

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA



TESIS

“Síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - Essalud, 2023”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA: Puente Villanueva, Tita

ASESORA: Barrueta Santillan, Mercedes Vilma

HUÁNUCO – PERÚ

2023



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Psicología Organizacional
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Psicología

Disciplina: Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas mentales)

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de licenciada en psicología

Código del Programa: P05

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71608591

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22503206

Grado/Título: Magister en psicología educativa

Código ORCID: 0000-0003-3880-5624

H

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Diestro Caloretti, Karina Vanessa	Maestra en administración de la educación	25769441	0000-0002-0497-1889
2	Mendoza Morales, Carmen	Maestra en gestión pública	22515653	0000-0002-5360-1649
3	Miraval Tarazona, Lincoln Abraham	Magister en psicología educativa	22404062	0000-0003-0269-8599



Facultad de Ciencias de la Salud

Programa Académico Profesional de Psicología

"Psicología, la fuerza que mueve al mundo y lo cambia"

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:30 A.M** horas del día **12** del mes de **diciembre** del año **dos mil veintitrés**, en el auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la ciudad universitaria La Esperanza en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

- MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI PRESIDENTA
- MG. CARMEN MENDOZA MORALES SECRETARIA
- MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA VOCAL
- **ASESORA DE TESIS. MG. MERCEDES VILMA BARRUETA SANTILLAN**

Nombrados mediante Resolución N°3206-2023-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada. **"SINDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CAP III METROPOLITANO HUANUCO - ES SALUD, 2023"**; Presentado por la Bachiller en Psicología, **Sra. PUENTE VILLANUEVA, Tita**, 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, declarándolo (a) aprobado por unanimidad con el calificativo cuantitativo de 17 y cualitativo de muy bueno

Siendo las 11:32 Horas del día 12 del mes de diciembre del año 2023, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI
PRESIDENTA



MG. CARMEN MENDOZA MORALES
SECRETARIA



MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **MERCEDES VILMA BARRUETA SANTILLAN**, asesora del PA de Psicología y designado(a) mediante documento: Resolución **N°791-2023-D-FCS-UDH** de la estudiante **TITA PUENTE VILLANUEVA**, de la investigación titulada “**SINDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CAP III METROPOLITANO HUÁNUCO- ES SALUD, 2023**”.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **23%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 19 de diciembre de 2023

MG. MERCEDES VILMA BARRUETA SANTILLAN
DNI: 22503206
CODIGO ORCID: 0000-0003-3880-5624

“SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CAP III METROPOLITANO HUÁNUCO - ESSALUD, 2023”

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

5

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.utelesup.edu.pe

Fuente de Internet

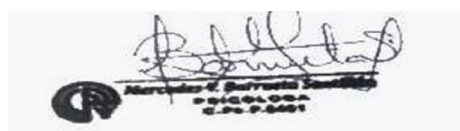
1%

8

repositorio.uta.edu.ec

Fuente de Internet

1%



MG. MERCEDES VILMA BARRUETA SANTILLAN

DNI: 22503206

CODIGO ORCID: 0000-0003-3880-5624

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi fuente de amor y entrega, quien siempre me acompaña y me da la vida para engrandecerla con mis logros,

Así mismo a mis padres, por todo su esfuerzo y estar en los momentos más difíciles, serán siempre esa fuerza que me motiva a salir adelante y ser una gran profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecer de sobremanera a la Universidad de Huánuco, por ser mi casa de estudios y acogerme en sus claustros a lo largo de estos años de formación profesional.

De igual modo mi agradecimiento a la Facultad de Ciencias de la Salud y al Programa académico de Psicología, en la figura de los directivos y docente que aportaron con sus conocimientos en mi formación no solo académica, también humana y ética.

Agradecer también a los directivos y trabajadores del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023; quienes se mostraron abiertos a la realización de la investigación, dándome las facilidades del caso y el acceso adecuado a la información requerida para el desarrollo del estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	14
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	14
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	15
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	15
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	15
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	17
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	19
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	21
2.2. BASES TEÓRICAS	22
2.2.1. SÍNDROME DE BURNOUT	22
2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL.....	30

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	35
2.3.1. SÍNDROME DE BURNOUT	35
2.3.2. DESEMPEÑO LABORAL	35
2.4. HIPÓTESIS.....	35
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	35
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	35
2.5. VARIABLES	36
2.5.1. VARIABLE 1.....	36
2.5.2. VARIABLE 2.....	36
2.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	37
CAPÍTULO III.....	39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.1.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1.2. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN	39
3.1.3. DISEÑO DE ESTUDIO.....	39
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.2.1. POBLACIÓN	40
3.2.2. MUESTRA.....	40
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	43
CAPÍTULO IV.....	44
RESULTADOS.....	44
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	44
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS..	52
CAPÍTULO V.....	57
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	57
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización.....	37
Tabla 2 Población de estudio.....	40
Tabla 3 Nivel del Síndrome de Burnout.....	44
Tabla 4 Nivel de Agotamiento emocional.....	45
Tabla 5 Nivel de Despersonalización.....	45
Tabla 6 Nivel de realización profesional.....	47
Tabla 7 Nivel de desempeño laboral.....	48
Tabla 8 Nivel de logro de metas.....	49
Tabla 9 Nivel de Competencias.....	50
Tabla 10 Nivel de rasgos de personalidad.....	51
Tabla 11 Prueba de normalidad.....	52
Tabla 12 Correlación entre síndrome de burnout y desempeño laboral.....	52
Tabla 13 Correlación entre el agotamiento emocional y el logro de metas..	54
Tabla 14 Correlación entra la despersonalización y la competencia.....	55
Tabla 15 Correlación entre la realización profesional y los rasgos de personalidad.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel del síndrome de Burnout.....	44
Figura 2 Nivel de Agotamiento emocional	45
Figura 3 Nivel de Despersonalización.....	46
Figura 4 Nivel de realización profesional	47
Figura 5 Nivel de desempeño laboral	48
Figura 6 Nivel de logro de metas	49
Figura 7 Nivel de Competencias.....	50
Figura 8 Nivel de rasgos de personalidad.....	51

RESUMEN

La tesis que presentamos lleva como título: “Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Asistenciales del CAP II Metropolitano Huánuco – EsSalud, 2023”, esta tuvo como objetivo principal determinar la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral en la población estudiada.

