución

El Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani, es un órgano desconcentrado de la Red de Servicios de Salud Canas - Canchis – Espinar, de la Dirección Regional de Salud del Gobierno Regional Cusco, que depende técnica, administrativa, funcional, normativa y presupuestalmente de la Dirección Regional de Salud Cusco (Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani, 2023).

Este hospital cumple con diversas funciones, como la gestión de la salud en su jurisdicción, proporcionando diagnóstico, tratamiento y cuidado oportuno a los pacientes. También se enfoca en la capacitación de profesionales de la salud, la gestión efectiva de recursos, la mejora continua de la calidad de atención, y el fortalecimiento del sistema de referencia y contrarreferencia en su área de influencia, además de cumplir con otras

responsabilidades asignadas por la Dirección Ejecutiva de la Red de Servicios de Salud Cañas Canchis Espinar (Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani, 2023).

2.5.3. Antecedentes históricos de la institución

La construcción del Hospital de Sicuani fue a iniciativa de la población Canchina y poblaciones aledañas a esta ciudad, quienes agrupados por la asociación entro liberal independiente presidido por el Sr. Víctor N. Barrionuevo Artejano, compraron el terreno para la construcción de un centro de salud del que carecían y necesitaban. El 15 de abril del año 2015 con resolución ejecutiva regional Nr.135-2015GR. CUSCO/PR. Autoriza la creación de la unidad ejecutora 409 hospital Alfredo Callo Rodríguez ubicada en la Av. Manuel Callo Zevallos del distrito de Sicuani (Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani, 2024).

El 7 de enero del año 1908 se inició la construcción del Hospital de Sicuani, el costo de la obra fue financiado por el Gobierno Peruano, por el aporte de vecinos filántropos y completado con colectas públicas. El área total de 14.700 metros cuadrados. Debido a algunos retrasos motivados por su uso temporal como Cuartel Militar, el Hospital entró en funcionamiento a partir del 1 de diciembre de 1915; administrado por la Beneficencia Pública de Sicuani. A partir del 27 de abril de 1965, la administración del hospital es transferida al Estado Peruano, al Área de Salud del Cusco. Siendo desde esa fecha el Hospital de referencia para las provincias altas de la Región cusco e incluso para parte del Departamento de Puno. En el año 1993, el Hospital Sicuani tuvo una participación muy importante en la contención de la epidemia del cólera. Igual rol cumplió en ocasión de la contención de la epidemia de gripe AH1N1 (Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani, 2024).

El Hospital Sicuani de nivel 2-I, con un total de 90 camas hospitalarias. La construcción del nuevo Hospital se denominó “Mejoramiento de la Capacidad Resolutiva

del Hospital Sicuani “se dio inicio el año 2008 y concluyo el 09 de Diciembre del 2010 que fue reinaugurado (Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani, 2024).

De acuerdo al Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales del MINSA, del año 2003; el Hospital Sicuani de nivel 2-I, con un total de 90 camas hospitalarias. El 21 de junio del 2011, luego de un alojamiento temporal en ambientes municipales, el hospital retorna a su local, esta vez recién construido e inaugurado. Sin embargo, se debe señalar que la nueva plana física corresponde a un modelo de centro materno infantil y no un hospital propiamente dicho, por lo que la ampliación del edificio es de extrema urgencia. A partir de ese año, el Hospital toma el nombre de “Alfredo Callo Rodríguez” en homenaje al Médico Cirujano Sicuaneño del mismo nombre, quien ejerció su apostolado en este nosocomio siendo reconocido por su gran performance profesional y su gran sentido de humanidad. Destacó como de Congresista de la República y también como alcalde de la Provincia de Canchis cuya capital es Sicuani. La provincia de Canchis, tiene una población aproximada de 97.000 habitantes. Cuenta con una geografía privilegiada, por estar ubicada en la Cordillera de Vilcanota, que la 27 hace fácilmente accesible entre las demás provincias del sur del país, y además es el paso obligatorio en la ruta hacia Arequipa, Puno y Bolivia a través de la carretera panamericana de la Sierra Sur (Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani, 2024).

2.5.4. Ámbito de responsabilidad

El ámbito de responsabilidad del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani comprende la provincia del Canchis, con sus distritos de Sicuani, Checacupe, Combapata, Marangani, Pitumarca, San Pablo, San Pedro y Tinta. Asimismo, la población asignada al Hospital Alfredo Callo Rodríguez – Sicuani para el año 2023 es de 17, 804 habitantes (Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani, 2023).

Tabla 2*Población Total Estimada de la Provincia de Canchis*

DISTRITOS	POBLACION 2023
SICUANI	65,948
CHECACUPE	5,058
COMBAPATA	5,056
MARANGANI	10,437
PITUMARCA	8,567
SAN PABLO	4,472
SAN PEDRO	2,818
TINTA	5,532
Total Canchis	108,108

Nota: Tomada del Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani (2023)

Tabla 3*Población Total Asignada al Hospital Alfredo Callo Rodríguez - Sicuani*

GRUPOS DE EDADES	TOTAL POBLACION	FEMENINO	% FEMENINO	MASCULINO	% MASCULINO
0-4 a	1263	613	48.54%	650	51.46%
5-9 a	1581	754	47.69%	827	52.31%
10-14 a	1643	798	48.57%	845	51.43%
15-19 a	1716	839	48.89%	877	51.11%
20-24 a	1668	835	49.47%	853	50.53%
25-29 a	1656	826	49.92%	831	50.08%
30-34 a	1400	694	49.57%	706	50.43%
35-39 a	1206	606	50.25%	600	49.75%
40-44 a	1083	562	51.89%	521	48.11%
45-49 a	973	501	51.49%	472	48.51%
50-54 a	866	448	51.73%	418	48.27%
55-59 a	752	379	50.40%	373	49.60%
60-64 a	697	300	51.11%	287	48.89%
65-69 a	472	244	51.69%	228	48.31%
70-74 a	339	180	53.10%	159	46.90%
75-79 a	256	147	57.42%	109	42.58%
80 y +a	323	192	59.44%	131	40.56%
Total	17804	8917	50.08%	8887	49.92%

Nota: Tomada del Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani (2023)

2.5.5. Filosofía organizacional

- A. Misión:** "Somos el Hospital Patriarca del Sur, que brinda una atención integral con accesibilidad de salud a la población, comprometidos en la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de la persona, familia y comunidad; fortaleciendo la preparación y respuesta de los servicios que presta" (Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani, 2024).
- B. Visión:** "Ser un hospital de categoría II-2, docente acreditado, líder a nivel local y regional, con potencial humano comprometido en brindar una atención integral, humanística especializada, con calidad, eficiencia, contribuyendo a la mejora continua, con una infraestructura y equipamiento al nivel del avance tecnológico" (Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani, 2024).

2.5.6. Estructura orgánica

El Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani Categoría II- 1, para poder cumplir con su visión, misión y objetivos institucionales, plantea la siguiente Estructura Orgánica (Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani, 2014):

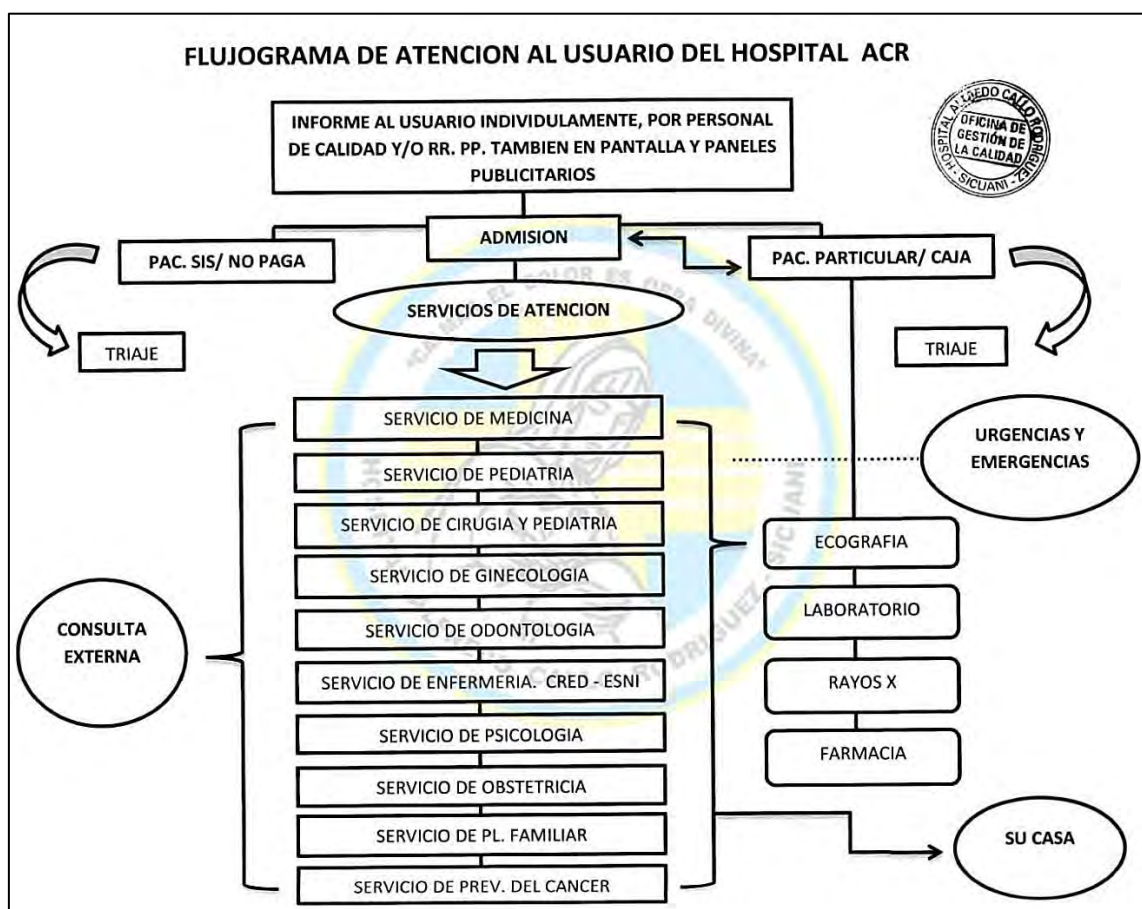
- **Órgano de dirección:** Comprendido por la Dirección del HACR.
- **Órgano consultivo:** Comprendido por el Comité de Gestión.
- **Órganos de asesoramiento:** Comprendido por la Unidad de Planificación y Presupuesto, Unidad de Inteligencia Sanitaria y Unidad de Gestión de Calidad.
- **Órganos de apoyo:** Comprendido por la Unidad de Administración y Unidad de Seguros.

- **Órganos de línea:** Comprendido por el Servicio de Medicina, Servicio de Cirugía y Anestesiología, Servicio de Pediatría, Servicio de Gineco-Obstetricia, Servicio de Odontología, Servicio de Enfermería, Servicio de Emergencia, Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Servicio de Apoyo al Tratamiento. (pp.5-6)

2.5.7. Flujograma

Figura 2

Flujograma del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani

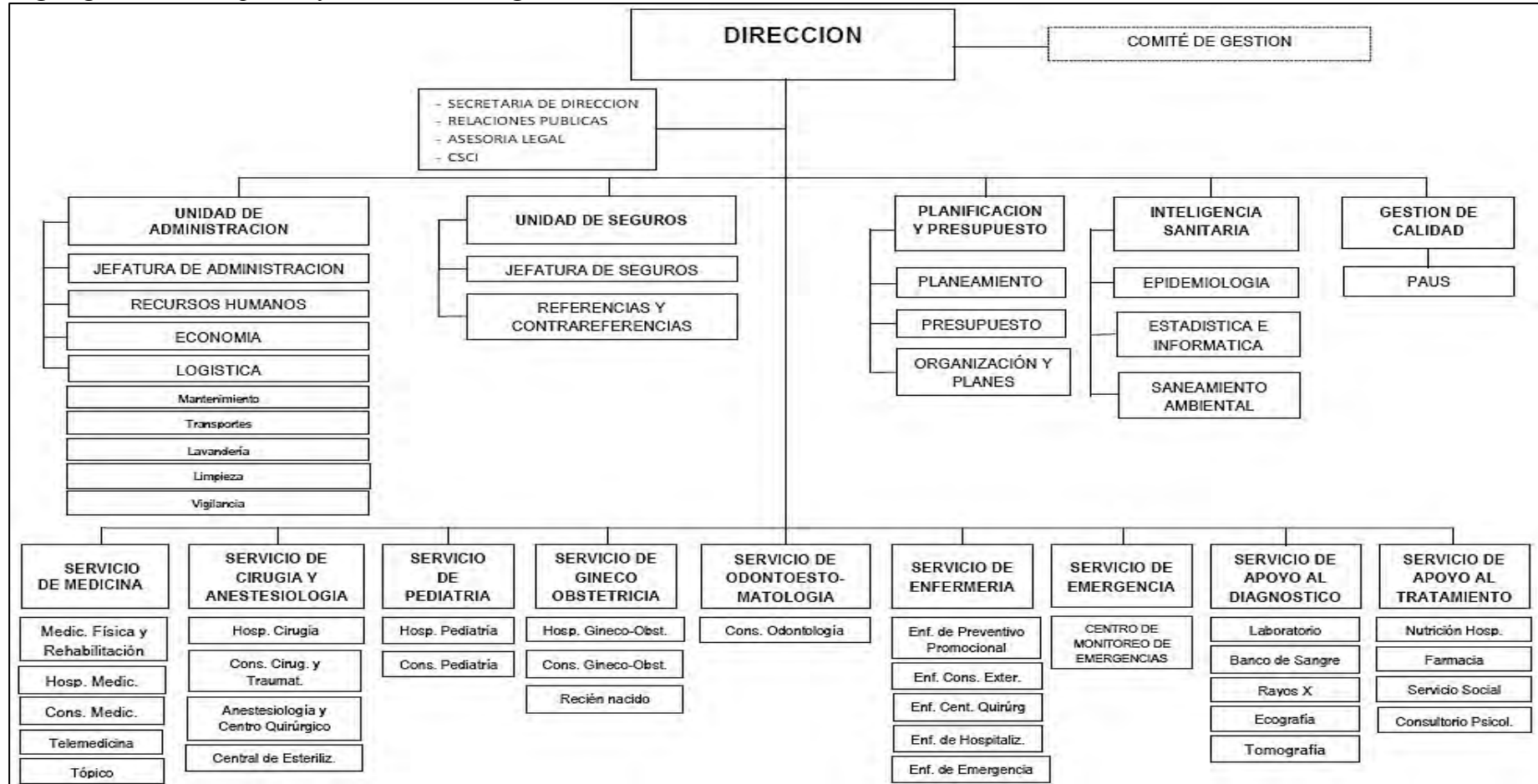


Nota: Tomada del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani (2024)

2.5.8. Organigrama

Figura 3

Organigrama del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani



Nota: Tomada del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani (2024)

2.5.9. PIA y PIM

El Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani Categoría II- 1, tiene como PIA general igual a 18,988,952 y como PIM general igual a 33,257,751. Asimismo, se especifica de la siguiente manera:

Tabla 4
PIA y PIM

Genérica	PIA	PIM
5-21: Personal y obligaciones sociales	13,478,186	14,918,678
5-22: Pensiones y otras prestaciones sociales	0	42,880
5-23: Bienes y servicios	5,510,766	12,126,943
5-25: Otros gastos	0	589,577
6-26: Adquisición de activos no financieros	0	5,579,673

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Se empleó la técnica hipotético-deductiva, que representa uno de los enfoques del proceso científico. Este método opera bajo un ciclo de inducción-deducción-inducción, facilitando la formulación de hipótesis que posteriormente se verifican o desacreditan (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Tipo de investigación

Este estudio se centró en implementar soluciones a desafíos sociales, partiendo de una profunda comprensión de los elementos clave de los fenómenos observados, con el objetivo de expandir el conocimiento existente (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2021). Se efectuó una investigación aplicada con el fin de proponer alternativas para abordar los problemas detectados (Sánchez et al., 2018).

3.3. Enfoque de investigación

El estudio adoptó un enfoque de investigación cuantitativa, respaldado por un método estructurado y sistemático que garantizó la imparcialidad en todo el proceso de investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Se emplearon métodos cuantitativos y análisis estadísticos tanto en la recopilación como en el procesamiento y presentación de los datos (Sánchez, et al., 2018). Además, se aplican técnicas de estadística descriptiva e inferencial para evaluar las hipótesis propuestas (Ñaupas, et al., 2018).

3.4. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue tanto descriptivo como correlacional, enfocado en definir y describir los atributos y comportamientos de las variables estudiadas. También

se exploró la relación estadística entre estas variables para entender su interacción (Hernández y Mendoza, 2018).

3.5. Diseño de investigación

El diseño del estudio no fue experimental y transversal. Las variables se observaron en su estado natural, sin manipulaciones, y posteriormente se analizaron (Hernández y Mendoza, 2018). La recolección de datos se realizó en un único momento, por lo que las conclusiones se circunscriben al tiempo de la recopilación de datos (Pérez et al., 2020).

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

La población de estudio se refiere a un conjunto de individuos o elementos que comparten características fundamentales relevantes para la investigación (Ñaupas et al., 2018). En este estudio, la muestra constaba de 39 empleados de la administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez.

3.6.2. Muestra

La selección hace alusión a un subconjunto del grupo estudiado que mantiene las características esenciales del conjunto original. Para esta investigación, se optó por una técnica de selección no basada en la probabilidad y orientada por conveniencia, en la cual el investigador define el tamaño de la selección sin considerar las chances de elección de sus integrantes (Ñaupas et al., 2018). El colectivo elegido para este análisis incluyó a los 39 trabajadores administrativos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez.

Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo censal no probabilístico, lo que significa que se consideraron como muestra todas las unidades primarias. Por tanto, la población objeto de estudio se representa como un censo porque es un universo, una población y una muestra (Ñaupas et al., 2018).

Tabla 5
Distribución de la muestra

Dependencia	Cantidad
Unidad de Recursos Humanos	10
Unidad de Economía y contabilidad	6
Unidad de logística	6
Unidad de Administración	1
Unidad de Estadística e información	10
Unidad de planificación y presupuesto	3
Unidad de secretaría	2
Asesoría	1
Total	39

Nota: Unidad de Recursos Humanos Hospital Alfredo Callo Rodríguez.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

Se empleó la encuesta para capturar información directamente de los individuos respecto a las variables investigadas en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez.

3.7.2. Instrumentos

Con respecto a la variable de condiciones laborales, se elaboró un cuestionario con preguntas predefinidas y de elección cerrada, así como cuestionamientos de opción múltiple, evaluados mediante una escala Likert. Para la variable relacionada con el síndrome de Burnout, se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), que contiene 19 preguntas de tipo cerrado basadas en una escala Likert.

Descripción del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

El MBI, desarrollado por C. Maslach, E. Jackson y Leiter en 1986 en California, y adaptado en Perú por Daniel Quispe en 2017, consiste en 19 elementos que abarcan tres áreas: Agotamiento emocional (7 elementos), despersonalización (4 elementos) y deficiencia en la autorrealización (8 elementos). Los encuestados deben responder usando una escala Likert con cinco opciones, desde "Nunca" hasta "Diariamente". Se validó la herramienta a través del análisis ítem-test,

respaldando la continuidad de los ítems originales en cada área. La fiabilidad fue destacable para la fatiga emocional, con un coeficiente alfa de 0.90, y aceptable para las áreas de despersonalización y deficiencia en la autorrealización, con coeficientes alfa de 0.73 y 0.71 respectivamente.

En cuanto a la validación del instrumento, se procedió a someterlo a la evaluación de expertos en metodología de investigación y en el campo específico de estudio. Estos especialistas evalúan la pertinencia, practicidad y claridad de los artículos, y sus calificaciones positivas respaldaron la continuidad de uso del instrumento.

Además, se evaluó la confiabilidad del instrumento mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual mide la consistencia interna entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems. Los resultados revelaron un coeficiente superior a 0.8, con un valor de 0.801 para la variable "Condiciones laborales" y 0.88 para la variable "Síndrome de burnout", lo que indica una alta confiabilidad de los instrumentos (Ver Anexo 4).

3.8. Procedimientos de análisis de datos

En cuanto a los procedimientos y el análisis de datos, en primer lugar, se procedió a ingresar la información recolectada en una hoja de cálculo utilizando Microsoft Excel versión 2019. Luego, se empleó el software estadístico SPSS 26 para llevar a cabo tanto el análisis descriptivo como el inferencial. Este proceso implicó la creación de tablas y gráficos que resultaron fundamentales para la evaluación de las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En este estudio de tipo correlacional y descriptivo, se utilizó el software estadístico SPSS-26 para el análisis de los datos. Se aplicaron métodos de estadística descriptiva e inferencial para la interpretación de los resultados.

4.1. Baremación de los instrumentos aplicados

4.1.1. Baremación del cuestionario condiciones laborales

Para la baremación del instrumento de condiciones laborales, se determinaron los valores promedio máximo y mínimo obtenidos en la aplicación del instrumento. El valor promedio máximo fue de 5 (correspondiente a todas las respuestas como "Siempre") y el valor promedio mínimo de 1 (equivalente a todas las respuestas como "Nunca"). La baremación se dividió en cinco escalas: "Muy malo", "Malo", "Regular", "Bueno" y "Muy bueno". Para calcular el rango y la amplitud del intervalo para cada escala, se utilizó la fórmula:

$$\frac{VP_{max} - VP_{min}}{5} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Donde:

VP_{max} = Valor Promedio Máximo

VP_{min} = Valor Promedio Mínimo

Esto resultó en la siguiente escala de medición:

Tabla 6

Descripción de la escala de medición de condiciones laborales

Alternativas del instrumento	Promedios	Baremación
Nunca	1,00 – 1,80	Muy malo
Casi nunca	1,81 – 2,60	Malo
A veces	2,61 – 3,40	Regular
Casi siempre	3,41 – 4,20	Bueno
Siempre	4,21 – 5,00	Muy bueno

Nota: elaboración propia

4.1.2. Baremación del cuestionario síndrome de burnout

Para la baremación del instrumento que mide el síndrome de Burnout, se determinaron los valores promedio máximo y mínimo a partir de las respuestas obtenidas en el cuestionario. El valor promedio máximo fue establecido en 5 (correspondiente a responder “Diariamente” a todas las preguntas) y el valor promedio mínimo en 1 (equivalente a responder “Nunca” a todas las preguntas). Se definieron cinco escalas para la baremación: “Muy bajo”, “Bajo”, “Regular”, “Alto” y “Muy alto”. Para calcular el rango y la amplitud del intervalo para cada escala, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\frac{VPmax - VPmin}{5} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Donde:

VPmax = Valor Promedio Máximo

VPmin = Valor Promedio Mínimo

La escala de medición resultante es la siguiente:

Tabla 7

Descripción de la escala de medición de síndrome de Burnout

Alternativas del instrumento	Promedios	Baremación
Nunca	1,00 – 1,80	Muy bajo
Algunas veces al año	1,81 – 2,60	Bajo
Algunas veces al mes	2,61 – 3,40	Regular
Algunas veces a la semana	3,41 – 4,20	Alto
Diariamente	4,21 – 5,00	Muy alto

Nota. Elaboración propia

Esta tabla permite categorizar y evaluar los niveles de Burnout en función de la frecuencia con la que se experimentan los síntomas asociados, proporcionando una herramienta útil para la medición precisa de este síndrome en contextos laborales.

