



UNIVERSIDAD DE HUANUCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



“RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE DESGASTE LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD - HUÁNUCO, 2016”

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

ELABORADO POR

Bach. SILVA EGOAVIL, Celia María

DOCENTE ASESOR

ARDILA ROMERO, Yuli Lorena

HUANUCO – PERU

DICIEMBRE, 2016



ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las quince horas del día veinte del mes de Diciembre del año Dos Mil Dieciséis, se reunieron en el Auditorio de la Ciudad La Esperanza de la Universidad de Huánuco, de esa ciudad, los Miembros del Jurado, designados por Resolución N° 2143 -2016-D-FCS-UDH, de fecha 19 de Diciembre del 2016 y, al amparo de la Ley Universitaria N° 30220, Resolución N° 466-2016-R-UDH de fecha 23/MAY/16 Capítulo V Artículo 44° y 45° del Reglamento de Grados y Títulos para evaluar la Tesis intitulada: **"RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE DESGASTE LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD - HUÁNUCO, 2016"**; presentado por la Bachiller Celia María SILVA EGOAVIL; para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.

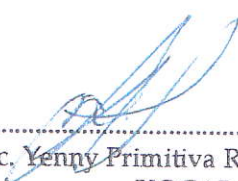
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobada, por Unanimidad con el calificativo cuantitativo de 4.1 y cualitativo de Superior (Art. 54)

Siendo las 5:00 pm horas del día, se dio por concluido el acto académico, firmando para constancia los miembros del Jurado.


Psic. Jenaro Segundo Ramírez Vela
PRESIDENTE


Psic. Beddy Kalondi Trujillo Bashi
SECRETARIA


Psic. Yenny Primitiva Rojas Pardo
VOCAL

ÍNDICE

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- 1.1 Descripción del Problema
- 1.2 Formulación del Problema
 - 1.2.1 Problema General
 - 1.2.2 Problemas Específicos
- 1.3 Justificación e Importancia de la Investigación
- 1.4 Objetivos de la Investigación
 - 1.4.1. Objetivo General
 - 1.4.2. Objetivos Específicos
- 1.5 Viabilidad o Factibilidad
- 1.6 Limitaciones

II. MARCO TEÓRICO

- 2.1 Antecedentes (internacional, nacional y regional)
- 2.2. Bases Teóricas Científicas
- 2.3. Hipótesis
 - 2.3.1 Hipótesis General
 - 2.3.2 Hipótesis Especifico
- 2.4. Variables Dimensiones e Indicadores (Operacionalización)
- 2.5. Definición de Términos-conceptos

III. MARCO METODOLOGICO

- 3.1.Método y Diseño de Investigación
- 3.2.Tipo y Nivel de Investigación
- 3.3.Población y Muestra
- 3.4.Técnicas, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos
- 3.5.Procesamiento y Presentación de Datos

IV.- ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y PRESUPUESTALES

4.1 Cronograma de Actividades

4.2. Recursos (humanos, materiales y financieros):

V. BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

- a.** Matriz de Consistencia
- b.** Matriz Experimental (opcional)
- c.** Instrumentos de Investigación (incluir ficha de juicio de expertos)

DEDICATORIA

A los seres que más amo en este mundo: a mis hijos, porque creyeron en mí, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ellos, hoy puedo ver alcanzar una de mis metas, y por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más y así poder luchar para que la vida me depare un futuro mejor.

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso, que me ha dado el don de la vida y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis hijos, por ser los mejores y por brindarme todo su amor, apoyo incondicional en mi proceso de formación profesional.

A mis amigas, por estar siempre conmigo y porque son lo mejor que me pudo pasar al conocerlas y por compartir juntas una razón en común; en ustedes conocí el significado de una verdadera amistad.

A mi asesor y supervisor, quienes, con sus consejos y valiosas aportaciones, me ayudaron a crecer como persona y como futura profesional, brindándome incondicionalmente sus conocimientos que me permitió ir descubriendo las bondades de esta profesión.

A mis profesores, por sus consejos y por compartir desinteresadamente sus conocimientos y experiencias, enseñándome a ser mejor en lo personal y profesional.

A la universidad de Huánuco por permitirme ser parte de esta familia universitaria.

A todos ustedes gracias.

RESUMEN

El estudio de la investigación se hizo con el objetivo de determinar la relación que existe entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la Red de Salud – Huánuco, 2016. Para el presente estudio se utilizó el método de investigación no experimental, con el de diseño descriptivo correlacional, tipo de investigación básico y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 68 trabajadores de la Red de Salud. El instrumento utilizado fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. De las cuales se llegaron a resultados generales de: $\chi^2 = 5.99$ G1=2; p=0.06 aceptando la H_0 , donde afirma: Existe relación significativa entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco. Por tanto, se llegaron a conclusiones: Un 60.3% de trabajadores de la Red de Salud estudiados presentaron nivel bajo de desgaste laboral en la dimensión agotamiento emocional, el 85.3% nivel bajo de desgaste laboral en la dimensión despersonalización, el 70.6% nivel alto de desgaste laboral y un porcentaje general de 50% con nivel bajo de desgaste laboral en relación a un 79.4% que presentaron adecuado desempeño laboral.

Palabra Clave: Desgaste laboral, desempeño de los trabajadores.

SUMMARY

The research study was done in order to determine the relationship between burnout and performance of workers Health Network - Huanuco, 2016. To study I use the method of non-experimental research, with design correlate description, type of basic research and descriptive level. The sample consisted of 68 workers Health Network. The instrument used was the questionnaire Maslach Burnout Inventory. Which they were reached general results: $\chi^2 = 5.99$ $G1 = 2$; $p = 0.06$ accepting H_1 , where he says: There is significant relationship between burnout and performance of workers Huanuco Health Network. So they came to conclusions: A 60.3% of workers Health Network studied presented low burnout in emotional exhaustion dimension, 85.3% low level of burnout in the depersonalization dimension, 70.6% high wear labor and an overall percentage of 50% with low burnout compared to 79.4% who presented adequate job performance.

Keyword: Work Wear, worker performance.

CAPÍTULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

En la actualidad según la Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud (MINSA), estamos en un mundo globalizado en la cual existe un crecimiento de los mercados con nuevas innovaciones, exigencias, retos en el mercado laboral que existe trabajadores competentes para responder a situaciones imprevisibles y para tomar decisiones rápidas y eficaces. En este contexto, tal como refiere Fernández, Betanzos, Hernández el ejercicio del desempeño profesional de la salud se ha transformado por la modernización, los cambios de la tecnología y por nuevas formas de trabajo y administración basadas en la calidad de la atención del usuario.

El desgaste laboral es la sensación de alteración del equilibrio que percibe la persona frente a la actividad productiva, por lo tanto, se trata de un estado que puede describirse a través de diversos niveles, y cuando llegue a establecerse como un estado crónico de fatiga se estaría hablando de la presencia del Síndrome de Burnout; este último definido por Freudemberger en 1974. Este síndrome ha sido ampliamente evaluado en el campo de la salud y de la educación, encontrándose hasta el momento un incipiente desarrollo en el sector industrial y comercial. (Freudemberger, 1974).¹

Por otra parte, la fatiga o desgaste laboral es una manifestación tanto física como Psicológica que interfiere con las actividades habituales, tanto laborales como personales y que actualmente se relacionan con enfermedades ocupacionales que obstaculizan la realización del trabajo, de profesionales de diversas ramas, se asocia tanto a las habilidades como a características propias del individuo, al grado de presión al que está sometido para la toma de decisiones, a la estructura organizacional, a la sinergia presente entre compañeros de trabajo, y a la capacidad que desarrolle el trabajador para el

¹ Freidemberger. H.J. The high cost of high achivevement. Nueva Yourk; Coubleday 2011; (1) 49-89.

control de las situaciones, entre otros. Elementos que en conjunto marcan la pauta del desempeño y repercuten directamente en los niveles de productividad.

El término síndrome, de acuerdo con Balseiro (2005)² es un grupo de síntomas y signos que, al tomarse en conjunto reflejan características de una enfermedad o lesión. Este concepto referido al mundo laboral, se asocia a un conjunto de manifestaciones fisiológicas, conductuales, psicológicas y laborales que dan idea a un padecimiento por actividades profesionales, afectando así a la salud de los trabajadores de diversas ramas. El primer actor en delimitar el síndrome de Burnout desde la perspectiva clínica como un problema de salud vinculado al ejercicio de la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la presentación de servicios, los cuales se vuelven menos sensibles, poco comprensivos e incluso agresivos, manteniendo un trato distanciado y clínico hacia sus clientes.

El Burnout bajo la perspectiva de Freudenberg (1974) se centra en temas de salud mental, definiéndolo como “un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador y que implican una sensación de fracaso, entre otras cosas por la persistencia en plantearse metas inalcanzables siendo una de las posibles formas de desarrollo de estrés laboral pero no la única.”

Desde la perspectiva psicosocial Cristina Maslach (1977)³ utilizo el mismo término para describir un proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés clínico que se da entre los profesionales de servicio o ayuda a personas, como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico, presentando agotamiento físico o psicológico o ambos; una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento inadecuado a las tareas que se han de realizar; dando lugar a la definición más conocida como el Burnout “es un síndrome de agotamiento emocional,

² Balseiro, (2005)

³ Cristina Maslach (1977)

despersonalización, y baja de realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.