Esta se desarrolló bajo una metodología de investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo y bajo un alcance descriptivo correlacional, de diseño no experimental; cuya población estuvo compuesta por 78 trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco – EsSalud, 2023, siendo está una muestra poblacional. Cuya recolección de datos fue a través de la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento.

Los resultados señalan que existe un 39,7% en un nivel medio y el 24,4% en niveles altos de Síndrome de burnout, dichos hallazgos nos indican una paridad en cuanto a la presencia de dicho síndrome, producto del elevado porcentaje de agotamiento y despersonalización, causado por una posible manifestación de sobreesfuerzo laboral, asimismo el 52,6% de los encuestados presentan niveles deficientes de desempeño laboral, por lo cual se pudo concluir que existe una correlación positiva alta y significativa ($\rho = 0.997$; $p = 0.000$) entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Palabras claves: Síndrome, burnout, desempeño, trabajadores, asistencia.

ABSTRACT

The thesis we present is entitled: "Burnout Syndrome and Work Performance of Health Care Workers of the CAP II Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023", its main objective was to determine the relationship between burnout syndrome and work performance in the population studied.

This was developed under a basic research methodology, quantitative approach and under a descriptive correlational scope, non-experimental design; whose population consisted of 78 health care workers of the CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023, being a population sample. The data was collected through the survey technique and the questionnaire as an instrument.

The results show that there are 39.7% at a medium level and 24.4% at high levels of burnout syndrome, these findings indicate a parity in terms of the presence of this syndrome, due to the high percentage of exhaustion and depersonalization, caused by a possible manifestation of work overexertion, also 52.6% of respondents have poor levels of job performance, so it could be concluded that there is a high and significant positive correlation ($\rho = 0.997$; $p = 0.000$) between burnout syndrome and work performance in health care workers of the CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Keywords: Syndrome, burnout, performance, workers, assistance.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, luego de salir de una pandemia en que no solo afectó la salud física de la población mundial, sino también su salud emocional, es preciso tener en cuenta al personal sanitario que labora en permanente contacto con el público usuario, cuyas consecuencias se ha visto reflejada en su desempeño laboral y el desarrollo del síndrome de Burnout, en tal sentido es preciso determinar cómo se relacionan estas variables mencionadas y cómo esta viene sucediendo en los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco – EsSalud, 2023.

Esta investigación se realizó bajo los parámetros establecidos por la Universidad de Huánuco, cuyo capítulo I describe la problemática del estudio a partir de las variables que corresponden a la misma, determinándose los objetivos a ser alcanzados, su justificación, así como la viabilidad y las limitaciones que se presentaron en su desarrollo.

Seguidamente nos enfocamos en el capítulo II, donde se detalla el marco teórico que da sustento a la tesis a partir de sus antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como las definiciones conceptuales, las hipótesis y la operacionalización de las variables.

En el capítulo III describimos la metodología utilizada, la misma que se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental, cuya población y muestra la conformaron 78 trabajadores asistenciales que laboran en el CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, durante el año 2023.

El capítulo IV presenta los resultados obtenidos a través de la recolección de datos, la cual se hizo con el apoyo de una encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario; dichos resultados se presentan a través de tablas, gráficos y su respectivo análisis inferencial.

El capítulo V corresponde a la discusión de resultados, cuyo análisis parte desde los antecedentes y su interrelación con los resultados obtenidos,

permitiéndonos llegar a las conclusiones y sus respectivas recomendaciones, la cual se presentan de manera independiente en el cuerpo de la tesis.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El estrés laboral, actualmente, crece de manera exponencial generando repercusiones en distintos ámbitos de la persona, tanto a nivel laboral, individual, familiar y social; por ello, el Organismo Internacional de Trabajo (OIT, 2016) estableció que la salud mental debe ser acción pública y de abordaje prioritario por parte de las entidades públicas o privadas, ya que afecta directamente al desempeño laboral de un trabajador de cualquier sector laboral. La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2019), también se pronunció sobre la problemática en mención y refiere que, debido al incremento del Síndrome de Burnout a nivel mundial, trae como consecuencia el aumento de la lista de trastornos psicológicos presentes en una organización, que afecta al rendimiento de los trabajadores, influenciando en el nivel de producción de una nación, a corto y largo plazo.

En el Perú, el tema del Síndrome de Burnout, es un tema que se viene atendiendo de manera improvisada y desinteresada en las organizaciones, debido a las altas rotaciones de personal que se ven en el sector privado, así como, la actitud no servicial y resistente al cambio que se reflejan en el sector público. Es así que, el Ministerio de Salud (MINSAL, 2018), dada la situación de estrés que experimentan sus trabajadores asistenciales y administrativos, vio necesario emplear ejercicios de yoga y establecer a nivel nacional la denominada “pausa activa”, como recomendación a las diversas organizaciones, para que sus servidores no sean afectados por el estrés en su desempeño laboral, creando un ambiente equilibrado y positivo. En ese sentido, Robbins y Judge (citado por Marín, 2017) señala que el desempeño laboral está conformado por 3 conductas principales: desempeño de la tarea; hace referencia a la ejecución eficaz de la tarea encomendada; civismo, apoyar a los compañeros de trabajo para que así se puedan alcanzar los objetivos de la empresa; falta de responsabilidad, acciones que dañen a la empresa, actos de robo, inasistencias, etc.