4.2. Análisis descriptivo

4.2.1. Caracterización sociodemográfica

Tabla 8

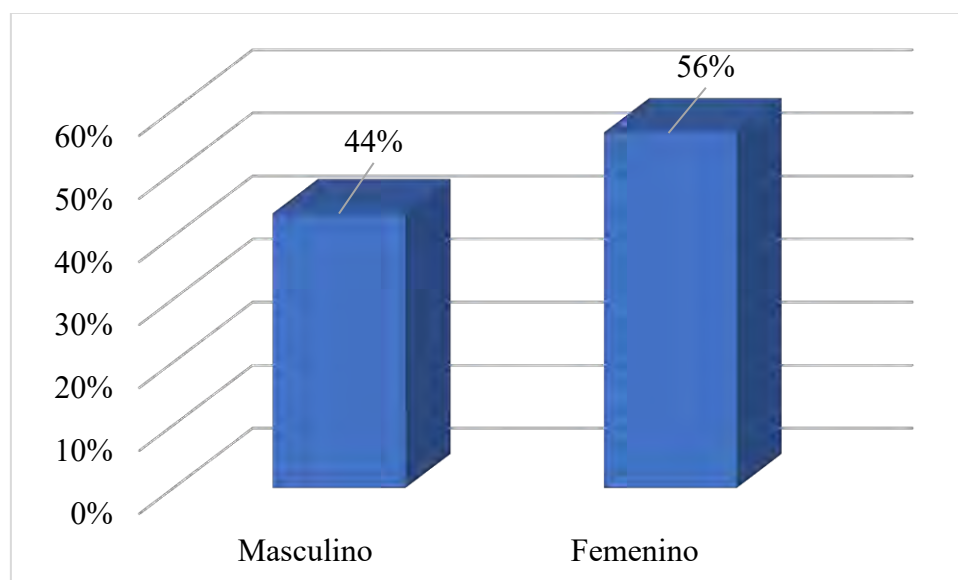
Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	17	44%
Femenino	22	56%
Total	39	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Sexo



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y figura anterior, se muestra el sexo de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022, donde en promedio los encuestados indican lo siguiente, el 56% mencionaron ser de sexo femenino, y solo el 44% mencionaron ser de sexo masculino.

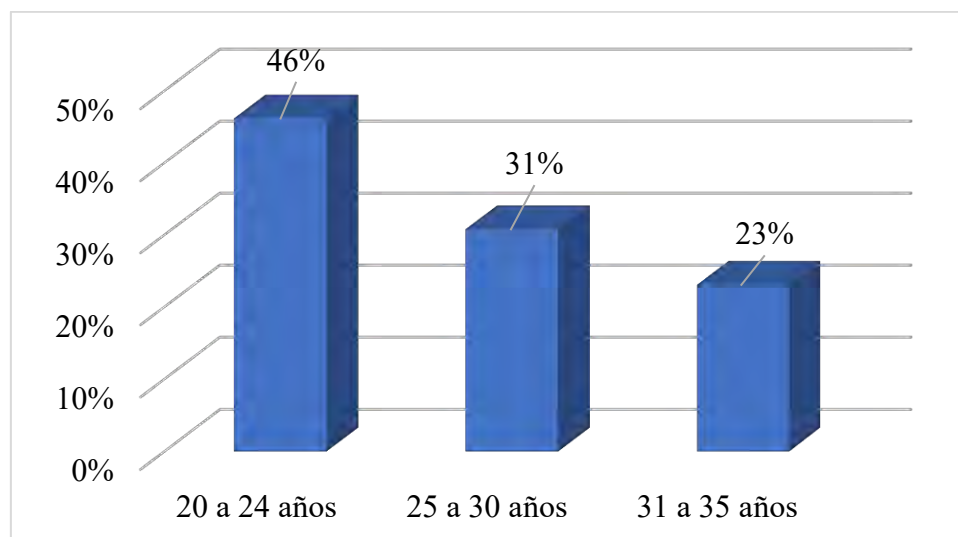
Análisis:

De ahí que, la mayoría de los trabajadores del hospital mencionado refieren ser mujeres.

Tabla 9*Edad*

	Frecuencia	Porcentaje
20 a 24 años	18	46%
25 a 30 años	12	31%
31 a 35 años	9	23%
Total	39	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 5*Edad*

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y figura anterior, se muestra la edad de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022, donde en promedio los encuestados indican lo siguiente, el 46% mencionaron tener de 20 a 24 años, y solo el 31% y el 23% mencionaron tener de 25 a 30 años y de 31 a 35 años, respectivamente.

Análisis:

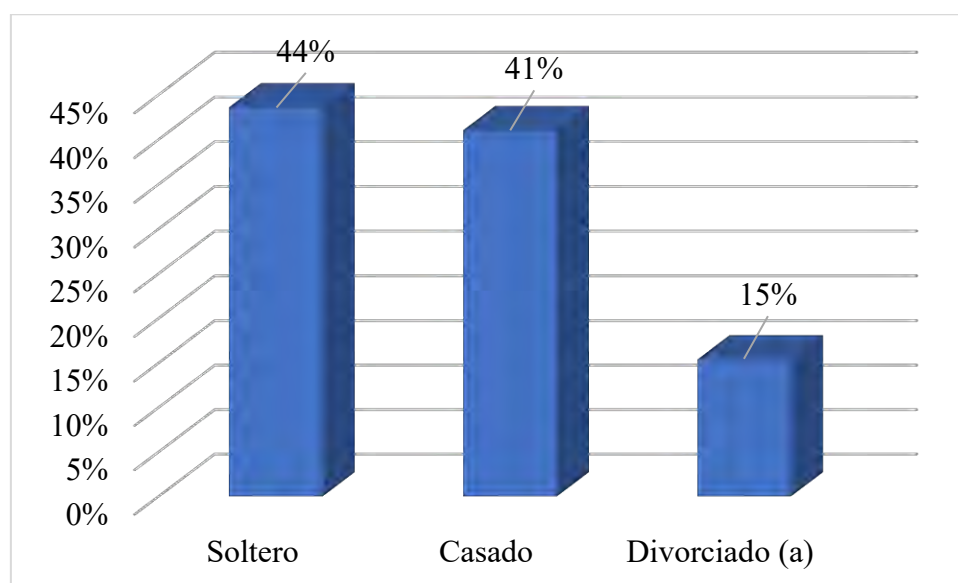
De ahí que, la mayoría de los trabajadores del hospital mencionado pertenecen a la etapa adultez temprana.

Tabla 10
Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	17	44%
Casado	16	41%
Divorciado (a)	6	15%
Total	39	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 6
Estado civil



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y figura anterior, se muestra el estado civil de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022, donde en promedio

los encuestados indican lo siguiente, el 44% mencionaron ser solteros, y solo el 41% y el 15% mencionaron ser casados y divorciados, respectivamente.

Análisis:

De ahí que, la mayoría de los trabajadores del hospital mencionado son solteros.

4.2.2. Análisis descriptivo de la variable condiciones laborales

En el análisis descriptivo de la variable condiciones laborales, se examinaron los datos obtenidos para comprender el comportamiento de las distintas dimensiones relacionadas con las condiciones laborales. Este análisis incluye la presentación de tablas y gráficos que muestran las frecuencias y proporciones correspondientes a cada aspecto evaluado en la investigación.

Tabla 11

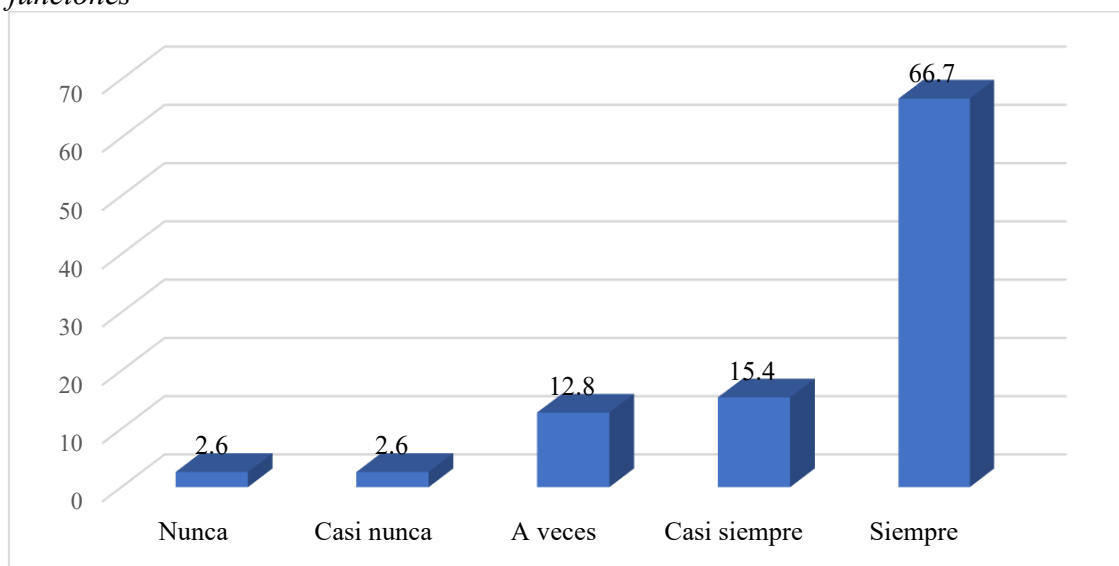
Pregunta 1. La iluminación en su área de trabajo es adecuada para ejercer sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.6	2.6	2.6
	Casi nunca	1	2.6	2.6	5.1
	A veces	5	12.8	12.8	17.9
	Casi siempre	6	15.4	15.4	33.3
	Siempre	26	66.7	66.7	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 7

Pregunta 1. La iluminación en su área de trabajo es adecuada para ejercer sus funciones



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

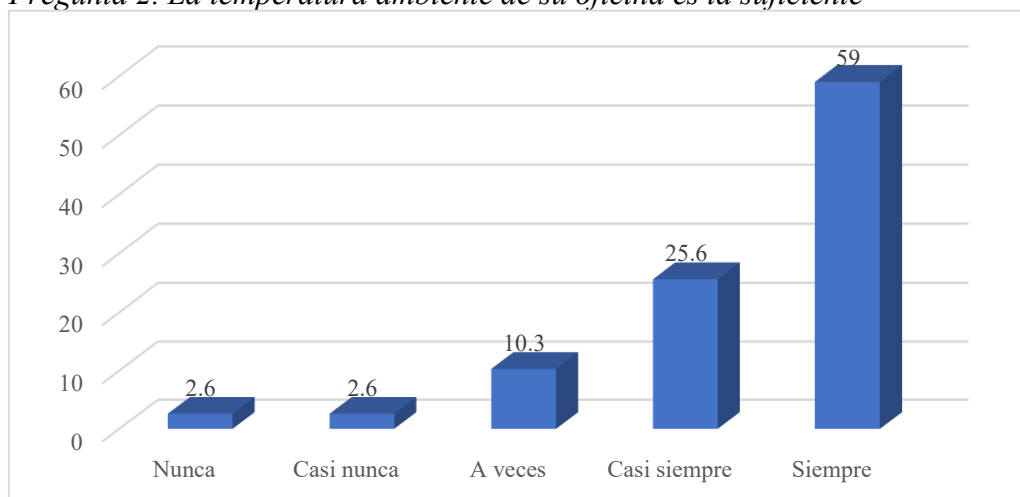
En la tabla y gráfico presentados anteriormente, se detalla la respuesta a la pregunta número 1: "La iluminación en su área de trabajo ¿es adecuada para realizar sus funciones?" dirigido a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los resultados muestran que, en promedio, un 66.7% de los encuestados afirmaron que la iluminación es siempre adecuada, mientras que un 15.4% indicó que es casi siempre adecuada. Un 12.8% respondió que es adecuada a veces, y solamente un 2.6% en cada caso respondió que es casi nunca o nunca adecuada.

Análisis:

Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital en cuestión perciben la iluminación en sus áreas de trabajo como adecuada para desempeñar sus funciones de manera eficiente.

Tabla 12*Pregunta 2. La temperatura ambiente de su oficina es la suficiente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.6	2.6	2.6
	Casi nunca	1	2.6	2.6	5.1
	A veces	4	10.3	10.3	15.4
	Casi siempre	10	25.6	25.6	41.0
	Siempre	23	59.0	59.0	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia**Figura 8***Pregunta 2. La temperatura ambiente de su oficina es la suficiente**Nota.* Elaboración propia**Interpretación:**

En la tabla y gráfico anteriores, se exhibe la respuesta a la pregunta 2: "¿La temperatura ambiente en su oficina es suficiente?" formulada a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los datos recopilados revelan que, en promedio, un 59% de los encuestados afirmó que la temperatura siempre es adecuada, mientras que un 25.6% indicó que es casi siempre

adecuado. Un 10.3% respondió que es adecuada a veces, y únicamente un 2.6% en cada caso señaló que es casi nunca o nunca adecuada.

Análisis:

En consecuencia, se deduce que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados consideran que la temperatura en sus oficinas es apropiada para el desempeño efectivo de sus tareas.

Tabla 13

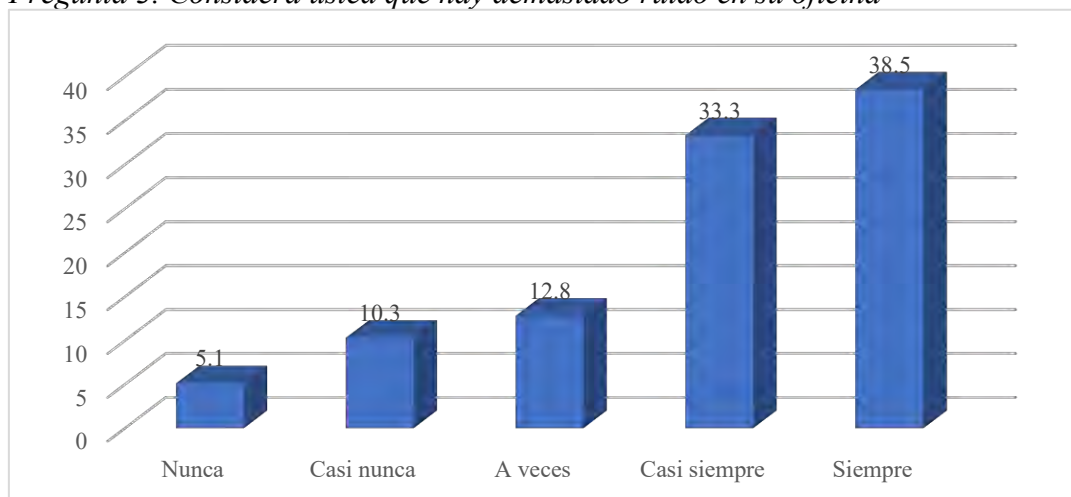
Pregunta 3. Considera usted qué hay demasiado ruido en su oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.1	5.1	5.1
	Casi nunca	4	10.3	10.3	15.4
	A veces	5	12.8	12.8	28.2
	Casi siempre	13	33.3	33.3	61.5
	Siempre	15	38.5	38.5	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Pregunta 3. Considera usted qué hay demasiado ruido en su oficina



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico que precede, se exponen la respuesta a la pregunta 3: "¿Considera usted que hay demasiado ruido en su oficina?" planteada a los empleados

administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani para el año 2022. Según las respuestas promedio, un 38.5% de los encuestados indicó que siempre hay demasiado ruido, mientras que un 33.3% respondió que casi siempre. Un 12.8% mencionó que hay ruido a veces, y solo un 10.3% y un 5.1% afirmaron que hay demasiado ruido casi nunca y nunca, respectivamente.

Análisis:

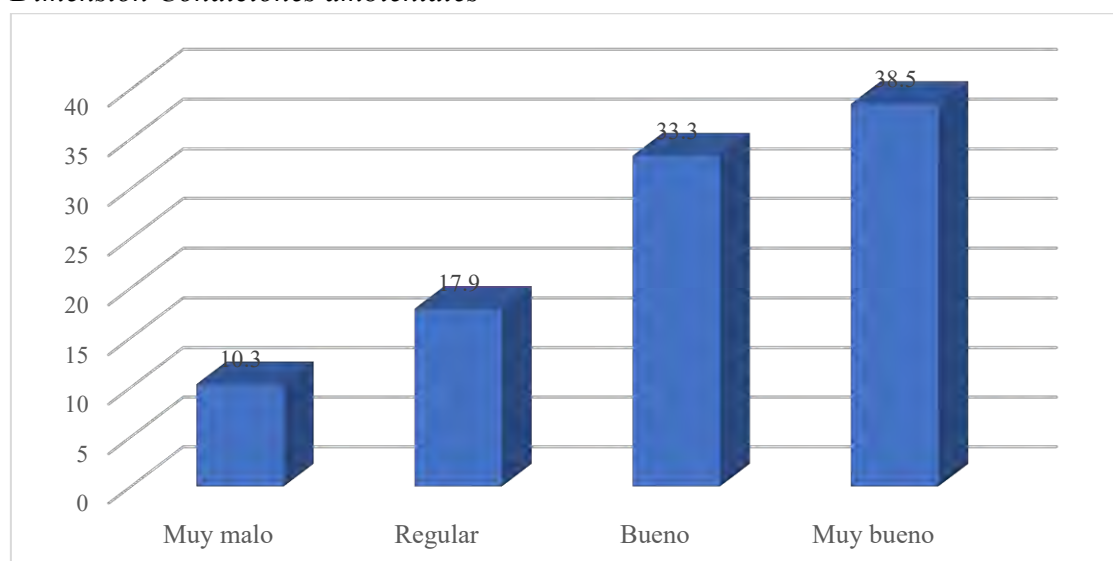
Por lo tanto, se infiere que la mayoría de los empleados administrativos del hospital en cuestión perciben que el nivel de ruido en sus oficinas es excesivo, lo cual podría interferir con el desempeño adecuado de sus actividades laborales.

Tabla 14
Dimensión Condiciones ambientales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy malo	4	10.3	10.3	10.3
Regular	7	17.9	17.9	28.2
Bueno	13	33.3	33.3	61.5
Muy bueno	15	38.5	38.5	100.0
Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 10
Dimensión Condiciones ambientales



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

La información presentada en las tablas y gráficos anteriores analiza los niveles de satisfacción respecto a las condiciones ambientales en el lugar de trabajo de los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. En un análisis global, se evidencia que una amplia La mayoría de los encuestados consideran que las condiciones ambientales de su entorno laboral son favorables, calificándolas de buenas a excelentes.

Centrándose específicamente en la iluminación, un 38.5% de los encuestados calificó la iluminación como excelente y un 33.3% como buena. Esto implica que el 71,8% de los participantes percibe la iluminación de su área de trabajo como adecuada. No obstante, un 17.9% la se consideró aceptable y un 10.3% deficiente, indicando que, aunque la mayoría está satisfecha con la iluminación, existe un margen significativo de empleados que la encuentran mejorable.

Respecto a la temperatura, el 38.5% de los participantes la evaluó como excelente y otro 33.3% como buena, lo que indica que para el 71.8% la temperatura es adecuada. Un 17.9% la consideró como regular, mostrando que la gran mayoría se encuentra a gusto con la temperatura de su entorno laboral.

En cuanto al ruido, un 44.2% de los entrevistados lo valoró entre excelente y bueno. Sin embargo, un 40.4% lo catalogó como regular y un 15.4% como muy deficiente, lo que apunta a que, aunque algunos empleados tienen inconvenientes con el ruido, la mayoría se siente cómoda con el nivel sonoro en su área de trabajo.

Análisis:

Es esencial subrayar que, aunque la mayoría de los empleados consideró las condiciones ambientales de su espacio laboral como adecuadas, hay un segmento que las percibe como regulares o deficientes. Por ende, es crucial implementar acciones que perfeccionen estas condiciones, procurando un ambiente laboral confortable y seguro para todos en el hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani.

Tabla 15

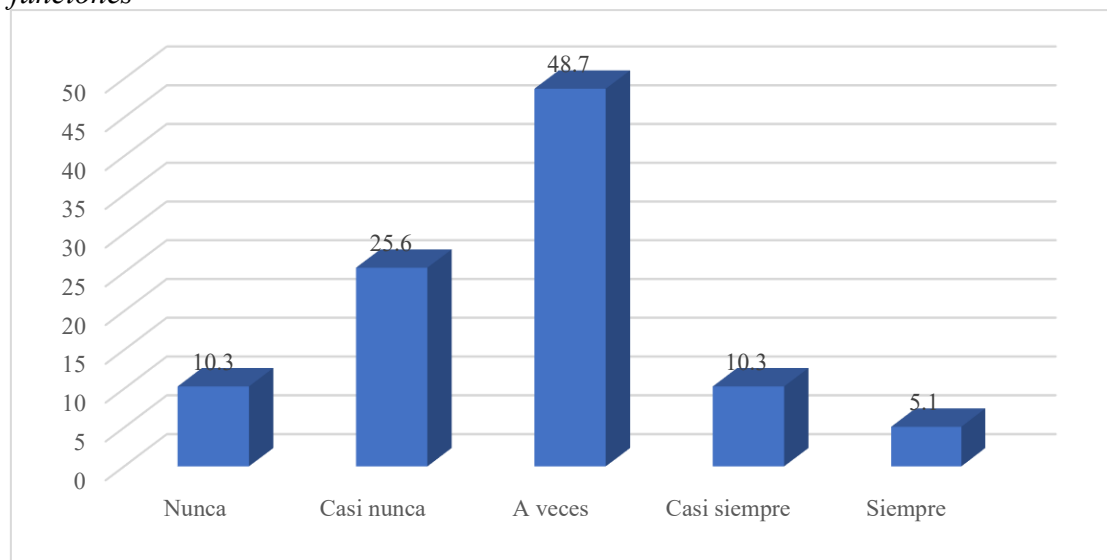
Pregunta 4. Le es suficiente la jornada diaria para cumplir con sus objetivos y funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10.3	10.3	10.3
	Casi nunca	10	25.6	25.6	35.9
	A veces	19	48.7	48.7	84.6
	Casi siempre	4	10.3	10.3	94.9
	Siempre	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 11

Pregunta 4. Le es suficiente la jornada diaria para cumplir con sus objetivos y funciones



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico mostrados anteriormente, se exponen la respuesta a la pregunta 4: "¿Le es suficiente la jornada diaria para cumplir con sus objetivos y funciones?" dirigido a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los resultados indican que, en promedio, un 48.7% de los encuestados señaló que solo a veces les es suficiente la jornada diaria, mientras que un 25.6% respondió que casi nunca es suficiente. Un 10,3% afirmó que nunca es suficiente, y otro 10,3% y 5,1% indicaron que es casi siempre y siempre suficiente, respectivamente.

Análisis:

Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados perciben que la duración de la jornada laboral solo ocasionalmente les permite cumplir de manera adecuada con sus objetivos y funciones.