En tanto la preocupación los organismos internacionales han dado siempre una gran importancia al desempeño laboral de los trabajadores en el campo de la salud y se han pronunciado sobre sus conocimiento y funciones.

En este sentido Bautista, Jhoana, (2012)⁴ menciona que la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), consideran que el trabajador de salud debe contener una serie de conocimientos para que pueda realizar lo que corresponde dentro de los servicios de salud.

El desempeño laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes y obligaciones frente a un puesto de trabajo, de este modo, el ritmo acelerado de trabajo compromete el desempeño de las tareas que eliminan la responsabilidad de relaciones y especialmente, causa el desgaste físico y mental de los trabajadores.

El desgaste laboral y el desempeño en trabajadores de salud es el componente básico e individual, teniendo como principales fuentes la sobre-carga de trabajo físico y emocional en el individuo. Además, las consecuencias no terminan cuando las personas dejan el trabajo, por el contrario, afectan a su vida privada, pues las actitudes cínicas o negativas impactan fuertemente sobre su familia y amigos.

Finalmente, el desempeño del trabajador y el desgaste laboral van de la mano, es necesario conocer la calidad de atención y efectividad laboral que ofrece la Red de Salud Huánuco a sus usuarios. En el presente trabajo de investigación se pretende analizar la relación que existe entre el desgaste laboral y el desempeño del trabajador de salud, de esta manera promover, prevenir, mejorar y restaurar la salud a lo largo del ciclo vital.

⁴ Bautista Joanna, (2012) Servicio de Salud. OMS – Consejo Internacional de Enfermería – O.S.T.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2016?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿De qué manera se relaciona el desgaste laboral en la dimensión de agotamiento emocional con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2016?
- ¿De qué manera se relaciona el desgaste laboral en la dimensión de la despersonalización en el desempeño en los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2016?
- ¿De qué manera se relaciona el desgaste laboral en la dimensión de realización personal con el desempeño en los trabajadores de la Red de Salud Huánuco?

1.3. Justificación e importancia de la investigación.

La investigación se justifica por las siguientes razones:

A Nivel Teórico: La presente investigación se justifica por el modelo de las determinantes de la salud que repercute en su desempeño profesional trabajador tanto en su salud física y mental. Esta situación se debe al espacio pequeño, falta de personal, exceso de trabajo y poco tiempo para realizarlo. Esta sobrecarga laboral trae consigo ansiedad, depresión y desmotivación, la cual afecta a la productividad de la institución.

Por lo tanto, la presente investigación servirá para disponer de información válida, para identificar a tiempo cuáles son las medidas estratégicas a tomar en cuanto a la promoción y prevención, para así brindar una calidad de atención.

A Nivel Práctico: Esta investigación corresponde a la línea de investigación desarrollo laboral del trabajador de salud, ya que los trabajadores de salud están al cuidado del usuario; esta investigación cual es la relación de la variable desgaste laboral con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco, con el fin de encaminar a la prevención, bienestar y salud laboral, diseñando nuevas estrategias para el desempeño en la productividad, calidad y eficiencia profesional.

A Nivel Metodológico: El presente estudio brindará información al profesional a través del uso de instrumentos de recolección de datos validados y confiables. Para mejorar la calidad de la salud del trabajador profesional por su arduo trabajo y compromiso laboral. Así mismo servirá de base para futuras investigaciones con mayor tamaño de muestra con diseño más complejos para mejorar la salud del trabajador profesional, por tanto, está orientado a brindar conocimiento científico actualizado y relevante a la institución que le sirve como base para planificar actividades preventivas contra el desgaste laboral y la formulación de estrategias destinados a controlar los factores laborales relacionados a la aparición de la misma, fortaleciendo así la capacidad de afronte del trabajador de la Red de Salud Huánuco debido a la responsabilidad y complejidad de su labor.

A Nivel Social: La investigación se justifica socialmente por que el desgaste laboral se presenta frecuentemente en el personal trabajador de salud quienes laboran directamente con personas que diariamente se enfrentan en su puesto de trabajo con el ritmo acelerado comprometiendo en el desempeño de la tarea, sumando a estas el clima laboral, el salario, la sobrecarga laboral que entre otros conlleva a este problema. Para las autoridades esto pasa por alto y simplemente no lo quieren ver ya que no toman ninguna medida para solucionar este problema que aqueja silenciosamente al personal trabajador de salud.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre desgaste laboral y el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud- Huánuco 2016.

1.4.2 Objetivo Específicos

- Identificar la relación que existe entre desgaste laboral y la dimensión agotamiento emocional con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco.
- Describir la relación que existe entre desgaste laboral en la dimensión despersonalización con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco.
- Identificar la relación entre desgaste laboral en la dimensión realización personal con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco.

1.5. Viabilidad o Factibilidad.

- El estudio fue factible dado que se realizó en el tiempo previsto.
- La metodología a seguir condujo a dar respuestas al problema a investigar.
- Para el estudio se tuvo en cuenta los recursos humanos y materiales suficientes.

1.6. Limitaciones.

Para la investigación se encontró algunas limitaciones como: la falta de apoyo para aplicar los instrumentos de recolección de datos. también hubo limitaciones económicas por parte del investigador.

II.- MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES:

Internacionales.

Gonzales M, Perez R. (Mexico,2013), realizaron un estudio descriptivo transversal, diseño no experimental, tipo post- facto sobre las condiciones laborales y desgaste profesional en trabajadores de la salud, con el objetivo de investigar la existencia significativa entre los resultados de clima organizacional, desgaste profesional, motivación y satisfacción laboral. Para la recolección de datos se utilizaron los Test clima organizacional, Test motivación y satisfacción laboral y Maslash Burnout Inventory (MBI). La población estuvo conformada de 4,755 trabajadores pertenecientes a 18 hospitales del sector salud reportaron que el 30% de trabajadores tienen conflicto en clima laboral, el 25.9% con baja motivación e insatisfacción laboral y el 28.3% presenta síndrome de burnout. Las sub escala de test que tienen relación significativa $p < 0.05$; $\chi^2 \geq 0.70$, son: 1) Test de motivación y satisfacción laboral con MBI $\chi^2 = -0.80$ de trabajadores que presentan baja motivación y satisfacción laboral con una frecuencia alta de desgaste profesional; 2) MBI categoría $\chi^2 = 0.74$ de trabajadores que tienen alto desgaste profesional de las categorías médicos y enfermería del género femenino, concluyeron que los trabajadores que presentan baja motivación y conflictos laborales tienen más probabilidades de padecer desgaste profesional observando mayor incidencia en el género femenino.

Menéndez y Zambrano (Ecuador ,2012), efectuaron un estudio descriptivo y analítico sobre estudio comparativo del desempeño de licenciados y licenciadas en enfermería en el IEES y el hospital Rafael Rodríguez Zambrano, cuyo objetivo fue identificar la calidad de sus procesos, impactos y resultados a la institución hospitalaria basada en una evaluación del desempeño del profesional.

La población estuvo conformada por 39 enfermeras se utilizaron formularios para las encuestas y formularios de guías de la observación. La distribución de las funciones del personal de enfermería se dividió en

funciones asistenciales, administrativas, educativas e investigativas. En los resultados se encontró tanto en el HRRZ como en el IESS hasta en un 69% y 54% los profesionales de enfermería no cumplen de manera idónea con las funciones investigativas. Mientras que, en las funciones asistenciales, administrativas, educativas y administrativas, también hay un débil reconocimiento de las labores de las enfermeras por las instituciones empleadoras lo que también repercute en el desempeño del personal.

Árias y Castro (Costa rica, 2012), plasmaron un estudio observacional, descriptiva y transversal sobre la prevalencia del Síndrome de Burnout y factores socio demográficos y laborales asociados en enfermeros(as) profesionales del Hospital Nacional de Niños. El objetivo del estudio fue la determinación de la prevalencia del Burnout, de las cuales la población es de 200 profesionales en Enfermería, como instrumento se utilizó el “Maslach Burnout Inventory” donde como resultado en cuanto a la subescala de despersonalización el 40% obtuvo un puntaje bajo, es decir, poco despersonalizado, un 32% tienen puntajes medios y 28% se encuentran con alta despersonalización. La subescala de agotamiento emocional se muestra que el 34% de la población obtuvo puntajes de bajo desgaste emocional, el 35% presentan puntaje de desgaste emocional moderado y el 31% de alto desgaste emocional. En cuanto a la subescala de realización personal, que el 36,8% de los enfermeros(as) tienen bajos niveles de realización personal el 31,9% muestran puntajes medios en realización personal, y el 31,3% tienen alta realización personal. Llegando a la conclusión que un 30,3% de la población estudiada se encuentran en nivel mediano de riesgo de Burnout o son portadores del mismo, este es casi un tercio de la población de enfermeros entrevistados. Es necesario llevar a cabo acciones de prevención enfocados a esta población con la finalidad de que estas personas que se encuentran en riesgo puedan hacer introspección hacia sus emociones y su labor, esto podría evitar el ausentismo en los días de incapacidad del servicio.

Nacionales.