Cabe mencionar que, según el Ministerio de Trabajo (MINTRA, 2019), cerca del 72 % de las personas trabaja más de 48 horas a la semana, yendo en contra de lo estipulado en el Decreto Legislativo N° 854 – “*Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo*”, motivo por el cual, el desarrollo del Síndrome de Burnout es latente en la actualidad, más aún, en el contexto de pandemia que actualmente vivimos, afectando notablemente al Departamento de Huánuco, que según el MINSA (2020), en una de las regiones más afectadas en contagios pér-capita. Esto se sustenta teóricamente en Chiavenato (citado por citado por Marín, 2017) el cual menciona que existen factores que pueden influir en el desempeño laboral de la persona, como: La poca preparación y experiencia del trabajador, el clima organizacional, la incongruencia de objetivos entre la empresa y el trabajador, problemas individuales (familiares, legales, psicológicos, médicos) y el estrés.

Por ende, esta realidad global, no es ajena en el desarrollo de las actividades laborales del Centro Atención Primaria III Metropolitano Huánuco, que es un establecimiento asistencial perteneciente al Seguro Social de Salud – EsSalud, el cual brinda atenciones de urgencias y consulta externa de algunas especialidades asistenciales para los asegurados de la provincia de Huánuco; por lo tanto, al ser limitada su capacidad de atención, genera inconformidad en los usuarios, siendo fuente de reclamos y quejas, generando estrés laboral en sus trabajadores; asimismo, un factor determinante para el origen de síntomas del Síndrome de Burnout, es el embalse de citas, que en contexto de pandemia, se acumularon y no pudieron adaptarse a las citas virtuales, estallando las molestias en el personal asistencial por la sobrecarga de trabajo, llegando a laborar más horas diarias de lo estipulado en su contrato, afectando notoriamente en su desempeño laboral, al sentirse agobiados e inclusive llegando al extremo de renunciar, lo cual conlleva a problemas de baja productividad y mayor demanda de citas por atender en cualquier especialidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional con el logro de metas de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la despersonalización con las competencias de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la realización profesional con los rasgos de personalidad de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer en qué medida se relaciona el agotamiento emocional con el logro de metas los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.
- Identificar en qué medida se relaciona la despersonalización con las competencias de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

- Describir en qué medida se relaciona la realización profesional con los rasgos de personalidad de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El estudio surgió por el interés de fomentar espacios laborales óptimos donde la persona pueda ejercer sus capacidades. Si el bienestar emocional no es un pilar dentro del espacio laboral, se generan consecuencias tanto para la persona como para la empresa o institución en la cual labora.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El presente estudio tuvo una justificación práctica, porque de los datos obtenidos, se pudo diseñar intervenciones y ejecutarlas en los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco, con el objetivo de mejorar el desempeño de ellos y evitar perturbaciones emocionales como el Síndrome de Burnout. Además, también brindó información teórica para la literatura científica y como antecedente para otras tesis.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Las acciones que se llevaron a cabo en el marco de esta investigación estuvieron alineadas con la metodología rigurosa propia de la investigación científica, con el objetivo de garantizar la veracidad de los datos obtenidos. Esto permitió hacer una contribución significativa al avance de la ciencia, especialmente en el contexto de la aplicación de la estadística en las ciencias sociales.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La limitación que se evidenció fue la coordinación con los encargados de área para poder establecer un horario para aplicar los instrumentos, debido a

que la muestra, tiene otras actividades que eran divergentes con el horario que se proponía.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio fue viable en diferentes aspectos, los cuales son: investigaciones previas, acceso a la muestra, tiempo, presupuesto y asesorías. Dichos aspectos ayudaron a alcanzar los objetivos de la investigación y a seguir generando conocimiento científico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Ledesma et al. (2022), en su investigación: “*Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal de Salud durante la Pandemia Covid 19*” en el Ecuador, tuvo como propósito contrastar el síndrome de Burnout con el desempeño laboral en el contexto del Covid-19. La metodología empleada fue descriptiva transversal de tipo cuantitativo, utilizándose dos encuestas validadas: escala de Maslach Burnout Inventory y desempeño laboral, teniendo como población al personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos. Los resultados de este estudio indican una incidencia media del síndrome de burnout en relación con el rendimiento laboral. En particular, los individuos con una evaluación alta presentan el mayor porcentaje de síndrome de burnout. Además, los profesionales casados demuestran un mejor rendimiento laboral en comparación de los solteros. El estudio también revela que la población adulta madura, concretamente la que tiene entre 30 y 40 años, representa la mayor fuerza laboral afectada por el síndrome de burnout. Además, se observa una correlación significativa entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral. Sin embargo, no se encuentra una asociación significativa entre los factores socioeconómicos y el síndrome de burnout.

Salgado y Leria (2019) realizó una investigación titulada “*Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos*”. Tuvo como objetivo analizar la asociación entre Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Profesional, y algunas variables sociolaborales de 169 profesionales de la salud pública chilena. La metodología fue empírica con una estrategia asociativa de tipo comparativa-transversal y diseño de grupos, analizando sus relaciones e

indagando las diferencias entre dos o más de ellos. Los resultados indicaron que un 10% de los trabajadores declararon experimentar niveles elevados de síndrome de burnout, mientras que expresaron niveles suficientes de realización laboral y disfrute de la vida profesional. La mayoría de los encuestados, es decir, el 88,8%, declararon experimentar niveles medios o moderados en estas áreas. Las variables edad cronológica, motivación intrínseca, apoyo directivo, estado civil y años de servicio representaron conjuntamente el 33,5% de la variabilidad observada en el cansancio emocional. Estas variables se han identificado como predictores significativos del síndrome de burnout. A la luz del impacto insidioso del síndrome de Burnout, se puede concluir que existe una incidencia media/moderada de esta condición. Las variables protectoras consideradas incluyen la edad en orden cronológico y el estado civil.