Tabla 16

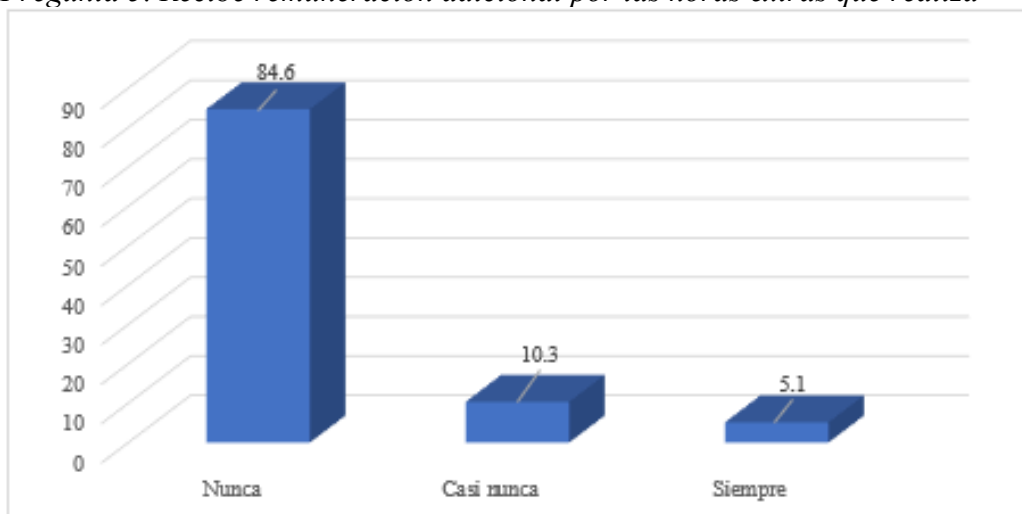
Pregunta 5. Recibe remuneración adicional por las horas extras que realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	84.6	84.6	84.6
	Casi nunca	4	10.3	10.3	94.9
	Siempre	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 12

Pregunta 5. Recibe remuneración adicional por las horas extras que realiza



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

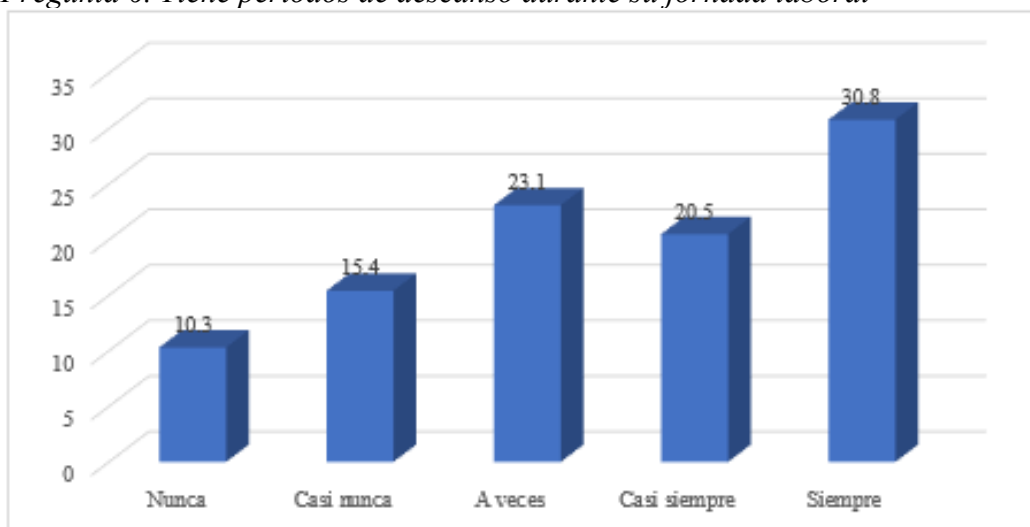
En la tabla y gráfico presentados anteriormente, se muestra la respuesta a la pregunta 5: "¿Recibe remuneración adicional por las horas extras que realiza?" dirigido a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Según las respuestas obtenidas, un notable 84.6% de los encuestados manifestó que nunca reciben remuneración adicional, mientras que solo un 10.3% indicó que casi nunca y un 5.14% afirmó que siempre los tienen.

Análisis:

En consecuencia, se puede concluir que la gran mayoría de los empleados administrativos del hospital en cuestión perciben que no reciben remuneraciones adicionales por las horas extras que realizan.

Tabla 17*Pregunta 6. Tiene periodos de descanso durante su jornada laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10.3	10.3	10.3
	Casi nunca	6	15.4	15.4	25.6
	A veces	9	23.1	23.1	48.7
	Casi siempre	8	20.5	20.5	69.2
	Siempre	12	30.8	30.8	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia**Figura 13***Pregunta 6. Tiene periodos de descanso durante su jornada laboral**Nota.* Elaboración propia**Interpretación:**

En la tabla y gráfico anteriores, se detalla la respuesta a la pregunta 6: "¿Tiene periodos de descanso durante su jornada laboral?" planteada a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los datos recopilados revelan que, en promedio, un 30.8% de los encuestados afirmó que siempre tienen periodos de descanso durante su jornada laboral, mientras que un 23.1% indicó que tienen a veces y un 20.5% que tienen casi siempre. Solo un 15,4% y un 10,3%

de los empleados respondieron que cuentan con descanso durante su jornada laboral casi nunca y nunca, respectivamente.

Análisis:

Por consiguiente, se puede interpretar que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados consideran que habitualmente tienen periodos de descanso durante su jornada laboral.

Tabla 18

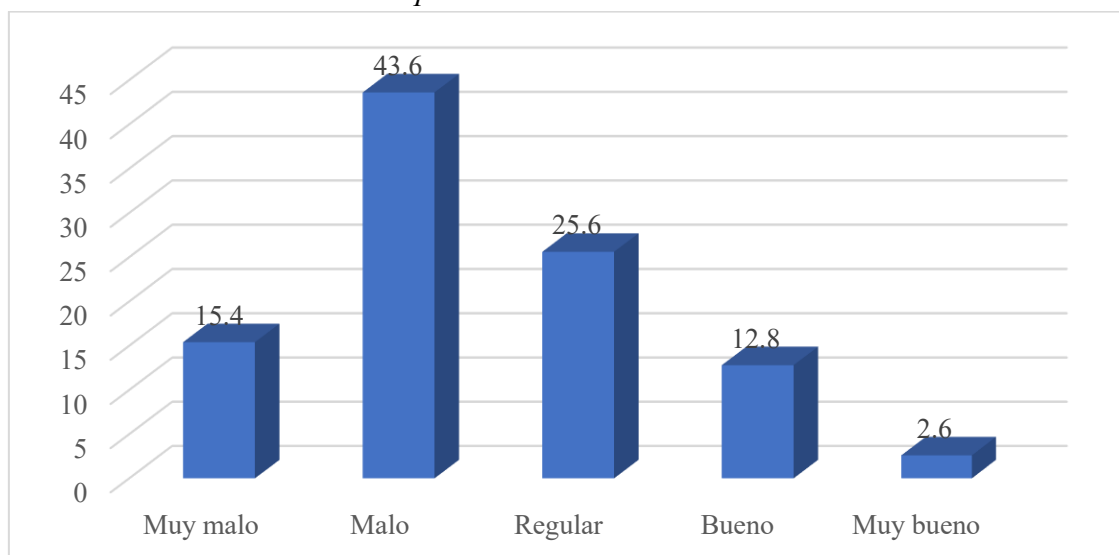
Dimensión Condiciones de tiempo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy malo	6	15.4	15.4	15.4
Malo	17	43.6	43.6	59.0
Regular	10	25.6	25.6	84.6
Bueno	5	12.8	12.8	97.4
Muy bueno	1	2.6	2.6	100.0
Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 14

Dimensión Condiciones de tiempo



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

La tabla y figura precedentes reflejan la percepción de los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani respecto a la gestión del tiempo durante el año 2022. De acuerdo con las respuestas, un 43.6% de los encuestados calificó las condiciones de tiempo en su trabajo como deficientes, y un 25.6% las consideradas aceptables. Un 15,4% opinó que estas condiciones son extremadamente inadecuadas, mientras que solo un 12,8% las valoró como buenas y un 2,6% como excelentes.

Análisis:

En términos de los horarios de trabajo, la mayoría de los empleados siente que no dispone del tiempo suficiente para completar todas sus tareas y responsabilidades. Además, muchos indicaron que no recibirán remuneración adicional por las horas extra trabajadas. Estas respuestas sugieren que el personal administrativo podría estar experimentando agotamiento y estrés laboral debido a las limitaciones de tiempo y la sobrecarga de trabajo.

En suma, la data recopilada sugiere que las condiciones temporales en el hospital Alfredo Callo Rodríguez podrían ser un factor crítico en la tensión y fatiga del personal. Implementar ajustes en estas condiciones, como ofrecer horarios laborales más flexibles y garantizar pausas dentro de la jornada, podría favorecer el bienestar y disminuir el estrés de los trabajadores administrativos.

Tabla 19

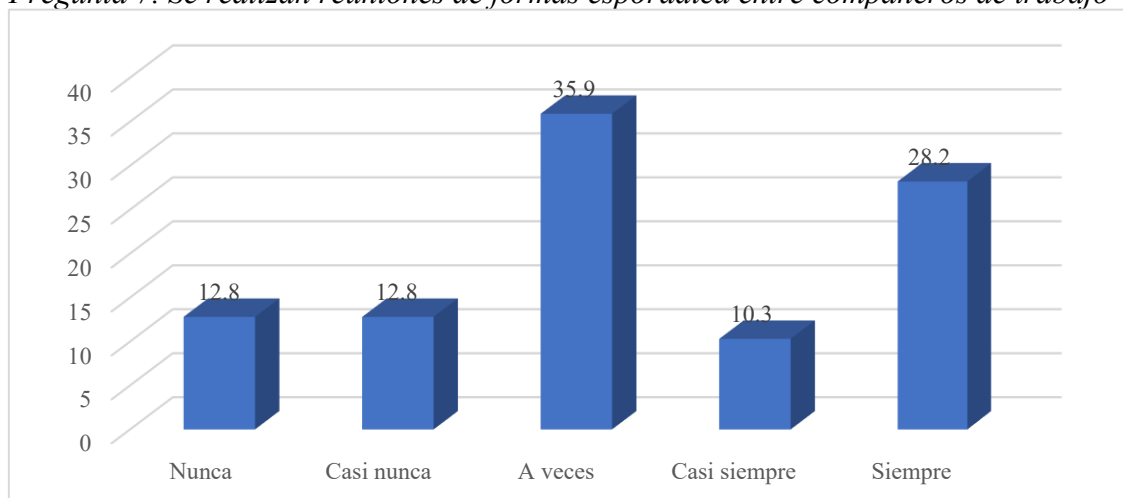
Pregunta 7. Se realizan reuniones de formas esporádica entre compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12.8	12.8	12.8
	Casi nunca	5	12.8	12.8	25.6
	A veces	14	35.9	35.9	61.5
	Casi siempre	4	10.3	10.3	71.8
	Siempre	11	28.2	28.2	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 15

Pregunta 7. Se realizan reuniones de formas esporádica entre compañeros de trabajo



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

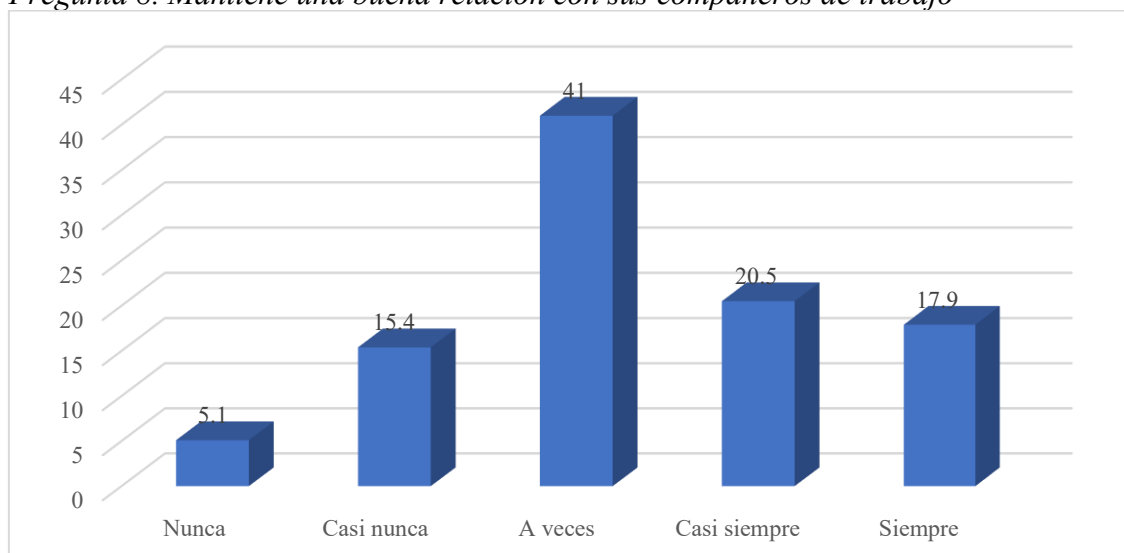
La tabla y gráfico anteriores presentan los resultados de la pregunta 7, que se refiere a la frecuencia de las reuniones entre colegas en el personal administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los datos promedio indican que el 35.9% de los encuestados respondieron que estas reuniones ocurren "a veces", mientras que el 28.2% afirmó que son "siempre". Por otro lado, el 12,8% indicó que estas reuniones "nunca" suceden, y un 12,8% y 10,3% respondieron que ocurren "casi nunca" y "casi siempre", respectivamente.

Análisis:

De ahí que, la mayoría de los empleados administrativos del hospital antes mencionado respondieron a la pregunta 7 de condiciones laborales como a veces, es decir, que consideran que la institución solo algunas veces realiza reuniones de formas esporádica entre compañeros de trabajo.

Tabla 20*Pregunta 8. Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.1	5.1	5.1
	Casi nunca	6	15.4	15.4	20.5
	A veces	16	41.0	41.0	61.5
	Casi siempre	8	20.5	20.5	82.1
	Siempre	7	17.9	17.9	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia**Figura 16***Pregunta 8. Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo**Nota.* Elaboración propia**Interpretación:**

En la tabla y gráfico mostrados previamente, se exponen la respuesta a la pregunta 8: "¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?" dirigido a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. De acuerdo con los resultados, un 41% de los encuestados indicó que a veces mantiene una buena relación con sus compañeros, mientras que un 20.5% respondió que casi siempre lo hacen. Un 17.9% afirmó que siempre mantiene buenas relaciones, y solo

un 15.4% y un 5.1% señalan que mantiene buenas relaciones casi nunca y nunca, respectivamente.

Análisis:

Por tanto, se deduce que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados perciben que solo ocasionalmente mantienen una buena relación con sus compañeros de trabajo.

Tabla 21

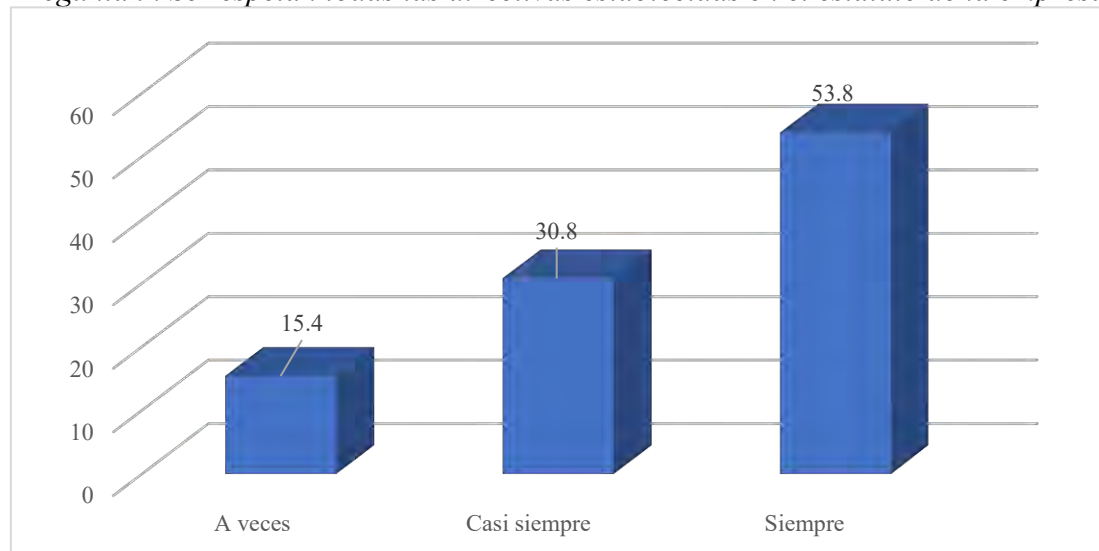
Pregunta 9. Se respetan todas las directivas establecidas en el estatuto de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	15.4	15.4	15.4
	Casi siempre	12	30.8	30.8	46.2
	Siempre	21	53.8	53.8	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 17

Pregunta 9. Se respetan todas las directivas establecidas en el estatuto de la empresa



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico presentados anteriormente, se muestra la respuesta a la pregunta 9: "¿Se respetan todas las directivas establecidas en el estatuto de la empresa?" dirigido a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. De los datos recogidos, un 53.8% de los encuestados afirmó que siempre se respetan las directivas, mientras que un 30.8% indicó que se respetan casi siempre y un 15.4 % que se respetan a veces.

Análisis:

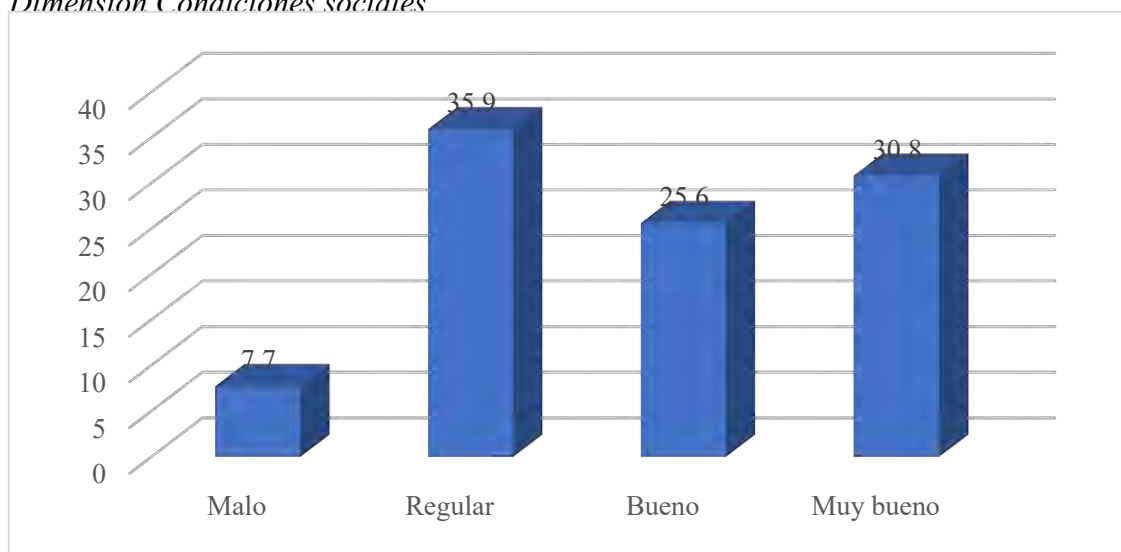
Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital en cuestión perciben que las directivas establecidas en el estatuto de la empresa se respetan constantemente.

Tabla 22

Dimensión Condiciones sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	7.7	7.7	7.7
	Regular	14	35.9	35.9	43.6
	Bueno	10	25.6	25.6	69.2
	Muy bueno	12	30.8	30.8	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 18*Dimensión Condiciones sociales*

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

La tabla y figura precedentes muestran que la dimensión condiciones sociales desempeña un papel fundamental en la evaluación de la calidad de vida laboral de los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez. De acuerdo con los datos mostrados en la tabla y gráfico recientes, existe una variabilidad en cuanto a la satisfacción de los empleados con estas condiciones. Específicamente, un 35.9% de los participantes calificó estas condiciones como aceptables, lo que indica una percepción mixta sobre la calidad del ambiente social en su lugar de trabajo.

En cuanto a la cohesión entre colegas, las respuestas sugieren que, aunque se realizan encuentros ocasionales entre ellos, no son frecuentes. Esto podría insinuar que hay espacio para mejorar la comunicación y el trabajo conjunto, aspectos que pueden influir en la atmósfera laboral y eficacia del equipo.

Por otro lado, un 30.8% valoró de manera positiva la relación con sus supervisores, interpretando que hay una buena comprensión y empatía por parte de estos.

No obstante, con un 25.6% y 7.7% calificando la relación como adecuada y deficiente, se destaca la oportunidad de potenciar la comunicación y la relación con los líderes.

Análisis:

En el tema de la seguridad en el puesto, aunque no se muestran cifras concretas en la tabla y gráfico, es probable que incida en cómo los trabajadores ven las condiciones sociales. Una percepción de inestabilidad puede crear ansiedad y reducir el entusiasmo y compromiso de los empleados.

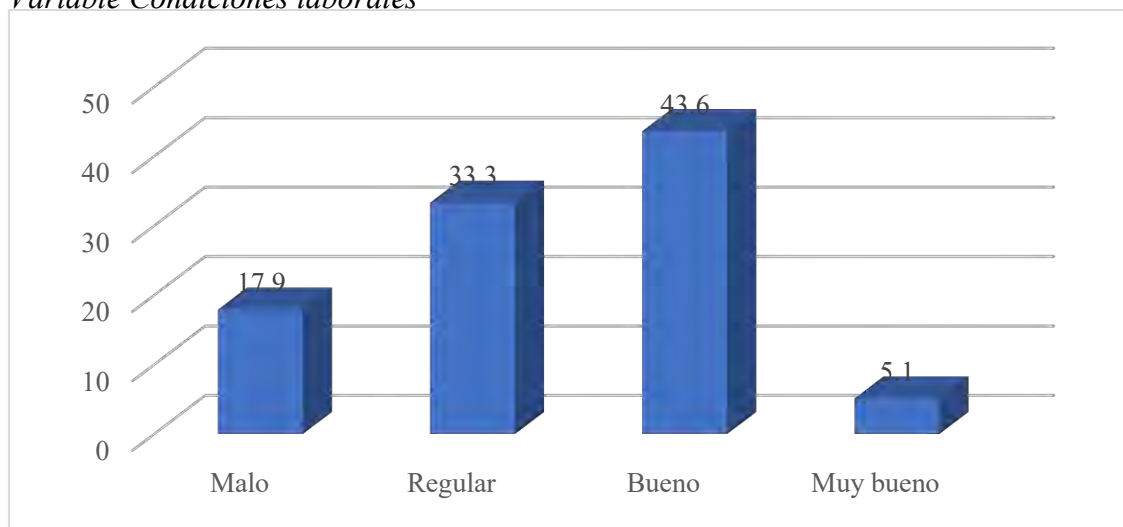
Concluyendo, las condiciones sociales son vitales para la experiencia laboral de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez. Aunque ciertos indicadores son alentadores, como la percepción sobre los supervisores, hay áreas que requieren atención, como la relación entre colegas y la seguridad laboral. Es fundamental que la administración del hospital se enfoque en estos elementos y busque estrategias de mejora, buscando optimizar la experiencia y bienestar de su personal administrativo.

Tabla 23

Variable Condiciones laborables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	17.9	17.9	17.9
	Regular	13	33.3	33.3	51.3
	Bueno	17	43.6	43.6	94.9
	Muy bueno	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 19*Variable Condiciones laborales*

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

La tabla y el gráfico previamente presentados ilustran las opiniones de los empleados administrativos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani sobre sus condiciones de trabajo en el año 2022. De acuerdo con estos resultados, un 43.6% de los empleados considera que las condiciones laborales son adecuadas, mientras que un 33,3% las califican como neutrales. Un 17,9% las percibe como desfavorables y apenas un 5,1% las evalúa como óptimas.

Análisis:

Estas cifras sugieren que hay una considerable cantidad de empleados administrativos en el hospital que no se sienten plenamente satisfechos con su entorno laboral. En particular, el hecho de que el 17.9% vea las condiciones como desfavorables resalta la existencia de áreas problemáticas en el ambiente laboral que podrían estar afectando su eficiencia.

Diversos factores, como los horarios, la remuneración, las condiciones físicas y del ambiente laboral, entre otros, podrían estar incidiendo en estas percepciones y, por ende, en la motivación y eficacia de los trabajadores.

Es crucial que los líderes del hospital atiendan a estas percepciones y actúen para optimizar las condiciones de trabajo para el personal administrativo. Esto puede abordarse a través de capacitaciones, mejoramiento del ambiente laboral y proporcionando oportunidades para el desarrollo y progreso profesional. Al mejorar la experiencia laboral de estos trabajadores, se podría potenciar indirectamente la calidad del servicio médico ofrecido en el hospital.

