

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS PROFESIONALES DE LABORATORIOS BIOPROYECT SAC EN EL
CONTEXTO DE COVID-19, PUNO 2022**

PRESENTADA POR:

BEATRIZ SANCHEZ HUAMAN

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2022



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](#)

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS PROFESIONALES DE LABORATORIOS BIOPROYECT SAC EN EL
CONTEXTO DE COVID-19, PUNO 2022**

PRESENTADA POR:

BEATRIZ SANCHEZ HUAMAN

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



M.Sc. DANTE JAVIER QUISPE CHOQUE

PRIMER MIEMBRO



Mtro. FEDERICO MAMANI CHAVEZ

SEGUNDO MIEMBRO



Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

ASESOR DE TESIS



Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias sociales

Disciplina: Ciencias sociales interdisciplinarias

Especialidad: Deontología y ética profesional

Puno, 13 de septiembre del 2022.

DEDICATORIA

A Dios *Mi padre celestial, forjador de mi camino, por brindarme la oportunidad de vivir y por dirigirme por el camino correcto en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que son mi soporte y compañía.*

A mis padres *Teodoro Sanchez Yana y Gregoria Huaman Sanchez: Quienes han creído en mí, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. Por brindarme el apoyo y la oportunidad de estudiar, por ofrecerme la oportunidad de vivir y experimentar la satisfacción de un logro obtenido con esfuerzo, dedicación y pasión.*

A mi amiga *Yudy Roxana Alania Laqui, por brindarme su amistad, por motivarme a seguir adelante y su apoyo incondicional en todo aspecto.*

Beatriz Sanchez Huaman

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Universidad Privada San Carlos Puno, de la Facultad de Ciencias de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por acogerme en sus aulas y transmitir principios y valores para ser un mejor profesional.

A los docentes distinguidos de aula por impartir sus conocimientos teóricos y prácticos, sus consejos que me impulsaron seguir estudiando para ser mejor día a día durante los años de formación profesional.

A mi asesor de tesis: Mg. Luis Alberth Rossel Bernedo, por brindarme la asesoría, apoyo y comprensión necesaria en esta investigación.

Un agradecimiento especial al Lic. Luis Jhordan Rossel Bernedo, gerente general de Laboratorios Bioproject SAC por la aceptación y brindarme las facilidades en la ejecución de la presente investigación.

Beatriz Sanchez Huaman

ÍNDICE GENERAL

	Pág
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13

CAPÍTULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA
INVESTIGACIÓN**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	19
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	19
1.2. ANTECEDENTES	19
1.2.1 Antecedentes internacionales	19
1.2.2 Antecedentes nacionales	20
1.2.3 Antecedentes locales	21

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	22
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO	23
2.1.1 Síndrome de burnout	23
2.1.2. Dimensiones del síndrome de burnout	24
2.1.3. Desempeño laboral	26
2.1.4. Dimensiones del desempeño laboral	26
2.2 MARCO CONCEPTUAL	28
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	29
2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL	29
2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	30
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	31
3.3 METODOS Y TECNICAS	32
3.3.1. Método	32

3.3.2. Técnica	32
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	34
3.4.1 Operacionalización de variables	33
3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	36
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. RESULTADOS DE LOS ASPECTOS GENERALES	38
4.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS	52
4.2.1. Contrastación de la hipótesis general	52
4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1	53
4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2	54
4.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3	55
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXO	67

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla N° 01 Género de los Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC	38
Tabla N° 02 Ocupación de los Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC	39
Tabla N° 03 Edad de los Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC	40
Tabla N° 04 Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC Diagnosticados con COVID-19	41
Tabla N° 05 Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC que están bajo tratamiento psicologico o psiquiatrico	42
Tabla N° 06 Cansancio Emocional	43
Tabla N° 07 Despersonalización	44
Tabla N° 08 Realización Personal	45
Tabla N° 09 Síndrome De Burnout	46
Tabla N° 10 Responsabilidad	47
Tabla N° 11 Iniciativa	48
Tabla N° 12 Calidad de Trabajo	49
Tabla N° 13 Trabajo en Equipo	50
Tabla N° 14 Desempeño Laboral	51
Tabla N° 15 Rho de Spearman Síndrome de Burnout Desempeño Laboral	52
Tabla N° 16 Rho de Spearman Cansancio Emocional Desempeño Laboral	53
Tabla N° 17 Rho de Spearman Despersonalización Desempeño Laboral	54

Tabla N° 18 Rho de Spearman Realización Personal Desempeño Laboral

55

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura N° 01 Género de los Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC	38
Figura N° 02 Ocupación de los Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC	39
Figura N° 03 Edad de los Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC	40
Figura N° 04 Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC Diagnosticados con COVID-19	41
Figura N° 05 Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC que están bajo tratamiento psicologico o psiquiatrico	42
Figura N° 06 Cansancio Emocional de los Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC	43
Figura N° 07 Despersonalización de los Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC	44
Figura N° 08 Realización Personal de los Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC	45
Figura N° 09 Síndrome de Burnout de los Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC	46
Figura N° 10 Responsabilidad de los Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC	47
Figura N° 11 Iniciativa de los Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC	48
Figura N° 12 Calidad de Trabajo de los Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC	49

Figura N° 13 Trabajo en Equipo de los Profesionales de Laboratorios

Bioproject SAC 50

Figura N° 14 Desempeño Laboral de los Profesionales de Laboratorios

Bioproject SAC 51

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág
ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA	68
ANEXO N° 02 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	69
ANEXO N° 03 APLICACIÓN DE ENCUESTA VIRTUAL	74
ANEXO N° 04 APLICACIÓN DE ENCUESTA VIRTUAL - SÍNDROME DE BURNOUT	75
ANEXO N° 05 APLICACIÓN DE ENCUESTA VIRTUAL - DESEMPEÑO LABORAL	76
ANEXO N° 06 FICHA RUC DE LABORATORIOS BIOPROYECT SAC	77

RESUMEN

La investigación titulada “Síndrome de burnout y su incidencia en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022” tuvo como objetivo determinar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC. Para su desarrollo del estudio se tomó a una población total de 25 profesionales del laboratorio clínico que vienen laborando en diferentes áreas en cuales cuenta con; profesionales, técnicos entre otros. El enfoque de la investigación fue cuantitativo ya que se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de los encuestados, y con un diseño de investigación no experimental, método descriptivo porque busca especificar propiedades, características importantes, y de corte transversal porque en la investigación se estudió a los sujetos en un mismo momento. Se diseñó un instrumento que comprende a las variables síndrome de burnout y desempeño laboral, cada una de ellas con sus dimensiones e indicadores respectivos, validado por experto y aplicado a través de una encuesta a cada uno de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC. Se arribaron a los resultados validando la hipótesis planteada mediante la prueba Rho de Spearman. El síndrome de burnout incide de manera poco significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, durante el año 2022. A los propietarios de Laboratorios Bioproject SAC seguir promoviendo acciones de desempeño laboral brindando capacitaciones a los profesionales para que continúe el buen desempeño laboral por parte de todos los trabajadores.

Palabras Clave: Síndrome de Burnout, Desempeño laboral.

ABSTRACT

The research entitled "Burnout syndrome and its impact on the work performance of the professionals of Laboratorios Bioproject SAC in the context of COVID-19, Puno 2022" aimed to determine the incidence of burnout syndrome in the work performance of the professionals of Laboratorios Bioproject SAC. For its development of the study, a total population of 25 clinical laboratory professionals who have been working in different areas in which it has; professionals, technicians among others. The research approach was quantitative since it is based on an interpretive perspective focused on understanding the meaning of the actions of the respondents, and with a non-experimental research design, descriptive method because it seeks to specify properties, important characteristics, and cutting cross-sectional because in the research the subjects were studied at the same time. An instrument was designed that includes the variables of burnout syndrome and job performance, each with its respective dimensions and indicators, validated by an expert and applied through a survey to each of the professionals of Laboratorios Bioproject SAC. The results were obtained validating the proposed hypothesis by means of the Spearman's Rho test. The burnout syndrome has little significant impact on the work performance of the professionals of Laboratorios Bioproject SAC in the context of COVID-19, during the year 2022. To the owners of Laboratorios Bioproject SAC continue promoting job performance actions by providing training to professionals so that good job performance continues on the part of all workers.

Keywords: Burnout Syndrome, Work performan

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, tiene por objetivo determinar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022. Puesto que el adecuado desempeño laboral dentro de una institución u organización es de vital importancia para beneficios de mayores ingresos contablemente. Resaltando la importancia de ambos aspectos del síndrome de burnout y el desempeño laboral en una institución. En ese contexto el trabajo de investigación presenta los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, denominado planteamiento del problema en donde se presenta la descripción de la realidad problemática planteando el problema general y los problemas específicos, se establecen los antecedentes internacionales, nacionales y locales, y los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, denominado Marco Teórico; en donde se sustenta la base teórica en relación con el síndrome de burnout y el desempeño laboral, definiendo términos básicos que constituye la base científica de la investigación. Se plantean las hipótesis de investigación.

En el Capítulo III, denominado Metodología de investigación, en donde se abordan el enfoque de la investigación, se define las variables, se desarrollan la operacionalización de variables, se determina el tipo y diseño de investigación, se identifica la población en estudio y la muestra, se plantea la técnica y se elabora el instrumento de investigación y la forma de recolección de datos, finalmente se desarrolla el tratamiento de datos mediante procedimientos estadístico.

En el Capítulo IV, denominado exposición y análisis de los resultados, a través del procesamiento de datos con la estadística descriptiva y posterior a ello la validación de las hipótesis mediante la prueba estadística planteada para finalmente presentar la discusión y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, la población mundial se ve afectada por la pandemia generada por el COVID-19, enfermedad que ha cobrado millones de vidas y, debido al continuo confinamiento, ha mermado la salud mental y emocional de todos, lo que se evidencia en altos índices de ansiedad, depresión y estrés.

Lopez, Díaz, Dávila, y Olivares, (2020) La Organización Mundial de la Salud OMS el pasado 11 de marzo de 2020 declaró como pandemia a la situación provocada por COVID-19, donde impactó en diferentes sectores tanto económicos y sociales, sobre todo en el sector salud y educación quienes se vieron afectadas las facultades de medicina y ciencias de la salud.

España no ha sido una excepción. Desde que se conoció el primer paciente el 31 de enero, el número de contagios fue aumentando progresivamente en todo el territorio, hasta que se decretó la alerta sanitaria el 14 de marzo. En estos primeros momentos, los efectos de la pandemia sobre el bienestar psicológico ya empezaban a notarse,

especialmente entre las mujeres, jóvenes y personas con enfermedades crónicas. (Erquicia, 2020)

Los profesionales de la salud también se ven obligados a tomar mayores medidas de bioseguridad, dando uso el traje de protección personal en su jornada laboral que si bien les ayuda a protegerse también vuelve más incómodo y estresante durante el tiempo prolongado que mantienen el uso de estos trajes, como también aumenta el estrés cuando tienen que ser retirados por riesgo de contaminación, el temor de contagiarse y contagiar a sus familias hace que los trabajadores estén más propensos e susceptibles al Síndrome de Burnout. (Urgilés, 2020)

Hoy en día, en el escenario internacional, el síndrome de burnout ha afectado al sector de la salud, ya que se ha puesto a prueba en muy diferentes aspectos desde que el COVID-19 fue declarado como pandemia, ha sufrido diversos cambios y los profesionales médicos se enfrentan a nuevos desafíos y situaciones sin precedentes. Se han observado casos de profesionales jubilados que han regresado e incluso estudiantes en los últimos años de sus carreras en el campo de la medicina acudieron a apoyar y prestar sus servicios para atender la alta demanda de atención de pacientes con casos de contagio. (Gomez y Julca, 2021)

La salud mental durante la pandemia también tiene riesgos de origen laboral, ya que se dan en el personal médico de urgencias, que se encuentra entre los más vulnerables y los que más sufren, lo que dificulta la reconstrucción de su vida después de la pandemia.