Sauñe Bendesu, Osco. (Perú 2012), efectuaron un estudio de tipo descriptivo de corte transversal sobre las condiciones laborales y niveles de estrés de enfermeros de un hospital público peruano, cuyo objetivo es efectuar las condiciones laborales y niveles de estrés en los enfermeros. Para la recolección de datos de la investigación se utilizó como técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario tipo escala Liker estructurado, la muestra estaba constituida por 44 Enfermeras entre los resultados sobresalientes que se obtuvo fueron: Referente a las condiciones laborales son desfavorables en 70% y favorables en un 30% con respecto al nivel de estrés el 52% presenta estrés medio, el 34% nivel de estrés bajo y un 14% presenta estrés alto. Llegando a las siguientes conclusiones: Las condiciones laborales son desfavorables y el nivel de estrés es moderado en los enfermeros de un hospital público peruano.

Loli, Arias Alarcón (Perú 2008), Realizaron un estudio titulado: Agotamiento Laboral en Profesionales de Salud en Lima Metropolitana. Con el objetivo de reconocer el grado de agotamiento laboral en los profesionales de Salud, el tipo de estudio es exploratorio el instrumento que se utilizó fue un cuestionario adaptado y estandarizado de Maslach Burnout inventory (MBI) y con una muestra de 89 enfermeras obteniendo los siguientes resultados: Se observa que el 55,1% (IC=44,1,65,6) de sujeto a su alcanza el nivel medio de agotamiento, el 43,8% (IC=33,3,54,8) un nivel bajo y solo el 1,1% (IC=0,03,6,10) se encuentra en un nivel alto de agotamiento; cuyos intervalos de confianza (IC) son de 95,0% llegando a la conclusión: Que el agotamiento de los profesionales de Salud que laboran en los diferentes centros de Salud de Lima Metropolitana se encuentra dentro de los niveles normales con tendencia a disminuir a niveles más bajos.

Gamonal García, Silva (Perú 2008), plasmaron un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal titulado: Síndrome de Burnout en el profesional de Enfermería que labora en áreas críticas. El objetivo es determinar la existencia del Síndrome de Burnout entre las Enfermeras de

unidades críticas, la población estuvo constituida por 132 profesionales de enfermería, realizado en 5 servicios de áreas críticas de una institución crítica de nivel III. Utilizando el cuestionario administrado de Maslach Burnout (MBI). En los que se encontró que el 78,1% presentó tendencia a Síndrome de Burnout predominando el nivel bajo en todas las dimensiones. La despersonalización en 80,0%, cansancio emocional 66,7% y realización personal 65,7%. Todas las enfermeras presentaron baja realización personal, sin embargo, las de sala de operación y emergencia presentaron también cansancio emocional en nivel medio (30,4% y 33,9% respectivamente) llegando a la conclusión: De elevada tendencia a presentar síndrome de Burnout con una baja realización personal en todas las áreas críticas especialmente es sala de operación.

Regionales.

Abad Céspedes Nahuis (Huánuco 2012), efectuaron un estudio titulado: Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en los Servicios de Emergencia, Medicina y Cuidados Intensivos del Hospital Regional “Hermilio Valdizan Medrano” cuyo objetivo fue de terminar la relación que existe entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de personal de Enfermería. El tipo de estudio es cuantitativo, correlacionar de corte transversal y prospectivo, la muestra se aplicó a 40 profesionales utilizando una guía de entrevista socio demográfica y cuestionarios. Los resultados en cuanto al estrés ocupacional el 100%, se obtuvo que el 70% presenta estrés en el nivel medio, el 25% estrés bajo y el 5% estrés alto. En relación a la satisfacción laboral se observa que el 100% se obtuvo que el 55% presenta un nivel de satisfacción neutro o nominalmente; el 25% se encuentra satisfecho y 20% insatisfechos. Con respecto a la disponibilidad de recursos (Equipos) para realizar su trabajo el profesional de enfermería refiere que el 85% de los recursos son insuficientes. Llegando a la conclusión: El nivel de estrés ocupacional es medio en relación con la satisfacción laboral que es moderado.

Blas J. (Tingo María), realizó un estudio titulado Fatiga Física y Desempeño Laboral en los Profesionales de Enfermería de los Servicios de

Hospitalización – Hospital Nivel II Tingo María con el objetivo de determinar la relación entre fatiga física y desempeño laboral de los profesionales de Enfermería el tipo de estudio fue explicativo correlacionar, prospectivo y transversal y se aplicó una entrevista socio demográfica y laboral, dos cuestionarios: Yoshitake y desempeño laboral de los profesionales (34). En los resultados se observa en la dimensión existencial el 85,3% tiene regular desempeño y buen desempeño en 14,7%. En la dimensión administrativa el 66,6% tiene regular desempeño y buen desempeño el 20,6% deficiente desempeño el 8,8% la correlación evidencia que fatiga física y desempeño laboral se relacionan con el desempeño asistencial y administrativo. Los cuales tuvieron una relación moderada inversa y muy significativa ($R = -0,05$ y $P = 0,001$) y ($R = -0,063$ y $P = -0,000$). Llegando así a la conclusión la fatiga física se relaciona con el desempeño laboral global de los profesionales de enfermería en estudio siendo inversa, moderada y muy significativa ($R = -0,48$ y $P = -0,004$).

2.2 Bases Teórico Científicas

2.2.1 Desempeño Laboral.

El desempeño laboral es un comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente su deber o sus obligaciones frente a un puesto de trabajo, de este modo, el ritmo acelerado del trabajo compromete el desempeño de las tareas, que se hace la posibilidad de relaciones y especialmente, cause el desgaste físico y mental de los trabajadores.

Por otro lado, Ríos, Barrios y Mansillas, señalan que cuando la institución hospitalaria no es capaz de proporcionar en desempeño óptimo de la profesión, tanto el personal médico como el de enfermería quedan expuestos a presentar el Síndrome de Burnout. A nivel nacional la evaluación del desempeño laboral es la principal herramienta para propiciar la mejora del desempeño de sus recursos humanos y en consecuencia de la organización, contar con un adecuado sistema de evaluación del desempeño en una

condición, indispensable para lograr altos niveles de competitividad empresarial.

En tanto la preocupación los organismos internacionales han dado siempre una gran importancia al desempeño laboral de los trabajadores en el campo de la salud y se han pronunciado sobre sus conocimiento y funciones.

En este sentido Bautista, Jhoana citaron que la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), consideran que el trabajador de salud debe contener una serie de conocimientos para que pueda realizar lo que corresponde dentro de los servicios de salud.

El desempeño laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes y obligaciones frente a un puesto de trabajo. De este modo, el ritmo acelerado de trabajo compromete el desempeño de las tareas que hacen la responsabilidad de relaciones y especialmente, causa el desgaste físico y mental de los trabajadores.

El desgaste laboral y el desempeño en trabajadores de salud es el componente básico e individual, teniendo como principales fuentes la sobre-carga de trabajo físico y emocional en el individuo. Además, las consecuencias no terminan cuando las personas dejan el trabajo, por el contrario, afectan a su vida privada, pues las actitudes cínicas o negativas impactan fuertemente sobre su familia y amigos.

Finalmente, el desempeño del trabajador y el desgaste laboral van de la mano, es necesario conocer la calidad de atención y efectividad laboral que ofrece la Red de Salud Huánuco a sus usuarios. El presente trabajo de investigación pretende analizar la relación que existe entre el desgaste laboral y el desempeño del trabajador de salud, de esta manera promover, prevenir, mejorar y restaurar la salud a lo largo del ciclo vital.

2.2.2 Factores Para la Evaluación del desempeño

Para el proceso de la evaluación del desempeño laboral pueden utilizarse varios sistemas, método de evaluación del desempeño, con el fin de estructurar cada uno de estos, en un método de evaluación adecuado al tipo y a las características de los evaluados. La obtención de resultados según el Ministerio de la Salud (MINSA) elaboró una ficha de evaluación del desempeño y conducta laboral profesional. Abordaron los siguientes factores:

- **Planificación:** Clasifica la capacidad para ejecutar y evaluar el trabajo propio de su personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asociados.
- **Responsabilidad:** Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.
- **Iniciativa:** Califica el grado de la actuación laboral espontanea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.
- **Oportunidad:** Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajadores encomendados.
- **Calidad de Trabajo:** Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación de trabajo encomendado.
- **Confiabilidad y Discreción:** Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones del desempeño debe conocer y guardar reserva.
- **Relaciones Interpersonales:** Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo
- **Cumplimiento de las normas:** Califica el cumplimiento de las normas institucionales (reglamento interno de trabajo, procedimiento, instructivos, entre otros).

2.2.3 Desgaste Laboral.

El desgaste laboral también llamado Síndrome de Burnout síndrome de

desgaste profesional, síndrome de desgaste ocupacional, síndrome del trabajador consumido, síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome de la cabeza.

Según Hurtado Pereyra (2006), es el proceso de desgaste como la pérdida total o parcial de las capacidades corporales y psíquicas, que engloba los procesos biopsíquicos en su conjunto. Así mismo es una manifestación del estrés laboral, que se caracteriza conceptualmente por dos aspectos principales:

- a- Se trata del producto de la ruptura o carencia de reciprocidad laboral percibida, esto es, la evaluación subjetiva del desequilibrio prolongado entre los esfuerzos que un individuo hace y lo que recibe a cambio de su trabajo.
- b- La carencia de reciprocidad se presenta normalmente en las relaciones interpersonales en el trabajo.