4.2.3. Análisis descriptivo de la variable síndrome de Burnout

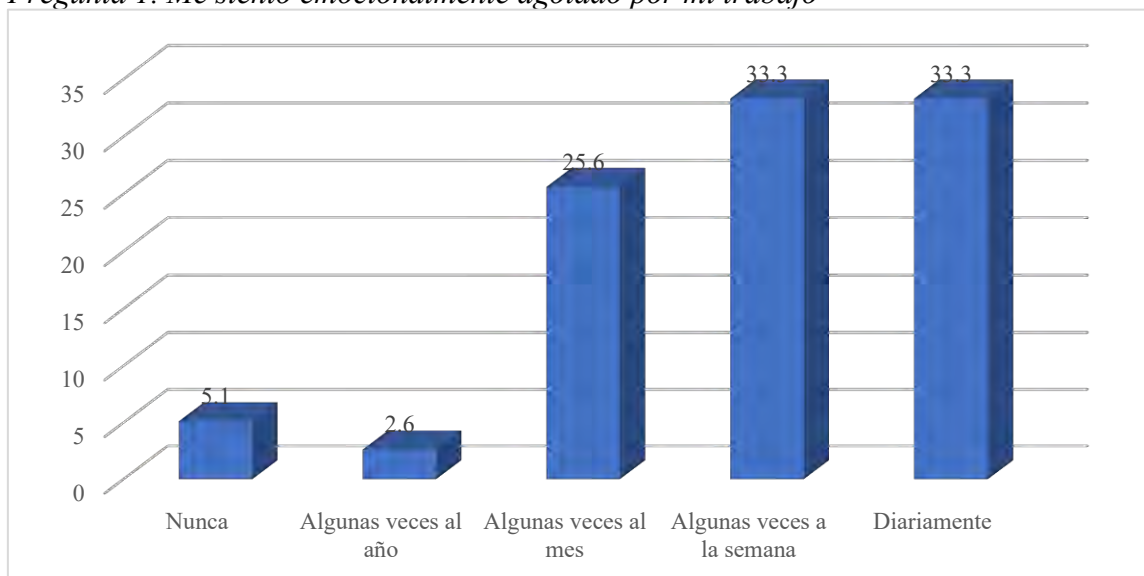
De la investigación realizada, se derivaron resultados que reflejan el comportamiento de las distintas dimensiones y variable síndrome de Burnout. A continuación, se muestran las tablas y gráficos con las frecuencias y proporciones correspondientes.

Tabla 24

Pregunta 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.1	5.1	5.1
	Algunas veces al año	1	2.6	2.6	7.7
	Algunas veces al mes	10	25.6	25.6	33.3
	Algunas veces a la semana	13	33.3	33.3	66.7
	Diariamente	13	33.3	33.3	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 20*Pregunta 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo**Nota.* Elaboración propia**Interpretación:**

En la tabla y el gráfico anteriores se presenta la respuesta a la pregunta 1: "Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo", dirigida a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los resultados muestran que un 33.3% de los encuestados siente agotamiento emocional diariamente, mientras que otro 33.3% lo experimenta algunas veces a la semana. Un 25.6% lo siente algunas veces al mes, y solo un 5.1% y un 2.6% indican sentirlo algunas veces al año y nunca, respectivamente.

Análisis:

Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionado experimentan un agotamiento emocional frecuente, ya sea diariamente o varias veces a la semana, lo que sugiere una alta incidencia de síntomas relacionados con el síndrome de Burnout entre estos trabajadores.

Tabla 25

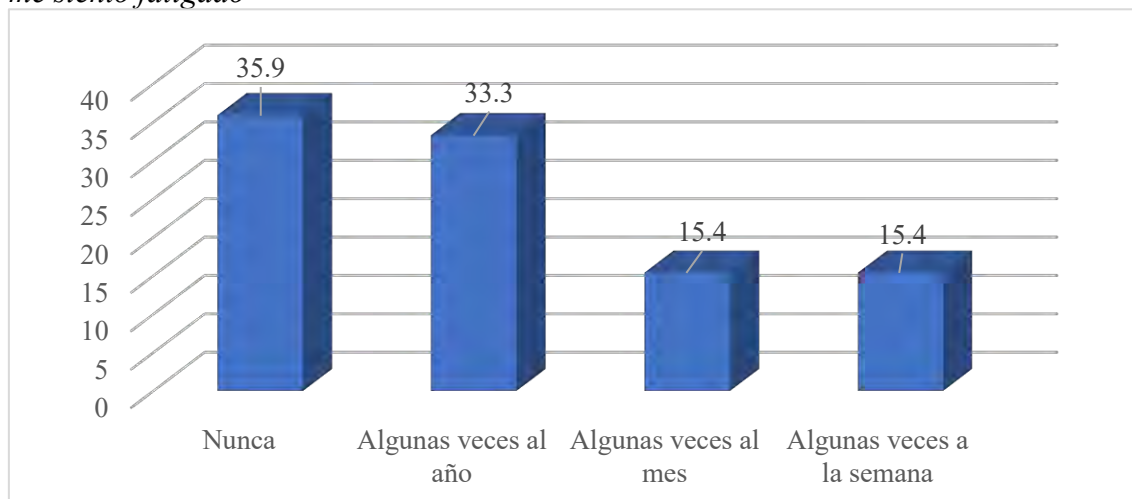
Pregunta 2. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	35.9	35.9	35.9
	Algunas veces al año	13	33.3	33.3	69.2
	Algunas veces al mes	6	15.4	15.4	84.6
	Algunas veces a la semana	6	15.4	15.4	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 21

Pregunta 2. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico mostrados anteriormente, se exponen la respuesta a la pregunta 2: "Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, ¿me siento fatigado?", planteada a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los datos indican que un 35.9% de los

encuestados respondió que nunca se siente fatigado en esta situación, mientras que un 33.3% afirmó sentirse fatigado algunas veces al año. Solo un 15.4% indicó sentirse así algunas veces al mes y otro 15.4% algunas veces a la semana.

Análisis:

Por consiguiente, la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados respondieron que no experimentan fatiga al levantarse por la mañana y enfrentar otra jornada de trabajo, lo que sugiere que no se ven significativamente afectados por la fatiga matutina relacionada con el síndrome de Burnout.

Tabla 26

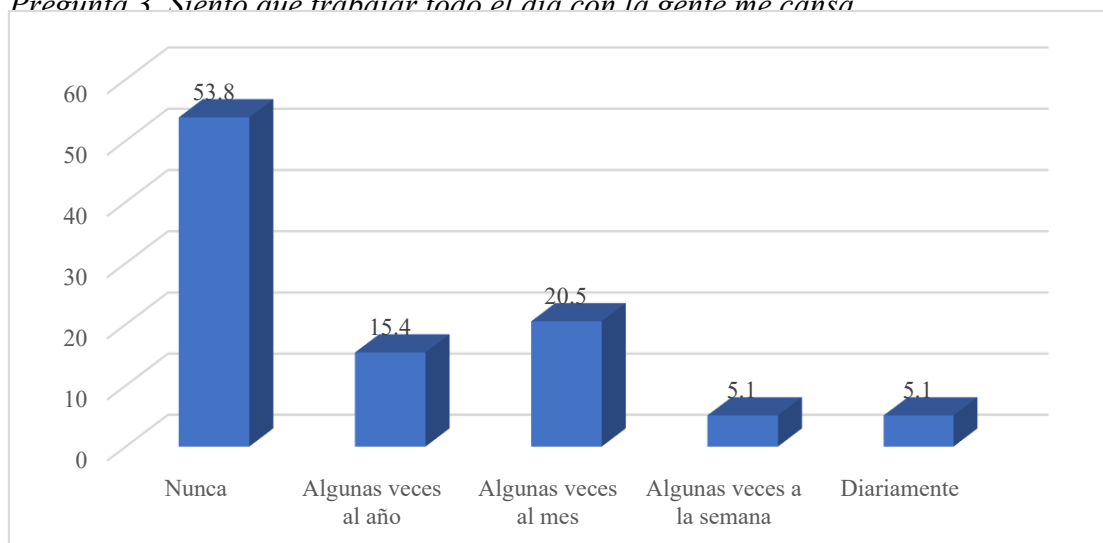
Pregunta 3. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	53.8	53.8	53.8
	Algunas veces al año	6	15.4	15.4	69.2
	Algunas veces al mes	8	20.5	20.5	89.7
	Algunas veces a la semana	2	5.1	5.1	94.9
	Diariamente	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 22

Pregunta 3. ¿Siente que trabajar todo el día con la gente me cansa?



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

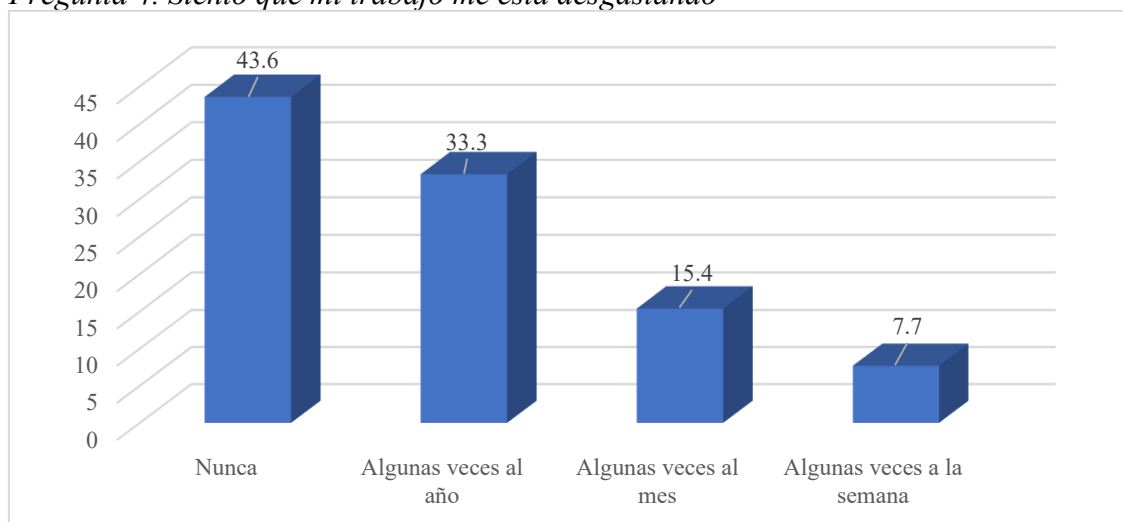
En la tabla y gráfico presentados recientemente, se muestra la respuesta a la pregunta 3: "¿Siente que trabajar todo el día con personas le cansa?", dirigida a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los resultados revelan que un 53.8% de los encuestados afirmó que nunca se siente cansado por trabajar todo el día con gente, mientras que un 20.5% indicó sentirse cansado algunas veces al mes. Un 15.4% respondió que se siente cansado algunas veces al año, y solo un 5.1% expresó sentirse así algunas veces a la semana y otro 5.1% diariamente.

Análisis:

Por lo tanto, la mayoría de los empleados administrativos del hospital en cuestión respondieron que no se sienten cansados por trabajar con personas durante todo el día, sugiriendo que no experimenten fatiga significativamente relacionada con la interacción humana en su trabajo, un aspecto complejo asociado con el Síndrome de Burnout.

Tabla 27*Pregunta 4. Siento que mi trabajo me está desgastando*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	43.6	43.6	43.6
	Algunas veces al año	13	33.3	33.3	76.9
	Algunas veces al mes	6	15.4	15.4	92.3
	Algunas veces a la semana	3	7.7	7.7	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia**Figura 23***Pregunta 4. Siento que mi trabajo me está desgastando**Nota.* Elaboración propia**Interpretación:**

En la tabla y gráfico que se mostró anteriormente, se presenta la respuesta a la pregunta 4: "¿Siente que su trabajo le está desgastando?" dirigido a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. De los datos recabados, un 43.6% de los encuestados indicó que nunca siente que su trabajo les está desgastando. Un 33.3% expresó que siente este desgaste algunas veces al año, y solo un 15.4% y un 7.7% manifestaron sentirlo algunas veces al mes y algunas veces a la semana, respectivamente.

Análisis:

Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionado respondieron que no sienten que el trabajo que realizan les está causando desgaste, lo que implica una percepción general de que no están experimentando un agotamiento significativo en su entorno laboral. un aspecto clave relacionado con el síndrome de Burnout.

Tabla 28

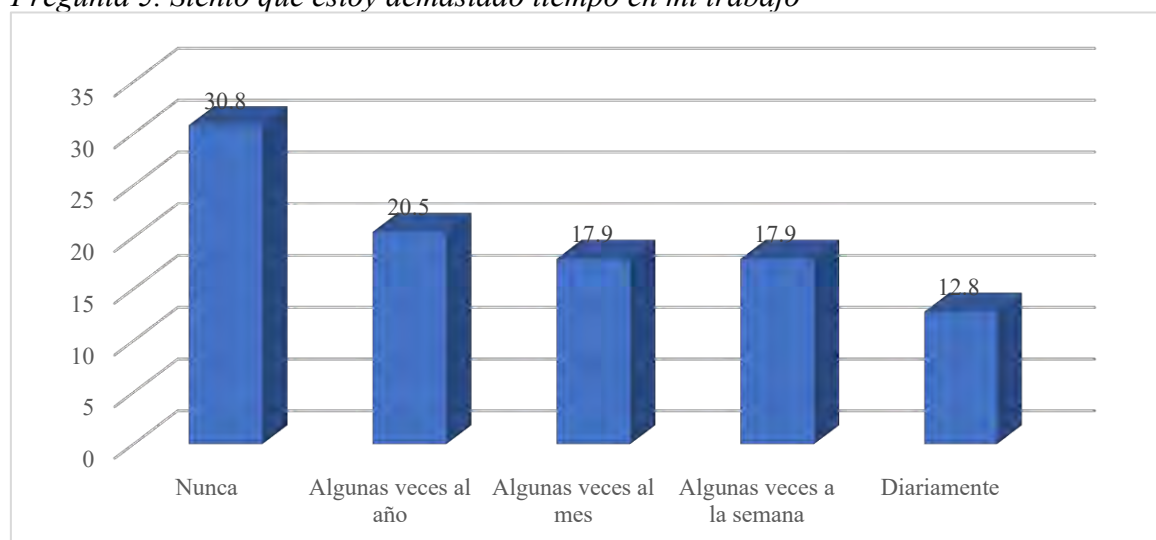
Pregunta 5. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	30.8	30.8	30.8
	Algunas veces al año	8	20.5	20.5	51.3
	Algunas veces al mes	7	17.9	17.9	69.2
	Algunas veces a la semana	7	17.9	17.9	87.2
	Diariamente	5	12.8	12.8	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 24

Pregunta 5. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico previamente mostrados, se exponen la respuesta a la pregunta 5: "¿Siente que pasa demasiado tiempo en su trabajo?", planteada a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Según los resultados obtenidos, un 30.8% de los encuestados afirmó que nunca sienten que pasan demasiado tiempo en su trabajo. Un 20.5% indicó que sienten esto algunas veces al año, un 17.9% algunas veces al mes, y otro 17.9% y 12.8% respondieron que lo sienten algunas veces a la semana y diariamente, respectivamente.

Análisis:

Por lo tanto, se puede deducir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital en cuestión respondieron que no consideran que pasen excesivo tiempo en su trabajo, lo que sugiere que no perciben una sobrecarga de tiempo laboral como un problema significativo en su entorno de trabajo.

Tabla 29

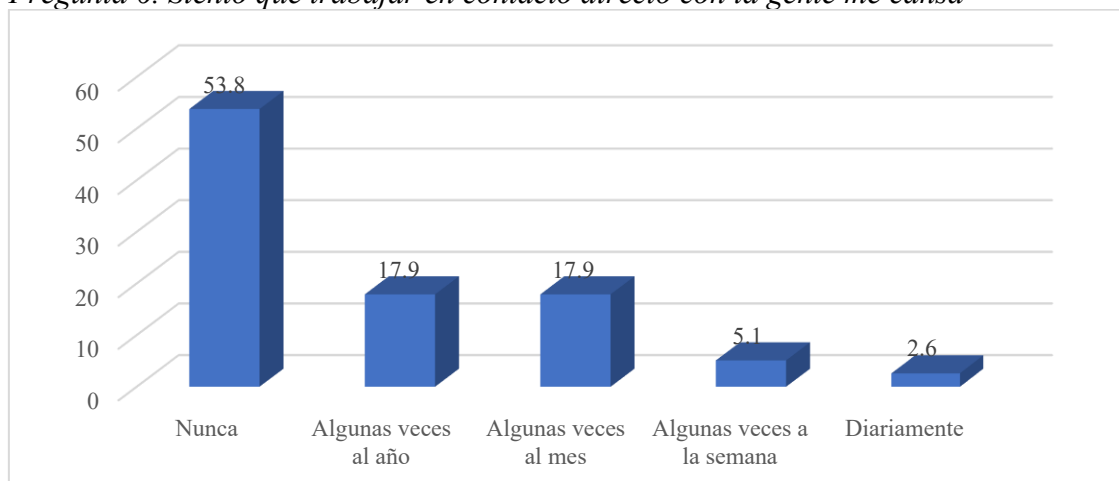
Pregunta 6. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	53.8	55.3	55.3
	Algunas veces al año	7	17.9	18.4	73.7
	Algunas veces al mes	7	17.9	18.4	92.1
	Algunas veces a la semana	2	5.1	5.3	97.4
	Diariamente	1	2.6	2.6	100.0
	Total	38	97.4	100.0	
Perdidos	Sistema	1	2.6		
	Total	39	100.0		

Nota. Elaboración propia

Figura 25

Pregunta 6. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico mostrados anteriormente, se ilustra la respuesta a la pregunta 6: "¿Siente que trabajar en contacto directo con la gente le cansa?", dirigida a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. De acuerdo con las respuestas promedio, un 53.8% de los encuestados señaló que nunca se sienten cansados por trabajar en contacto directo con la gente. Un 17.9% indicó que se siente así algunas veces al mes y otro 17.9% algunas veces al año. Solo un 5.1% y un 2.6% respondieron que se sentían cansados de esta manera algunas veces a la semana y diariamente, respectivamente.

Análisis:

Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados respondieron que no se sienten cansados por trabajar en contacto directo con las personas, lo que sugiere que no perciben el trato directo con el público como una fuente significativa de fatiga. en su entorno laboral.

Tabla 30

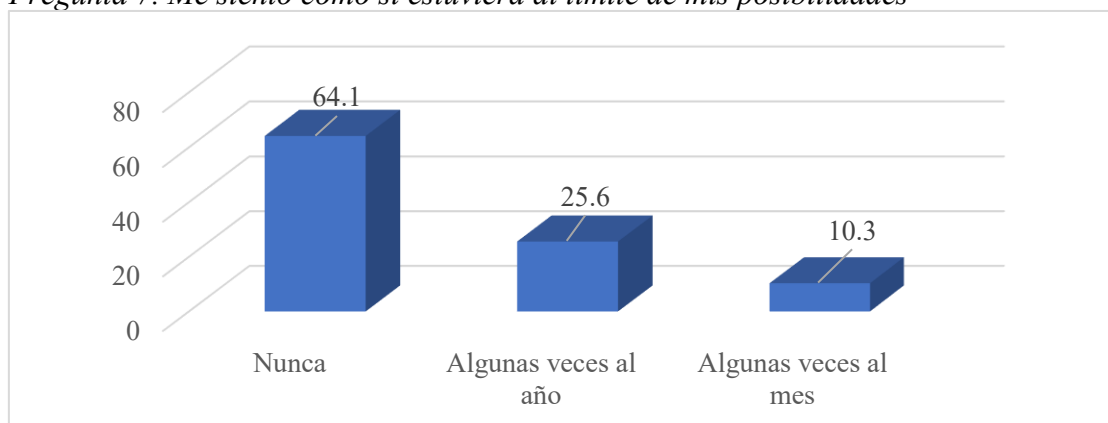
Pregunta 7. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	64.1	64.1	64.1
	Algunas veces al año	10	25.6	25.6	89.7
	Algunas veces al mes	4	10.3	10.3	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 26

Pregunta 7. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico presentados recientemente, se detalla la respuesta a la pregunta 7: "¿Se siente como si estuviera al límite de sus posibilidades?", dirigida a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. De Los resultados obtenidos, un significativo 64,1% de los encuestados afirmaron que nunca se sienten al límite de sus posibilidades. Además, un 25,6% indicó sentirse así algunas veces al año, y un 10,3% algunas veces al mes.

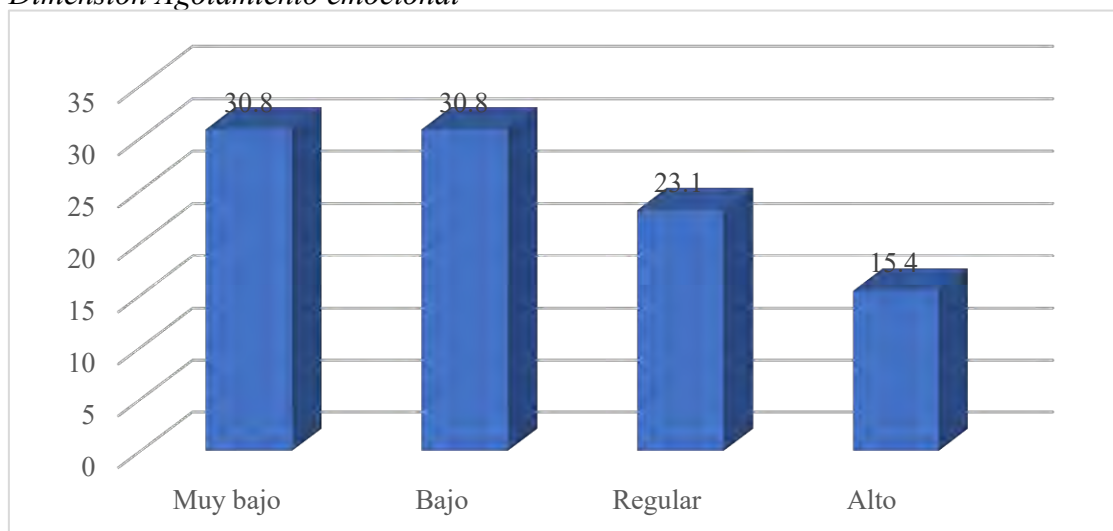
Análisis:

Por lo tanto, se puede deducir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital en cuestión respondieron que no se sienten presionados hasta el límite de sus capacidades, lo que sugiere que no experimentan una sensación de agotamiento extremo o de estar sobrepasados en su ambiente de trabajo.

Tabla 31*Dimensión Agotamiento emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	12	30.8	30.8	30.8
	Bajo	12	30.8	30.8	61.5
	Regular	9	23.1	23.1	84.6
	Alto	6	15.4	15.4	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 27*Dimensión Agotamiento emocional*

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico presentados muestran situación de agotamiento emocional entre los empleados administrativos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los resultados indican que un 30.8% de los encuestados experimenta un nivel bajo de agotamiento emocional, y otro 30,8% reporta un nivel ligeramente más alto. Por otro lado, un 23,1% de los participantes siente un nivel moderado de desgaste emocional, y un 15,4% experimenta un nivel alto.

Análisis:

Estos datos reflejan las variaciones en la capacidad emocional, mental y ética de los empleados frente a las demandas de su entorno laboral.

Es relevante señalar que, a pesar de que muchos de los participantes declararon sentir bajos niveles de agotamiento emocional, ello no implica que estén exentos de experimentar fatiga y desgaste en su ámbito laboral. En efecto, una proporción de trabajadores compartió sentir un desgaste considerable debido a sus responsabilidades, indicando que frecuentemente sienten que están al borde de sus capacidades. Añadieron que la constante interacción con pacientes y colegas puede resultar agotadora y que las prolongadas horas de trabajo les afectan. Por lo que, al comenzar un nuevo día de trabajo, muchos se sienten ya exhaustos y sobrepasados.