Llerena (2023) realizó una investigación que lleva como título *“Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una institución pública de Educación Superior”* en el Ecuador. Esta tuvo como objetivo, determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los docentes de una institución pública de educación superior. La metodología fue aplicada, de tipo descriptiva, cuantitativa, correlacional con corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 132 docentes del Instituto Tecnológico Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil. Los resultados indicaron que una proporción significativa de profesores experimentaba fatiga mental moderada, lo que sugería la presencia del síndrome de Burnout. Estos resultados estaban por debajo del nivel de aceptabilidad previsto. Sin embargo, el nivel de despersonalización resultó ser bajo, y el nivel de realización individual se consideró aceptable en el 70% de los profesores. En consecuencia, se observó un grado general de burnout de moderado a aceptable. Los resultados de este estudio revelaron una correlación estadísticamente significativa ($p < 0,001$) entre las variables investigadas, entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los docentes del Instituto

Tecnológico Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Por lo tanto, se puede concluir que el síndrome de Burnout tiene un impacto discernible en el rendimiento operativo de los docentes de esta institución educativa.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Condezo (2021) en su estudio titulado *“Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020”*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en la muestra evaluada que laboran en la UCI neonatal y pediátrica del INSN-SB 2020. La metodología que se utilizó fue cuantitativa de tipo básica con un alcance descriptivo y correlacional; de diseño no experimental y transversal. La muestra evaluada estuvo conformada por 80 enfermeras. Los resultados indican una correlación positiva estadísticamente significativa ($p=0,015$, $r=0,271$) entre el Síndrome de Burnout así como la variable rendimiento laboral entre las enfermeras que trabajan en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) Neonatal y Pediátrica del INSN-SB 2020. Esto sugiere que existe una mayor probabilidad de desarrollar el Síndrome de Burnout a medida que aumenta la presión y a las exigencias del trabajo. Con respecto a cada dimensión, se observó una correlación lineal positiva significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral ($r=0,192$, $p=0,088$). Además, se descubrió una correlación lineal positiva débil entre la despersonalización y el rendimiento laboral ($r=0,084$), aunque esta correlación no fue estadísticamente significativa ($p=0,457$). Además, se identificó una relación beneficiosa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral, con un nivel de significación estadística ($p=0,457$). Se observó una leve asociación lineal directa positiva entre la satisfacción personal y el desempeño laboral ($r=0,017$) entre los enfermeros que trabajaban en la UCI Neonatal y Pediátrica del INSN-SB en 2020. Esta relación resultó ser estadísticamente insignificante ($p=0,878$).

Arana (2022) llevo a cabo un estudio titulado *“Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada,*

Lima 2022". El objetivo trasado en la investigación fue determinar la relación que hay entre el Síndrome Burnout y el Desempeño Laboral en el personal de enfermería de una Clínica Privada de Lima 2022. La metodología empleada fue cuantitativa no experimental, descriptiva correlacional, transversal. La muestra estuvo compuesta por 70 profesionales de enfermería, utilizando como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario. Los resultados indican una correlación negativa entre las variables, lo que implica una relación adversa. Esto demuestra que es probable que la mejora del rendimiento laboral se produzca tras el alivio del síndrome de burnout. El presente estudio apoya la afirmación de que existe una relación negativa entre la variable del síndrome de burnout y el rendimiento laboral global. Dentro de la misma cohorte, se demostró que el 1,4% presentaba una manifestación significativa del síndrome de burnout, mientras que el 91,4% mostraba un nivel moderado de la enfermedad y el 7,1% un nivel bajo. En este contexto, se observa que el 54,3% de los individuos presenta un rendimiento laboral excepcional, mientras que el 44,3% demuestra un rendimiento satisfactorio y un escaso 1,4% exhibe un rendimiento laboral baj.

Mojonero y Rosas (2021) en su estudio titulado "*Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado, Arequipa 2021*". Se trazó el objetivo de describir la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal de enfermería. La metodología que se utilizó fue con un enfoque cuantitativo, correlacional descriptivo. La muestra que participó estuvo compuesta por 192 profesionales de enfermería. En relación con el Síndrome de Burnout, se observó que el 48,4% de los individuos exhibió un nivel medio, el 35,9% mostró un nivel bajo y el 15,6% demostró un nivel alto. Del mismo modo, con respecto al Rendimiento Laboral, se determinó que el 50% de los participantes exhibió un nivel regular, el 39,6% mostró un nivel eficiente y el 10,4% exhibió un nivel malo. El presente estudio establece una asociación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en las

enfermeras del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa en el año 2021. Esta conclusión se sustenta en el análisis estadístico, el cual arrojó un valor p de 0,000, indicando significancia estadística a un nivel de significación de 0,05. Adicionalmente, el coeficiente de correlación (rho) de -0,474 sugiere una relación negativa moderada entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Duran (2021) en su estudio titulado “Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en el Profesional de Enfermería que labora en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán - Huánuco 2019”. Se plantearon como objetivo establecer la influencia del síndrome de Burnout en el clima organizacional del profesional de enfermería. La metodología se enmarca en un estudio de tipo básica, transversal, de nivel explicativo, causal, bajo un enfoque cuantitativo; teniendo como muestra a 50 profesionales de enfermería; siendo los instrumentos de recolección el Cuestionario “Inventory Burnout de Maslach (MBI) para evaluar el Síndrome de Burnout y el Cuestionario para el estudio de Clima Organizacional del Ministerio de Salud (MINSA) para evaluar el Clima organizacional. Los resultados del estudio indicaron una relación estadísticamente significativa entre la prevalencia del síndrome de Burnout y el ambiente de trabajo entre los profesionales de enfermería empleados en el Hospital de Contingencia Hermilio Valdizán - Huánuco. Los resultados revelaron que, en promedio, el 68% de los profesionales de enfermería experimentó un nivel moderado de Burnout, mientras que el 16% reportó un nivel alto. Además, el estudio encontró que el 70% de los participantes percibía que el clima organizacional necesitaba mejorar.

Meza (2018) tituló a su estudio “Desgaste laboral y desempeño de los docentes odontólogos en la universidad de Huánuco – año 2017”. La metodología del estudio fue correlacional. El objetivo fue determinar la relación que existe entre las variables. La muestra estuvo compuesta por 30 docentes de la carrera de odontología. Además, el instrumento que se le aplicó a la muestra fue el Inventario Burnout de Maslach y para el

desempeño laboral fue un cuestionario elaborado y luego validado. Los datos obtenidos señalan que no existe relación entre desgaste laboral y la labor en el docente.