Las causas más frecuentes del desgaste profesional son: Alteraciones Emocionales y conductuales, psicosomáticas, sociales, pérdida de eficacia laboral y alteraciones en la vida familiar elevado nivel de ausentismo laboral tanto por problemas de salud física como psíquica, con aparición de cuadros depresivos, aislamiento, ingesta de psicofármacos, consumo de alcohol y drogas.

El desgaste laboral es la sensación de alteración del equilibrio que percibe la persona frente a la actividad productiva, por lo tanto, se trata de un estado que puede describirse a través de diversos niveles, y cuando llegue a establecerse como un estado crónico de fatiga se estaría hablando de la presencia del Síndrome de Burnout; este último definido por Freudenberg en 1974. Este síndrome ha sido ampliamente evaluado en el campo de la salud y de la educación, encontrándose hasta el momento un incipiente desarrollo en el sector industrial y comercial.

Por otra parte, la fatiga o desgaste laboral es una manifestación tanto física como psicológica que interfiere con las actividades habituales, tanto laborales como personales y que actualmente se relacionan con

enfermedades ocupacionales que obstaculizan la realización del trabajo, de profesionales de diversas ramas, se asocia tanto a las habilidades como a características propias del individuo, al grado de presión al que está sometido para la toma de decisiones, a la estructura organizacional, a la sinergia presente entre compañeros de trabajo, y a la capacidad que desarrolle el trabajador para el control de las situaciones, entre otros elementos que en conjunto marcan la pauta del desempeño y repercuten directamente en los niveles de productividad.

El término síndrome, de acuerdo con Balseiro (2005) es un grupo de síntomas y signos que, al tomarse en conjunto reflejan características de una enfermedad o lesión. Este concepto referido al mundo laboral, se asocia a un conjunto de manifestaciones fisiológicas, conductuales, psicológicas y laborales que dan idea a un padecimiento por actividades profesionales, afectando así a la salud de los trabajadores de diversas ramas. Es el primer actor en delimitar el Síndrome de Burnout desde la perspectiva clínica como un problema de salud vinculado al ejercicio de la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la presentación de servicios, los cuales se vuelven menos sensibles, poco comprensivos e incluso agresivos, manteniendo un trato distanciado y clínico hacia sus clientes.

El Burnout bajo la perspectiva de Freudenberg (1974) se centra en temas de salud mental, definiéndolo como un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador y que implican una sensación de fracaso, entre otras cosas por la persistencia en plantearse metas inalcanzables siendo una de las posibles formas de desarrollo de estrés laboral pero no la única.

Desde la perspectiva psicosocial Cristina Maslach (1977) utilizó el mismo término para describir un proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés clínico que se da entre los profesionales de servicio o ayuda a personas, como una respuesta

inadecuada a un estrés emocional crónico, presentando agotamiento físico o psicológico o ambos; una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento inadecuado a las tareas que se han de realizar; dando lugar a la definición más conocida como el Burnout “es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización, y baja de realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.

2.2.4 Dimensiones de Desgaste Laboral.

Los estudios de Maslash y Jackson argumentan que el Burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son los usuarios y añaden tres dimensiones:

- **Agotamiento emocional**

Se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más en sí mismo a los demás. La falta de entusiasmo y baja autoestima hacen que el personal no desarrolle adecuadamente sus funciones como personal de salud.

- **Despersonalización**

Es la segunda dimensión y se entiende como desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente a los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo. El profesional trata de distanciarse no solo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabajan, mostrándose irritable e irónico e incluso utilizando a veces etiquetadas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerlos culpable de sus frustraciones, descenso del rendimiento laboral y produciendo el deterioro de la calidad del servicio.

- **Realización Personal o sentimiento de bajo logro**

Surge cuando se verificaban que las demandas que se les hacen, exceden su capacidad para entenderlas de forma competente. La falta del logro, pérdida de confianza en sí mismo en el personal se caracteriza por una dolorosa desilusión en el crecimiento del trabajo que trae consecuencias como: La impuntualidad, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

H_I: Existe relación significativa entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2016.

H_O: No existe relación significativa entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2016.

2.3.2 Hipótesis Específica

Ha1: Existe relación entre el desgaste laboral en la dimensión de agotamiento laboral con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco.

Ho1: No existe relación entre el desempeño laboral en la dimensión de agotamiento emocional con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco

Ha2: Existe relación entre el desgaste laboral en la dimensión despersonalización con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco.

Ho2: No existe relación entre el desgaste laboral en la dimensión

despersonalización con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco.

Ha3: Existe relación entre el desgaste laboral en la dimensión de realización personal con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco

Ho3: No existe relación entre el desgaste laboral en la dimensión realización personal con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco

2.4 Variables, Dimensiones e Indicadores

Variable Independiente.

- Desgaste laboral

Variable Dependiente

- Desempeño de los trabajadores.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE INDEPENDIENTE			
Desgaste laboral	Agotamiento emocional	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado Siento que trabajar todo el día con gente me cansa Siento que mi trabajo me está desgastando Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. Me siento frustrado por mi trabajo Siento que de mis posibilidades trabajar en contacto con la gente, me cansa. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	nominal
	Despersonalización	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fuesen objetos impersonales. Siento que me he hecho más duro con la gente. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas. Me parece que los beneficios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	nominal

	Realización personal	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas 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 en mi trabajo. Me siento estimulado después de haber tratado íntimamente con quienes tengo que atender. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	nominal
VARIABLE DEPENDIENTE			
Desempeño De los trabajadores	Adecuado Inadecuado	Planificación Responsabilidad Iniciativa oportunidad Relaciones Cumplimiento confiabilidad y discreción Calidad	nominal

2.5 Definición de Términos-conceptos

- **Desgaste Laboral:** Conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador, con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajador o que con motivo de este puede afectar la salud del trabajador.
(Maslash 2001) .
- **Desempeño:** Son metas que debe alcanzar un trabajador dentro de una empresa en un tiempo determinado, con ello nos damos cuenta de que los desempeños laborales de los recursos humanos tendrán mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores.
(Maslash 2001) .
- **Trabajadores:** Personas o empleados que participan en el control y planificación de sus tareas en la institución laboral pública o privada.

III. MARCO METODOLOGICO

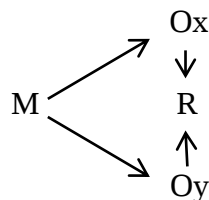
3.1 Método y Diseño de Investigación

* Método

Para la investigación se utilizó el método de la investigación no experimental, porque no se manipuló la variable independiente y a la vez la muestra en estudio no recibió un estímulo. (San Pieri H).

• Diseño de la Investigación

Para el estudio de la investigación se utilizó el diseño descriptivo correlacional. Dicho esquema es el siguiente: (Ewer Portocarrero 2005).



Donde:

M: Representa a la muestra en estudio.

Ox: Representa a los datos de la variable independiente (desgaste laboral)

Oy: Representa a los datos de las variables independientes (desempeño de los trabajadores)

R: Representa a la relación de los datos de ambas variables.

3.2 Tipo y Nivel de Investigación

• Tipo y nivel de investigación

De acuerdo a los propósitos de investigación y de la naturaleza de los problemas que interesa analizar fue de tipo básico, porque estuvo destinados a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos del estudio. (Ávila Acosta, 2005)

- **Nivel de Investigación**

De acuerdo a la rigurosidad de la investigación fue de nivel descriptivo, porque tuvo como objetivo determinar las características de un fenómeno, así como establecer las relaciones entre las variables en un determinado momento. (Ávila Acosta)

3.3 Población y Muestra

- **Población:** Para la investigación la población estuvo conformado por 82 trabajadores de la Red de Salud Huánuco
- **Muestra:** Para la selección de la muestra se utilizó el método del muestreo probabilístico al azar simple mediante el siguiente proyecto estadístico:

$$n = \frac{z^2 pqN}{(N - 1)E^2 + pqz^2}$$

Donde:

N: ¿?

Z= Nivel de confianza : 1.96

P= Distribución Favorable : 0.5

Q= Distribución favorable : 0.5

E= Límite de Error : 0.05

N= Población estimada : 82

Reemplazando la formula tenemos:

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 82}{81 \times 0.0025 + 0.25 \times 3.8416}$$

$$n = \frac{78.7528}{0.2025 + 0.9604}$$

$$n = \frac{78.7528}{1.162}$$

$$n = 68$$

Por lo tanto, la muestra para el estudio estuvo representada por 68 trabajadores de la Red de Salud Huánuco.

3.4 Técnicas, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos.

a) Técnicas:

- **Encuestas:** Método que consistió en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre el desgaste laboral y desempeño en la Red de Salud Huánuco.

b) Instrumentos:

- **Ficha de Recolección de Datos:** Formulario impreso destinado a obtener respuestas sobre el desempeño laboral, que el investigado o consultado de la muestra llena y responde por sí mismo.