Tabla 32

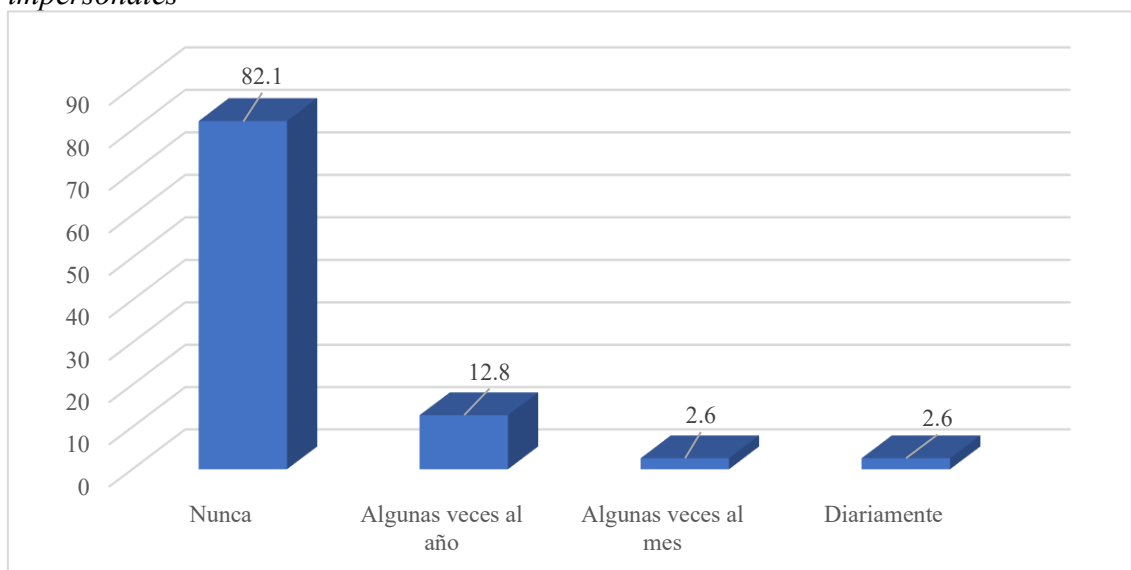
Pregunta 8. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales

Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	82.1	82.1	82.1
	Algunas veces al año	5	12.8	12.8	94.9
	Algunas veces al mes	1	2.6	2.6	97.4
	Diariamente	1	2.6	2.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 28

Pregunta 8. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

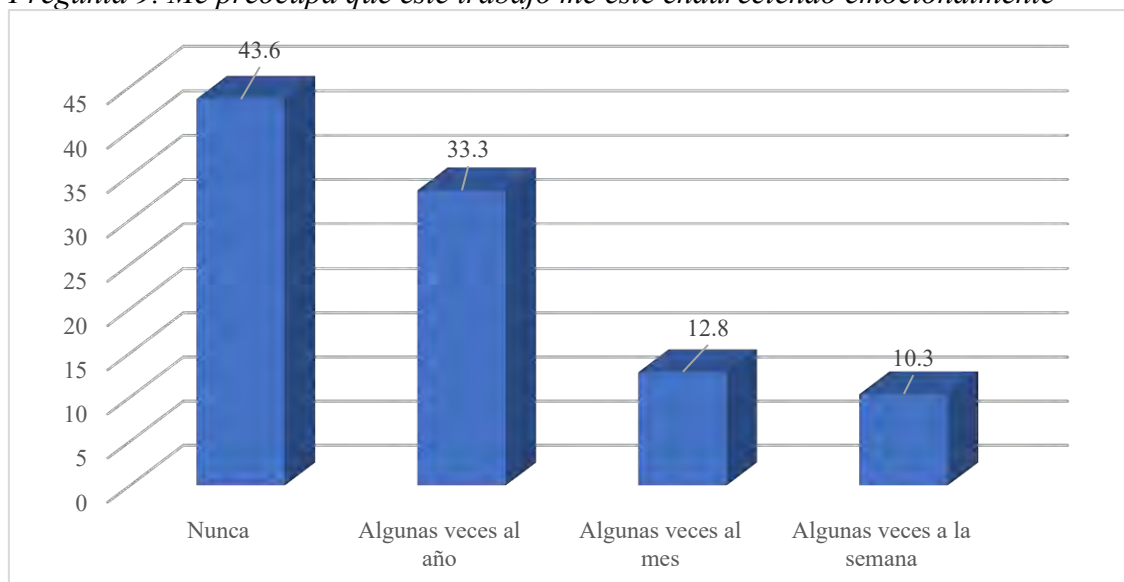
En la tabla y gráfico previamente mostrados, se aborda la respuesta a la pregunta 8: "¿Siente que está tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales?", dirigida a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los datos indican que un notable 82.1% de los encuestados afirmó que nunca sienten que están tratando a las personas de manera impersonal. Un 12.8% expresó que lo siente algunas veces al año, y solo un 2.6% indicó sentirlo algunas veces al mes y otro 2.6% diariamente.

Análisis:

Por consiguiente, se puede inferir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados respondieron que no perciben que están tratando a las personas como objetos impersonales, lo que sugiere una baja incidencia de despersonalización en su interacción con otros, un aspecto asociado con el síndrome de Burnout.

Tabla 33*Pregunta 9. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	43.6	43.6	43.6
	Algunas veces al año	13	33.3	33.3	76.9
	Algunas veces al mes	5	12.8	12.8	89.7
	Algunas veces a la semana	4	10.3	10.3	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia**Figura 29***Pregunta 9. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente**Nota.* Elaboración propia**Interpretación:**

En la tabla y gráfico anteriormente presentados, se muestra la respuesta a la pregunta 9: "¿Le preocupa que este trabajo le esté soportando emocionalmente?", planteada a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. De los Resultados recabados, un 43.6% de los encuestados expresó que nunca tienen esa preocupación, mientras que un 33.3% indicó que la tienen

algunas veces al año. Solo un 12.8% y un 10.3% manifestaron tener esta preocupación algunas veces al mes y algunas veces a la semana, respectivamente.

Análisis:

Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital en cuestión respondieron que no están preocupados por un posible endurecimiento emocional debido a su trabajo, lo que sugiere que no perciben un impacto negativo significativo en su sensibilidad emocional debido a las exigencias laborales.

Tabla 34

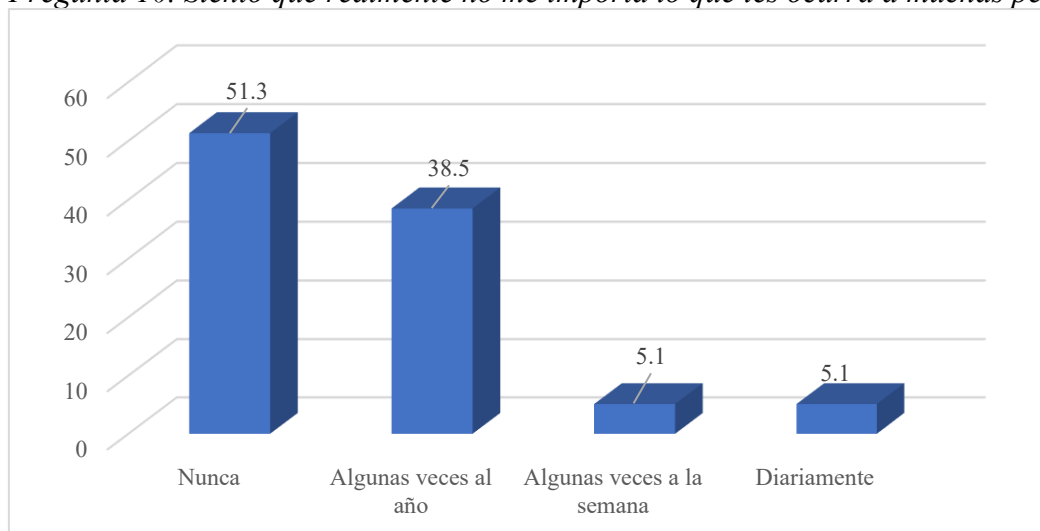
Pregunta 10. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a muchas personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	51.3	51.3	51.3
	Algunas veces al año	15	38.5	38.5	89.7
	Algunas veces a la semana	2	5.1	5.1	94.9
	Diariamente	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 30

Pregunta 10. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a muchas personas



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico mostrados recientemente, se exponen la respuesta a la pregunta 10: "¿Siente que realmente no le importa lo que les ocurre a muchas personas?", dirigida a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Según los datos, un 51.3% de los encuestados afirmó que nunca siente indiferencia hacia lo que les sucede a otras personas, mientras que un 38.5% indicó que siente esta indiferencia algunas veces al año. Solo un 5.1% expresó sentirse así algunas veces a la semana y otro 5.1% diariamente.

Análisis:

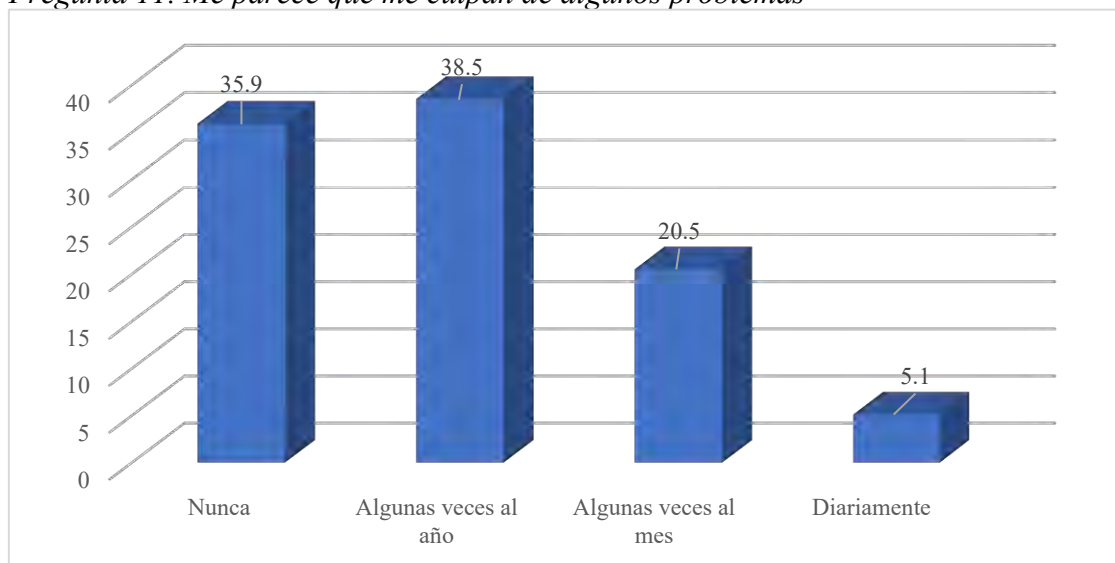
Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados respondieron que generalmente se preocupan por lo que les ocurre a las personas, lo que sugiere que no experimentan un alto grado de despersonalización o indiferencia emocional hacia los demás, un aspecto asociado con el síndrome de Burnout.

Tabla 35

Pregunta 11. Me parece que me culpan de algunos problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	35.9	35.9	35.9
	Algunas veces al año	15	38.5	38.5	74.4
	Algunas veces al mes	8	20.5	20.5	94.9
	Diariamente	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 31*Pregunta 11. Me parece que me culpan de algunos problemas**Nota.* Elaboración propia**Interpretación:**

En la tabla y gráfico previamente presentados, se detalla la respuesta a la pregunta 11: "¿Le parece que lo culpan de algunos problemas?", planteada a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. De los resultados obtenidos, un 38.5% de los encuestados indicó que sienten que se les culpa de algunos problemas algunas veces al año, mientras que un 35.9% expresó que nunca sienten esto. Solo un 20,5% respondió que se siente culpable algunas veces al mes y un 5,1% diariamente.

Análisis:

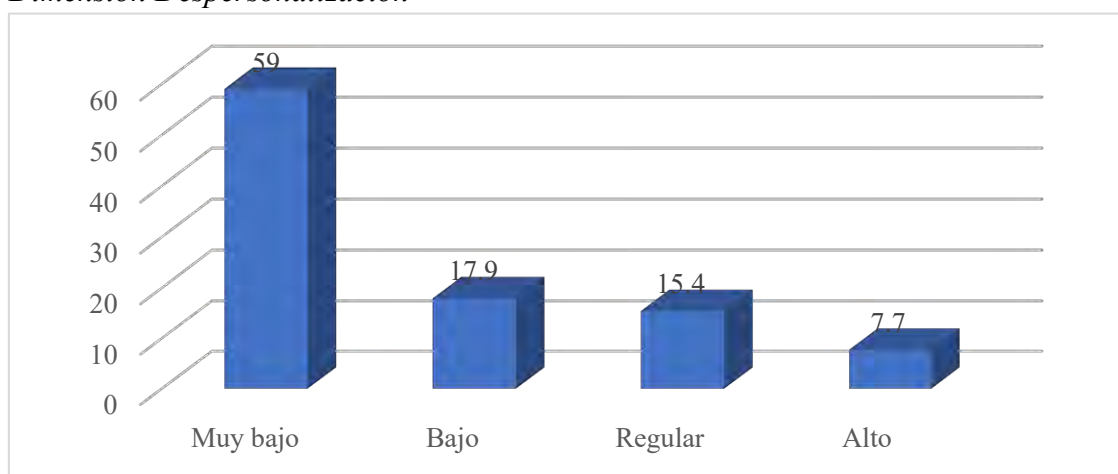
Por lo tanto, la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados respondieron que raramente sienten que se les atribuyen injustamente problemas, lo que sugiere que no experimentan frecuentemente la sensación de ser culpables en su entorno laboral, una preocupación potencial relacionada con el síndrome de Burnout.

Tabla 36
Dimensión Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	23	59.0	59.0	59.0
	Bajo	7	17.9	17.9	76.9
	Regular	6	15.4	15.4	92.3
	Alto	3	7.7	7.7	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 32
Dimensión Despersonalización



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

El gráfico y la tabla mostrados recientemente presentan un análisis de los niveles de despersonalización entre los empleados administrativos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. La despersonalización es un síntoma del síndrome de Burnout que se caracteriza por una reducción en la respuesta emocional hacia las personas con las que se trabaja, llevando a una desconexión o trato impersonal.

Según los datos de la encuesta, un 59% de estos empleados muestra un nivel muy bajo de despersonalización, indicando que la mayoría conserva una conexión emocional saludable con sus colegas y pacientes en el entorno laboral. Un 17.9% evidencia una

tendencia leve a la despersonalización, lo que podría interpretarse como una desconexión ocasional, aunque no es un estado permanente. No obstante, un 15,4% y un 7,7% de los trabajadores reportan niveles moderados y altos de despersonalización, respectivamente.

Análisis:

Estos resultados sugieren que un segmento significativo del personal podría experimentar regularmente un alejamiento emocional, lo cual podría manifestarse en un trato más impersonal hacia los demás en su ambiente de trabajo.

La encuesta también revela que algunos trabajadores ocasionalmente sienten que su labor podría estar afectando su sensibilidad emocional. Además, se sugiere que algunos pueden sentir que son señalados por problemas que surgen en el hospital, lo que podría indicar que enfrentan cierta animadversión por parte de pacientes o sus familiares.

En resumen, si bien la mayoría de los empleados administrativos del hospital muestra bajos niveles de despersonalización, existe un grupo que podría estar experimentando una desconexión emocional recurrente. Asimismo, hay preocupaciones entre algunos sobre cómo su trabajo podría estar impactando su estado emocional y cómo son percibidos por otros en el entorno hospitalario.

Tabla 37

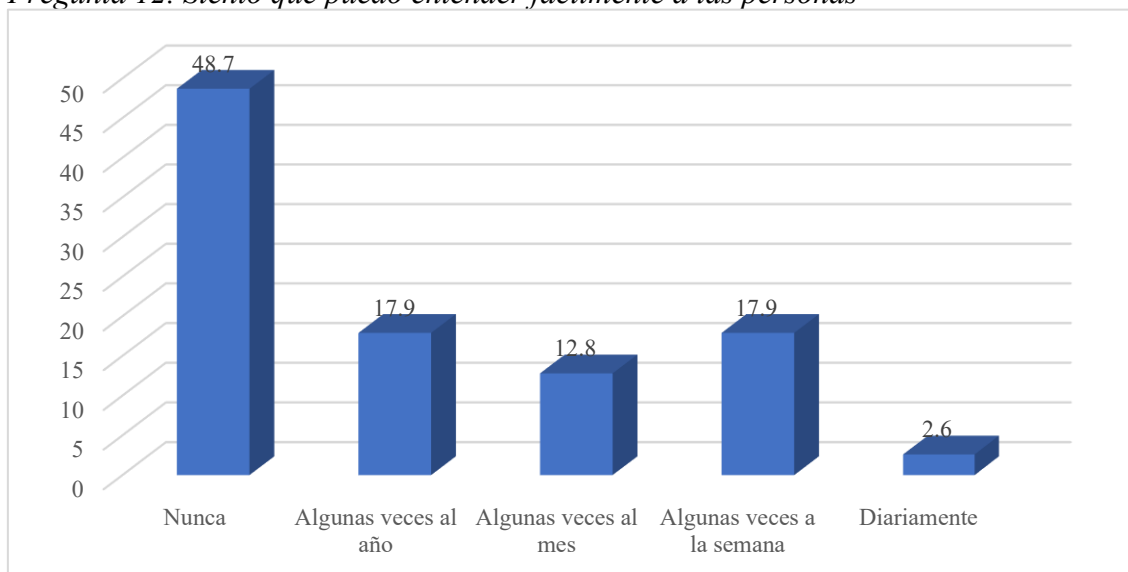
Pregunta 12. Siento que puedo entender fácilmente a las personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	48.7	48.7	48.7
	Algunas veces al año	7	17.9	17.9	66.7
	Algunas veces al mes	5	12.8	12.8	79.5
	Algunas veces a la semana	7	17.9	17.9	97.4
	Diariamente	1	2.6	2.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 33

Pregunta 12. Siento que puedo entender fácilmente a las personas



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico anteriormente presentados, se muestra la respuesta a la pregunta 12: "¿Siente que puede entender fácilmente a las personas?", dirigida a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los resultados indican que un 48.7% de los encuestados afirmó que nunca sienten que pueden entender fácilmente a las personas. Un 17.9% expresó que pueden entender a los demás algunas veces al año y otro 17.9% algunas veces a la semana. Solo un 12,8% indicó que pueden entender a las personas algunas veces al mes y un 2,6% diariamente.

Análisis:

Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados respondieron que generalmente no sienten que puedan comprender fácilmente a las personas, lo que puede reflejar una dificultad en la empatía o la comprensión emocional en su ambiente laboral.

Tabla 38

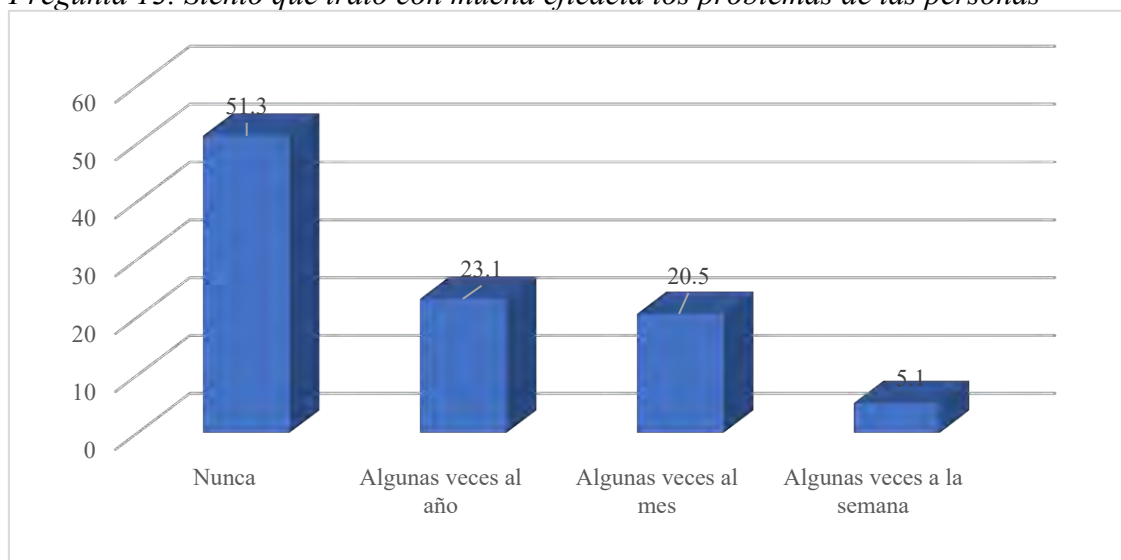
Pregunta 13. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	51.3	51.3	51.3
	Algunas veces al año	9	23.1	23.1	74.4
	Algunas veces al mes	8	20.5	20.5	94.9
	Algunas veces a la semana	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 34

Pregunta 13. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y el gráfico mostrados anteriormente, se exponen la respuesta a la pregunta 13: "¿Siente que trata con eficacia los problemas de las personas?", dirigida a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los datos recopilados muestran que un 51.3% de los encuestados señaló que nunca sienten que tratan con eficacia los problemas de las personas. Un 23.1% indicó que lo hacen algunas veces al año, y solo un 20.5% y un 5.1% respondieron que lo hacen algunas veces al mes y algunas veces a la semana, respectivamente.

Análisis:

Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados respondieron que no percibieron que manejen de manera efectiva los problemas de las personas, lo que podría sugerir un desafío en la capacidad de responder adecuadamente a las necesidades o problemas de otros en su entorno laboral.

Tabla 39

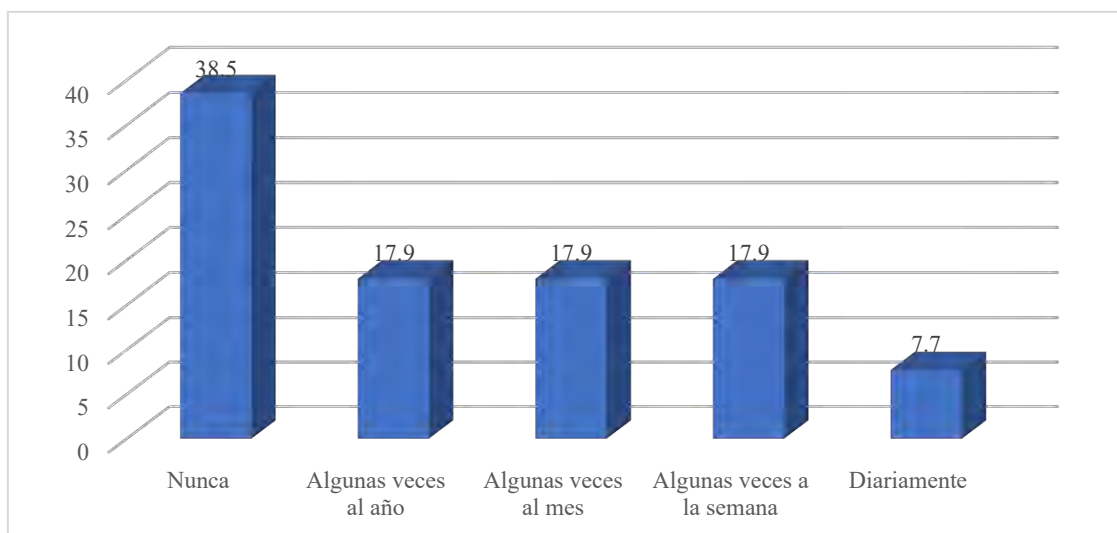
Pregunta 14. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	38.5	38.5	38.5
	Algunas veces al año	7	17.9	17.9	56.4
	Algunas veces al mes	7	17.9	17.9	74.4
	Algunas veces a la semana	7	17.9	17.9	92.3
	Diariamente	3	7.7	7.7	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 35

Pregunta 14. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico presentados recientemente, se detalla la respuesta a la pregunta 14: "¿Siente que está influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo?", dirigida a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani, durante el año 2022. Los resultados muestran que un 38.5% de los encuestados afirmó que nunca sienten que están teniendo una influencia positiva en la vida de otras personas a través de su trabajo. Un 17.9% expresó que siente esta influencia positiva algunas veces al año, otro 17.9% algunas veces al mes, y otro 17.9% algunas veces a la semana, mientras que un 7.7% indicó que siente esta influencia diariamente.