El cansancio forma parte del estrés y a su vez es un síntoma del síndrome de burnout, en el que se observa un estrés excesivo en las necesidades físicas y emocionales, así como una sensación de vacío interior, todo esto es consecuencia frecuente de factores

estresantes que pueden afectar en el desempeño de sus labores a los trabajadores. (Benavente y Saravia, 2021)

Según Vidotti, Trivisan, Quina, Perfeito, Do carmo (2019) mencionó que los profesionales en el sector salud están propensos a adquirir la enfermedad de Burnout, debido a riesgos psicosociales por interactuar con el dolor y fallecimiento de seres humanos dentro de su entorno de trabajo, lo que genera altos niveles de estrés tanto emocional y ocupacional. Del mismo modo, al realizar más esfuerzo en sus labores pueden generar trastornos que impida desarrollarse correctamente en sus labores, a ello le sumamos la fatiga que finalmente afecta en la mala atención al paciente. También, se dice que en el entorno de trabajo se produce constantemente estrés y esta situación va generando ausentismo laboral de los trabajadores debido al tema de salud. (Cortabarría, 2021)

La epidemia de covid 19 ha desafiado y, en muchos casos ha excedido la capacidad de los establecimientos de salud sobre todo las unidades de cuidados intensivos en todo el mundo. Pese a ello los profesionales en salud han seguido brindando atención a los pacientes a pesar del agotamiento, el riesgo personal de infección, el miedo a la transmisión a los miembros de la familia, la enfermedad o la muerte de amigos y colegas y la pérdida de muchos pacientes. (Ortiz, 2021)

De acuerdo a la sociedad española de psiquiatría el personal de salud está en primera línea, en luchar y combatir durante el contexto de la pandemia por tal razón, se encuentran altamente expuestos a correr riesgos contra su salud mental por diversos factores que afectan y el miedo de contagio a sus familias, el aumento de horas de trabajo, la mayor demanda de pacientes, insuficientes e incómodos equipos de protección personal, interrelación constante con pacientes con diagnóstico de covid, la discriminación por la sociedad, el hábito de mantener una vida saludable, carencia sobre

las estrategias para el manejo y afrontamiento de estas situaciones en el centro de trabajo. (Turpo, 2022)

Actualmente nos encontramos durante este contexto de crisis donde se han identificado eventos más estresantes del que generalmente se producía antes de la epidemia, la confluencia de todas estas condiciones estresantes conlleva a la aparición del síndrome de Burnout y la baja satisfacción personal en el trabajo. La OMS menciona que la sobrecarga laboral afecta en forma negativa a la salud mental y física de los profesionales disminuyendo su calidad de vida, es decir que el estrés producido por el trabajo, afecta a los profesionales en salud y afecta a la atención, por ende, también se ven afectados los pacientes que son atendidos. (Sutta, 2021)

Hoy en día los profesionales que laboran en las instituciones representan el principal capital humano a través del talento que despliegan con el objetivo de lograr los propósitos institucionales. Por ello los empleadores deben estar al tanto de los aspectos positivos que intervienen en la labor de los colaboradores a fin de potenciarlos. En cambio, con los aspectos negativos la tarea será disminuir su presencia y dotar de las herramientas necesarias para combatirlas. (Laurente, 2021)

Por tanto el síndrome de burnout es un término muy común en la actualidad a nivel mundial, ya que afecta en la vida diaria de todos los trabajadores y los profesionales de la salud; así lo demuestran recientes estudios realizados. Y los profesionales que laboran en Laboratorios Bioproject SAC de la ciudad de Puno, no son ajenos a ello durante el desempeño laboral, debido a la demanda de atención a pacientes durante el contexto de covid 19.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la incidencia de agotamiento emocional en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022?
- ¿Cuál es la incidencia de despersonalización en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022?
- ¿Cuál es la incidencia de realización personal en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1 Antecedentes internacionales

En la actualidad las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas, generan un nuevo contexto para las instituciones, que repercuten en el sistema de trabajo y su forma de organización, donde los trabajadores tienen la necesidad de adaptarse para continuar laborando. Ante tal hecho se revisaron varios trabajos de investigación.

El interés del estudio del Síndrome de Burnout se evidencia en diferentes países que determinan cifras del síndrome en los profesionales de la salud que van desde el 31% hasta un 42,2%(9).En la República del Paraguay ya se registran investigaciones que abarcan distintos enfoques para el mismo síndrome en servicios específicos, hospitales e incluso en universitarios. (Torres y Alcaraz, 2020)

Calle, (2020) Durante la pandemia de COVID-19 en Ecuador realizó un estudio denominado “Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras ecuatorianos. El estudio fue observacional de corte transversal, se trabajó con 224 médicos y enfermeras, se usó el Maslach. Los resultados mostraron que el 90% presentó Síndrome de Burnout moderado-severo, el cual se asoció de manera estadísticamente significativa a función edad y género. Los trabajadores de la salud son afectados con más frecuencia, tanto a nivel global como en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización.

Usma (2020), durante el confinamiento ha desarrollado “El estrés laboral y su incremento, con el objetivo de identificar y prevenir los factores de estrés y ansiedad dentro de la empresa, aplicando una encuesta cuantitativa, como población a encuestar tomó a los administrativos que laboran en la empresa, aplicó una encuesta de estrés laboral elaborada por el autor, como resultado obtuvo que el estrés ha provocado una variedad de afecciones físicas, mentales y emocionales en las personas; generando consecuencias negativas a las situaciones relacionadas con el trabajo, esto afectó principalmente a los trabajadores especialmente en el contexto de la pandemia, en varios estudios realizados se evidencian que durante el tiempo de confinamiento al que se ha visto expuesta la sociedad, ha aumentado el estrés laboral. (Calvo y Espinosa, 2021)

1.2.2 Antecedentes nacionales

Torrecillas, Gómez, Pérez et al. España. (2020). Abordaron el impacto emocional, en su revisión, que síndrome de burnout en los profesionales de salud es provocado por el coronavirus COVID-19, se concluye que la pandemia actual amenaza no solo con el colapso del sistema de salud, sino también de los instalados. Capacidad técnica, que pone en riesgo la salud. La integridad de los profesionales de la salud es necesaria para

el desarrollo de protocolos de atención médica no solo para el cuidado físico de todos los trabajadores de la salud, sino especialmente para la salud mental y emocional. (Benavente y Saravia, 2021)

Un estudio realizado el desgano emocional por alta demanda laboral y la fatiga que esta presenta, revelan la firmeza del paciente apto por el profesional de la salud, del cual nos menciona acerca del burnout en una investigación clínica, estas guías de la entidad son comparadas con la certeza del paciente, esto indaga la finalidad en que los trabajadores de la salud mantengan no solo una vida saludable, sino también una adecuada salud mental para la atención de los pacientes de la institución. Además del hecho que hay presencia de fatalidad de seguridad y salubridad. (Chuquillanqui y Curi, 2021)

La vida diaria, así como el ambiente de trabajo con el que las personas entran en contacto, tiene un gran impacto en el desempeño a favor o en contra de las aspiraciones de la empresa y muchas veces el estrés es ocasionado por malas coordinaciones y vínculos entre los trabajadores; sin embargo cabe mencionar, que el exceso de jornada laboral es un factor fundamental en la aparición del Síndrome de Burnout, ya que el estrés, la presión, la carga laboral, debilitan y generan descompensación anímica, esto trae consigo ausencia laboral y muchos de ellos se ausentan tanto que son suplantados por nuevo personal a cargo. (Cuestas y Espinoza, 2022)

1.2.3 Antecedentes locales

Pachari et al. (2020), en su tesis titulada: "Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19", tuvo como objetivo analizar información respecto al estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria (COVID-19); la investigación fue descriptiva; los resultados demostraron que

existe relación entre estrés laboral y desempeño laboral; la investigación concluye el estrés y desempeño laboral al estar estrechamente relacionados podrían provocar problemas de ausentismo laboral donde es necesario que la entidad realice diagnósticos y plantee estrategias para mejorar la situación de la organización y su entorno. (Chavez, 2022)

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la incidencia de cansancio emocional en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022
- Identificar la incidencia de despersonalización en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022
- Identificar la incidencia de realización personal en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Síndrome de burnout

Christina Maslach y Susan E. Jackson en 1988, definieron como un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que son ocasionados por la interrelación constante de personas en el entorno laboral. Por tanto, estas autoras describen las tres dimensiones del Burnout: cansancio o agotamiento emocional, en el sentido de desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga; despersonalización o deshumanización, que consiste en el desarrollo de aptitudes negativas hacia otras personas, sobre todo con las que se trabaja, junto a la irritabilidad y a la pérdida de motivación; y por último, falta de realización personal, es decir, actitud negativa hacia sí mismo y hacia su trabajo, con baja moral, baja productividad laboral, poca autoestima e incapacidad para soportar el estrés. (Aquia, 2018)

(Bautista, 2021) El primer caso reportado de síndrome de desgaste profesional en la literatura fue hecho por Graham Greens en 1961, en su artículo 'a Burnout case'. Luego, en 1974, el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger ideó el primer concepto de esta patología, basado en observaciones realizadas mientras trabajaba en

un hospital de rehabilitación de drogas en New York y notó que muchos de sus compañeros del equipo de trabajo, luego de más de 10 años de trabajar, comenzaban a perder gradualmente energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo.

Es un trastorno muy habitual sobre todo en el medio de salud humana y hoy en día su diagnóstico es importante. Según la OMS es un peligro laboral. Esta afección implica generalmente a profesionales que interactúan un contacto directo con los usuarios y que tienen una filosofía humanística del trabajo; pero no sólo afecta al personal que lo padece; sino que también a los usuarios que son atendidos por los que lo sufren dicha afección (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, y Suárez, 2006). (Canqui, 2020)

La conceptualización de este síndrome llamado Burnout o síndrome de desgaste ocupacional, es la respuesta que tiene el cuerpo del ser humano a las cargas y presiones laborales que tiene el empleado y que a su vez originan estrés en el mismo. (Méndez, 2021)

Actualmente es considerado como una enfermedad a nivel mundial se le denomina también síndrome de desgaste laboral, agotamiento laboral. Enfermedad que está comúnmente relacionada con profesiones donde las relaciones interpersonales se presentan de manera frecuente.

2.1.2. Dimensiones del síndrome de burnout

Agotamiento emocional

Se refiere a las acciones que demuestra un sujeto tales como la sensación de no poder

dar más de sí a nivel emocional.

Según Fernández: El agotamiento emocional es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo. En este caso no hablamos solo de excesos laborales, sino de cargar con la responsabilidad de asumir conflictos, responsabilidades o estímulos de tipo emocional o cognitivo. Al agotamiento emocional no se llega de un momento a otro. Se trata de un proceso que se incuba lentamente, hasta que hay un punto en que la persona se desploma. Ese quiebre lo sumerge en la parálisis, la depresión profunda o la enfermedad crónica. Se produce un colapso en la vida de la persona, porque literalmente ya no aguanta más. (Jinez, 2020)

Despersonalización

Hace relación a una actitud que demuestra el sujeto como estar distante ante el trabajo, hacia las personas, y entre los compañeros. De manera que se relaciona cada vez menos.