Escala evaluativa de Maslach Burnout Inventor para medir el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

El cuestionario de B de Maslach de 1986 es un instrumento más utilizado en todo el mundo, ha sido adaptado a la población española por Moreno, Oliver y Aragonés, y está incluido en el apéndice para ser utilizado por el lector. Se trata de un inventario auto administrado constituido por veintidós ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. El instrumento valora los tres aspectos fundamentales del síndrome: el agotamiento emocional, la despersonalización la baja realización personal en el trabajo. Altas puntuaciones en las dos primeras escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. La subescala de agotamiento emocional consta de nueve

ítems midiendo el cansancio emocional, la sub escala de despersonalización está formada por 5 ítems y mide el grado en que puede reconocerse en uno mismo actitudes de frialdad y de distanciamiento relacional. La sub escalas de realización personal se compone de 8 ítems que evalúan los sentimientos de autoeficacia y de realización personal en el trabajo.

c) Procedimientos:

Para la investigación se tuvo en cuenta los siguientes procedimientos:

- Solicitud de permiso a la dirección de la Red de Salud Huánuco, para la realización del trabajo de investigación.
- Solicitar el consentimiento del trabajador de la Red de Salud Huánuco para la selección de la muestra para luego ser evaluado sobre el problema propuesto.
- Preparación e implementación de los instrumentos para la toma de datos.
- Procesamiento de datos
- Interpretación de los resultados.

3.5 Procesamiento y Presentación de Datos

a) Procesamiento de Datos

- Los datos fueron procesados después de la aplicación del instrumento a través del recuento manual por palotes
- Los datos también fueron procesados por el método electrónico a través del paquete estadístico SPSS. (versión 18)
- Los datos fueron procesados según la estadística inferencial y contractados según la estadística paramétrica mediante la significancia del chi cuadrado

b) Presentación de datos

Los datos están presentados en cuadro y gráficos estadísticos unidimensionales como bidimensionales.

IV. RESULTADOS

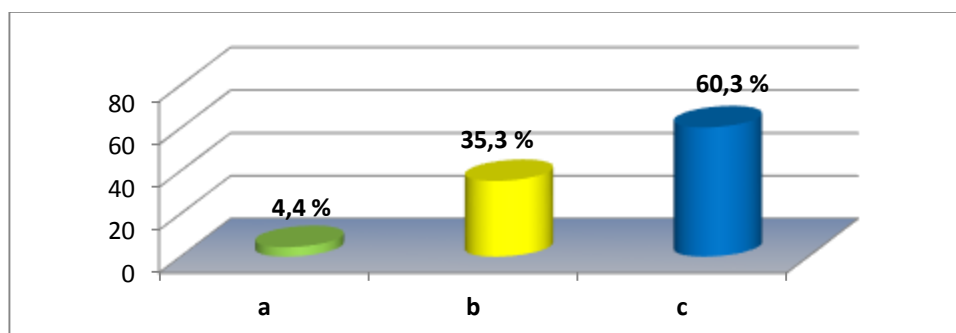
CUADRO N° 1

DESGASTE LABORAL EN LA DIMENSION AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD – HUANUCO 2016

DESGASTE LABORAL Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL	fi	%
Alto	3	4.4
Medio	24	35.3
Bajo	41	60.3
Total	68	100.0

Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

GRAFICO N° 1



DESGASTE LABORAL Y AGOTAMIENTO EMOCIONAL

a : Alto

b : Medio

c : Bajo

INTERPRETACION.- En el cuadro y gráfico N° 1 se observa que, un porcentaje de 60.3% (41) de la muestra estudiada afirmaron tener un bajo desgaste laboral por el agotamiento emocional, el 35.3% (24) afirmaron tener un desgaste laboral medio, y el 4.4% (3) afirmaron tener un alto desgaste laboral.

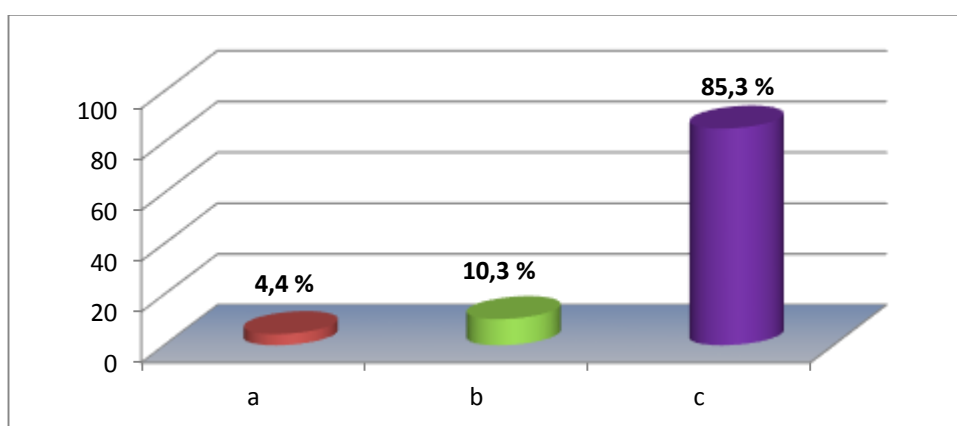
CUADRO N° 2

DESGASTE LABORAL EN LA DIMENSION DESPERSONALIZACION EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD - HUANUCO, 2016.

DESGASTE LABORAL DESPERSONALIZACION	Y	fi	%
Alto		3	4.4
Medio		7	10.3
Bajo		58	85.3
Total		68	100.0

FUENTE: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

GRAFICO N° 2



DESGASTE LABORAL Y DESPERSONALIZACION

a : Alto

b : Medio

c : Bajo

INTERPRETACION.- En el cuadro y gráfico N° 2 se observa que, un porcentaje de 85.3% (58) de la muestra estudiada afirmaron tener bajo desgaste laboral a causa de la despersonalización, el 10.3% (7) afirmaron tener un medio desgaste laboral, y el 4.4% (3) afirmaron tener un alto desgaste laboral.

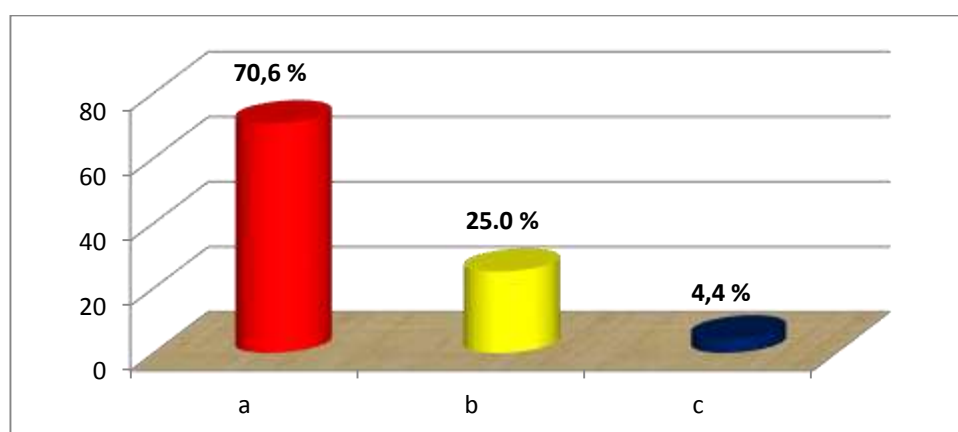
CUADRO N° 3

DESGASTE LABORAL EN LA DIMENSION REALIZACION PERSONAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD – HUANUCO, 2016.

DESGASTE LABORAL Y REALIZACION PERSONAL	fi	%
Alto	48	70.6
Medio	17	25.0
Bajo	3	4.4
Total	68	100.0

FUENTE: Cuestionario de Maslach Bunout Inventory

GRAFICO N°3



DESGASTE LABORAL Y REALIZACION PERSONAL

a : Alto

b : Medio

c : Bajo

INTERPRETACION.- En el cuadro y gráfico N° 2 se observa que, un porcentaje de 70.6% (48) de la muestra estudiada afirmaron tener alto desgaste laboral a causa de la realización personal, el 25% (17) afirmaron tener un desgaste laboral medio, y el 4.4% (3) afirmaron tener un bajo desgaste laboral.

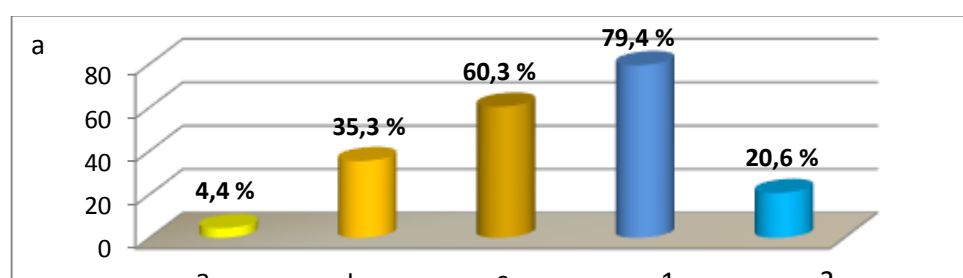
CUADRO N° 4

RELACIÓN ENTRE DESGASTE LABORAL EN LA DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD – HUÁNUCO, 2016.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Desempeño				TOTAL	
	ADECUADO		INADECUADO			
	fi	%	Fi	%	fi	%
Alto	2	2.9	1	1.5	1	4.4
Medio	19	27.9	5	7.4	24	35.3
Bajo	33	48.5	8	11.8	41	60.3
Total	54	79.4	14	20.6	68	100.0

FUENTE: Cuestionario de Maslach Bunout Inventory

GRAFICO N°4



DESGASTE LABORAL EN LA
DIMENSION AGOTAMIENTO
EMOCIONAL

a: Alto
b: Medio
c: Bajo

DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES

1: Adecuado
2: Inadecuado

INTERPRETACION.- En el cuadro y gráfico N° 4 se observa que, un promedio porcentaje de 60.3% (41) de la muestra estudiada presentaron un nivel bajo desgaste laboral en la dimensión agotamiento emocional, el 35.3% (24) presentaron un nivel medio desgaste laboral, y el 4.4% (3) presentó un alto desgaste laboral en la dimensión agotamiento emocional. De los cuales, el 79.4% (54) de trabajadores indicaron tener un adecuado desempeño laboral, y el 20.6% (14) de trabajadores demostraron un inadecuado desempeño laboral.