Análisis:

Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital en cuestión respondieron que no percibieron que su trabajo tiene un impacto positivo en la vida de otras personas, lo que puede reflejar una sensación de falta de realización o de contribución significativa. en su rol laboral.

Tabla 40

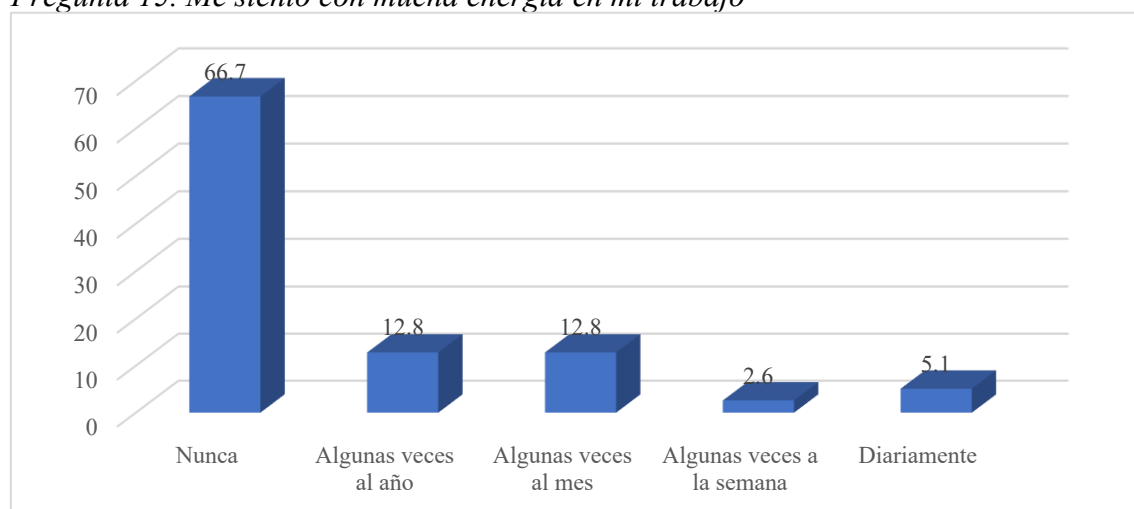
Pregunta 15. Me siento con mucha energía en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	66.7	66.7	66.7
	Algunas veces al año	5	12.8	12.8	79.5
	Algunas veces al mes	5	12.8	12.8	92.3
	Algunas veces a la semana	1	2.6	2.6	94.9
	Diariamente	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 36

Pregunta 15. Me siento con mucha energía en mi trabajo



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico previamente mostrados, se presenta la respuesta a la pregunta 15: "¿Se siente con mucha energía en su trabajo?", planteada a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los datos indican que un notable 66,7% de los encuestados afirmó que nunca se siente con mucha energía en su trabajo. Un 12.8% expresó que se siente energizado algunas veces al año, otro 12.8% algunas veces al mes, y solo un 5.1% y un 2.6% indicaron sentirse así diariamente y algunas veces a la semana, respectivamente.

Análisis:

Por consiguiente, se puede concluir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados respondieron que generalmente no se sienten energizados en su trabajo, lo que sugiere una falta de vitalidad o motivación en su entorno de trabajo, un elemento común asociado con el síndrome de Agotamiento.

Tabla 41

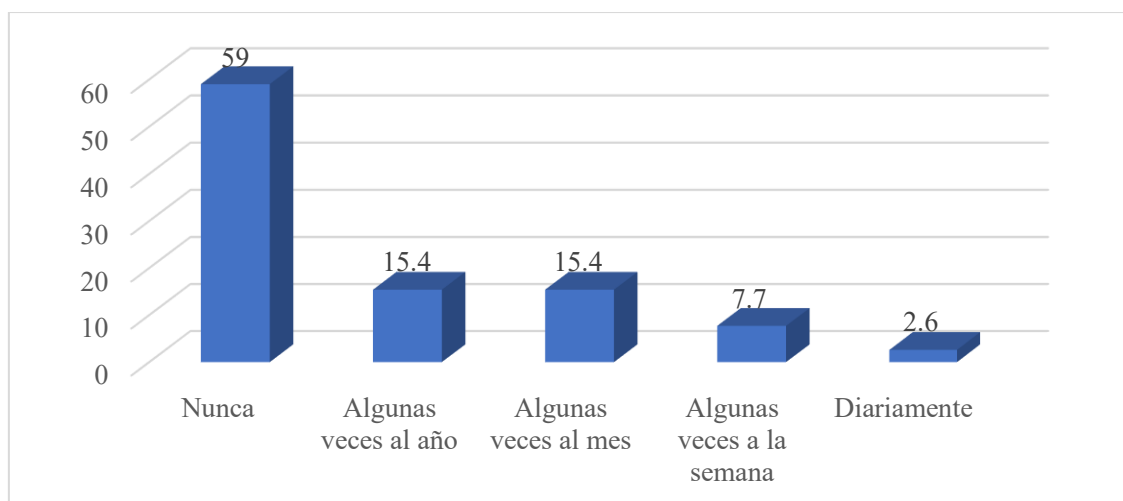
Pregunta 16. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con muchas personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	23	59.0	59.0	59.0
Algunas veces al año	6	15.4	15.4	74.4
Algunas veces al mes	6	15.4	15.4	89.7
Algunas veces a la semana	3	7.7	7.7	97.4
Diariamente	1	2.6	2.6	100.0
Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 37

Pregunta 16. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con muchas personas



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico recientes, se aborda la respuesta a la pregunta 16: "¿Siente que puede crear con facilidad un clima agradable con muchas personas?", dirigida a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los resultados muestran que un 59% de los encuestados indicó que nunca sienten que pueden crear fácilmente un ambiente agradable con muchas personas. Un 15.4% expresó que pueden hacerlo algunas veces al año, otro 15.4% algunas veces al mes, y solo un 7.7% y un 2.6% manifestaron que pueden hacerlo algunas veces a la semana y diariamente, respectivamente.

Análisis:

Por lo tanto, se puede deducir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados respondieron que no perciben que tengan la capacidad de

generar fácilmente un clima agradable en interacciones con muchas personas, lo que puede reflejar desafíos en la construcción de relaciones interpersonales positivas en su entorno laboral.

Tabla 42

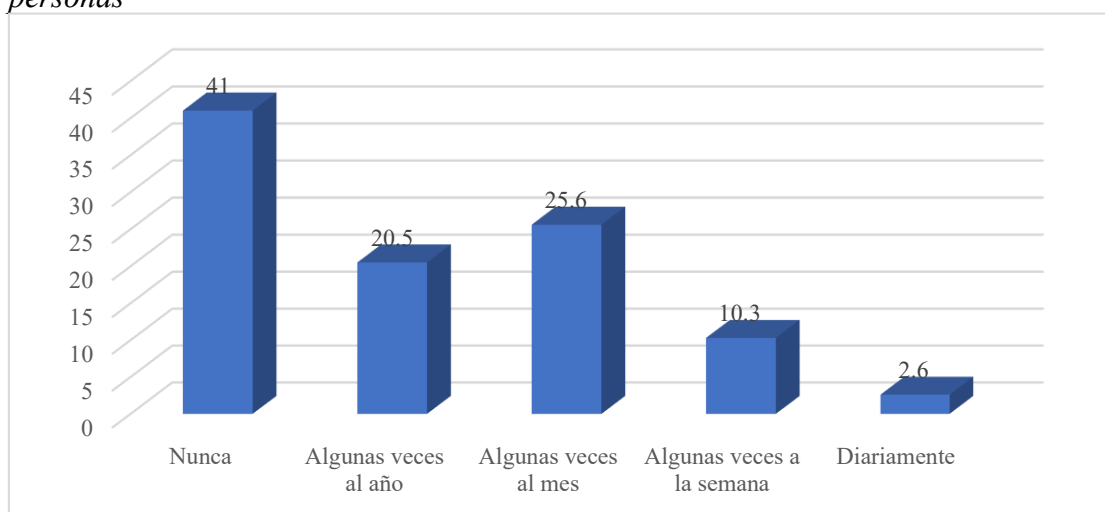
Pregunta 17. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con muchas personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	41.0	41.0	41.0
	Algunas veces al año	8	20.5	20.5	61.5
	Algunas veces al mes	10	25.6	25.6	87.2
	Algunas veces a la semana	4	10.3	10.3	97.4
	Diariamente	1	2.6	2.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 38

Pregunta 17. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con muchas personas



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico anteriormente presentados, se detalla la respuesta a la pregunta 17: "¿Se siente estimado después de haber trabajado íntimamente con muchas personas?", dirigida a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo

Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Los resultados indican que un 41% de los encuestados afirmó que nunca se sienten valorados después de trabajar estrechamente con muchas personas. Un 25.6% expresó que se sienten valorados algunas veces al mes, y un 20.5% algunas veces al año. Solo un 10,3% y un 2,6% se manifiestan sintiéndose valorados algunas veces a la semana y diariamente, respectivamente.

Análisis:

Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados respondieron que generalmente no se sienten reconocidos o apreciados después de interactuar de manera cercana con muchas personas, lo que podría indicar una falta de gratificación emocional en su ambiente laboral.

Tabla 43

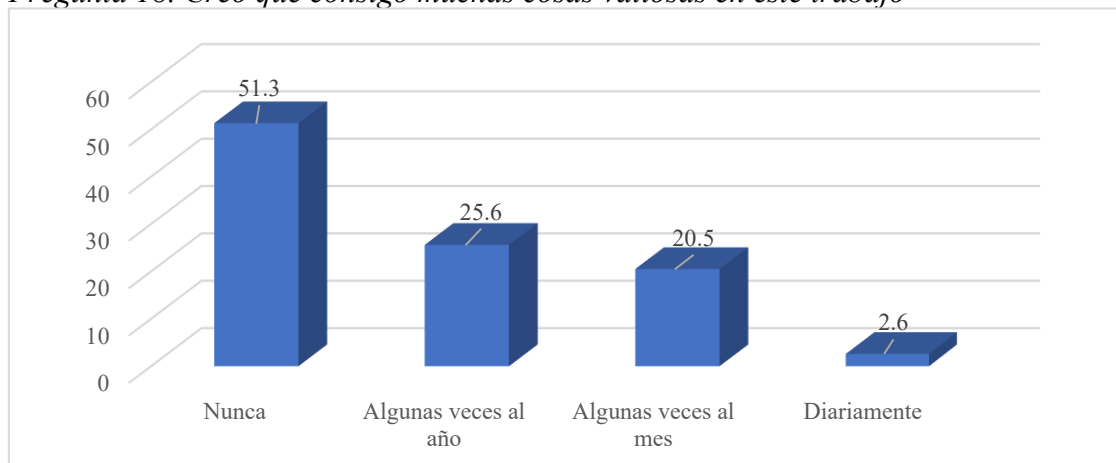
Pregunta 18. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	51.3	51.3	51.3
	Algunas veces al año	10	25.6	25.6	76.9
	Algunas veces al mes	8	20.5	20.5	97.4
	Diariamente	1	2.6	2.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 39

Pregunta 18. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico mostrados previamente, se presenta la respuesta a la pregunta 18: "¿Cree que consigue muchas cosas valiosas en este trabajo?", dirigida a los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. De los datos recabados, un 51.3% de los encuestados afirmó que nunca sienten que logran cosas valiosas en su trabajo. Un 25.6% indicó que logran cosas valiosas algunas veces al año, y solo un 20.5% y un 2.6% manifestaron que lo logran algunas veces al mes y diariamente, respectivamente.

Análisis:

Por lo tanto, se puede deducir que la mayoría de los empleados administrativos del hospital mencionados respondieron que no percibieron que estén alcanzando logros valiosos en su trabajo, lo que sugiere que pueden sentir una falta de realización o de contribución significativa en su entorno de trabajo.

Tabla 44

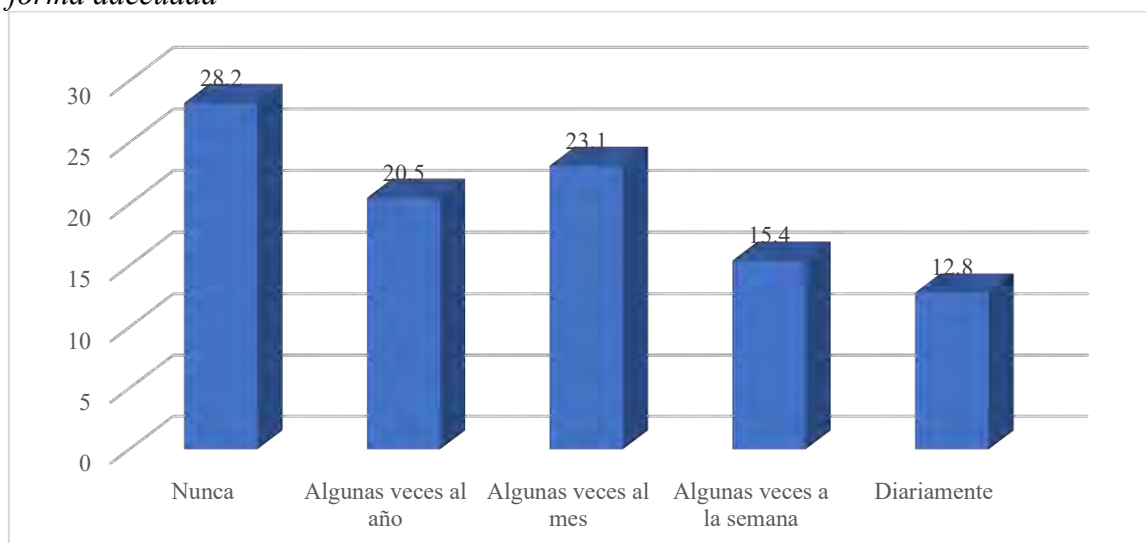
Pregunta 19. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	28.2	28.2	28.2
	Algunas veces al año	8	20.5	20.5	48.7
	Algunas veces al mes	9	23.1	23.1	71.8
	Algunas veces a la semana	6	15.4	15.4	87.2
	Diariamente	5	12.8	12.8	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 40

Pregunta 19. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y figura presentadas anteriormente, se muestra la respuesta a la pregunta 19: "¿Siente que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?" por parte de los empleados administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Según los datos obtenidos, un 28.2% de los encuestados respondieron que nunca sintieron que los problemas emocionales son tratados adecuadamente en su trabajo. Un 23.1% indicó que esto ocurre algunas veces al mes, mientras que un 20.5% manifestó que sucede algunas veces al año. Solo un 15.4% y un 12.8% consideran que los problemas emocionales son tratados adecuadamente algunas veces a la semana y diariamente, respectivamente.

Análisis:

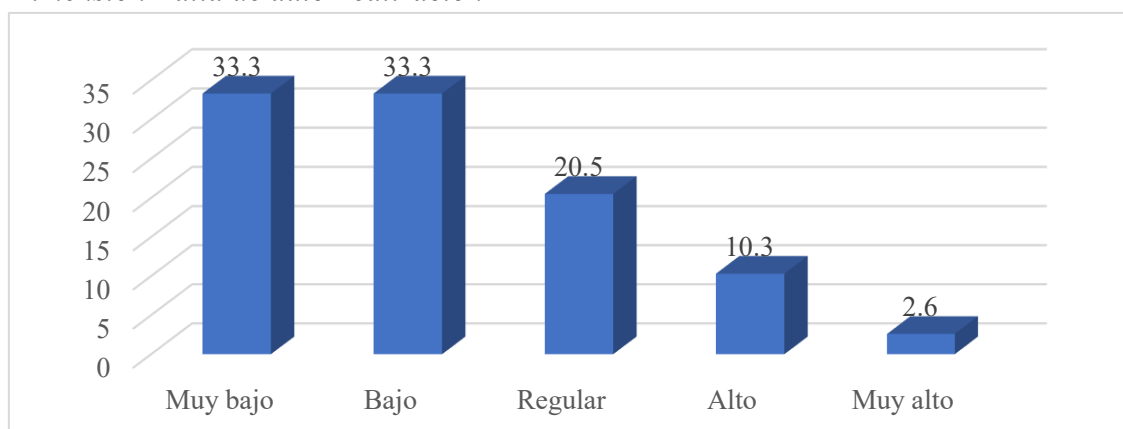
En resumen, la mayoría de los empleados administrativos expresan que no sienten que los problemas emocionales sean manejados de manera adecuada en su lugar de trabajo, lo que puede indicar una preocupación sobre el enfoque de la gestión emocional en su entorno laboral.

Tabla 45
Dimensión Falta de autorrealización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	13	33.3	33.3	33.3
	Bajo	13	33.3	33.3	66.7
	Regular	8	20.5	20.5	87.2
	Alto	4	10.3	10.3	97.4
	Muy alto	1	2.6	2.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 41
Dimensión Falta de autorrealización



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

El gráfico y la tabla presentan la percepción sobre la autorrealización entre los empleados administrativos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani, Perú, durante 2022. Esta autorrealización se refiere a la sensación de competencia y satisfacción al realizar sus tareas diarias.

Con base en la encuesta, un 33.3% de los trabajadores siente raramente insatisfacción en su capacidad para entender y solucionar problemas de las personas, demostrando un nivel muy bajo de falta de autorrealización. Otro 33.3% siente

ocasionalmente que no crea un ambiente ameno o no se ve reconocido tras interactuar con otros, mostrando un nivel bajo. El 20.5% refleja un nivel moderado, indicando que a veces sienten que su impacto es positivo y que son competentes en su labor. Sin embargo, el 10.3% y 2.6% expresan niveles alto y muy alto de falta de autorrealización, lo que sugiere que a menudo no se ven como eficientes o positivos en su trabajo y sienten falta de motivación.

Análisis:

En resumen, una proporción significativa del personal administrativo del hospital se siente con niveles de autorrealización no óptimos, lo que indica dificultades para sentirse aptos y satisfechos en su trabajo. Es esencial que la administración hospitalaria reconozca estos datos y busque estrategias para elevar el bienestar y satisfacción laboral, lo cual podría resultar en una mejor atención al paciente y un compromiso reforzado por parte del equipo.

Tabla 46

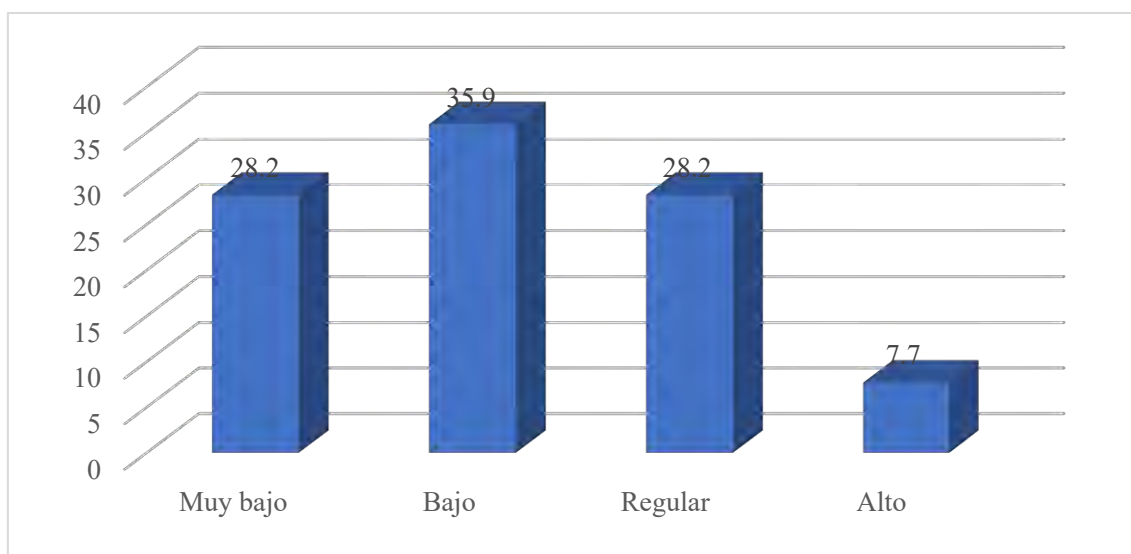
Variable Síndrome de burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	11	28.2	28.2	28.2
	Bajo	14	35.9	35.9	64.1
	Regular	11	28.2	28.2	92.3
	Alto	3	7.7	7.7	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Figura 42

Variable Síndrome de burnout



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico precedente revelan que los datos del síndrome de burnout, que se caracteriza por el desgaste físico y emocional debido al estrés laboral continuo, presentan una distribución entre los empleados administrativos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani para el año 2022 de la siguiente manera:

Un 35,9% de los participantes muestra un grado bajo de síndrome de burnout.

Un 28,2% presenta un grado muy bajo de síndrome de burnout.

Otro 28,2% presenta un grado regular del síndrome de burnout.

Un 7,7% manifiesta un grado alto de síndrome de burnout.

Análisis:

Estos resultados indican que la mayoría de los empleados administrativos tienen niveles bajos o muy bajos de síndrome de burnout, lo cual es positivo para su salud mental y emocional en el entorno laboral. Sin embargo, es importante destacar que incluso los niveles bajos de este síndrome pueden tener un impacto negativo en el bienestar y la eficacia laboral, por lo que es esencial seguir monitoreando y abordando el estrés laboral para mantener un ambiente de trabajo saludable.

4.3. Análisis inferencial

Con base en la información descriptiva, se procede a abordar y evaluar las hipótesis propuestas en el estudio:

Tabla 47

Correlación entre condiciones laborales y Síndrome de Burnout

		Correlaciones		
			VI	VD
Rho de Spearman	VI	Coeficiente de correlación	1.000	-.621**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	39	39
	VD	Coeficiente de correlación	-.621**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	39	39

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados señalan una evaluación significativa entre ambas variables, lo que sugiere que las condiciones laborales pueden tener un impacto en la manifestación del síndrome de burnout en el personal administrativo. En otras palabras, cuando las condiciones de trabajo no son adecuadas, existe una mayor probabilidad de que los empleados experimenten este síndrome.

El valor de significancia obtenido en el análisis es de 0.000, lo cual es inferior al umbral previamente establecido de 0.05. Esto respalda la hipótesis alternativa que plantea una evaluación significativa entre las condiciones laborales y la presencia del síndrome de burnout en el equipo administrativo del hospital. Con un coeficiente de evaluación es de 0,621, indicando una relación moderada pero negativa entre las condiciones laborales y la aparición del síndrome de burnout.

Análisis:

Estos hallazgos implican que cuando las condiciones laborales son más favorables, el grado de burnout tiende a ser menor, mientras que, en cambio, si las condiciones empeoran, el síndrome se intensifica. El síndrome de burnout es un problema común en el entorno laboral que puede tener impactos en la salud mental y física de los trabajadores, manifestándose a través de agotamiento emocional, desconexión y una sensación de falta de logros. Factores como el ambiente laboral, la sobrecarga de tareas y la falta de apoyo pueden aumentar su probabilidad de aparición.