En esta etapa, se manifiestan reacciones de insensibilidad frente a las necesidades de los pacientes y los demás trabajadores, lo cual ocasiona conflictos interpersonales y aislamiento. Todos estos acontecimientos se producen como un intento de evitar posibles acercamientos desgastantes desde el punto de vista emocional por lo cual llegan a considerar a las personas como objetos. (Fuentes, 2021)

Realización personal

Se refiere a acciones que dan la sensación de hacer adecuadamente las tareas y ser competente en el trabajo. Muestra una actitud positiva. Este apartado considerado como una de las dimensiones del síndrome de burnout, es importante enfatizar, puesto que, para determinar la presencia del burnout, la realización personal se comporta en sentido

inverso a las otras dos dimensiones, por lo que se presume que a mayor grado de agotamiento emocional y despersonalización menor realización personal.

Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo, y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia: la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral. (García, 2021)

2.1.3. Desempeño laboral

Chiavenato (2000) indica que cada colaborador se esfuerza en función al valor de las recompensas prometidas y ése esfuerzo se da de acuerdo a las capacidades y habilidades que tenga y por otra parte por la idea que él tiene sobre la función laboral que debe desempeñar. Para cumplir con los objetivos establecidos por una organización es importante contar con talento humano capacitado e idóneo. Agrega, que para que se cuente con este tipo de personas competentes es importante desarrollar mecanismos idóneos para conducir, reconocer el talento humano, y orientar a los trabajadores en el proceso de su labor. (Ortiz y Palomino, 2021)

2.1.4. Dimensiones del desempeño laboral

Responsabilidad

Es el compromiso responsable y oportuno, de ejecutar íntegramente la finalidad que tiene la organización, ya sea internamente o externo, estimando las previsiones sociales, económicas y ambientales, de todos sus integrantes demostrando así el respeto que se tiene con la sociedad, con los valores éticos, por el medio ambiente, cooperando para la formación del bien común. (Calle y Carrión, 2021)

Iniciativa

Montoya (2016, como se citó en Castillo, 2019) el autor nos comenta que con la iniciativa se logra la mejora de procesos ya que se basa en la utilización de nuevas ideas de parte de los empleados, quienes se encuentran disponibles al cambio. Tienen la confianza de poder compartir sus ideas y lograr prevenir que no existan problemas a futuro y si los existieran tienen la manera de resolverlos con prontitud. (Mendoza, 2021)

Calidad de trabajo

El término “calidad de vida laboral” fue acuñado por Louis Davis en 1970, y por medio de él pretendía describir la preocupación que debía suscitar en toda organización el bienestar y la salud de todos sus empleados para que estos desempeñen óptimamente sus tareas. Actualmente dicho término incluye también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar de trabajo implicando con ello un profundo respeto por la comodidad de las personas, por su satisfacción, y por su motivación (Chiavenato, 2004). (Gómez, 2010)

Trabajo en equipo

Los resultados de las actividades laborales realizadas pueden mejorar sustancialmente si se considera el contacto directo entre los usuarios de la organización a quienes se sirve, o si pertenecen a un equipo de trabajo específico en el que se pueda realizar evaluaciones a su calidad. Chiavenato, (2008) (Mamani, 2021)

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Burnout

En el año 1970, el término burnout fue acuñado por Freudenberg, descrito como un estado de desgaste y agotamiento debido al aumento de las demandas excesivas de energía, específicamente de un segmento de trabajadores que llegaron a agotarse y fracasar en su intento. Freudenberg utilizó el término porque es la palabra más relevante para el contexto ocupacional, ya que el síndrome de burnout es más frecuente en los trabajadores dedicados a su profesión y en aquellos que desempeñan intensamente cuando se ven enfrentados ante presión y exigencias laborales. (Sanchez, 2020)

Síndrome de burnout

El síndrome de burnout se define como un factor de riesgo que afecta la calidad de vida del trabajador, de la misma forma que afecta su salud mental. Del mismo modo, es un factor que puede poner en peligro la vida de las personas que padecen, provocando pérdidas financieras a corto plazo y no lograr los objetivos establecidos (OMS 2000). (Durango y Espitia, 2022)

Desempeño

El desempeño está influenciado en gran medida por las expectativas de los trabajadores sobre su labor, sus actitudes hacia el éxito y su deseo de armonía. De tal modo que, el desempeño está relacionado con las habilidades y conocimientos que sustentan las acciones del trabajador, con el fin de reforzar los objetivos de la empresa. (p. 35). (Tamayo y Romero, 2019)

Desempeño laboral

El desempeño laboral es el resultado del comportamiento de los empleados en relación con el contenido de su puesto, trabajo, función y actividad; es un proceso pactado y/o reglamentado entre ellos y la empresa. En ese contexto, es importante asegurar la estabilidad en el empleo de los trabajadores que ingresan a las organizaciones, procurando otorgarles las ventajas más favorables, según el cargo que desempeñen. (Durango y Espitia, 2022)

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

El síndrome de burnout incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- El cansancio emocional incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022
- La despersonalización incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022
- La realización personal incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se realizó en las instalaciones de Laboratorios Bioproject SAC Puno Sede Central ubicado en el Jr. Tacna N° 344 - Barrio Central a una cuadra y media del mercado central de la ciudad de Puno, Sede Juliaca ubicado en el Jr. Loreto N° 475 - Barrio La Rinconada y Sede Ilave ubicado en el Jr. 28 de julio N° 308 Plaza de armas - Perú.

Laboratorios Bioproject SAC Puno es una institución privada que se dedica a la prestación de servicios de laboratorio clínico, se rige a la Ley N° 29459 Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. y al reglamento de la red de laboratorios de controles de calidad de medicamentos del sector salud. Este reglamento rige el funcionamiento y gestión de la red de laboratorios de control de calidad de medicamentos y afines del sector salud; el procedimiento de autorización para los Laboratorios de control de calidad para pertenecer a la red y los requisitos que deben cumplir los laboratorios autorizados para emitir informes de ensayo y certificados de análisis. mediante resolución jefatural N° 277-2012-J-OPE/INS (2012-08-16) Se aprueba el documento normativo REG-INS-026 "REGLAMENTO DE LA RED DE

LABORATORIOS DE CONTROL DE CALIDAD DE MEDICAMENTOS Y AFINES DEL SECTOR SALUD"

Laboratorios Bioproject SAC Ofrece una gama completa de servicios de laboratorio médico con miles de pruebas de rutina, pruebas especiales y de genética. En la sección búsqueda de análisis, el paciente encuentra información relacionada a las condiciones que requiere, tipo de muestra, tiempo de entrega de resultados de pruebas, y mucho más. Además, el paciente ya no tendrá que levantarse temprano, ni salir de casa en ayunas para acudir al laboratorio, tampoco tendrá que pedir permiso en el trabajo para salir a hacerse sus análisis, ni regresar por sus resultados; pensando en su bienestar y comodidad, Bioproject pone a disposición servicio de atención a domicilio, un servicio con múltiples ventajas porque considera lo valioso que es el tiempo del paciente, además puede obtener sus resultados en línea directamente visitando la página web. (<https://www.bioproject.pe>)

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

Población

La población fue constituida por un total de 25 profesionales que prestan servicios en el laboratorio clínico durante el periodo 2022, los cuales vienen laborando en diferentes áreas, a quienes se consideró como población de estudio. Se tomó como muestra al número total de la población, debido a que la población en estudio es pequeña y manejable.

Muestra

La muestra que se consideró para la investigación fue obtenida por el método no probabilístico, siendo considerada al total de la población, siendo un total de 25 profesionales que prestan servicio en el laboratorio clínico.

3.3 METODOS Y TECNICAS

La investigación fue desarrollada aplicando el enfoque cuantitativo, y el diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, y de tipo correlacional; ya que este tipo de investigación consiste en observar los fenómenos tal como se dan en el contexto natural, para posteriormente realizar su análisis. (Vasquez, 2020)

Los métodos y técnicas que se utilizaron son:

3.3.1. Método

Descriptivo: El método descriptivo tiene como propósito describir cómo se manifiesta el problema de investigación, teniendo en cuenta cada una de las dimensiones de las variables que se consideran para el estudio como son el síndrome de burnout y el desempeño laboral, lo que se aplica a todos los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC

Corte transversal: Porque en la investigación se estudió a los profesionales en un mismo momento.

Correlacional: Porque busca identificar el nivel de incidencia entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, como también la incidencia entre las dimensiones del síndrome de burnout y el desempeño laboral.

3.3.2. Técnica

Encuesta: Con esta técnica se buscó adquirir datos e información sobre la incidencia que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de todos los profesionales

que vienen laborando en Laboratorios Bioproject SAC, la cual fue aplicada a través de un formulario elaborado en google form.

Instrumento: Como instrumento de recolección de datos se realizó dos cuestionarios virtuales, el primero que establece preguntas para dar respuesta a la variable síndrome de burnout y el segundo para dar respuesta a la variable desempeño laboral, las cuales fueron validadas por la investigación.

El instrumento que se utilizó para la variable síndrome de burnout fue la escala denominado Maslach Burnout Inventory (MBI), propuesta por Cristina Maslach y Susan Jackson (1981 - 1986); esta versión utilizada fue propuesta por Aranda & Huaranca (2019); es un instrumento que genera un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. Su valoración es mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “todos los días”; asimismo, está distribuido en 3 dimensiones: Cansancio emocional valorado por los ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, Despersonalización valorado por los ítems: 5, 10, 11, 15 y 22 y Realización personal valorado por los ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. (Mamani, Mamani, y Quilla, 2021)

Escala de medición

Se consideraría una escala de valor ordinal.

Valores de referencia

DIMENSIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

El instrumento que se utilizó para la variable desempeño laboral ha sido medida en función a sus dimensiones, los mismos que han generado indicadores que serán evaluados mediante un cuestionario, considerando una escala de valor ordinal. Las dimensiones e indicadores que se han considerado son: Responsabilidad, Iniciativa, Calidad del trabajo y Trabajo en equipo. (Cortavarría, 2021b)

Escala de medición

Escala de valoración ordinal

Alto = (Del 70 al 132), Medio = (Del 52 al 69), Malo = (Del 0 al 51)

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable general

- variable independiente: Síndrome de burnout
- variable dependiente: Desempeño laboral

Variables específicas

- variable independiente: Agotamiento emocional (dimensión)
- variable dependiente: Desempeño laboral
- variable independiente: Despersonalización (dimensión)
- variable dependiente: Desempeño laboral
- variable independiente: Realización personal (dimensión)
- variable dependiente: Desempeño laboral

3.4.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V. Independiente	Percepciones que tienen los	Agotamiento	• Disminución de emociones	- Nunca - Pocas veces

Síndrome de burnout	profesionales de Laboratorios Bioproject SAC sobre cansancio emocional, despersonalización y realización personal	emocional	<ul style="list-style-type: none"> ● Pérdidas de recursos emocionales ● Síntomas físicos ● Síntomas sociales ● Expectativas de autoeficiencia ● Respeto hacia todos ● Buena comunicación ● Serenidad en el trabajo 	<p>al año</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una vez al mes o menos - Unas pocas veces al mes - Una vez a la semana - Todos los días
V. Dependiente	La manera que los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC, gestionan con eficiencia, eficacia y productividad laboral el logro de metas, subyugado a las normas básicas concertadas	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> ● Buena comunicación ● Serenidad en el trabajo ● Cumplimiento de actividades y objetivos ● Compromiso ● Mejoras en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre
Desempeño laboral		Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Solución de problemas ● Manejo de conflicto ● Participación activa ● Aportaciones constantes 	
		Iniciativa		

con
anterioridad.