Aranda (2020) tituló a su estudio “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de salud de la micro red pillco marca Huánuco 2019”. El objetivo que determino para su estudio fue identificar la relación entre las variables La metodología empleada fue cuantitativo – correlacional. La muestra con la cual se trabajó estuvo compuesta por 96 profesionales de salud. Para la recolección de dato se utilizó el Inventario Burnout de Maslach y un cuestionario elaborado y valido por juicio de expertos. Los resultados que arrojó la investigación indican que, a mayor insatisfacción laboral, mayor prevalencia de síndrome de burnout.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SÍNDROME DE BURNOUT

Portero de la Cruz (2019) reconoce que el término burnout fue empleado por primera vez en el año 1961 por el inglés Graham Greens en su novela titulada “*a burnout case*” para describir el estado de vacío existencial que un individuo siente como consecuencia del padecimiento de una enfermedad muy grave; el libro narra la historia de un arquitecto que soportó la tortura y posteriormente optó por renunciar a su vocación para retirarse a la selva africana.

El término comienza a ser empleado en la literatura científica a partir de la década de los años 70 y por primera vez por un psiquiatra germano-estadounidense llamado Herbert Fredengerber para hacer referencia a la sensación de fracaso y agotamiento que observaba en su labor y en la de sus compañeros mientras trabajaban en una clínica para drogodependientes en New York; puesto que advirtió que muchos de sus compañeros, luego de una década de trabajo y como consecuencia de la sobrecarga personal y de exigencia de energía, acaparamiento de recursos personales o agotamiento de la fuerza espiritual del individuo durante todo este período comenzaban a manifestar esta sintomatología

junto con otras manifestaciones como pérdida progresiva de energía y de empatía con los usuarios Saborío y Hidalgo (2015).

Según Portero de la Cruz (2019), la conceptualización y aproximación empírica más avanzada al fenómeno del burnout se atribuye a Cristina Maslach. Maslach introdujo este término en la comunidad científica en 1976 durante el Congreso Anual de la Asociación de Psicología. Se refirió específicamente al burnout como un problema prevalente entre los trabajadores de servicios humanos que lo experimentaban tras años de servicio en sus respectivas ocupaciones. Posteriormente, en 1981, Maslach y Susan Jackson consolidaron aún más el concepto al definir el burnout como un síndrome multidimensional caracterizado por el agotamiento físico, el desarrollo de actitudes negativas, el desapego emocional y la tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo. El Maslach Burnout Inventory (MBI) fue establecido por Maslach y Leiter en 1982 como un medio para evaluar el burnout. Desde su creación, el MBI se ha convertido en la herramienta principal para evaluar este fenómeno, ganando un reconocimiento significativo en el campo. (Saborío y Hidalgo, 2015).

2.2.1.1. DEFINICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Shaufeli y Enzmann (1998) afirman que el Síndrome de Burnout es un estado psicológico persistente, perjudicial y relacionado con el trabajo que experimentan los individuos, caracterizado principalmente por sentimientos de agotamiento, acompañados de estrés, una percepción de eficacia reducida, disminución de la motivación y la aparición de comportamientos disfuncionales en el entorno laboral.

Del mismo modo, los autores Shirom y Eizrachi (2003) proporcionan una definición de burnout como una ocurrencia perjudicial que resulta en un profundo agotamiento que disminuye gradualmente las reservas de energía de un individuo, por lo tanto, se manifiesta en el cansancio físico, emocional y cognitivo.

Según Molina (2014), el síndrome de burnout puede definirse como la experiencia prolongada de estrés físico y emocional elevado, que conduce a cambios en la personalidad y la autoestima del individuo. Esta condición provoca una disminución del interés por las propias actividades y fomenta reacciones psicológicas negativas hacia las tareas relacionadas con el trabajo.

Según Mansilla (2016), la respuesta de estrés crónico puede definirse como una condición caracterizada por tres características distintas, a saber, el cansancio, la despersonalización y la falta de deseo.

Según Miranda et al. (2019), el Síndrome de Burnout puede surgir como consecuencia de una exposición prolongada al estrés laboral, que puede manifestarse a través de varias causas, como conflictos interpersonales, reconocimiento limitado, bajo rendimiento e insuficiente gratificación emocional.

Bakhamis et al. (2019) sugieren que el fenómeno que nos ocupa puede considerarse una respuesta adaptativa tanto a las demandas situacionales como al estrés crónico. Esta respuesta se caracteriza por varias manifestaciones, entre las que se incluyen la desorientación, el cansancio emocional, la sensación de inadecuación, el distanciamiento emocional y una sensación percibida de alienación del entorno.

Según Gaston-Hawkins et al. (2020), refiere al estado de cansancio físico y mental que surge como resultado de experimentar una cantidad abrumadora de estrés. Los síntomas a menudo conducen a un estado de agobio o agotamiento emocional, que hace que la persona tenga dificultades para cumplir con sus responsabilidades.

Según la Red Mundial de Salud Ocupacional de la OMS, el síndrome de Burnout se caracteriza como un estado gradual de agotamiento laboral que se origina por niveles continuos y

excesivos de estrés relacionado con el trabajo, como lo demuestran síntomas como irritación, fatiga y tensión (Lavy y Magdalena, 2017; Ochante et al., 2018).

El burnout ha sido objeto de diversas definiciones en la literatura. Sin embargo, la conceptualización predominante de este fenómeno psicológico bien reconocido fue propuesta por Maslach y Jackson (como se cita en Rodríguez, 2019). Delinearon el burnout como un síndrome caracterizado por cansancio emocional, deterioro cognitivo y síntomas depresivos; esta conceptualización contempla tres fases que surgen a raíz de un estímulo que es evaluado por la persona como estresante. La persona en consecuencia de ello, se siente agotado, desganado, desmotivado. Posterior a ello surge cambios notorios en sus conductas y la forma de relacionarse con su ambiente laboral y su trabajo. Y por último siente unas emociones disfuncionales hacia sí mismo. Lo mencionado anteriormente acarrea problemas tanto individual y laboral. A nivel individual, la persona experimenta cuadros ansiosos, irritación y depresión; a un nivel laboral, la destreza de su labora se ve mermada.