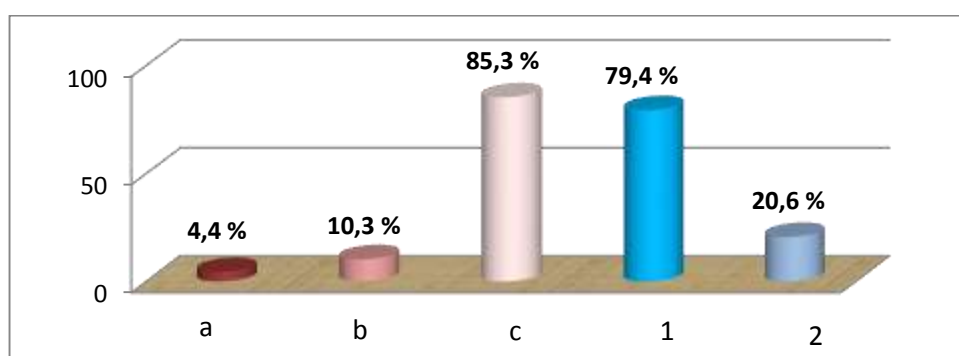
CUADRO N° 5

RELACION ENTRE DESGASTE LABORAL EN LA DIMENSION DESPERSONALIZACION Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD – HUANUCO, 2016.

DESPERSONALIZACION	DESEMPEÑO				TOTAL	
	ADECUADO		INADECUADO			
	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	2	2.9	1	1.5	3	4.4
MEDIO	6	8.8	1	1.5	7	10.3
BAJO	46	67.7	12	17.6	58	85.3
TOTAL	54	79.4	14	20.6	68	100.0

FUENTE: Cuestionario de Maslach Bunout Inventory

GRAFICO N°5



DESGASTE LABORAL
EN LA DIMENSION
DESPERSONALIZACIÓN

a: Alto
b: Medio
c: Bajo

DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES

1: Adecuado
2: Inadecuado

INTERPRETACION.- En el cuadro y gráfico N° 5 se observa que, un promedio porcentaje de 85.3% (58) de la muestra estudiada presentaron un nivel bajo desgaste laboral en la dimensión despersonalización, el 10.3% (7) medio, y el 4.4%(3) alto. De los cuales, el 79.4 (54) de trabajadores indicaron tener un adecuado desempeño laboral y, el 20.6% (14) inadecuado desempeño laboral.

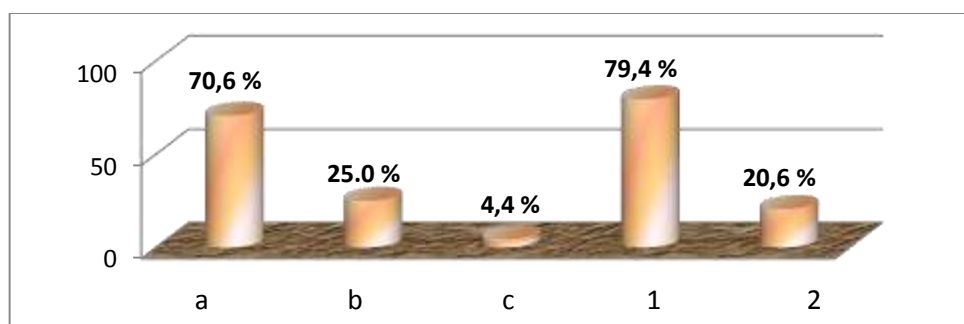
CUADRO N° 6

RELACIÓN ENTRE DESGASTE LABORAL EN LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD - HUANUCO, 2016

Realización personal	DESEMPEÑO				TOTAL	
	ADECUADO		INADECUADO			
	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	38	55.9	10	14.7	48	70.6
MEDIO	14	20.6	3	4.4	17	25.0
BAJO	2	2.9	1	1.5	3	4.4
TOTAL	54	79.4	14	20.6	68	100.0

Fuente: cuestionario de Maslach Burnout Inventory

GRAFICO N°6



DESGASTE LABORAL EN LA
DIMENSIÓN REALIZACIÓN
PERSONAL

a: Alto
b: Medio
c: Bajo

DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES

1: Adecuado
2: Inadecuado

INTERPRETACIÓN.- En el cuadro y gráfico N° 2 se observa que, un promedio de porcentaje de 70.6% (48) de la muestra estudiada presentaron un nivel alto de desgaste laboral en la dimensión realización personal, el 25% (17) presentaron un nivel medio de desgaste laboral, y el 4.4%(3) presentaron un nivel bajo de desgaste laboral. De los cuales, el 79.4% (54) de trabajadores indicaron tener un adecuado desempeño laboral, y el 20.6% (14) inadecuado desempeño laboral.

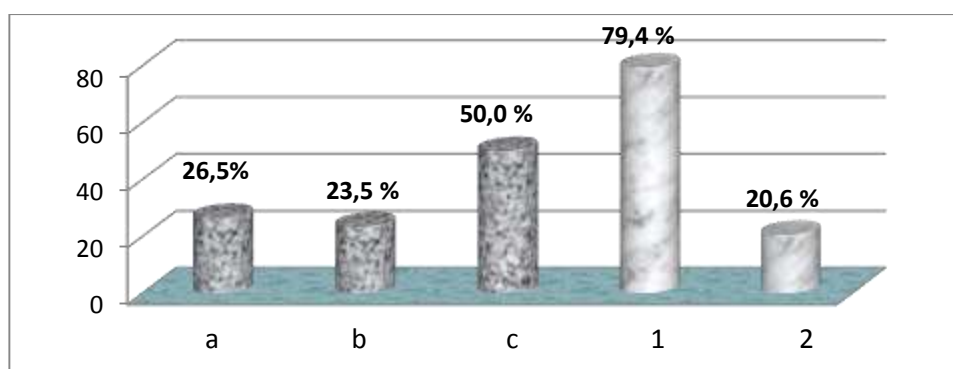
CUADRO N° 7

RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE DESGASTE LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD – HUANUCO, 2016

Realización personal	DESEMPEÑO				TOTAL	
	ADECUADO		INADECUADO			
	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	14	20.6	4	5.9	18	26.5
MEDIO	13	19.1	3	4.4	16	23.5
BAJO	27	39.7	7	10.3	34	50.0
TOTAL	54	79.4	14	20.6	68	100.0

Fuente: cuestionario de Maslach Burnout Inventory

GRAFICO N° 7



DESGASTE LABORAL

DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES

a: alto
b: medio
c: bajo

1: adecuado
2: inadecuado

INTERPRETACIÓN.- En el cuadro y gráfico N° 7 se observa que, un porcentaje promedio general de 50% (34) de la muestra estudiada presentaron bajo desgaste laboral, el 26.5% (18) alto desgaste, y el 23.5% (16) medio desgaste. Por lo tanto, un promedio de 79.4% (54) de trabajadores indicaron tener un adecuado desempeño laboral y, el 20.6 (14) un inadecuado desempeño.

CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS SEGÚN LA ESTADÍSTICA INFERENCIAL MEDIANTE LA SIGNIFICANCIA DEL CHI CUADRADO:

$$X^2 = \frac{(Fe - fe)^2}{Fe}$$

A) Relación entre desgaste laboral en la dimensión agotamiento emocional y desempeño de trabajadores.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESEMPEÑO		TOTAL
	ADECUADO	INADECUADO	
ALTO	2	1	3
MEDIO	19	5	24
BAJO	33	8	41
TOTAL	54	14	68

Por tanto: ($\chi^2=5.99$ G1=2; p: 0.39) de los cuales, acepta la hipótesis de investigación, donde afirma: Existe relación entre el desgaste laboral en la dimensión de agotamiento laboral con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud – Huánuco.

B) Relación entre desgaste laboral en la dimensión despersonalización y desempeño de trabajadores.

DESPERSONALIZACION	DESEMPEÑO		TOTAL
	ADECUADO	INADECUADO	
ALTO	2	1	3
MEDIO	6	1	7
BAJO	46	12	58
TOTAL	54	14	68

Por tanto: ($\chi^2=5.99$ G1=2; p: 0.51) de los cuales, acepta la hipótesis de investigación, donde afirma: Existe relación entre desgaste laboral en la dimensión despersonalización con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco.

C) Prueba de Hipótesis General: Relación entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores.

DESGASTE LABORAL	DESEMPEÑO		TOTAL
	ADECUADO	INADECUADO	
ALTO	14	4	18
MEDIO	13	3	16
BAJO	27	7	34
TOTAL	54	14	68

Por tanto: ($\chi^2=5.99$ G1=2; p:0.6) de los cuales, acepta la hipótesis de investigación, donde afirma: Existe relación significativa entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la Red de Salud – Huánuco.