Calidad de
trabajo

Trabajo en
equipo

- Acciones para logro de objetivos
- Consistencia en el trabajo
- Orden en el trabajo
- Amabilidad
- Buena comunicación
- Empatía
- Serenidad

3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Realizada la recolección de datos, se procedió a codificar, siendo procesado en el microsoft excel para la formulación de los cuadros de distribución de frecuencias y las figuras. También se utilizó el paquete estadístico SPSS en la versión 25; en donde se insertó la data del excel para desarrollar el análisis de correlación a través de la prueba estadística Rho de Spearman y de esta manera validar las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se dan a conocer los resultados de la investigación en función a la información obtenida de las variables en estudio: la primera síndrome de burnout y la segunda desempeño laboral.

La información que se presenta fue obtenida de 25 profesionales, número total de trabajadores a través de un cuestionario aplicado.

Como primera parte se presenta la información de la estadística descriptiva mediante tablas de distribución de frecuencias y figuras, que da a conocer el comportamiento de las variables de estudio.

Como segunda parte se realizó la validación de las hipótesis a través de la prueba de Rho de spearman.

4.1. RESULTADOS DE LOS ASPECTOS GENERALES

Tabla 01: Género de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	14	56.0 %	56.0 %	56.0 %
	Masculino	11	44.0 %	44.0 %	100.0 %
	Total	25	100.0 %	100.0 %	

Fuente: Cuestionario de investigación

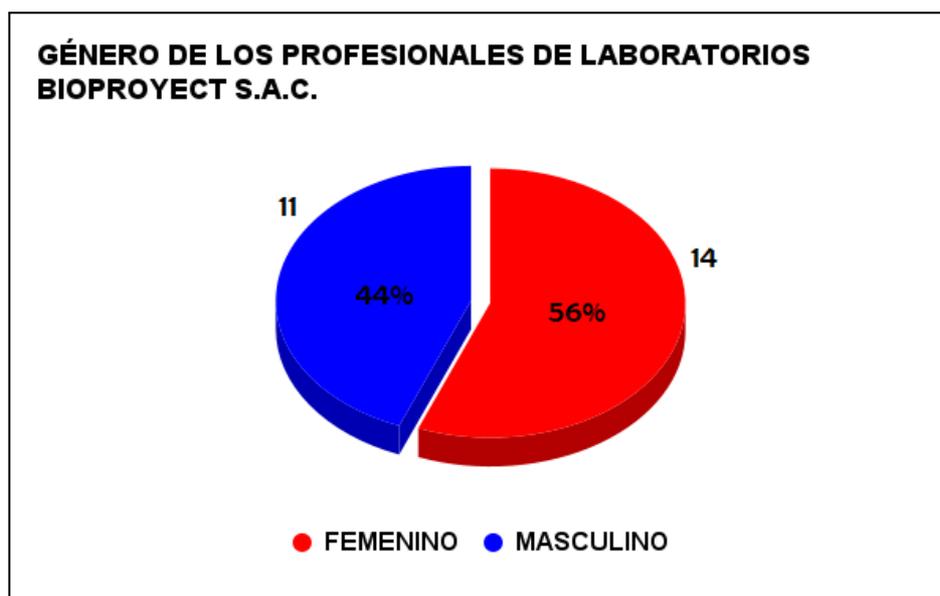


Figura 01: Género de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC

Observamos que, el total de profesionales ascienden a la cantidad de 25 quienes fueron encuestados de los cuales el 44% representa a 11 profesionales que son de género masculino y el 56% representa a 14 profesionales que son de género femenino.

Tabla 02: Ocupación de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Profesional	15	56.0 %	56.0 %	56.0 %
	Técnico	7	44.0 %	44.0 %	100.0 %
	Otros	3	00.0 %	00.0 %	
	Total	25	100.0 %	100.0 %	

Fuente: Cuestionario de investigación

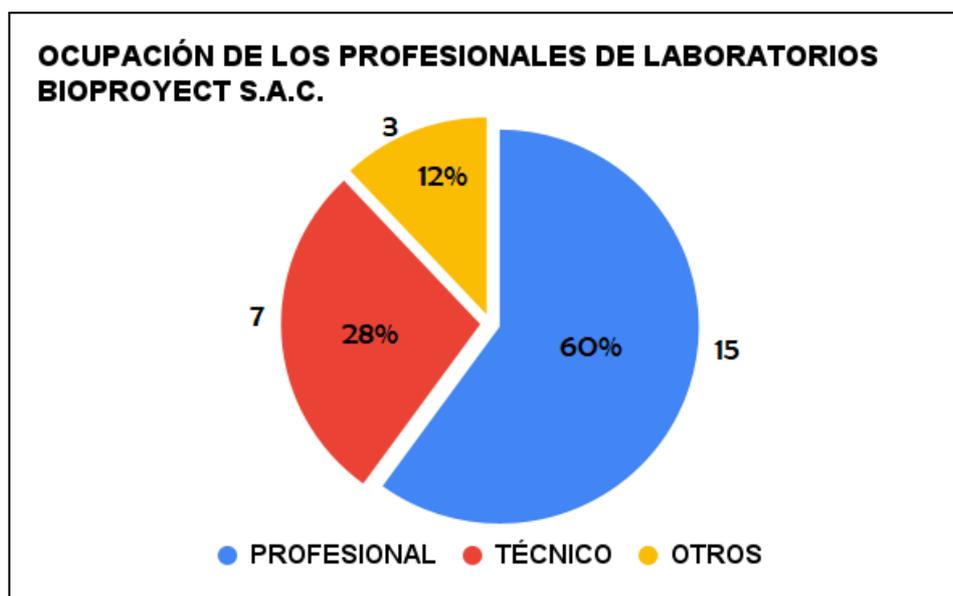


Figura 02: Ocupación de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC

Podemos apreciar del total de encuestados, que 15 trabajadores que presentan el 60% son de ocupación profesional, 7 trabajadores que representan el 28% son profesionales técnicos y 3 trabajadores que representan el 12% son de otra ocupación.

Tabla 03: Edad de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entre 21 - 25	17	68.0 %	68.0 %	68.0 %
	Entre 26 - 30	7	28.0 %	28.0 %	96.0 %
	Entre 31 - 35	1	4.0 %	4.0 %	100.0 %
	Total	25	100.0 %	100.0 %	

Fuente: Cuestionario de investigación

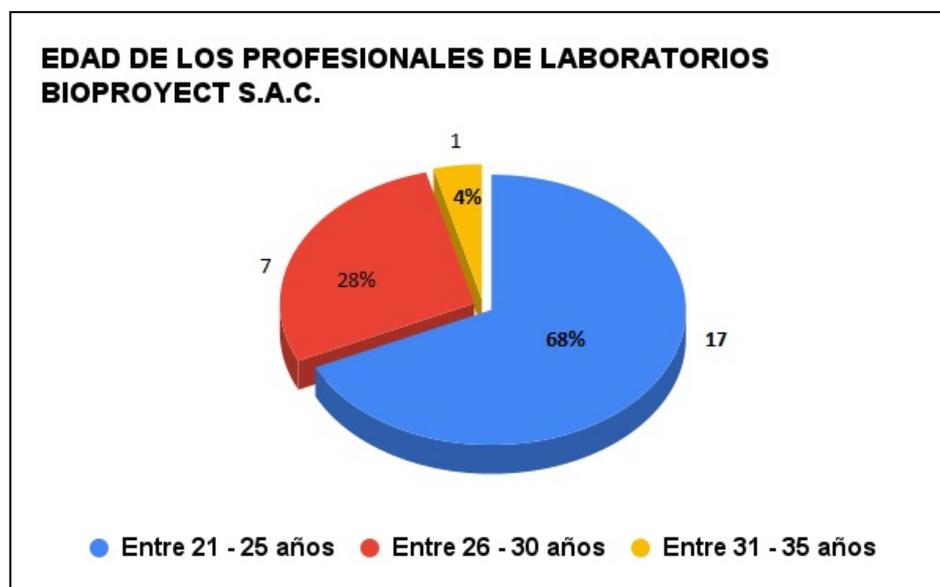


Figura 03: Edad de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC

Apreciamos que del total de encuestados, 17 trabajadores que representan el 68.0 % tienen edades entre 21 a 25 años, 7 trabajadores que representan el 28.0% tienen edades entre 26 a 30 años y finalmente sólo 1 trabajador que representa el 4% tiene edad entre 31 a 35 años de edad.

Tabla 04: Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC diagnosticados con COVID-19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	12.0 %	12.0 %	12.0 %
	Si	22	88.0 %	88.0 %	100.0 %
	Total	25	100.0 %	100.0 %	

Fuente: Cuestionario de investigación

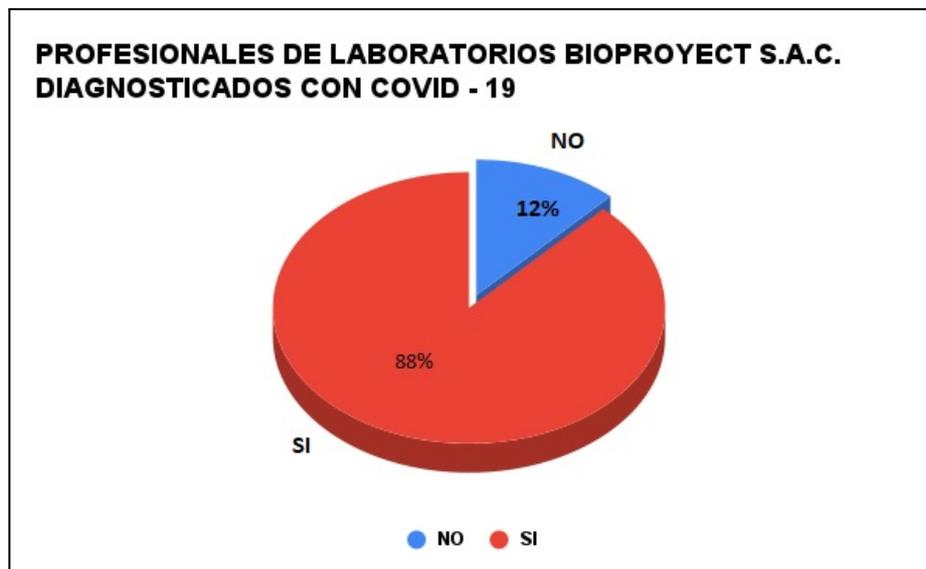


Figura 04: Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC diagnosticados con COVID-19

Podemos apreciar que del total de profesionales encuestados, 22 trabajadores de Laboratorios Bioproject SAC que representan el 88.0% fueron diagnosticados con covid-19, y 3 trabajadores que representan el 12.0% no fueron diagnosticados con covid-19.