Por lo tanto, es esencial que los líderes y gerentes sean conscientes de las condiciones en las que trabajan sus empleados, especialmente en ambientes con alto potencial de estrés. Mejorando estas condiciones, se podría minimizar el riesgo de burnout, promoviendo así el bienestar de los trabajadores y optimizando su rendimiento.

Tabla 48

Correlación entre condiciones laborales ambientales y Síndrome de Burnout

Correlaciones				
			D1	VD
Rho de Spearman	D1	Coefficiente de correlación	1.000	-.407*
		Sig. (bilateral)	.	.010
		N	39	39
	VD	Coefficiente de correlación	-.407*	1.000
		Sig. (bilateral)	.010	.
		N	39	39

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Los datos presentados en la tabla reciente demuestran la relación entre las condiciones ambientales y la manifestación del síndrome de burnout en el personal administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. El análisis realizado revela una conexión significativa entre estos dos aspectos, lo que sugiere que las condiciones ambientales pueden desempeñar un papel en la aparición del síndrome de burnout en estos empleados.

El valor de significancia obtenido en el análisis es de 0.010, lo cual es inferior al umbral previamente establecido de 0.05. Esto respalda la hipótesis alternativa que plantea una evaluación significativa entre el entorno laboral y la presencia del síndrome de burnout en el equipo administrativo del hospital. Con un coeficiente de estimación de 0,407, la relación entre el ambiente de trabajo y el síndrome de burnout parece ser ligeramente negativa.

Análisis:

Estos hallazgos refieren que, mejorar las condiciones ambientales se relaciona con una reducción en la manifestación del síndrome de burnout, y viceversa. Sin embargo, es importante destacar que esta relación es de intensidad moderada, lo que sugiere que otros factores podrían estar influyendo en la aparición del síndrome de burnout en estos profesionales.

En resumen, la investigación señala una correlación importante entre el ambiente laboral y el síndrome de burnout en el personal administrativo del mencionado hospital en Sicuani en 2022. Es esencial realizar estudios adicionales para descubrir otros elementos que podrían impactar en el síndrome de burnout y, a partir de ello, crear medidas efectivas para prevenir y manejar este síndrome en el ámbito laboral.

Tabla 49*Correlación entre condiciones laborales de tiempo y Síndrome de Burnout*

		Correlaciones	
		D2	VD
Rho de Spearman	D2	1.000	-.289
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	.075
	N	39	39
	VD	-.289	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.075	.
	N	39	39

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

La tabla presenta datos relacionados con la conexión entre las condiciones climáticas y el síndrome de burnout en el personal administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Según los resultados, se obtuvo un nivel de significancia de 0.075, lo que supera el valor de significancia previamente establecido de 0,05.

Análisis:

Estos hallazgos conducen a la aceptación de la hipótesis nula, lo que sugiere que no existe suficiente evidencia estadística para respaldar una activación significativa entre las condiciones de tiempo y la presencia del síndrome de burnout entre estos empleados. Es importante destacar que estas conclusiones son específicas para el grupo y el período de tiempo analizado. Se debe considerar la posibilidad de que otros factores no considerados en este estudio puedan influir en la manifestación del síndrome de burnout en este colectivo. Para obtener una comprensión más completa y precisa, podría ser beneficioso aumentar el tamaño de la muestra o extender el período de tiempo bajo investigación.

Tabla 50*Correlación entre condiciones laborales sociales y Síndrome de Burnout*

		Correlaciones	
		D3	VD
Rho de Spearman	D3	1.000	-.765**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	39	39
VD	Coeficiente de correlación	-.765**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	39	39

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados revelan una relación altamente significativa entre la dimensión examinada y la variable correspondiente, con un nivel de significación de 0.000, que se sitúa por debajo del estándar aceptado de 0.05. Esto nos lleva a respaldar la hipótesis alternativa que postula una conexión entre ambas variables en cuestión. El coeficiente de correlación obtenido es de 0,765, lo que indica una compensación negativa fuerte entre las condiciones sociales y la presencia del síndrome de burnout en el personal administrativo.

Análisis:

Estos hallazgos sugieren que, al mejorar las condiciones sociales, disminuye el grado del síndrome de burnout en los empleados, y al empeorar estas condiciones, el síndrome tiende a aumentar.

Es importante destacar que el término "condiciones sociales" engloba aspectos como el apoyo social, la satisfacción en el trabajo, la remuneración, el horario de trabajo, las interacciones con colegas y otros factores que influyen en el bienestar de los empleados. Por lo tanto, la interpretación de estos hallazgos sugiere que mejorar las

condiciones sociales de los empleados podría reducir la probabilidad de que manifieste el síndrome de burnout.

CAPÍTULO V

DISCUSION

La investigación se enfocó en analizar el impacto de las condiciones laborales en la aparición del Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) definió en el año 2020 que las condiciones laborales comprenden diversos aspectos, que van desde la remuneración y las horas de trabajo hasta las demandas físicas y psicológicas del entorno laboral. El Síndrome de Burnout, por su parte, es un fenómeno que incluye síntomas como la fatiga, la disminución de la autoestima y, en casos extremos, puede desencadenar en depresiones graves, como señalaron Zapata et al. (2017).

El Hospital Alfredo Callo Rodríguez, en virtud de sus responsabilidades, debe garantizar un entorno laboral óptimo, considerando no solo aspectos tangibles como salarios y horarios, sino también el bienestar emocional y psicológico de sus empleados. Según los datos obtenidos, un 43.3% considera que las condiciones laborales son adecuadas, mientras que un 35.9% muestra niveles bajos de Burnout.

Para ser más precisos, el análisis estadístico inferencial revela una influencia significativa de las condiciones laborales en la manifestación del Síndrome de Burnout en el personal del hospital mencionado. Esto se refleja en el coeficiente de Spearman, que alcanza $-0,621$, indicando una clasificación inversa de magnitud moderada. Estos resultados están en línea con investigaciones previas, como los estudios realizados por Grisales et al. (2016) y Suarez (2019), que también informaron de altas tasas de agotamiento entre los trabajadores.

Si bien el Síndrome de Burnout no muestra prevalencia elevada en el personal administrativo del hospital, los signos actuales de fatiga, despersonalización y menoscabo en la realización personal son claras señales de alerta. Estos indicadores subrayan la necesidad imperante de mantener y potenciar un entorno laboral saludable.

Lauracio y Lauracio (2020), al analizar al personal médico, no hallaron una correlación directa entre Burnout y desempeño laboral. Sin embargo, identificaron síntomas moderados de Burnout pese a un alto desempeño laboral. Estos hallazgos enfatizan que el Burnout puede surgir a raíz de la exposición prolongada a situaciones emocionalmente desafiantes, situación común en residentes médicos debido a su entorno laboral.

Un alto rendimiento laboral no es sinónimo de bienestar psicológico y emocional. Es crucial reconocer la prevalencia del Burnout, especialmente entre los residentes médicos, y atender sus causas subyacentes, como las altas cargas de trabajo y las exigencias emocionales, con el fin de optimizar la salud mental de los profesionales y asegurar una atención médica de calidad.

Según el primer objetivo específico de nuestra investigación, se examina la influencia de las condiciones ambientales en la aparición del Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Basándonos en la teoría de Chiavenato (2017), consideramos que estas condiciones engloban factores como la iluminación, temperatura y ruido. García (2021) reitera la importancia de que los trabajadores no se expongan a condiciones que les generen malestar o riesgos para su salud, tales como niveles inadecuados de iluminación, temperaturas extremas o altos niveles de ruido.

Dentro de este marco, se concluyó que es imperativo que el Hospital Alfredo Callo Rodríguez garantice un ambiente laboral óptimo en términos de iluminación, temperatura

y control del ruido. Nuestros resultados descriptivos arrojaron que el 38.5% de los trabajadores percibieron que las condiciones ambientales eran favorables. Además, el análisis estadístico reveló una relación moderadamente inversa entre las condiciones del entorno y la presencia del Síndrome de Burnout, con un nivel de significancia de 0.010 y un coeficiente de correlación de Spearman de -0.407.

Estos hallazgos se alinean con investigaciones anteriores, como la realizada por Obregón y Valer (2018), quienes señalan que un entorno laboral más propicio se traduce en una menor prevalencia de burnout. Además, Chavarría y Pealez (2018) afirman que tanto las condiciones organizacionales como las sociológicas son determinantes en la aparición del desgaste profesional, en su caso particular, en docentes.

En esencia, nuestro estudio reafirma que aspectos ambientales, tales como la iluminación adecuada, control de la temperatura, minimización del ruido, disposición apropiada de espacios, ergonomía del mobiliario y dimensiones óptimas de las áreas de trabajo, juegan un papel crucial en la comodidad y bienestar de los trabajadores. Estos elementos, a su vez, repercuten en la concentración, interacción y desempeño laboral. Por ende, es esencial que las instituciones prioricen la creación de ambientes laborales saludables para prevenir el Síndrome de Burnout y potenciar el bienestar integral de su personal.

En consonancia con el segundo objetivo específico de nuestro estudio, se investigó la relación entre las condiciones de tiempo y la presencia del Síndrome de Burnout en los empleados administrativos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani durante el año 2022. Según la conceptualización teórica, las condiciones de tiempo abordan elementos como duración de las jornadas, la acumulación de horas extra y la asignación adecuada de periodos de descanso (Chiavenato, 2017). Pérez y Fol (2016) también enfatizan cómo estos factores interactúan con aspectos como horarios, recesos y otros

beneficios relacionados con la gestión del tiempo en el entorno laboral. Sorprendentemente, nuestros resultados evidenciaron que un 43.6% de los trabajadores calificó las condiciones de tiempo en el hospital como insatisfactorias.

Sin embargo, nuestros análisis inferenciales sugieren que, en este contexto específico, las condiciones de horario laboral no tienen un impacto significativo en el desarrollo del Síndrome de Burnout entre los empleados administrativos. A pesar de una significancia de 0.075 y un coeficiente de compensación de Spearman de -0.289, lo que indica una compensación negativa pero débil, estos resultados son consistentes con investigaciones previas, como el estudio realizado por Aquia (2018), que también encontró un bajo nivel de Burnout en un 35,3% de enfermeras.

Esta situación lleva a reflexionar sobre una verdad fundamental en la gestión laboral: aunque extender las horas de trabajo pueda parecer una estrategia para aumentar la producción, en realidad, puede tener el efecto adverso al deteriorar la productividad. El cansancio acumulado no solo incrementa el riesgo de accidentes y errores, sino que también puede mermar la calidad del trabajo entregado. Adicionalmente, las extensas jornadas pueden repercutir adversamente en la salud física, mental y social del trabajador, limitando su equilibrio entre vida laboral y personal, su crecimiento académico o profesional y su acceso a servicios básicos y esparcimiento.

Estos hallazgos subrayan la imperante necesidad de que el Hospital Alfredo Callo Rodríguez reconsidere y optimice las condiciones de tiempo para su personal administrativo. Adaptar adecuadamente las jornadas laborales, regular las horas extra y garantizar periodos de descanso justos se perfilan como estrategias esenciales para salvaguardar el bienestar de los trabajadores y mitigar el riesgo de Burnout.

En el contexto del tercer objetivo específico de nuestra investigación, exploramos la posible relación entre las condiciones sociales y la presencia del Síndrome de Burnout

en los empleados administrativos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez durante el año 2022. Chiavenato (2017) define las condiciones sociales como elementos relacionados con la organización informal, las dinámicas de relación entre los trabajadores y los estatutos implícitos en el entorno laboral. Asimismo, Escaño y Andrade (2021) destacan la relevancia de factores como la integración con colegas, la relación y empatía con la dirección y la percepción de estabilidad en el empleo.

De acuerdo con los datos recabados, se evidenció que un 35.9% de los trabajadores perciben las condiciones sociales del hospital como regulares. No obstante, es notable que el análisis inferencial mostró una correlación inversa-alta (coeficiente de Spearman de -0.765) y una significancia de 0.000, lo que sugiere que las condiciones sociales ejercen un impacto considerable en el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos.

Este hallazgo es congruente con investigaciones previas, como el estudio realizado por Aquia (2018), que indicó que el 44.1% de los empleados manifestaba satisfacción en su ambiente de trabajo. A su vez, la investigación de Chavarria y Pealez (2018) reveló una alta incidencia de agotamiento entre médicos docentes, atribuyendo parte de esta situación a inquietudes personales y factores contextuales.

Basándonos en lo anterior, se puede deducir que la calidad de las interacciones sociales y la cohesión en el entorno de trabajo son determinantes esenciales en la salud mental de los trabajadores administrativos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez. La colaboración efectiva, el trabajo en equipo, un sentido de pertenencia y relaciones respetuosas y empáticas son aspectos fundamentales para generar un clima laboral saludable. Se subraya la necesidad de que la dirección del hospital fomente un ambiente en el que prevalezcan relaciones armónicas y constructivas entre sus empleados, pues de ello depende en gran medida la prevención del Síndrome de Burnout.

CONCLUSIONES

Primero: Las condiciones laborales influyen significativamente en el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022; con una significancia de 0.000 y un Spearman es -0.621, lo cual indica una relación inversa-moderada, ante condiciones laborales buenas, se observa bajo nivel de Síndrome de Burnout, o viceversa.

Segundo: Las condiciones ambientales influyen significativamente en Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022; con una significancia de 0.010 y un Spearman es 0.-407, lo cual indica una relación inversa-moderada

Tercero: Las condiciones de tiempo no influyen significativamente en el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022; con una significancia de 0.075 y un Spearman es 0.-289, lo cual indica una relación negativa-baja.

Cuarto: Las condiciones sociales influyen significativamente en el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022; con una significancia de 0.000 y un Spearman es 0.-765, lo cual indica una relación inversa-alta.

RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al director del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani, realizar un programa de asistencia al trabajador, con la finalidad de crear un lugar de trabajo que reconozca y promueva la importancia de la salud mental positiva en el lugar de trabajo. Un lugar de trabajo saludable es aquel en el que los empleados y sus líderes trabajan juntos activamente para crear un ambiente de trabajo que promueva y proteja la salud, la seguridad y el bienestar de todos los empleados.

Segundo: Se recomienda al director del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani; realizar mejoras en cuanto al ambiente, implantando difusores de olor con esencias anti estresantes, además la iluminación de la entidad, implementando bombillas enriquecidas con azul, pues estas pueden reducir la fatiga y aumentar la felicidad y el rendimiento laboral, así como promover la calma y la relajación en los trabajadores de la entidad. Cuando los empleados tienen un espacio que los haga sentir cómodos, sienten la libertad de personalizar su área, ya que todos trabajan de manera diferente.

Tercero: Se recomienda al director del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani; desarrollar programas de prevención e intervención en la salud mental dirigido al personal administrativo que incluya implementar periodos de descanso entre las jornadas, talleres de relajación, actividades recreativas y actividades Lúdicas con el uso de Herramientas o Juguetes Antiestrés (Squishies, PopIts, spinners y bolitas magnéticas) con el fin de canalizar la energía y distraernos de los problemas para así mejorar las condiciones laborales y por ende generar bienestar en el trabajador y pueda desempeñarse bien en sus funciones.

Cuarto: Se recomienda al director del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani; buscar apoyo psicoemocional y espiritual que les permita combatir los problemas que vienen enfrentando los trabajadores y que están provocando niveles altos de estrés, los cuales los coloca en situación de riesgo de padecer Síndrome de Burnout, así como formar alianzas estratégicas con instituciones privadas y /o con otros profesionales de la salud (ej. psicólogos, psiquiatras, tecnólogos médicos – Terapia física) que permitan brindar orientación al personal afectado y con tendencia a padecer de Síndrome de Burnout, de tal forma que puedan adoptar conductas saludables dentro del ámbito laboral o como fuera de él.

Quinto: Se recomienda al director del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani; aplicar los reglamentos y leyes asociados a la temática de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), los cuales establecen los lineamientos y periodos en que se deben realizar las inspecciones, exámenes ocupacionales, revisión de la infraestructura y de cada uno de los componentes asociados. De igual manera, aquellas normativas que obligan a los empleadores a vigilar las condiciones de salud y seguridad en el ámbito laboral para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

REFERENCIAS

- Ancajima, J. (8 de Mayo de 2022). *Estrés laboral: un problema que muchas empresas descuidan* . Obtenido de <https://puntoseguido.upc.edu.pe/estres-laboral-un-problema-que-muchas-empresas-descuidan%EF%BF%BC/>
- Aquia, E. (2018). Síndrome de burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención Redess Azángaro, Puno-2016. *Tesis pregrado*. Universidad Nacional del Antiplano-Puno, Peru. Obtenido de Síndrome de burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención Redess Azángaro, Puno-2016
- Bustamante, A., & Sacsa, A. (2017). Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal asistencial de salud del Hospital Regional del Cusco 2017. *Tesis pregrado*. Universidad Andoina del Cusco, Peru. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1148/RESUMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canchila, J., Díaz, A., Valencia, N., & Rentería, J. (2022). Prevalencia y caracterización sociodemográfica del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Nueva E.S.E Hospital Departamental San Francisco de Asís de Chocó - Colombia durante el primer semestre de 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4574- 4593. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2957/4348>
- Capezzuto, B. (2017). *Estres Laboral Síndrome de Burnout y Moobing en el equipo de Salud*. República: Ediciones Universitarias.
- Carvajalino, M., & Carvajal, H. (2020). Análisis de las Condiciones Laborales, Trabajo y de Salud del Estudiantes Trabajador del Programa Seguridad y Salud en el

Trabajo de la Universidad Francisco de Paula Santander 2020. *Gestión de la seguridad y salud en el trabajo*, 2(2), 1-4. Obtenido de <https://journal.poligran.edu.co/index.php/gsst/article/view/2105/1997>

CEUPE. (2023). *Jornada de trabajo: Qué es, tipos y características*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/jornada-de-trabajo.html?dt=1697722157305>

Chavarria , R., & Pealez , K. (2018). Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2.º nivel en México. *Elsevier*, 254-261. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181316301279>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos : El capital humano de las organizaciones Décima Edición*. México: Mc Graw Hill.

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC]. (2021). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT*. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Da silva, C. (2019). *Ser cuidador: Estrategias para el cuidado del adulto mayor*. México: Manual moderno. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=tZCODwAAQBAJ&pg=PT57&dq=Caracterizaci%C3%B3n+del+s%C3%ADndrome+de+Burnout&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjSpu_FmOD4AhX4LLkGHdpqAjoQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Caracterizaci%C3%B3n%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout&f=false

- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica. *psicología desde el caribe*, 1-19. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Escaño, J., & Andrade, A. (2021). *Sistemas de potencia*. España: Ediciones Paraninfo.
- Estrada, H., De la Cruz, S., Bahamón, M., Perez, J., & Ceceres, A. (2018). Burnout académico y su relación con el bienestar psicológico en estudiantes universitarios. *Revistaespacios*, 1-17. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n15/a18v39n15p07.pdf>
- Farias, J. (2016). *El modelo «burnout»- engagement en enfermeros: el factor protector de la .* Madrid: Universidad de salamanca.
- Ferro, J. (2020). *Temario Común para la obtención del certificado acreditativo para personal*. España: Wanadoo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=rCbKDwAAQBAJ&pg=PA410&dq=agotamiento+emocional,+despersonalizaci%C3%B3n+y+baja+realizaci%C3%B3n+profesional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj96eXy7q34AhX6DrkGHVvIDpI4HhDoAXoEAcQAg#v=onepage&q=agotamiento%20emocional%20desper>
er
- Ferro, J. (2021). *Habilidades sociales para personal militar*. Madrid: Edicion Kindle. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=4X01EAAAQBAJ&pg=PA92&dq=sindr ome+burnout&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj96eXy7q34AhVODLkGHZwLDNE4ChDoAXoECAQQAg#v=onepage&q=sindrome%20burnout&f=false>
- Fundación Merck Salud. (2021). *Propuestas de fortalecimiento del sistema nacionalo de salud en la era poscovid*. Madrid: Fundación Merck Salud. Obtenido de

https://www.fundacionmercksalud.com/wp-content/uploads/2021/11/MONOGRAFIA-27_FORTALECIMIENTO_SNS_POSCOVID.pdf

García, E. (2021). *Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales*. Madrid: Nobel S.A.

García, O., & Mena, A. (2020). La Organización Informal ¿Expresión de cultura? *Desarrollo Gerencial*, 12(2), 1-23. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/346046361_La_Organizacion_Informal_Expresion_de_cultura_The_Informal_Organization_Expression_of_culture_Como_citar_esto_articulo_APA_Autor_de_Correspondencia

González, A., & Estrada, R. (2016). *Estrategias innovadoras: Afrontando los retos de la economía global* (Primera edición ed.). Ciudad de México: Universidad Autónoma de Tlaxcala. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/323845701_Condiciones_Laborales_y_Calidad_de_vida_en_el_trabajo_Un_Desafio_para_la_Gestion_de_Talento_Humano_en_Venezuela

González, A., Marquez, V., & López, M. (2015). *Educación y salud en una sociedad globalizada*. España: UAL. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=VjwwBwAAQBAJ&pg=PA78&dq=agotamiento+emocional,+despersonalizaci%C3%B3n+y+baja+realizaci%C3%B3n+profesional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjci6bY7q34AhV0ALkGHSi3CZQ4ChDoAXoECAgQA#v=onepage&q=agotamiento%20emocional%20desper>
s

- Grisales , H., Muñoz , Y., Osorio, D., & Robles , E. (2016). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia, 2014. *Enfermería global*, 244-257. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n41/administracion4.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani. (2014). *Reglamento de organización y funciones*. Cusco: Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani. Obtenido de <http://www.diresacusco.gob.pe/planeamiento/docgest/ROF-Vigente/ROF%20HOSPITAL%20DE%20ALFREDO%20CALLO%20SICUAN I.pdf>
- Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani. (2023). *Plan Operativo Institucional 2023. Hospital Alfredo Callo Rodríguez - Sicuani*. Cusco: Dirección Regional de Salud Cusco. Obtenido de <https://www.hospitalsicuaniacr.gob.pe/docgestion/Plan%20Operativo%20Institucional%202023%20HACR-Sicuani.pdf>
- Huilcapi, M., Castro, G., & Jácome, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Revista científica dominio de las ciencias*, 311-333.
- Hurtado, J., Burquez, G., & Izaguirre, M. (2023). Sobrecarga laboral y Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Perú durante el Covid 19. *Revista de Investigación Científica Ágora*, 10(1), 11-16. Obtenido de <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/235/213>

- Iniesta, A. (2016). *Guía Sobre el Manejo del Estrés desde Medicina del Trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands.
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 543-554. Obtenido de <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno(70)*, 110-120. Obtenido de <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Maicon, C. (2014). *El síndrome de burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. España: Wanceulun. Obtenido de <https://elibro.upc.elogim.com/es/ereader/upc/33809>
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Mejía, F., Rodríguez, S., Sánchez, I., Rosas, M., & Rojas, J. (2021). *Evaluación del riesgo de síndrome de burnout en personal de la salud adscrito a la jurisdicción sanitaria No. VII, Orizaba, Veracruz, México* (Primera Edición ed.). Ciudad de México: Red Iberoamericana de Academias de Investigación A.C. Obtenido de <https://redibai-myd.org/portal/wp-content/uploads/2022/06/99603-6-0.pdf>
- Mena, P., Vaca, G., & Paucarima, D. (2022). Síndrome de Burnout Resumen Abstract en docentes de la facultad de ciencias médicas UNIANDES. *AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 41(1), 13-17. Obtenido de

https://www.revistaavft.com/images/revistas/2022/avft_1_2022/3_sindrome_burnout_docentes_facultad_ciencias_medicas_uniandes.pdf

Ministerio de Salud [MINSAL]. (2022). *Diagnóstico de brechas de infraestructura y equipamiento del sector salud*. Lima: MINSAL. Obtenido de <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2022/diagnostico-brechas-infraestructura-sector-salud-2022.pdf>

Minsiterio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2017). *Ley de seguridad y salud en el trabajo, su reglamento y modificatorias*. Lima: Minsiterio de Trabajo y Promoción del Empleo. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/349382/LEY_DE_SEGURIDAD_Y_SALUD_EN_EL_TRABAJO.pdf

Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Noticias CIELO*(3), 1-3. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7317360>

Morales, S., & Caceres, I. (2021). Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A. *Tesis posgrado*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8333/1/T3626-MDTH-Morales-Analisis.pdf>

Murillo, F., & Montaña, P. (2018). Condiciones laborales de egresados de Instituciones de Educación Superior en México. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(3), 56-68. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v20n3/1607-4041-redie-20-03-56.pdf>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

Obregon , P., & Valer, A. (2018). Clima laboral y síndrome de burnout en el personal asistencial del Hospital Regional del Cusco, 2017. *Tesis pregrado*. Universidad Andina del Cusco, Peru. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1805/Andrea_Pamela_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y

OIT. (2014). *Salud y seguridad en el trabajo (SST)*. Argentina: OIT. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf

OMS. (2020). *Situación de la enfermería en el mundo 2020: invertir en educación, empleo y liderazgo*. Ginebra: OMS. Obtenido de <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/332164/9789240004948-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2021). *Cuidando a quienes cuidan. Programas nacionales de salud ocupacional para los trabajadores de la salud*. Ginebra: OMS. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340700/9789240022966-spa.pdf>

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2022). *The Covid 19 health care workers study (Heroes) Informe regional de las Américas*. Washington: OPS. Obtenido de https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55563/OPSNMHHMCOVID-19220001_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pérez, J., & Fol, R. (2016). *Jornada de trabajo y tiempo extraordinario: Análisis integral en materias*. Madrid: Tax Editores.
- Perez, L., Perez, R., & Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires: Editorial Maipue.
- Psírculo Creativo. (2020). *Guía Prevención del Burnout*. Ciudad de México: Psírculo Creativo. Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2021/07/guia-prevencion-del-burnout-.pdf>
- Quispe, D. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública del Estado, 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3357/Quispe_GDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Real Academia Española. (19 de Octubre de 2023). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/irritable#M9fnlMu>
- Richardson, N., & Antonello, M. (2022). *People at Work 2022: A Global Workforce View*. Research Institute. Obtenido de https://www.adpri.org/wp-content/uploads/2022/04/PaW_Global_2022_GLB_US-310322_MA.pdf
- Rivera, Á., Ortiz, R., Miranda, M., & Navarrete, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 8(2), 1-7. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1-sm.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración 13ed*. México: Pearson.