DISCUSION DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos, mediante la prueba de significancia del Chi cuadrado a través de la estadística inferencial encontramos que; $\chi^2=5.99$ $G1=2$; $P=0.06$ ACEPTAN LA H_1 . Que afirmo: Existe relación significativa entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco. De la misma forma, se llegaron a conclusiones: Un 60.3% de la muestra estudiado presentaron bajo desgaste laboral en la dimensión agotamiento emocional en, relación del 79.4% que presentaron un desempeño laboral adecuado; el 85.3% presentaron bajo desgaste laboral en la dimensión despersonalización en relación del 79.4 que presentaron un desempeño laboral adecuado; un 70.6% presentaron alto desgaste laboral en la dimensión realización personal en, relación del 79.4% que presentaron un desempeño laboral adecuado. En general, un promedio de 50% de la muestra afirmaron tener bajo desgaste laboral; por tanto, un 79.4% manifestaron que su desempeño laboral es adecuado. De los cuales Fernández, Betanzos, Hernández señalan: el ejercicio del desempeño profesional de la salud se ha transformado por la modernización, los cambios de la tecnología y por nuevas formas de trabajo y administración basadas en la calidad de la atención del usuario. Asimismo, Freudemberger (1974) afirma: El desgaste laboral es la sensación de alteración del equilibrio que percibe la persona frente a la actividad, por lo tanto, se trata de un estado que puede describirse a través de diversos niveles y cuando llegue a establecerse como un estado crónico de fatiga se estaría hablando de la presencia del síndrome de Burnout. Este síndrome ha sido ampliamente evaluado en el campo de la salud y de la educación, encontrándose hasta el momento un incipiente desarrollo en el sector industrial y comercial.

Al respecto, desde la perspectiva psicosocial Cristina Maslach (1977) utilizo el mismo término para describir un proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés clínico que se da entre los profesional de servicio o ayuda a personas, como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico, presentando agotamiento físico o psicológico o ambos, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento inadecuado a las tareas que se han de realizar; dando lugar a la definición más

conocida como el Burnout “Es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”

Por otra parte, Bautista, Johana (2012) indica: El desempeño laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes y obligaciones frente a un puesto de trabajo, de este modo el ritmo acelerado de trabajo compromete el desempeño de las tareas que eliminan la responsabilidad de relaciones y especialmente causa el desgaste físico y mental de los trabajadores.

Por lo tanto, Gonzales M, Pérez R. (2013) reportaron que el 30% de trabajadores tienen conflictos en clima laboral, el 25.9% con baja motivación e insatisfacción laboral y el 28.3% presenta síndrome de Burnout la sub escala de test que tiene relación significativa $p < 0.05$; $\chi^2=0.70$. Son:

- 1) Test de motivación y satisfacción laboral con MBI $\chi^2=0.80$ de trabajadores que presentan baja motivación y satisfacción laboral con una frecuencia alta de desgaste profesional.
- 2) MBI categoría $\chi^2=0.74$ de trabajadores que tienen alto desgaste profesional de las categorías médicos y enfermería del género femenino. Concluyendo que los trabajadores que presentan baja motivación y conflictos laborales tienen más probabilidades de padecer desgaste profesional observando mayor incidencia en el género femenino. Dichos resultados que indican los autores no presentan ninguna similitud con los resultados obtenidos en el estudio.

Así mismo, Árias y Castro (2012) señalan: En cuanto a la subescala de despersonalización el 40% obtuvo un puntaje bajo, es decir, poco despersonalizado, un 32 % tiene un puntaje medio y 28% se encuentran con alta despersonalización. La subescala de agotamiento emocional se muestra que el 34% de la población obtuvo puntaje de bajo desgaste emocional, el 35% presentan puntaje de desgaste emocional moderado y el 31% de alto desgaste emocional. En cuanto a la subescala de realización personal, que el 36.8% de los enfermeros(as) tienen bajos niveles de realización personal, el 31.9% muestran puntajes medios en realización personal y el 31.3% tienen alta

realización personal. Por tanto, dichos resultados que señalan los autores no indican semejanza alguna con los datos obtenidos en el estudio.

Con respecto, Loli, Arias, Alarcón (2008): Reportan que el 55.1% (IC=44,1;65,6) de sujetos alcanza el nivel medio de agotamiento. El 43,8% (IC=33,3;54,8) un nivel bajo y solo el 1,1% (IC=0,03;6,10) se encuentra en un nivel alto de agotamiento; cuyos intervalos de confianza (IC) son de 95,0% llegando a la conclusión: Que el agotamiento de los profesionales de salud que laboran en los diferentes centros de salud de Lima Metropolitana se encuentra dentro de los niveles normales son tendencia a disminuir a niveles más bajos. Los resultados que mencionan dichos autores, no especifican ninguna similitud con los datos o resultados encontrados en el estudio.

Según Gamonal García (2008) muestra que el 78,1% de la muestra estudiado presentó tendencia a Síndrome de Burnout predominando el nivel bajo en todas las dimensiones. La despersonalización en 80,0%, cansancio emocional 66,7% y realización personal 65,7%. Todas las enfermeras presentaron baja realización personal; sin embargo, las de sala de operación y emergencia presentaron también cansancio emocional en nivel medio (30,4 y 33,9% respectivamente). De esta manera, dichos resultados no concuerdan con los datos encontrados e investigados en nuestro estudio.

Por otro lado, Blas J. (2011) encontró que en la dimensión asistencial de los profesionales de enfermería el 85,3% tiene regular desempeño y buen desempeño en 14,7%. En la dimensión administrativa el 66,6% tiene regular desempeño y buen desempeño el 20,6%, deficiente desempeño el 8,8%, la correlación evidencia que la fatiga física y desempeño laboral se relacionan con el desempeño asistencial y administrativo. Los cuales, tuvieron una relación moderada inversa y muy significativa ($R = -0,05$ y $P = 0,001$) y ($R = -0,063$ y $P = -0,000$). Llegando así a la conclusión la fatiga física se relaciona con el desempeño laboral global de los profesionales de enfermería en estudio siendo inversa, moderado y significativa ($R = -0,48$ y $P = -0,004$).

Por tanto los resultados que indican Blas no tiene ninguna relación con los encontrados en el estudio.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación se llegaron a conclusiones:

1. Desde un punto de vista un porcentaje medio de 60,3% de trabajadores de la Red de Salud – Huánuco estudiados presentaron un nivel bajo de desgaste laboral en la dimensión agotamiento emocional, en relación del 79,4% que presentaron adecuado desempeño laboral.
2. Es indudable que, un porcentaje promedio de 85,3% de trabajadores de la Red de Salud – Huánuco estudiados presentaron un nivel bajo de desgaste laboral en la dimensión de despersonalización, en relación del 79,4% que presentaron adecuado desempeño laboral.
3. Un porcentaje promedio de 70,6% de trabajadores de la Red de Salud Huánuco estudiados indicaron tener un nivel alto de desgaste laboral en la dimensión realización personal en, relación del 79,4% que presentaron adecuado desempeño laboral.
4. Un porcentaje general de 50% de trabajadores de la Red de Salud Huánuco evaluados, afirmaron tener un nivel bajo de desgaste laboral. Por tanto, un 79,4% manifestaron que su desempeño laboral es adecuado.
5. Según la prueba de hipótesis se obtuvo el resultado de $X^2 = 5,99$ GL = 2; $p = 0,06$ aceptando la hipótesis de investigación, donde afirma: Existe relación significativa entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco.

RECOMENDACIONES

1. La Dirección Regional de Salud e Instituciones a nivel Región Huánuco, deben brindar programas terapéuticos educativos a los profesionales y trabajadores de salud; donde servirá para la prevención del Síndrome Burnout, el cual implica adiestrarles en el conocimiento del desgaste profesional y ofrecerles herramientas para el control del mismo, lo que les permitirá desarrollar la atención con calidad y satisfacción su tarea profesional.
2. Las instituciones de salud deben evaluar y capacitar constantemente al trabajador de salud para reducir el agotamiento emocional, despersonalización o baja realización personal producido por el desgaste laboral a la fatiga residual inevitable, y el costo del esfuerzo realizado durante su desempeño laboral.
3. Las Autoridades de las Instituciones Profesionales de la Salud (Psicólogos, Médicos, Enfermeros, Administrativos, etc.) deben proveer de recursos económicos, no sólo para infraestructuras tecnológicas e instrumentales; sino también para mejorar la competencia psicosocial de los trabajadores profesionales, dotar de los recursos humanos y materiales adecuados para controlar las conductas inadecuadas del rol profesional.
4. El trabajo de prevención por parte de la institución y jefatura de salud debe ser un desarrollo planificado para cada trabajador, como protagonista creativo, orientado específicamente a reducir los factores de riesgo para la salud, evitando el desgaste laboral y mejorar la calidad de vida del personal.