Tabla 05: Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC que están bajo tratamiento psicológico o psiquiátrico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	25	100.0 %	100.0 %	100.0 %
	Si	0	00.0 %	00.0 %	100.0 %
Total		25	100.0 %	100.0 %	

Fuente: Cuestionario de investigación

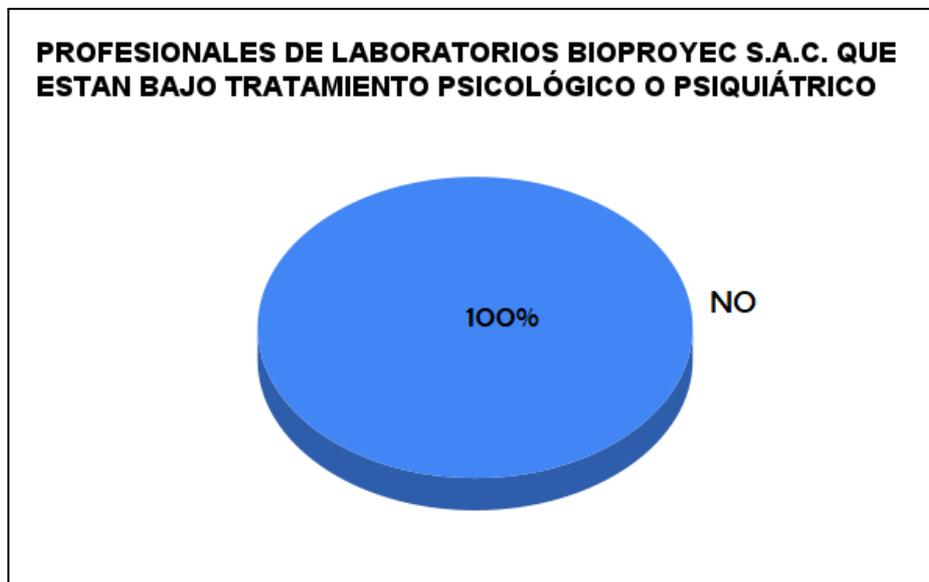


Figura 05: Profesionales de Laboratorios Bioproject SAC que están bajo tratamiento psicologico o psiquiatrico

Observamos del total de encuestados que los 25 trabajadores representan el 100% que no están bajo ningún tratamiento psicológico o psiquiátrico.

SÍNDROME DE BURNOUT

Tabla 06: Cansancio emocional

Valores de referencia		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	1	4.0 %	4.0 %	04.0 %
	Medio	4	16.0 %	16.0 %	16.0 %
	Bajo	20	80.0 %	80.0 %	80.0 %
	Total	25	100.0 %	100.0 %	

Fuente: Cuestionario de investigación



Figura 06: Cansancio emocional de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC

Observamos que del total de profesionales encuestados, sólo 1 trabajador que representa el 4% muestra un alto nivel de cansancio emocional, 4 profesionales que representa el 16% manifiesta un nivel medio de cansancio emocional y finalmente 20 profesionales que representa el 80% cuentan con un nivel bajo de cansancio emocional.

Tabla 07: Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	4	16.0 %	16.0 %	16.0 %
	Medio	2	08.0 %	08.0 %	08.0 %
	Bajo	19	76.0 %	76.0 %	76.0 %
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de investigación

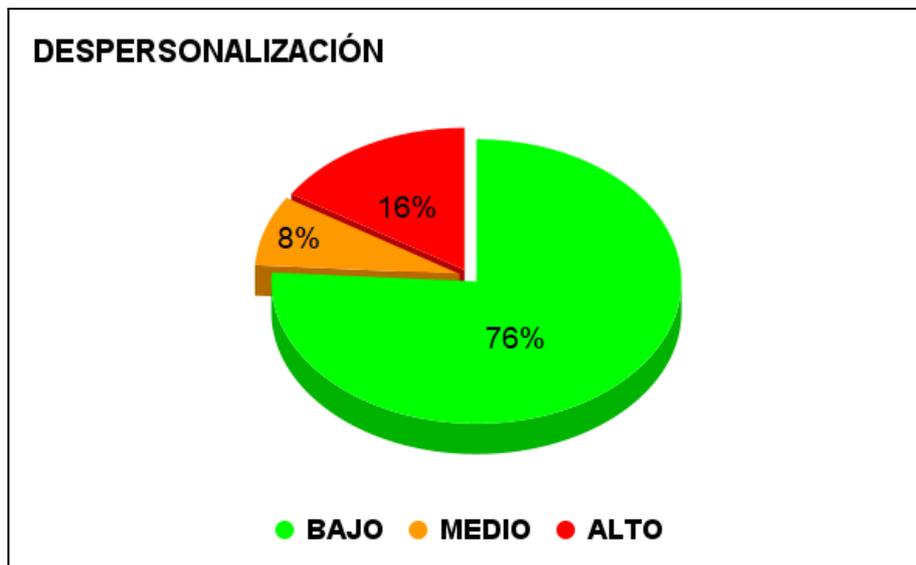


Figura 07: Despersonalización de los profesionales de Laboratorios Bioproject

SAC

Se observa que, del total de profesionales encuestados de Laboratorios Bioproject SAC 4 trabajadores que representan el 16% muestra un nivel alto de despersonalización, 2 trabajadores que representa el 8% muestra un nivel medio de despersonalización y finalmente 19 profesionales que representan el 76% manifestaron que cuentan con bajo nivel de despersonalización.

Tabla 08: Realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	12	48.0 %	48.0 %	48.0 %
	Medio	4	16.0 %	16.0 %	16.0 %
	Bajo	9	36.0 %	36.0 %	36.0 %
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de investigación

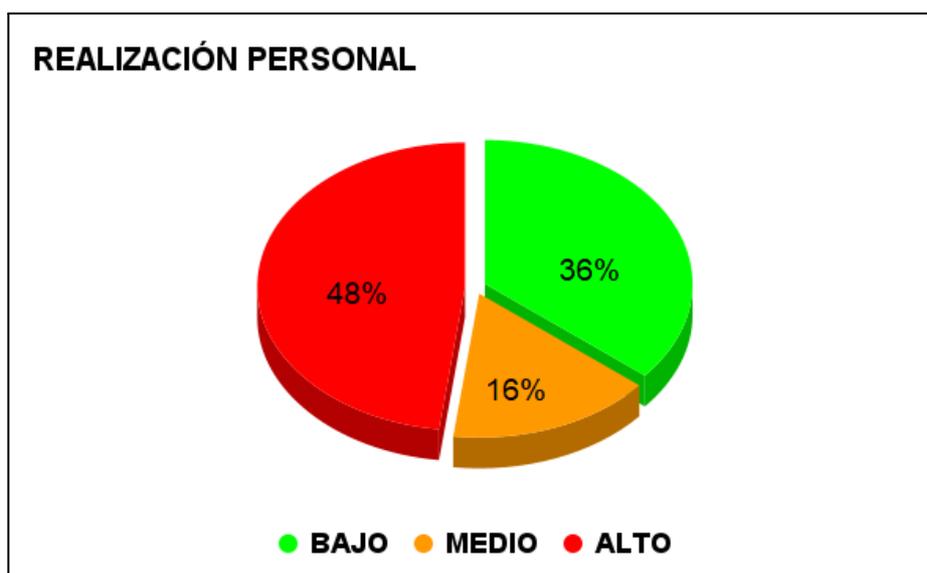


Figura 08: Realización personal de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC

Se muestra que del total de encuestados 12 trabajadores del Laboratorio Bioproject SAC que representa el 48% muestra un alto nivel de realización personal, 4 trabajadores que representa el 16% manifiesta un nivel medio de realización personal y 9 trabajadores que representan el 36% muestran un nivel bajo de realización personal.

Tabla 09: Síndrome de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	3	12.0 %	12.0 %	12.0 %
	Medio	9	36.0 %	36.0 %	36.0 %
	Bajo	13	52.0 %	52.0 %	52.0 %
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de investigación

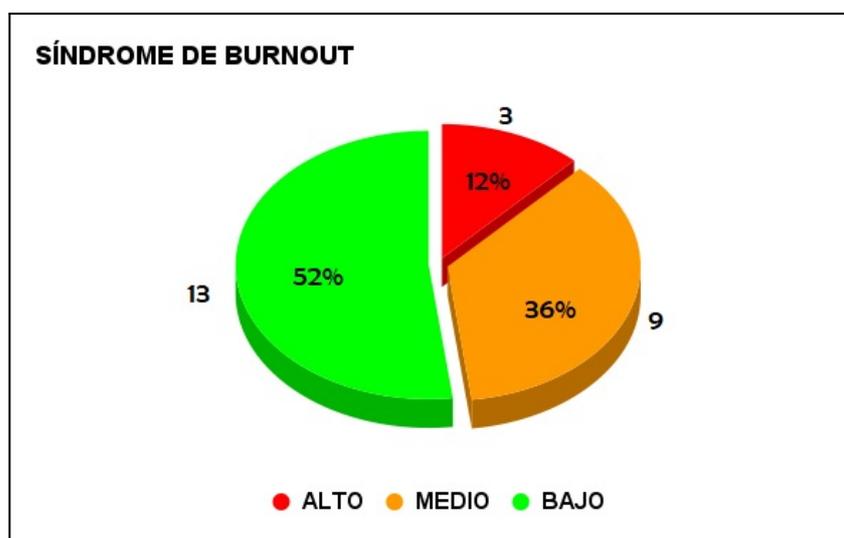


Figura 09: Síndrome de burnout de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC

Se aprecia que del total de profesionales encuestados, 3 de ellos que en porcentaje representan el 12% muestran un alto nivel de síndrome de burnout, 9 profesionales que representan el 36% manifiestan un nivel medio del síndrome de burnout, y mientras que 13 profesionales que representan el 52% cuentan con un nivel bajo de síndrome de burnout.

DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 10: Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	23	92.0 %	92.0 %	92.0 %
	Regular	2	08.0 %	08.0 %	08.0 %
	Malo	0	00.0 %	00.0 %	00.0 %
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de investigación

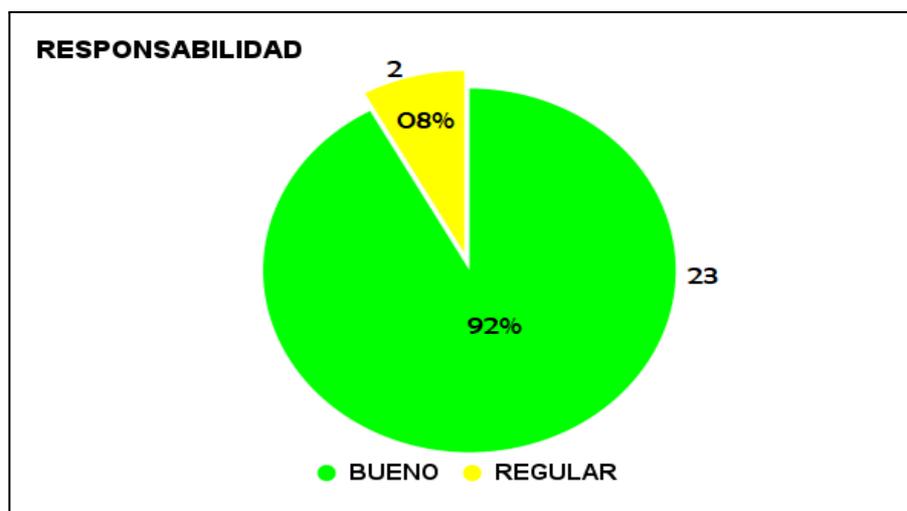


Figura 10: Responsabilidad de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC

Se aprecia que del total de profesionales encuestados, 23 trabajadores que representan el 92% son buenos en su desempeño laboral, 2 trabajadores que representan el 08% se desempeñan regularmente.