2.2.1.2. MODELOS TEÓRICOS RELACIONADOS A LA CAUSA DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Teoría Socio-cognitiva del Yo (Chernis, 1993)

El individuo postula que los atributos del entorno laboral están intrínsecamente ligados a los comportamientos de los individuos y a factores externos, como el apoyo social y las demandas externas. En consecuencia, los individuos que muestran reacciones adversas a tales estímulos son más susceptibles de desarrollar Burnout. Este marco también introduce la idea de autoeficacia, que se asocia con el compromiso y la motivación. Por consiguiente, es probable que las personas que poseen un fuerte sentimiento de autoeficacia

experimenten niveles de estrés reducidos cuando se enfrentan a circunstancias difíciles.

Teoría del Intercambio Social, según Buunk y Schaufeli (1993)

En la profesión de enfermería, la autora identificó dos relaciones. La primera relación se refiere al proceso de interacción establecido con el paciente, que puede dar lugar a diversos factores estresantes. Estos estresores incluyen experimentar malestar cuando se carece de claridad sobre las propias emociones, construir percepciones de condiciones de trabajo equitativas basadas en expectativas de recompensas acordes con las propias contribuciones en las relaciones sociales y, en última instancia, mostrar una falta de autocontrol en las acciones laborales. La segunda relación se refiere al proceso de adaptación y comparación entre colegas. Sugiere que, en determinados casos, el apoyo social puede tener efectos adversos, ya que los individuos pueden optar por abstenerse de pedir ayuda a sus colegas para evitar ser tachados de inadecuados. Esto, a su vez, aumenta su susceptibilidad a experimentar el síndrome de burnout.

Teoría de Demanda y Recursos Laborales de Demerouti (2001)

Esta observación pone de relieve la interconexión entre el bienestar de los empleados y otras características del lugar de trabajo. Este modelo postula que diversos factores, como la sobrecarga de trabajo, las exigencias emocionales, los conflictos y el entorno laboral en general, dan lugar a factores de estrés que repercuten negativamente en el bienestar y la salud de los empleados. En consecuencia, los individuos se ven obligados a realizar un mayor esfuerzo para hacer frente a estas adversidades. Este mayor esfuerzo a menudo conduce a experiencias emocionales perjudiciales, como el agotamiento emocional, que van más allá del alcance de los objetivos laborales. En última instancia,

estas emociones negativas pueden manifestarse en comportamientos asociados al Burnout, comprometiendo aún más la salud del individuo.

2.2.1.3. DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Según Maslach (2009), el síndrome de burnout es una expresión psicológica que se produce cuando los individuos están constantemente expuestos a situaciones estresantes crónicas en su entorno laboral, que superan su capacidad de afrontamiento. En consecuencia, estas circunstancias dan lugar al agotamiento, a una menor implicación en las tareas profesionales y a una sensación de ineficacia que, en última instancia, se traduce en una escasez de logros. Este fenómeno se observa a menudo entre las personas empleadas en ocupaciones que implican interacciones directas con clientes o personas enfermas. Es crucial subrayar que la dolencia del individuo es el resultado de un entorno profesional que debería proporcionar un entorno óptimo y saludable para el trabajador.

Numerosos estudios coinciden en que el burnout es un síndrome psicológico resultante de la exposición prolongada a factores estresantes crónicos relacionados con el trabajo, teniendo en cuenta el contexto social y su marco organizativo. Este síndrome se caracteriza por tres dimensiones principales, a saber, el agotamiento, la despersonalización y la reducción de la realización personal. Adicionalmente, también se han identificado otras manifestaciones como el desapego y la ineficacia (Díaz y Gómez, 2016).

1. Agotamiento emocional

El burnout suele definirse como el estado de agotamiento y cansancio que experimentan los empleados durante su jornada laboral, a veces acompañado de una notable falta de propósito o realización en su trabajo.

Según Maslach (2019), la sobreexigencia emocional y el agotamiento de los recursos personales se producen como consecuencia de una mayor estimulación o de demandas excesivas. Los empleados suelen encontrar debilidades y a menudo sufren agotamiento sin mostrar signos de recuperación, lo que dificulta su capacidad para abordar eficazmente los desafíos diarios relacionados con el trabajo. Este prolongado estado de fatiga puede llevar a los individuos a alcanzar su punto de ruptura, dando lugar a un conflicto personal y profesional.

Del mismo modo Según Máñez et al. (2017), el cansancio físico y/o mental puede manifestarse como una sensación de estar "quemado" y agotado de energía, acompañada de sentimientos de irritación, después de un cierto tiempo. Los individuos pueden tener una sensación de capacidad disminuida como resultado de un trabajo duro o de una exposición prolongada.

Según Pérez (2010), el agotamiento emocional es la fase que surge como reacción emocional instantánea de los individuos al desequilibrio mencionado. Esto implica experimentar emociones como ansiedad, estrés, preocupación, cansancio, fatiga y agotamiento.

2. Despersonalización

La intervención pretende mitigar la disminución de la sociabilidad observada en el paciente, que muestra una mayor evitación, distanciamiento de sus compañeros y muestras ocasionales de desdén.

Según Maslach (2009), la despersonalización puede definirse como una reacción negativa e indiferente hacia las personas, en particular las que trabajan en el sector servicios o hacia los pacientes. Esta respuesta se caracteriza por el despliegue de actitudes inapropiadas hacia los pacientes, la pérdida de idealismo y el aumento de la irritabilidad.

En una línea similar, Delgado (2020) afirma que incluyen emociones, actitudes, reacciones adversas y un sentido de desapego hacia otras entidades. Los pacientes presentan síntomas de irritabilidad y disminución de la motivación. Además, es evidente la inestabilidad emocional, caracterizada por el aumento de las críticas y el rechazo de los colegas.