- Robledo, H. (2016). *Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud*. Madrid: ECO EDICIONES.
- Roldán, P. (23 de Noviembre de 2016). *Organización informal*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/organizacion-informal.html>
- RPP. (24 de Noviembre de 2022). *¿Cansado de tu trabajo? Tal vez estás entre los muchos peruanos que sufren el síndrome Burnout*. Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/sindrome-burnout-como-afecta-el-estres-laboral-en-peru-noticia-1449047>
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal De Costa Rica*, 1-6.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sarmiento, G. (2019). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017. *Tesis posgrado*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10826/Sarmiento_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sodexo. (02 de Agosto de 2023). Obtenido de <https://www.sodexo.com.mx/blog/abandono-laboral/#:~:text=El%20concepto%20de%20Abandono%20de,una%20empresa%20o%20entidad%20gubernamental.>

- Solano, H., Obando, M., Taco, R., & Tamayo, A. (2020). Burnout y su influencia en la responsabilidad organizacional del personal militar de la FAE. *Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 4(37), 129-137. Obtenido de <https://scholar.archive.org/work/bvosbj7r3reftc3brthaihpddu/access/wayback/http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/download/314/392>
- Suarez , T. (2019). Condición laboral y síndrome de burnout en trabajadores del Ministerio de salud 2017. *Tesis posgrado*. Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7293/suarez-te.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Universidad del Desarrollo. (2019). *Estructura y funcionamiento del sistema de salud chileno*. Santiago de Chile: Universidad del Desarrollo. Obtenido de <https://medicina.udd.cl/centro-epidemiologia-politicas-salud/files/2019/12/ESTRUCTURA-Y-FUNCIONAMIENTO-DE-SALUD-2019.pdf>
- Velez, C., & Hernández, S. (2016). Manifestaciones del Síndrome de Burnout en estudiantes de medicina. *Medigraphic*, 1-7. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2016/amf164a.pdf>
- Vidal, v. (2019). *El Estrés Laboral*. España: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Villaruel, M., Chávez, R., Hernández, I., Naranjo, F., Salazar Julio, Roque, E., & Robert, R. (2018). Estrés y desgaste profesional en maestros de educación superior tecnológica en Veracruz, México. *REXE. Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 17(34), 113-128. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2431/243156773007/243156773007.pdf>

- Wolters Kluwer. (29 de Agosto de 2023). *Horas extras: qué son, máximos y cómo se pagan*. Obtenido de <https://www.wolterskluwer.com/es-es/expert-insights/horas-extras-que-son-limites>
- Zapata, K., & García, E. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas del Municipio de Envigado: un estudio correlacional. *Revista Ciencia, Educación y desarrollo*, 1(1), 1-7. Obtenido de http://bibliotecadigital.iue.edu.co/bitstream/20.500.12717/1119/1/iue_rep_pre_psi_zapata_2018_s%C3%ADndrome_burnout_art.pdf
- Zapata, R., Caballero, V., Soriano, E., Rachida, D., & González, A. (2017). *III Jornadas Internacionales de investigación en educación y salud*. España: UAL editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=_KxCDwAAQBAJ&pg=PA662&dq=sindrome+burnout&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjak6mC9Kj4AhWqBbkGHSDVA5IQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=sindrome%20burnout&f=false

LINKOGRAFÍA

APD. (7 de Agosto de 2019). *Descanso en el trabajo ¿Cuánto tiempo corresponde por jornada laboral?* Obtenido de Apd.es: <https://www.apd.es/descanso-jornada-laboral/>

Aprende. (19 de Octubre de 2023). *Lidia con el fracaso y conviértelo en crecimiento personal.* <https://aprende.com/blog/bienestar/inteligencia-emocional/maneras-de-lidiar-con-el-fracaso-y-convertirlo-en-crecimiento-personal/#:~:text=El%20sentimiento%20de%20fracaso%20suele,y%20las%20respuestas%20que%20surgen.>

Colegio Médico del Perú. (13 de Mayo de 2022). *Situación actual de médicos en el SERUMS.* Obtenido de <https://www.cmp.org.pe/situacion-actual-de-medicos-en-el-serums/>

CEUPE. (2023). *Jornada de trabajo: Qué es, tipos y características.* <https://www.ceupe.com/blog/jornada-de-trabajo.html?dt=1697722157305>

Da Silva, K. (31 de Agosto de 2018). *¿Qué son los estatutos de la empresa?* Obtenido de Cuidatudiner.com: <https://www.cuidatudiner.com/13171176/que-son-los-estatutos-de-la-empresa>

El comercio. (30 de Enero de 2021). *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena?* Recuperado el 12 de Julio de 2022, de <https://acortar.link/Vib1X0>

El Confidencial. (10 de Abril de 2023). *Un pobre espíritu de equipo en el trabajo aumenta el riesgo de depresión.* https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2009-04-10/un-pobre-espíritu-de-equipo-en-el-trabajo-aumenta-el-riesgo-de-depresion_351421/

Elempleo. (2024). *El estrés de los trabajadores a nivel mundial está en cifras históricas.*

Obtenido de <https://www.elempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/el-estres-de-los-trabajadores-nivel-mundial-esta-en-cifras-historicas-7318>

Enciclopedia jurídica. (2020). *Períodos de descanso.* [http://www.encyclopedia-](http://www.encyclopedia-juridica.com/d/per%C3%ADodos-de-descanso/per%C3%ADodos-de-descanso.htm)

[juridica.com/d/per%C3%ADodos-de-descanso/per%C3%ADodos-de-descanso.htm](http://www.encyclopedia-juridica.com/d/per%C3%ADodos-de-descanso/per%C3%ADodos-de-descanso.htm)

Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani. (2024). *Hospital Alfredo Callo Rodríguez*

Sicuani. Obtenido de <https://www.hospitalsicuaniacr.gob.pe/>

Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación. (Marzo de 11 de 2022).

Forma parte del proyecto de investigación Peruvian Frontline del INS y del IETSI

– *EsSalud.* Obtenido de [https://ietsi.essalud.gob.pe/ins-y-essalud-lanzan-](https://ietsi.essalud.gob.pe/ins-y-essalud-lanzan-encuesta-virtual-para-evaluar-la-salud-mental-del-personal-medico/#:~:text=En%20Per%C3%BA%2C%20durante%20el%20primer,sufri%C3%B3%20de%20depresi%C3%B3n%20y%20ansiedad)

[encuesta-virtual-para-evaluar-la-salud-mental-del-personal-](https://ietsi.essalud.gob.pe/ins-y-essalud-lanzan-encuesta-virtual-para-evaluar-la-salud-mental-del-personal-medico/#:~:text=En%20Per%C3%BA%2C%20durante%20el%20primer,sufri%C3%B3%20de%20depresi%C3%B3n%20y%20ansiedad)

[medico/#:~:text=En%20Per%C3%BA%2C%20durante%20el%20primer,sufri%](https://ietsi.essalud.gob.pe/ins-y-essalud-lanzan-encuesta-virtual-para-evaluar-la-salud-mental-del-personal-medico/#:~:text=En%20Per%C3%BA%2C%20durante%20el%20primer,sufri%C3%B3%20de%20depresi%C3%B3n%20y%20ansiedad)

[C3%B3%20de%20depresi%C3%B3n%20y%20ansiedad](https://ietsi.essalud.gob.pe/ins-y-essalud-lanzan-encuesta-virtual-para-evaluar-la-salud-mental-del-personal-medico/#:~:text=En%20Per%C3%BA%2C%20durante%20el%20primer,sufri%C3%B3%20de%20depresi%C3%B3n%20y%20ansiedad)

Máster Universitario en Prevención en Riesgos Laborales. (17 de Mayo de 2016). 4

Factores que influyen en la creación de un entorno de trabajo saludable.

[https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/master-](https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/master-universitario-prevencion-riesgos-laborales/4-factores-influyen-creacion-entorno-trabajo-saludable-1285880215908/GasetaRecerca.html?id=1285968065172)

[universitario-prevencion-riesgos-laborales/4-factores-influyen-creacion-entorno-](https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/master-universitario-prevencion-riesgos-laborales/4-factores-influyen-creacion-entorno-trabajo-saludable-1285880215908/GasetaRecerca.html?id=1285968065172)

[trabajo-saludable-1285880215908/GasetaRecerca.html?id=1285968065172](https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/master-universitario-prevencion-riesgos-laborales/4-factores-influyen-creacion-entorno-trabajo-saludable-1285880215908/GasetaRecerca.html?id=1285968065172)

Matteucci, M. (14 de Junio de 2018). *Algunos comentarios acerca de la deducción como*

gasto por las condiciones de trabajo. Bolg.pucp.edu.pe:

[http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2018/06/14/algunos-comentarios-](http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2018/06/14/algunos-comentarios-acerca-de-la-deducion-como-gasto-por-las-condiciones-de-trabajo/#more-4234)

[acerca-de-la-deducion-como-gasto-por-las-condiciones-de-trabajo/#more-4234](http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2018/06/14/algunos-comentarios-acerca-de-la-deducion-como-gasto-por-las-condiciones-de-trabajo/#more-4234)

Medicina y Salud Pública. (7 de Enero de 2022). *OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo*. Recuperado el 12 de Julio de 2022, de <https://acortar.link/B0YZP1>

Méndez, D. (21 de Enero de 2020). *Jornada Laboral*. Obtenido de Numdea.com: <https://numdea.com/jornada-laboral.html>

Méndez, D. (21 de Enero de 2020). *Jornada Laboral*. Obtenido de Numdea.com: <https://numdea.com/jornada-laboral.html>

Organizacion Internacional del Trabajo [OIT]. (11 de Octubre de 2020). *Condiciones laborales*. Obtenido de Ilo.org: <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang-es/index.htm>

Psírculo Creativo. (2020). *Guía Prevención del Burnout*. Ciudad de México: Psírculo Creativo. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2021/07/guia-prevencion-del-burnout-.pdf>

Questionpro. (19 de oCTUBRE de 2023). *Abandono laboral: Causas y cómo prevenirlo*. <https://www.questionpro.com/blog/es/abandono-laboral/>

Salinas, M. (14 de Julio de 2020). *Horas extraordinarias: regulación*. Obtenido de Cerem.pe: <https://www.cerem.pe/blog/horas-extraordinarias-regulacion>

Tapia, D. (3 de Febrero de 2015). *Las Relaciones Humanas*. Obtenido de Adeprin.org: <https://www.adeprin.org/las-relaciones-humanas/>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título: Condiciones laborales y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODO
Problema general	Objetivo general	Hipótesis General	VI: Condiciones laborales	Condiciones ambientales	Tipo Aplicada Enfoque Cuantitativo Diseño No experimental Alcance Descriptivo-correlacional Población y muestra: 39 trabajadores administrativos Muestreo: Censal Técnica Encuesta
¿Cómo las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022?	Determinar cómo las condiciones laborales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.	Las condiciones laborales se relacionan significativamente en el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.		Condiciones de tiempo	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis General		Condiciones sociales	
P.E.1 ¿Cómo las condiciones ambientales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022?	O.E.1 Determinar cómo las condiciones ambientales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.	H.E.1 Las condiciones ambientales se relacionan significativamente en Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.	VD: Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	
P.E.2 ¿Cómo las condiciones de tiempo se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022?	O.E.2 Determinar cómo las condiciones de tiempo se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.	H.E.2 Las condiciones de tiempo se relacionan significativamente en el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.		Despersonalización	

P.E.3 ¿Cómo las condiciones sociales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022?	O.E.3 Determinar cómo las condiciones sociales se relacionan con el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.	H.E.3 Las condiciones sociales se relacionan significativamente en el Síndrome de Burnout de los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-2022.		Falta de autorrealización	Instrumentos - Cuestionario - Inventario de Burnout de Maslach (MBI)
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Anexo 02. Matriz de instrumento

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEF. DE DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O REACTIVOS DEL CUESTIONARIO	INSTRUMENTO	ESCALA
VI: CONDICIONES LABORABLES	Las condiciones de trabajo son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que esta se realiza, en cuanto que estas variables determinan la salud del individuo que la ejecuta (Carvajalino & Carvajal, 2020).	Condiciones ambientales	Iluminación, temperatura, ruido, etc. (Chiavenato, 2017). La exposición de estas condiciones no debe suponer incomodidad o riesgo en la seguridad o salud de los trabajadores como la temperatura, ruido, luz, etc. (García, 2021).	Iluminación	La iluminación en su área de trabajo es adecuada para ejercer sus funciones	Cuestionario condiciones laborales	1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
				Temperatura	La temperatura ambiente de su oficina es la suficiente		
				Ruido	Considera usted qué hay demasiado ruido en su oficina		
		Condiciones de tiempo	Están relacionadas con los horarios de trabajo, los descansos, las extensiones de jornada, prestaciones y las demás relacionadas con la labor desempeñada (Pérez y Fol, 2016).	Duración de jornada laboral	Le es suficiente la jornada diaria para cumplir con sus objetivos y funciones		
				Horas extra	Recibe remuneración adicional por las horas extras que realiza		
				Periodos de descanso	Tiene periodos de descanso durante su jornada laboral		
		Condiciones sociales	Es aquella integración con el resto de los compañeros, empatía con los mandos superiores, estabilidad laboral, etc. (Escaño y Andrade, 2021, p.190).	Organización informal	se realizan reuniones de formas esporádica entre compañeros de trabajo		
				Relaciones	Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo		
				Estatutos	Se respetan todas las directivas establecida en el estatuto de la empresa		

VD: SÍNDROME DE BURNOUT	Zapata et al. (2017) describen el burnout como una condición que repercute negativamente en la valoración personal, manifestándose en un deterioro progresivo donde los individuos pueden perder su compromiso con sus obligaciones y enfrentar episodios de depresión profunda.	Agotamiento emocional	Se entiende un aumento de la demanda o agotamiento de ellos recursos emocionales, morales y psicológicos de la persona (Farias, 2016).	Conflicto Pobre trabajo de equipo Aburrimiento	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	Inventario de burnout de Maslach	Ordinal 1 Nunca 2 Algunas veces al año 3 Algunas veces al mes 4 Algunas veces a la semana 5 Diariamente
					Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado		
					Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa		
					Siento que mi trabajo me está desgastando		
					Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo		
					Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa		
					Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades		
		Despersonalización	Traduce una distancia afectiva o indiferencia emocional con respecto a los demás, en este caso los que son la razón de ser de su actividad profesional paciente, alumnos, etc. (Farias, 2016).	Insensibilidad Irritable	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales		
					Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente		
					Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a muchas personas		
					Me parece que me culpan de algunos problemas		
		Falta de autorrealización	Exprime una disminución de los sentimientos de competencia y de placer asociados al desempeño de una actividad profesional (Farias, 2016).	Fracaso personal Carencias de expectativas Abandono de profesión	Siento que puedo entender fácilmente a las personas		
					Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas		
					Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo		
					Me siento con mucha energía en mi trabajo		
					Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con muchas personas		
					Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con muchas personas		
					Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo		
					Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada		

Anexo 03. Instrumentos

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir en la identificación del síndrome de burnout.

1 Nunca

2 Algunas veces al año

3 Algunas veces al mes

4 Algunas veces a la semana

5 Diariamente

Nº	ITEMS					
		1	2	3	4	5
SÍNDROME DE BURNOUT						
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
3.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
4.	Siento que mi trabajo me está desgastando					
5.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
6.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
7.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
8.	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales					
9.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
10.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a muchas personas					
11.	Me parece que me culpan de algunos problemas					
12.	Siento que puedo entender fácilmente a las personas					
13.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas					
14.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
15.	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
16.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con muchas personas					
17.	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con muchas personas					
18.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
19.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					

Fuente: Inventario de Burnout de Maslach (MBI) Daniel Quispe (2017)

CUESTIONARIO CONDICIONES LABORALES

Estamos muy agradecidos por su participación en esta importante evaluación de las condiciones laborales de los trabajadores administrativos del Hospital Alfredo Callo Rodríguez en Sicuani. Su colaboración es esencial para comprender mejor sus experiencias y opiniones relacionadas con su entorno de trabajo.

El objetivo de este cuestionario es proporcionarnos una visión en profundidad de sus percepciones sobre las condiciones laborales en el hospital. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas, lo que significa que no se asociarán con sus nombres ni se compartirán individualmente. Esto garantiza que pueda responder con honestidad y franqueza.

El cuestionario utiliza una escala de calificación que va desde:

1 Nunca

2 Casi nunca

3 A veces

4 Casi siempre

5 Siempre

Nº	ITEMS					
		1	2	3	4	5
	Condiciones laborables					
1.	La iluminación en su área de trabajo es adecuada para ejercer sus funciones					
2.	la temperatura ambiente de su oficina es la suficiente					
3.	Considera usted qué hay demasiado ruido en su oficina					
4.	Le es suficiente la jornada diaria para cumplir con sus objetivos y funciones					
5.	Recibe remuneración adicional por las horas extras que realiza					
6.	Tiene periodos de descanso durante su jornada laboral					
7.	se realizan reuniones de formas esporádica entre compañeros de trabajo					
8.	Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo					
9.	Se respetan todas las directivas establecidas en el estatuto de la empresa					

Anexo 04. Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	39	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	39	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.801	9

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	39	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	39	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.88	19

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir en la identificación del síndrome de burnout.

1 Nunca

2 Algunas veces al año

3 Algunas veces al mes

4 Algunas veces a la semana

5 Diariamente

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
SÍNDROME DE BURNOUT						
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
3.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
4.	Siento que mi trabajo me está desgastando					
5.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
6.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
7.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
8.	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales					
9.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
10.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a muchas personas					
11.	Me parece que me culpan de algunos problemas					
12.	Siento que puedo entender fácilmente a las personas					
13.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas					
14.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
15.	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
16.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con muchas personas					
17.	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con muchas personas					
18.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
19.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					

Fuente: Inventario de Burnout de Maslach (MBI) Daniel Quispe (2017)



MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir en la identificación del síndrome de burnout.

1 Nunca

2 Algunas veces al año

3 Algunas veces al mes

4 Algunas veces a la semana

5 Diariamente

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
SÍNDROME DE BURNOUT						
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
3.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
4.	Siento que mi trabajo me está desgastando					
5.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
6.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
7.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
8.	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales					
9.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
10.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a muchas personas					
11.	Me parece que me culpan de algunos problemas					
12.	Siento que puedo entender fácilmente a las personas					
13.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas					
14.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
15.	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
16.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con muchas personas					
17.	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con muchas personas					
18.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
19.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					

Fuente: Inventario de Burnout de Maslach (MBI) Daniel Quispe (2017)

[Firma]
Dr. Valeriano Huiso
 PSICOLOGA
 I. N. P. 12999

FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTO

Título Investigación: "Condiciones laborales y síndrome de burnout en los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani - 2022"

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto : Arroyo Palanco Jose Francisco
 1.2. Grado académico / mención : Doctor en Ciencias Administrativas
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 23912452
 1.4. Cargo e institución donde labora : Docente
 1.5. Autor(es) del instrumento : Bach. Gisela Valeriano Huillca / Bach. Zain Domínguez
 Valencia
 1.6. Lugar y fecha : Cusco, 19 de noviembre 2022

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		X	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.		X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.		X	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Cuento total de marcas		A	B	C
		4	6	6

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{84}{100} = 84\%$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 - 0,40]	No válido, reformular
<0,41 - 0,60]	No válido, modificar
<0,61 - 0,80]	Válido, mejorar
<0,81 - 1,00]	Válido, aplicar

4. Recomendaciones


 Firma del Experto
 DNI 23912452

FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTO

Título Investigación: "Condiciones laborales y síndrome de burnout en los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani - 2022"

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Miranda Carrion Prospero Narciso
 1.2. Grado académico / mención: Doctor en Ciencias Administrativas
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular: 23 813289
 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente
 1.5. Autor(es) del instrumento: Bach. Gisela Valeriano Huilca / Bach. Zain Domínguez Valencia
 1.6. Lugar y fecha: Cusco, 19 de noviembre 2022

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.		X	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		X	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.		X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
			5	6

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{0 + 15 + 30}{50} = 90\%$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 - 0,40]	No válido, reformular
<0,41 - 0,60]	No válido, modificar
<0,61 - 0,80]	Válido, mejorar
<0,81 - 1,00]	Válido, aplicar X

4. Recomendaciones



Firma del Experto
DNI. 23813239

FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTO

Título Investigación: "Condiciones laborales y síndrome de burnout en los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuanl – 2022"

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto : Flórez García Wilmer
 1.2. Grado académico / mención : Doctor en Ciencias Administrativas
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 40105223 / 970983096
 1.4. Cargo e institución donde labora : Docente
 1.5. Autor(es) del instrumento : Bach. Gisela Valeriano Huillica / Bach. Zain Dominguez Valencia
 1.6. Lugar y fecha : Cusco, 21 de noviembre 2022

2. Aspectos de la Evaluación


Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.		X	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		X	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.		X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
			5	6

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{90}{100} = 90\%$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones


 Firma del Experto
 DNI. 40105223

Anexo 05. Panel fotográfico