Tabla 11: Iniciativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	1	04.0 %	04.0 %	04.0 %
	Regular	23	92.0 %	92.0 %	92.0 %
	Malo	1	04.0 %	04.0 %	04.0 %
Total		25	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de investigación

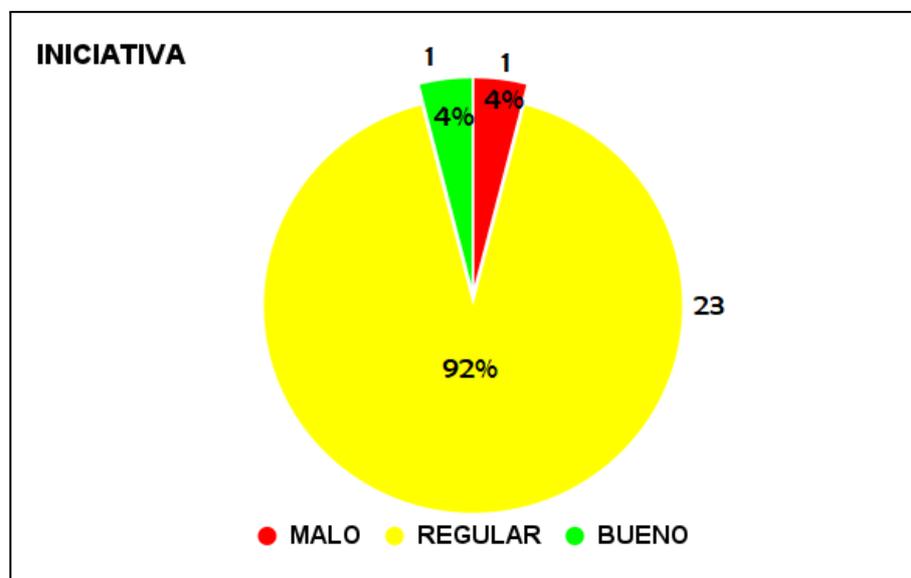


Figura 11: Iniciativa de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC

Se aprecia que del total de profesionales encuestados, 1 trabajador que representa el 4% es bueno en iniciativa, 23 trabajadores que representan el 92% brindan iniciativa regularmente, y sólo 1 trabajador que representa el 4% es malo en dar iniciativa.

Tabla 12: Calidad de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	16	64.0 %	64.0 %	64.0 %
	Regular	9	36.0 %	36.0 %	36.0 %
	Malo	0	00.0 %	00.0 %	00.0 %
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de investigación

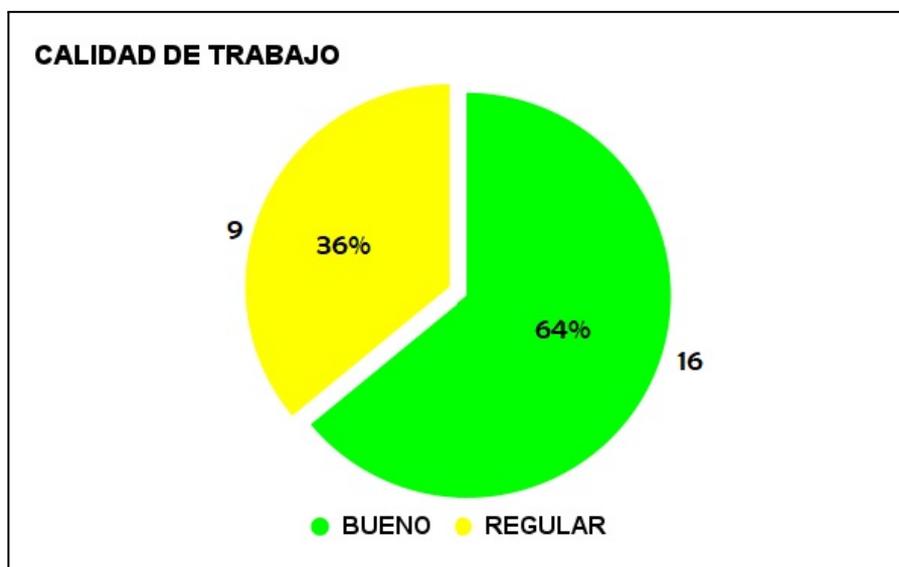


Figura 12: Calidad de trabajo de los profesionales de Laboratorios Bioproject

SAC

Se aprecia que del total de profesionales encuestados, 16 trabajadores que representan el 64% demuestran buena calidad de trabajo, y 9 trabajadores que representan el 36% demuestran regularmente su calidad de trabajo.

Tabla 13: Trabajo en Equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	19	76.0 %	76.0 %	76.0 %
	Regular	6	24.0 %	24.0 %	24.0 %
	Malo	0	00.0 %	00.0 %	00.0 %
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de investigación

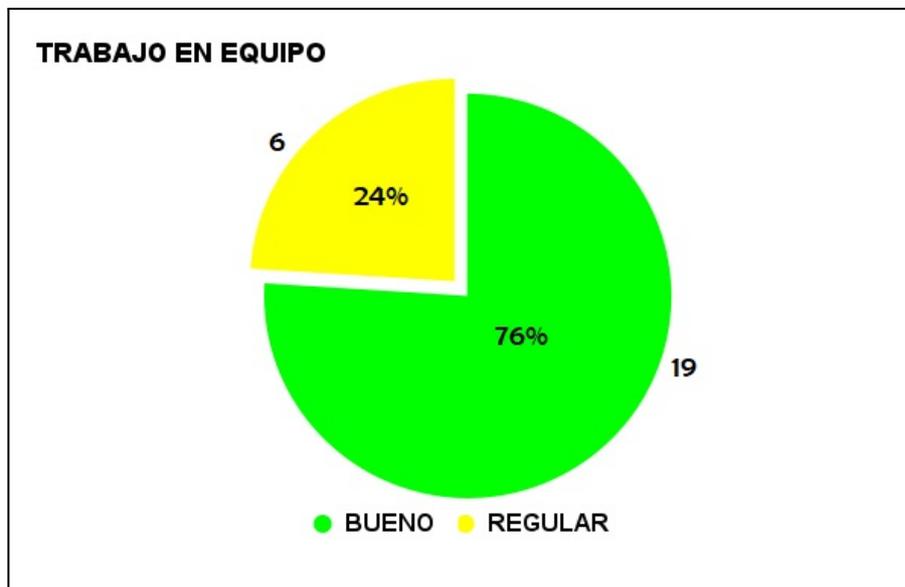


Figura 13: Trabajo en equipo de los profesionales de Laboratorios Bioproject

SAC

Se aprecia que del total de profesionales encuestados, 19 trabajadores que representan el 76% son buenos en trabajo en equipo, y 6 trabajadores que representan el 24% demuestran regularmente el trabajo en equipo.

Tabla 14: Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	25	100.0 %	100.0 %	100.0 %
	Regular	0	00.0 %	00.0 %	00.0 %
	Malo	0	00.0 %	00.0 %	00.0 %
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de investigación

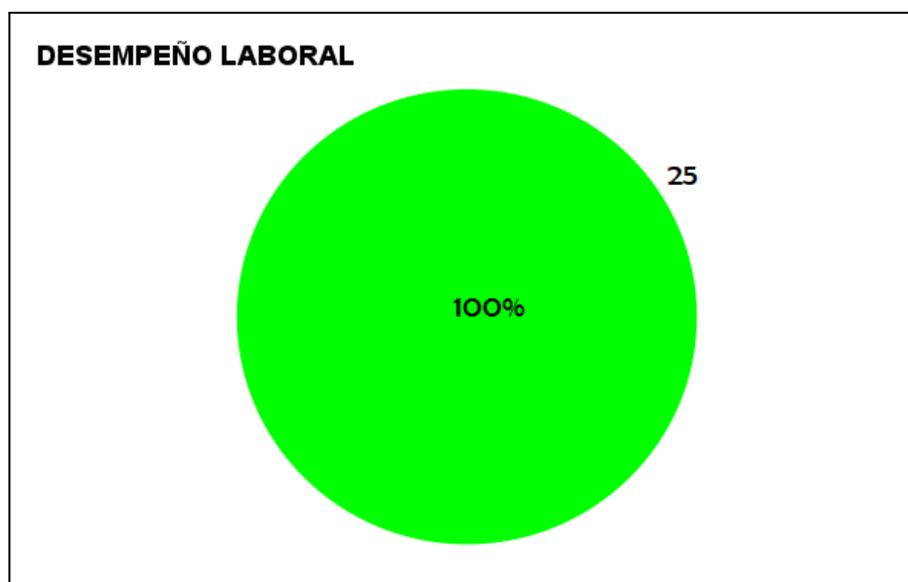


Figura 14: Desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject

SAC

Se aprecia que del total de profesionales encuestados, los 25 trabajadores que representan el 100% su desempeño laboral es bueno.

4.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Se presenta la contrastación de hipótesis a través de Rho de Spearman con nivel de significancia del 5%.

4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

Ho: El síndrome de burnout no incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022.

Ha: El síndrome de burnout incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022.

Se realizó la validación mediante la prueba estadística Rho de Spearman obteniendo el siguiente resultado que fue procesado en el paquete estadístico SPSS.

Tabla 15: Rho de Spearman síndrome de burnout * desempeño laboral

			Síndrome de Burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,476*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,476*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

Fuente: Prueba estadística Rho de Spearman

Apreciando que el valor de Rho de Spearman fue de $-.476^*$, deduciendo que existe una correlación negativa significativa y procediendo a validar la hipótesis general ya que el valor Sig. (bilateral) obteniendo es de $0,000$, siendo menor al valor de significación, por lo que se da validez a la hipótesis planteada.

4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: El cansancio emocional no incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022.

Ha: El cansancio emocional incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022.

Tabla 16: Rho de Spearman cansancio emocional * desempeño laboral

			Cansancio emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,611*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,611*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

Fuente: Prueba estadística Rho de Spearman

Apreciando que el valor de Rho de Spearman fue de $-,611^*$, deduciendo que existe una correlación negativa significativa y procediendo a validar la hipótesis general ya que el valor Sig. (bilateral) obteniendo es de $0,000$, siendo menor al valor de significación, por lo que se da validez a la hipótesis planteada.

4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: La despersonalización no incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022.

Ha: La despersonalización incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022.

Tabla 17: Rho de Spearman despersonalización * desempeño laboral

		Desempeño		
		Despersonalización		laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	-,418
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,418	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

Fuente: Prueba estadística Rho de Spearman

Apreciando en la tabla 17, que el valor de Rho de Spearman fue de $-,418$, deduciendo

que existe una correlación negativa significativa y procediendo a validar la hipótesis general ya que el valor Sig. (bilateral) obteniendo es de 0,000 siendo menor al valor de significación, por lo que se da validez a la hipótesis planteada.

4.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: La realización personal no incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022.