Según Hurtado y Pereira (2015), la humanización de los profesionales de salud se ve comprometida, resultando en indiferencia emocional y exhibición de dureza. De esta forma, la autora destaca que la despersonalización se refiere a la manifestación de actitudes o acciones frías, cínicas o distantes en relación a las conexiones interpersonales dentro del ambiente de trabajo, particularmente el acto de crear distancia emocional al interactuar con individuos que requieren atención.

Según Pérez (2010), la despersonalización es conceptualizada por múltiples autores como la manifestación de conductas negativas y de apatía hacia los empleados en diferentes sectores de servicios. Este fenómeno se considera un mecanismo de afrontamiento en respuesta al agotamiento y la disminución de la realización personal, que surgen de la evaluación cognitiva del estrés experimentado por los trabajadores.

3. Realización profesional

Según Maslach (2009), el fenómeno en cuestión puede caracterizarse como una reacción autodirigida, que denota específicamente una falta de competencia percibida que se manifiesta en una disminución de la productividad y la capacidad en el lugar de trabajo, la disminución de los niveles de logro y la moral, la retirada de los compromisos profesionales, y una incapacidad para navegar con eficacia en circunstancias difíciles.

Según Arias et al. (2017), la experiencia de una sensación de inadecuación, que se manifiesta a través de emociones y

reacciones negativas persistentes, confiere importancia a la actividad que se realiza. A menudo se encuentran mecanismos de defensa como la autoevaluación negativa, la infelicidad y los sentimientos de ineptitud.

Según Ferrel (2010), el concepto de baja realización personal en el trabajo se refiere a la inclinación de los profesionales a autoevaluarse de forma negativa. Esta autoevaluación negativa tiene un impacto perjudicial en su rendimiento laboral y en sus interacciones con las personas a las que atienden. En consecuencia, este estudio examina los factores de desmotivación e insatisfacción que experimentan los profesionales en relación con la profesión que han elegido.

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

2.2.2.1. DEFINICIONES

Al respecto Chiavenato (como se citó en Osorio, 2018) señala que el desempeño laboral dentro de las organizaciones es sumamente necesario para se pueda alcanzar objetivos empresariales. Es por ello que el desempeño radica en el trabajador y en el producto que éste entrega.

Según Arriola et al. (2018), el desempeño laboral se manifiesta a través de la eficiencia del sujeto en el trabajo y está vinculado a ciertos atributos personales, como rasgos, necesidades y habilidades especializadas.

Del mismo modo, Consuelo (2017) plantea que el desempeño abarca la capacidad, habilidad, necesidad y calidad del individuo antes de involucrarse laboralmente dentro de una organización, de ahí que sirva como métrica para evaluar el desempeño. A menudo se conoce como el papel que cada tema sirve dentro de una organización de manera eficiente, con el fin de alcanzar los objetivos compartidos.

Dalton et al. (2007) definen la eficiencia en el trabajo como una métrica utilizada por un supervisor para evaluar el desempeño de sus subordinados, por los trabajadores para evaluar a sus colegas, o una mezcla de varios escenarios de evaluación dentro de una organización.

2.2.2.2. DIMENSIONES

Según Wayne (2010), la evaluación del desempeño laboral suele implicar la consideración de tres dimensiones: logro de objetivos, competencias y rasgos de personalidad. Dichos aspectos no son mutuamente excluyentes y poseen potencial para combinarse. Teniendo en cuenta esta perspectiva, puede afirmarse que podrían utilizarse varios enfoques para desarrollar una herramienta de evaluación del rendimiento, adaptándola a las características específicas que la organización o institución considere esenciales para su plantilla.

1. Logro de metas

Al definir el logro de metas Robbins (2014) detalla que esta es la productividad de alguna actividad o servicio realizado sumado con los bienes, estos divididos por los insumos que se han utilizado para generar la producción, va de la mano con la planificación que en su momento fue planteada y desarrollada para otorgar un mejor producto o servicio, cuyo fin es el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Según Condezo (2021), se observa que las distintas entidades pueden necesitar modos de comportamiento y estilos organizativos diferentes entre sus colaboradores. No obstante, es importante que la empresa ofrezca perspectivas de crecimiento interno como medio para motivar a su plantilla, permitiendo así a los trabajadores mejorar su conjunto de competencias e incentivando de este modo un rendimiento laboral encomiable. De lo contrario, el resultado

puede ser un rendimiento inferior y una disminución de la productividad.

Según Wayne (2010), la consecución de objetivos se produce cuando una organización prioriza la importancia de los resultados deseados por encima de los métodos utilizados para conseguirlos. En consecuencia, la evaluación del éxito de los objetivos se convierte en el aspecto relevante a examinar. Los resultados evaluados deben ser aquellos que contribuyan a la consecución de los objetivos de la empresa. Estos objetivos pueden manifestarse a varios niveles, por ejemplo, una empresa puede dar prioridad a los beneficios o a la cuota de mercado, mientras que otras organizaciones pueden dar prioridad a la satisfacción del cliente o al cumplimiento de los plazos de los proyectos.

Esta dimensión tiene una fuerte correlación con la eficacia, definida por Campos (2018), que se refiere al nivel en que se alcanzan los objetivos predeterminados en el plazo previsto y con una rentabilidad óptima. Representa la amalgama de eficiencia y eficacia. Este estudio de investigación se centrará en el examen de tres conceptos clave: eficiencia, efectividad y eficacia. La justificación para investigar estas palabras radica en la afirmación de que cuando una institución alcanza estas cualidades, puede inferirse que sus empleados están demostrando productividad.

2. Competencias

Al respecto, Benavides (2022) señala que:

Las competencias se refieren a los comportamientos y habilidades observables que muestran los individuos en sus funciones profesionales y que les permiten llevar a cabo sus tareas de forma eficaz y satisfactoria. El rendimiento está estrechamente asociado a las competencias, ya que se postula que la mejora de las competencias de una persona conduciría a una mejora de su rendimiento genera.