VI.- BIBLIOGRAFIA:

1. Abad, Céspedes, Nahuis. Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en los Servicios de Emergencia, Medicina y Cuidados Intensivos Hospital Nacional “Hermilio Valdizan Medrano” - Huánuco; 2012:5-69.
2. Álvarez, E. Fernández L El Síndrome de Burnout o Desgaste. Revisión de estudios. Rev. Asoc. Española de Neuropsiquiatría. España; 2011(11):257-303.
3. Arias F, Castro J. Prevalencia del Síndrome de Burnout y Factores Sociodemográficos y Laborales Asociados en Enfermeros (as) Profesionales –Hospital Nacional de Niños. Costa Rica; 2012:5-62.
4. Avila Acosta, RB. Metodología de la Investigación. CONCYTEC-Lima-Perú (r) 2005: 7-237.
5. Barrios León, M. Efecto del Desgaste Laboral, con Riesgo Psicosocial, en la Productividad; 2014:1-57.
6. Bautista, Joanna. Servicios de Salud. OMS-Consejo Internacional de enfermería- organización internacional del trabajo; 2012: 37-52.
7. Blas, J. Fatiga Física y Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería de los Servicios de Hospitalización –Hospital Nivel II Tingo María. Huánuco; 2011:3-82.
8. Fernández, A Hernández. Ejercicio y Desempeño Profesional. Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos-MINSA. Perú; 2012 (1) :46-56.
9. Fraudenberger HJ. The high cost of high achievement. Nueva Youk;Coubleday2011;(1) 49-89.
10. Gamonal B; García A, Silva R. Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería que Labora en el Área Críticas. Tesis. Perú; 2008:4-64.
11. Golembiewski, R.T. Burnout as a problema at work: Mappingits degree, duration and consequences. Journal of Managerial issues.1 (1):86-97.
12. Gonzales M, Pérez R. Condiciones laborales y desgaste profesional en trabajadores de la salud. Tesis. México; 2013:5-078.

13. Kirwan, M. Armstrong, R. Investigation of Burnout in a sample of British general practitioners. *Gen. PRACT.* 45(394):259-260.
14. Loli R, Arias M, Alarcón P. Agotamiento Laboral en Profesionales de la Salud de Lima Metropolitana. Tesis Perú; 2008:2-64.
15. Martinez, A. Epidemiologic. Aspects of the Burnout Syndrome in Hospital Personnel. *Rev. Esp. Salud Pública*; 2010,71(3):293-303.
16. Menéndez A. Zambrano R. Estudio comparativo del desempeño de licenciados en enfermería en el IESS y el Hospital Rodríguez Zambrano. Ecuador, TESIS;2012:4-66.
17. Op Cit. (2).
18. Oviedo, C. La Satisfacción Laboral y su Papel en la Evaluación de la Calidad de Atención. *Rev. Salud pública; México*; 2012 (1):36.
19. Sauñe, Bendezu, Osco. Condiciones Laborales y Nivel de Estrés en Enfermeros en un Hospital Público Peruano. Tesis. Perú; 2012:4-77.

ANEXOS

a. Matriz de Consistencia

“RELACION QUE EXISTE ENTRE DESGASTE LABOORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD HUANUCO”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<u>Problema general-</u> ¿Qué relación existe entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la red de salud Huánuco 2015?	<u>Objetivo general</u> - Determinar la relación que existe entre desgaste laboral y el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2015	<u>Hipótesis general.</u> -Existe relación significativa entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la red de salud Huánuco 2015.	<u>Variable Independiente.</u> Desgaste laboral.	-agotamiento emocional	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado Siento que trabajar todo el día con gente me cansa Siento que mi trabajo me está desgastando Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. Me siento frustrado por mi trabajo Siento que de mis posibilidades trabajar en contacto con la gente, me cansa. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	*Método-No experimental * Diseño Descriptivo correlacionar * Tipo de Investigación Básica *Nivel de Investigación Descriptivo *Población trabajadores de la Red de Salud Huánuco Que es un total de 82 *Muestra -Para le selección de la muestra se utilizó el método de muestreo no probabilístico por conveniencia es decir solo estará conformada por 68 trabajadores.
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivo específico</u>	<u>Hipótesis específicas</u>	<u>Variables Dependiente</u>	Despersonalización	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fuesen objetos impersonales.	

¿De qué manera se relaciona el desgaste laboral en la dimensión de agotamiento emocional con el desempeño en los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2015? ¿De qué manera se relaciona el desgaste laboral en la dimensión de despersonalización con el desempeño en los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2015? ¿De qué manera se relaciona el desgaste laboral en la dimensión de realización personal con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2015?	-Identificar la relación entre desgaste laboral en la dimensión de agotamiento emocional con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2015. -Describir la relación entre desgaste laboral en la dimensión de despersonalización con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2015. -Identificar la relación entre desgaste laboral en la dimensión de realización personal con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2015.	Ha(1) Existe relación entre el desgaste laboral en la dimensión de agotamiento emocional con el desempeño en los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2015 .Ho1:No existe relación entre el desempeño laboral en la dimensión de agotamiento emocional con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco Ha(2) Existe relación entre el desgaste laboral en la dimensión despersonalización con el desempeño en los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2015. Ho2: No existe relación entre el desgaste laboral en la dimensión despersonalización con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco. Ha (3) Existe relación entre el desgaste laboral	Desempeño laboral de los trabajadores.	-Realización personal	Siento que me he hecho más duro con la gente. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas. Me parece que mis compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	* Técnica: -Encuestas Instrumentos cuestionario(test de Maslash Para evaluar el desgaste laboral) Cuestionario- de preguntas para evaluar el desempeño laboral.
					Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas 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 en * mi trabajo. Me siento estimulado después de haber tratado íntimamente con quienes tengo que atender. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
				Planificación		

		en la dimensión de realización personal con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2015. H03: No existe relación entre el desgaste laboral en la dimensión realización personal con el desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco 2015		Responsabilidad Iniciativa Oportunidad Relaciones Cumplimiento Confiabilidad y discreción Calidad		
--	--	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

NOMBRE: **FECHA DE APLICACIÓN:**.....

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

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=POCAS VECES A LA SEMANA

6 =TODOS LOS DIAS.

ITEM	0	1	2	3	4	5	6
1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0	1	2	3	4	5	6
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0	1	2	3	4	5	6
4 Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros	0	1	2	3	4	5	6
5 Siento que estoy tratando a mis compañeros como si fueran objetos	0	1	2	3	4	5	6
6 Siento que trabajar todo el día con gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
7 Siento que trato con mucha eficacia mi labor diaria	0	1	2	3	4	5	6
8 Siento que mi trabajo me está desgastando	0	1	2	3	4	5	6
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10 Siento que me he hecho más duro con la gente	0	1	2	3	4	5	6
11 Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13 Me siento frustrado en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a mis compañeros	0	1	2	3	4	5	6
16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros	0	1	2	3	4	5	6
18 Me siento estimado después de haber trabajado conjuntamente con mis compañeros	0	1	2	3	4	5	6
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionalmente son tratados de forma adecuada	0	1	2	3	4	5	6
22 Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

Cansancio emocional 1-2-3-6-8-13-14-16-20

Despersonalización 5-10 11-15-22

Realización personal 4-7-9-12-17-18-19-21

FICHA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL PROFESIONAL

INTRUCCION: Sr (a) profesional, trabajador de la Red de Salud Huánuco, agradeceremos a usted responder a las preguntas que a continuación se formulan. Sírvase leer detenidamente y marcar con una "x" la alternativa que considere correcta.

Los resultados se mantendrán en estricta reserva y confidencialidad

Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral Profesional y Técnico

Periodo		Fecha de Evaluación	
Apellidos y Nombres			De ser destacado(a) indicar dependencia de origen:
Cargo y Nivel :			
Servicio en EE.SS			

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
1. Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio. ☐	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos. ☐	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados. ☐	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos. ☐	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos. ☐
2.Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso. ☐	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas ☐	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso. ☐	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas ☐	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones ☐
3.Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros ☐	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales. ☐	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos. ☐	Por lo general se apeg a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes. ☐	Se apeg a la rutina establecida a veces logra sus objetivos. ☐
4.Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido. ☐	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado. ☐	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas. ☐	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo. ☐	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido. ☐

5. Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores. 	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina. 	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos. 	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente. 	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
6. Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias 	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros 	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial 	Indiscreto nada confiable. 	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos
7. Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento 	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo 	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente 	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia 	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto
8. Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución 	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución 	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas 	No cumple con las normas 	Casi siempre cumple las normas de la Institución

Nombre del Evaluador

Cargo y Nivel del Evaluador

Nombre/Profesión del Evaluado

Firma de conformidad del evaluador y evaluado

Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral Profesional y Técnico (El puntaje máximo no debe exceder a 40 que es igual a 100 para efectos de valorar la calificación)

FACTORES	NIVELES VALORATIVOS				
	I	II	III	IV	V
	5	4	3	2	1
1. Planificación					
2. Responsabilidad					
3. Iniciativa					
4. Oportunidad					
5. Calidad					
6. Confiabilidad					
7. Relaciones					
8. Cumplimiento					

FUENTE: DESP/DSS-DIRESA, junio 2015

RANGO DE RESULTADO		
RANGO DE CALIFICACION CUANTITATIVA	VARIABLE CUALITATIVA DE CALIFICACION	PUNTAJE FINAL
32 - 40	EXCELENTE	
24 - 32	MUY BUENO	
16 - 24	BUENO	
8 - 16	REGULAR	
0 - 8	DEFICIENTE	

FUENTE: DESP/DSS-DIRESA, junio 2015

Huánuco, 03 de Junio 2015