Ha: La realización personal incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022

Tabla 18: Rho de Spearman realización personal * desempeño laboral

			Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,443**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

Fuente: Prueba estadística Rho de Spearman

Apreciando en la tabla 18, que el valor de Rho de Spearman fue de -,443**, deduciendo que existe una correlación negativa significativa y procediendo a validar la hipótesis

general ya que el valor Sig. (bilateral) obteniendo es de 0,000, siendo menor al valor de significación de 0.05, por lo que se da validez a la hipótesis planteada.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Realizando un análisis en base a la investigación de Durango y Espitia en el año 2022 planteó como objetivo identificar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la clínica ZAYMA, en la ciudad de Montería-Córdoba, la cual fue desarrollada en una muestra experimental de 180 personas que pertenecen al área asistencial de la entidad privada prestadora del servicio de salud Clínica ZAYMA, logrando demostrar que el síndrome de burnout incide en el desempeño laboral, lo que en comparación a la presente investigación se puede indicar que los resultados fueron poco similares por lo que el síndrome de burnout incide de manera poco significativa en el desempeño laboral en los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC ya que se encontró que existe presencia mínima del síndrome de burnout teniendo como resultado que solo 3 profesionales que en porcentaje representan el 12% cumplen con la condición de padecer el síndrome de burnout mostrando un alto nivel, 9 profesionales que representan el 36% manifiestan un nivel medio del síndrome de burnout, y mientras que 13 profesionales que representan el 52% cuentan con un nivel bajo de síndrome de burnout.

En comparación a la investigación de Vasquez en el año 2020 en su objetivo planteado determinar la incidencia del Síndrome de Burnout en la calidad de vida laboral de los docentes de la I.E.E “Juan Manuel Iturregui” – Lambayeque – 2019, se evidenció un nivel de significancia menor al 0.05, por lo que se concluye que existe influencia de la variable síndrome de burnout en la calidad de vida laboral.

En comparación a la investigación de Cuestas y Espinoza en el año 2022 en el cual hace un análisis de la incidencia del síndrome de burnout en la productividad laboral de la empresa GROUP A&F SAC Trujillo – 2021, en donde se obtuvo que el 42% de los colaboradores tienen un nivel moderado, el 32% cuenta con un nivel leve y el 26% muestra un nivel severo de la variable. Lo que significa que el Síndrome de Burnout aún no está muy presente en los colaboradores de la empresa, lo que en comparación a la presente investigación se puede indicar que los resultados fueron similares por lo que la incidencia del síndrome de burnout es poco significativa en el desempeño laboral en los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC Por lo que se puede determinar que los profesionales del laboratorio clínico no presentan el síndrome, pero son propensos a padecerlo. Esto conforme a la teoría de Maslach y Jackson (1981) quienes refieren que el síndrome de burnout se produce ante situaciones de estrés emocional crónico, una actitud distante hacia las personas con las que interactúa directamente en el desarrollo de la labor y un sentimiento de incapacidad para la ejecución de las tareas.

CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo al objetivo general se determina que el síndrome de burnout incide de manera significancia menor en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022. Lo que significa que el Síndrome de Burnout aún no está muy presente en los profesionales del laboratorio clínico, puesto que el objetivo principal de Laboratorios Bioproject SAC es generar altos niveles de rentabilidad para subsistir y crecer en el tiempo, la posibilidad de que en los profesionales del laboratorio clínico no tengan el síndrome de burnout predispone a desempeñar un mejor trabajo, concentrado y dedicado por no tener preocupaciones ni distracciones que orienten a otro lado su atención. Cabe señalar que el equipo humano de trabajo es relativamente joven, lo que evidencia un adecuado desempeño profesional optimizando el trabajo el beneficio de la empresa. El rendimiento laboral es muy importante para tener mayores utilidades, ya que son directamente proporcionales, a mayor y mejor rendimiento laboral, mejor desempeño, mejor atención al público y mayores ingresos económicos, contablemente hay una relación directa porque se ve reflejado en el estado de resultados del laboratorio clínico..

Segunda: De acuerdo al primer objetivo específico, se determinó que incide de manera poco significativa la dimensión cansancio emocional; se afirma que existe presencia mínima del síndrome de burnout cuyos resultados muestran un nivel bajo en un 80% de síndrome de burnout y el desempeño laboral de los profesionales es bueno en un 92% de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022.

Tercera: De acuerdo al segundo objetivo específico, se evidencio que existe incidencia de la dimensión despersonalización de manera poco significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022.

Cuarta: De acuerdo al tercer objetivo específico, se determinó que incide de manera significativa la dimensión realización personal en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022. Si bien es cierto la mayoría de los profesionales encuestados presentan niveles altos en esta dimensión pero no se puede dejar pasar por desapercibido a profesionales que presentan niveles bajos de realización personal.

RECOMENDACIONES

Primera: Los propietarios de Laboratorios Bioproject SAC seguir fomentando las buenas relaciones sociales, promoviendo acciones de desempeño laboral, brindando más capacitaciones a los profesionales para que continúe el buen desempeño laboral por parte de todos los trabajadores manteniendo una buena salud mental, para evitar y manejar la enfermedad del síndrome de burnout, de tal modo que cuando perciban los síntomas, tomen la iniciativa de buscar ayuda para poder tratar la enfermedad. Sumado a ello emplear incentivos no monetarios (reconocimientos por buen desempeño laboral, difusión de los logros alcanzados dentro y fuera de la empresa).

Segunda: Los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC seguir desempeñándose laboralmente con fortaleza emocional, logrando de esta manera un trabajo conjunto y disciplinado en beneficio del laboratorio clínico y la satisfacción de sus pacientes. Deben conocer qué es el síndrome burnout, así como las consecuencias que genera y las estrategias para reducirlo. Tener en cuenta que las capacitaciones que reciben no solo debe estar orientada a la capacitación investigadora, sino también a cómo desarrollar recursos personales de trabajo que les permita afrontar su realidad.

Tercera: Los profesionales de Laboratorios Bioproject S.A.C que mantengan el equilibrio del buen desempeño laboral y no caigan a un estado psíquico por la demanda laboral, deben fomentar una cultura de apoyo formando grupo de autocuidado (seleccionar profesionales con facilidad de lenguas originarias e idiomas) con la responsabilidad de ayudar a los pacientes a establecer mayor confianza y mejor atención al público.

Cuarta: Los propietarios de Laboratorios Bioproject SAC que continúen brindando confianza de un buen clima laboral a sus profesionales para que se mantenga el buen desempeño laboral en beneficio, crecimiento y expansión del laboratorio clínico. Impartir talleres en los cuales los profesionales puedan aprender nuevas técnicas de innovación que les permita salir de lo rutinario y finalmente que Laboratorios Bioproject SAC se siga expandiendo dentro y fuera de la región de Puno.

BIBLIOGRAFÍA

- Aquia. (2018). Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención REDESS Azángaro, Puno-2016. Universidad Nacional del Altiplano.
- Bautista. (2021). Burnout en el profesional de enfermería, frente a la pandemia del coronavirus covid 19, Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, Hospital del Niño “Dr. Ovidio Aliaga Uria” primer semestre 2020 (PhD Thesis).
- Benavente y Saravia. (2021). SÍNDROME DE BURNOUT EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID-19 EN EL PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EMERGENCIA DEL POLICLÍNICO MILITAR DE CHORRILLOS. LIMA, 2020. Universidad Autónoma de Ica.
- Calle. (2020). NIVEL DEL SÍNDROME DE BURNOUT DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES DEL HOSPITAL MUNICIPAL BOLIVIANO HOLANDÉS, EL ALTO, GESTIÓN 2020.
- Calle y Carrión. (2021). Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital II-1 Moyobamba, 2021. Universidad César Vallejo.
- Calvo y Espinosa. (2021). Estrés laboral durante la pandemia covid-19 en los colaboradores de la Empresa Agro Frost SA, Mazo, 2021. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Canqui. (2020). Percepción de la calidad, estilos de vida y Síndrome de Burnout en estudiantes de programa de doctorado EPG–UNA-Puno. Universidad Nacional del Altiplano.
- Chavez. (2022). Estrés y desempeño laboral individual en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo-Puno en tiempos de COVID-19, 2021. Universidad

Nacional del Altiplano.

Chuquillanqui y Curi. (2021). ANÁLISIS DEL CANSANCIO EMOCIONAL, LA DESPERSONALIZACIÓN, LA REALIZACIÓN PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DEL SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA MINSA 2021. Universidad Autónoma de Ica.

Cortavarría. (2021a). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud del hospital I Naylamp, en el contexto Covid-19, Chiclayo. Universidad César Vallejo.

Cortavarría. (2021b). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud del hospital I Naylamp, en el contexto Covid-19, Chiclayo. Universidad César Vallejo.

Cuestas, K., y Espinoza, W. (2022). Incidencia del Síndrome de Burnout en la productividad laboral de la empresa GROUP A&F SAC Trujillo–2022. Universidad César Vallejo.

Durango, N., y Espitia, D. (2022). Incidencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la clínica Zayma de Montería. Facultad de Ingeniería.

Erquicia, Valls, Barja, Gil, Leal, Schmidt, ... Vega. (2020). Impacto emocional de la pandemia de Covid-19 en los trabajadores sanitarios de uno de los focos de contagio más importantes de Europa. Medicina clínica, 155(10), 434-440.

Fuentes. (2021). Relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en el contexto de la pandemia global COVID-19 en cirujanos dentistas en consulta privada de la ciudad de Puno-2020. Universidad Nacional del Altiplano.

García. (2021). Síndrome de Burnout en los docentes durante las clases virtuales del

- Ceba Andrés Avelino Cáceres distrito El Agustino Lima, 2021. Universidad Nacional del Altiplano.
- Gómez. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá-Colombia.
- Gomez y Julca. (2021). Síndrome de burnout en tiempos de COVID 19 del personal de salud microred Churin–Oyon, 2021. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- https://www.google.com/maps/place/BioProyect+Laboratorio+Clinico+-+Puno/@-15.8389581,-70.025988,3a,75y/data=!3m8!1e2!3m6!1sAF1QipP4cbEigf_wHCL6_ejbE9DWxdQxBBLhZBECsIOx!2e10!3e12!6shttps:%2F%2Fih5.googleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipP4cbEigf_wHCL6_ejbE9DWxdQxBBLhZBECsIOx%3Dw86-h86-k-no!7i1208!8i1200!4m5!3m4!1s0x915d6981d92357fb:0x1965aa9275f1a443!8m2!3d-15.8389876!4d-70.026119
- Jinez. (2020). Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno–2019. Universidad Nacional del Altiplano.
- Laurente. (2021). Estrés laboral y satisfacción laboral en personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2020. Universidad Nacional del Altiplano.
- Lopez, Díaz, Dávila, y Olivares. (2020). Me preparo para ayudar: Respuesta de escuelas de medicina y ciencias de la salud ante COVID-19. Investigación en Educación Médica, (35), 85-95. <https://doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2020.35.20230>
- Mamani. (2021). RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN DE PUNO, 2021. Universidad Autónoma de Ica.
- Mamani, M., Mamani, J., y Quilla, N. (2021). Niveles del Síndrome de Burnout en los

- maestros del nivel inicial del sector público y privado de la UGEL San Román-Juliaca durante el COVID-19, 2021. Universidad Peruana Unión.
- Méndez. (2021). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, servicio de emergencia, Hospital de Emergencias Grau, 2020. Universidad César Vallejo.
- Mendoza. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de una empresa de capacitación del Perú, Lima 2021. Universidad Peruana de las Américas.
- Ortiz. (2021). Prevalencia y factores asociados a síndrome de Burnout en residentes del Hospital regional Honorio Delgado Espinoza en el contexto de pandemia por COVID 19. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Ortiz y Palomino. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores de Call Center en Contexto de Pandemia, Lima 2021. Universidad César Vallejo.
- Sanchez. (2020). Síndrome de burnout en docentes de una institución educativa nacional de La Victoria, septiembre a diciembre, 2019. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Sutta. (2021). Prevalencia del síndrome de Burnout y factores asociados en médicos asistentes del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega-Abancay 2021. Universidad Nacional del Altiplano.
- Tamayo, Ñ., y Romero, C. (2019). TESIS El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero—Agosto 2018.
- Torres y Alcaraz. (2020). Síndrome de Burnout en médicos residentes de un hospital público de la ciudad de Aregua en el año 2020. Medicina Clínica y Social, 4(3), 98-103. <https://doi.org/10.52379/mcs.v4i3.151>
- Turpo. (2022). Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería en tiempos de

COVID 19, en el Hospital Manuel Nuñez Butrón Puno-2021. Universidad Nacional del Altiplano.

Urgilés, S. (2020). Síndrome de burnout en el personal de salud que trabaja en la unidad de terapia intensiva durante la pandemia covid-19 en un hospital de Quito.

Vasquez, J. (2020). Síndrome de burnout y su incidencia en la calidad de vida laboral de los docentes de la IEE Juan Manuel Iturregui–Lambayeque–2019. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

ANEXO

ANEXO 01 : MATRIZ DE CONSISTENCIA
TÍTULO: SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LABORATORIOS
BIOPROYECT SAC EN EL CONTEXTO DE COVID-19, PUNO 2022

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El síndrome de burnout incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Síndrome de burnout</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Descriptivo y de corte transversal</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>No experimental</p>	<p>Población</p> <p>Está constituida por un total de 25 profesionales que laboran en Laboratorios Bioproject SAC Puno</p> <p>Muestra:</p> <p>Se consideró como muestra a toda la población, aplicando la encuesta a cada uno de los 25 profesionales de Laboratorios Bioproject SAC Puno</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la incidencia de cansancio emocional en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar la incidencia de cansancio emocional en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>El cansancio emocional incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022</p>	<p>Variable Dependiente:</p> <p>Desempeño laboral</p>		
<p>¿Cuál es la incidencia de despersonalización en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022?</p>	<p>Identificar la incidencia de despersonalización en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022</p>	<p>La despersonalización incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022</p>			
<p>¿Cuál es la incidencia de realización personal en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022?</p>	<p>Identificar la incidencia de realización personal en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022</p>	<p>La realización personal incide de manera significativa en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022</p>			

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Distinguido Colaborador:

El presente cuestionario es parte de la investigación, que tiene por finalidad evaluar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los profesionales de Laboratorios Bioproject SAC en el contexto de COVID-19, Puno 2022. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, le agradecemos ser lo más sincera posible.

Datos

Edad _____ Género (F) (M)

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Otros ()

Para evaluar las variables, marque con una (x) en el casillero correspondiente según la siguiente escala.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

Nº	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT								
	Agotamiento emocional	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a mi jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa							
5	Siento que mi trabajo me está desgastando							

6	Me siento frustrado(a) por mi trabajo							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
8	Siento que trabajar en contacto directo con personas me cansa							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
	Despersonalización	0	1	2	3	4	5	6
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
11	Siento que me he vuelto más duro con los pacientes							
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
13	Siento que realmente no me importa lo que ocurra a mis pacientes							
14	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas							
	Realización personal	0	1	2	3	4	5	6
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los pacientes a través de mi trabajo							
18	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo							
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
20	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo							
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
Responsabilidad		1	2	3	4	5
1	Aporta dentro de su trabajo con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña dentro del laboratorio					
2	Dentro del laboratorio con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos del laboratorio					
3	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas dentro del laboratorio					
4	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto al laboratorio y compañeros					
5	Siempre cumple con las normas generales y específicas dentro del laboratorio					
6	Tiene excelente nivel de planificación y aprovecha al máximo los recursos del laboratorio					
7	Utiliza correctamente los recursos del laboratorio					
Iniciativa		1	2	3	4	5
8	Asigna tareas con instrucciones claras, precisas y evalúa continuamente los avances y logros del personal del laboratorio					
9	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo dentro del laboratorio					
10	Se apega a la rutina del trabajo y pocas veces logra					

	los objetivos del laboratorio					
11	Carece de iniciativa propia					
12	Necesita órdenes para comenzar sus labores y lograr sus objetivos dentro del laboratorio					
13	Por lo general se apega siempre a la ruta establecida del laboratorio					
14	Genera nuevas soluciones ante problemas de trabajo con originalidad dentro del laboratorio					
	Calidad de trabajo	1	2	3	4	5
15	Realiza de manera excelente su trabajo y excepcionalmente, cometo errores dentro del laboratorio					
16	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error dentro de sus funciones encomendadas por el laboratorio					
17	No necesita de supervisiones rutinarias para el correcto desempeño de su trabajo dentro del laboratorio					
18	Cumple los trabajos en el tiempo establecido por el laboratorio					
19	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos o funciones encomendadas dentro del laboratorio					
20	Entrega sus trabajos antes del plazo establecido por el laboratorio					
	Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
21	Muestra amabilidad con todos sus compañeros y pacientes dentro del laboratorio					
22	Facilita la comunicación generando un ambiente de franqueza y serenidad dentro del laboratorio					
23	Muestra respeto hacia todos sus compañeros y pacientes dentro del laboratorio					
24	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales con sus compañeros y pacientes en todo momento					

	dentro del laboratorio					
25	Generalmente no muestra preocupación, ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo dentro del laboratorio					
26	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona queja y conflictos constantes dentro del laboratorio					
27	Muestra compromiso con sus compañeros y con el laboratorio					
28	Muestra empatía con sus compañeros y pacientes dentro del laboratorio					

ANEXO 03: APLICACIÓN DE ENCUESTA VIRTUAL



Sección 1 de 3

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Beatriz Sánchez Huamán, tesista de la Facultad de Ciencias de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Privada San Carlos - Puno.

La meta de este estudio es determinar LA INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LABORATORIOS BIOPROYECT S.A.C. EN EL CONTEXTO DE COVID - 19, PUNO.

Tomará aproximadamente de 10 a 15 minutos de su tiempo.

Desde ya le agradecemos su participación

Ac
Ve a

ANEXO 04: APLICACIÓN DE ENCUESTA VIRTUAL - SÍNDROME DE BURNOUT

Sección 2 de 3

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT ✕ ⋮

Lea cuidadosamente el siguiente cuestionario y señale honestamente la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con la que se siente más identificado(a) con los enunciados que se muestran a continuación:

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

Agotamiento Emocional

	0	1	2	3	4	5	6
Me siento ...	<input type="checkbox"/>						
Cuando te...	<input type="checkbox"/>						
Cuando m...	<input type="checkbox"/>						

Acti
Vea

ANEXO 05: APLICACIÓN DE ENCUESTA VIRTUAL - DESEMPEÑO LABORAL

Sección 3 de 3

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL ✕ ⋮

Lea cuidadosamente el siguiente cuestionario y señale honestamente la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con la que se siente más identificado(a) con los enunciados que se muestran a continuación:

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

Responsabilidad

	1	2	3	4	5
Aporta dentro ...	<input type="checkbox"/>				
Dentro del labo...	<input type="checkbox"/>				
Cumple con re...	<input type="checkbox"/>				
Sabe usar la in	<input type="checkbox"/>				

ANEXO 06: FICHA RUC DE LABORATORIOS BIOPROYECT SAC

09/22, 9:47 Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)



FICHA RUC : 20602006710
LABORATORIOS BIOPROYECT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
 Número de Transacción : 51838229
 CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : LABORATORIOS BIOPROYECT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
 Tipo de Contribuyente : 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
 Fecha de Inscripción : 30/03/2017
 Fecha de Inicio de Actividades : 30/03/2017
 Estado del Contribuyente : ACTIVO
 Dependencia SUNAT : 0213 - O.Z.JULIACA-MEPECO
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
 Emisor electrónico desde : 08/07/2017
 Comprobantes electrónicos : FACTURA (desde 08/07/2017),BOLETA (desde 17/03/2020), (desde 28/10/2021)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : -
 Tipo de Representación : -
 Actividad Económica Principal : 8690 - OTRAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE LA SALUD HUMANA
 Actividad Económica Secundaria 1 : -
 Actividad Económica Secundaria 2 : -
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL
 Sistema de Contabilidad : MANUAL
 Código de Profesión / Oficio : -
 Actividad de Comercio Exterior : SIN ACTIVIDAD
 Número Fax : -
 Teléfono Fijo 1 : -
 Teléfono Fijo 2 : -
 Teléfono Móvil 1 : 51 - 998818005
 Teléfono Móvil 2 : - 953292882
 Correo Electrónico 1 : gg.bioproject@gmail.com
 Correo Electrónico 2 : sg.bioproject@gmail.com

Domicilio Fiscal

Actividad Economica : 8690 - OTRAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE LA SALUD HUMANA
 Departamento : PUNO
 Provincia : PUNO
 Distrito : PUNO
 Tipo y Nombre Zona : URB. CENTRO
 Tipo y Nombre Via : JR. TACNA
 Nro : 344
 Km : -
 Hz : -
 Lote : -
 Dpto : -
 Interior : -
 Otras Referencias : A CUADRA Y MEDIA DEL MERCADO CENTRAL
 Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : ALQUILADO

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 17/03/2017
 Número de Partida Registral : 11145705
 Tomo/Ficha : -
 Folio : -
 Asiento : -
 Origen del Capital : NACIONAL
 País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración		Hasta
			Desde	Hasta	
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	30/03/2017	-	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/12/2017	-	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/05/2021	-	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/03/2021	-	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/03/2021	-	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -70208257	ROSSEL BERNEDO LUIS JHORDAN	GERENTE GENERAL	29/03/1993	17/03/2017	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	JR. ANCASH 320	PUNO PUNO PUNO	21 - -	jordanrosel@hotmail.com	

Otras Personas Vinculadas

https://e-menu.sunat.gob.pe/di-fi-itmenu/MenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion="" 1/2

9/9/22, 8:47 Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -66471024	CCAMAPAZA ALMANZA YESENIA	SOCIO	23/01/1989	17/03/2017	-	33.333000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---		-	
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -70208257	ROSSEL BERNEDO LUIS JHORDAN	SOCIO	29/03/1993	17/03/2017	-	33.333000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---		-	
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -71040269	ZAFANA QUESPE RONAL REYNALDO	SOCIO	28/08/1992	17/03/2017	-	33.333000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---		-	

Establecimientos Anexos						
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0002	SUCURSAL	-	PUNO PUNO PUNO	---- PUNO CAL. MOQUEGUA 193	-	ALQUILADO
0003	SUCURSAL	-	PUNO SAN ROMAN JULIACA	URB. LA RINCONADA 3R. LORETO 475	FRENTE A LA ESCUELA DE POSTGRADO - UANCV	ALQUILADO
0004	SUCURSAL	-	PUNO EL COLLAD ILAVE	BAR. CERCADO 3R. 28 DE JULIO 308 Int 2	EN LA PLAZA DE ARMAS DE ILAVE	ALQUILADO

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.
 Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT
 Fecha:09/09/2022
 Hora:08:48

<https://e-menu.sunat.gob.pe/d-i-htmenu/MenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion=>

2/2