Según Wayne (2014), las competencias incluyen un conjunto diverso de información, habilidades, características de personalidad y manifestaciones de comportamiento que pueden estar relacionadas con la pericia técnica, la aptitud interpersonal o la perspicacia comercial.

Condezo (2021), expresa que las competencias se evalúan en función del rendimiento laboral y la ejecución de estrategias. Además, para que los empresarios desempeñen eficazmente sus responsabilidades, es crucial que mantengan un estado emocional positivo y gestionen los niveles de estrés. Este elemento está estrechamente relacionado con la aptitud emocional, las competencias y los conocimientos necesarios para desempeñar eficazmente sus funciones profesionales. Abarca la capacidad de hacer contribuciones valiosas, producir ideas innovadoras, asumir riesgos calculados y aceptar responsabilidades en el futuro. Además, implica la capacidad de resolver estratégicamente los retos sin comprometer el propio bienestar emocional ni la calidad de la atención al paciente.

Según Louffat (2012), las competencias personales o las competencias de un individuo que trabaja en un determinado rol incluyen los aspectos de conocimiento personal, habilidades personales y actitudes personales. Los conocimientos personales engloban la comprensión teórica de un determinado tema o materia, abarcando tanto la cantidad como la calidad de estos conocimientos. Las aptitudes personales, por su parte, se refieren a la capacidad del individuo para aplicar estos conocimientos en la práctica. Por último, la actitud personal denota la inclinación y motivación del individuo para poner en práctica lo que se sabe y se considera válido o verdadero, guiándose al mismo tiempo por sus propios principios y valores.

En este contexto, puede afirmarse que un individuo competente se caracteriza por la integración armoniosa de tres

niveles de competencias. En primer lugar, poseen una amplia información, tanto amplia como especializada, sobre un tema concreto. En segundo lugar, tienen la capacidad de aplicar eficazmente los conocimientos adquiridos en situaciones prácticas. Por último, muestran una voluntad consciente de implicarse activamente en la acción.

3. Rasgos de personalidad

Según Myers (2011), la naturaleza psicológica de un individuo puede asimilarse a una identidad personal, en la que la personalidad sirve como característica definitoria que se manifiesta en nuestros comportamientos. Este fenómeno abarca y engloba varias dimensiones que contribuyen a mejorar el rendimiento laboral. La persona debe poseer un amplio abanico de talentos y mostrar niveles óptimos de vitalidad para ejecutar eficazmente sus tareas y cumplir sus responsabilidades. Por el contrario, un componente esencial de esta definición se refiere a la capacidad de responder eficazmente a los retos emergentes y comprometerse en la ejecución de tareas por medios estratégicos. Esto implica la aptitud emocional, las competencias y la experiencia necesarias para llevar a cabo tareas profesionales. Abarca la capacidad de contribuir, generar, asumir riesgos y responsabilidades en el futuro, mientras se resuelven estratégicamente sin comprometer el propio bienestar mental y la calidad de la atención al paciente.

Según Campos (2018), se pueden evaluar algunas cualidades de la personalidad que muestran los trabajadores, como las actitudes, la apariencia y la iniciativa. Sin embargo, es importante tener cuidado, ya que este método de evaluación puede ser propenso a prejuicios y subjetividad en ciertos casos. No obstante, hay varias cualidades de la personalidad que muestran consistentemente una correlación con el éxito laboral, como la flexibilidad, el buen juicio, el atractivo y las actitudes.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. SÍNDROME DE BURNOUT

Maslach y Leiter (como se citó en Rodríguez, 2019) conciben el burnout como un sentimiento de malestar que surge dentro de un ambiente laboral, originado por variables del mismo entorno, el cual afecta a la persona en diferentes campos de su vida y también afecta su desempeño laboral.

2.3.2. DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (como se citó en Osorio, 2018) señala que el desempeño laboral dentro de las organizaciones es sumamente necesario para se pueda alcanzar objetivos empresariales. Es por ello que el desempeño laboral radica en el trabajador y en el producto que éste entrega.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hg: El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Ho: El síndrome de burnout no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

He₁: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el logro de metas de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Ho₁: El agotamiento emocional no se relaciona significativamente con el logro de metas de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

He₂: La despersonalización se relaciona significativamente con las competencias de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Ho₂: La despersonalización no se relaciona significativamente con las competencias de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

He₃: La realización profesional se relaciona significativamente con los rasgos de personalidad de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Ho₃: La realización profesional no se relaciona significativamente con los rasgos de personalidad de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

2.5. VARIABLES

La presente investigación presenta dicotomía de variables, las cuales son:

2.5.1. VARIABLE 1

X: Síndrome de Burnout

2.5.1.1. DIMENSIONES

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización Profesional

2.5.2. VARIABLE 2

Y: Desempeño Laboral

2.5.2.1. DIMENSIONES

- Logro de metas
- Competencias
- Rasgos de personalidad

2.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1
Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	RANGOS DE MEDICIÓN
Síndrome de Burnout	Se caracteriza como un trastorno psicológico que conlleva una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el ámbito laboral, lo cual provoca una intensa extenuación, un distanciamiento emocional hacia el trabajo y una sensación de ineficiencia y falta de logros. (Maslach ,2009)	Refiere a la puntuación obtenida de acuerdo a la tipificación de respuestas en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional, que esta desarrollado por 22 ítems, que tiene como escala de medición de 0 a 6	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Debilidad producto del trabajo • Fatiga al inicio del día • Frustración laboral • Esfuerzo de interactuar • Cansancio 	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Inventario de burnout de Maslach (adaptado por Gil-Monte Peiró)	Bajo (22-58) Medio (59-95) Alto (96-132)
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Trato inadecuado hacia los demás • Distanciamiento • Sentimientos de culpa 	5,10,11,15,22		
			Realización profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Influye positivamente en otros • Sentimiento de eficacia • Afronta problemas con seriedad 	4,7,9,12,17,18,19,21		

				<ul style="list-style-type: none"> • Trato adecuado 		
Desempeño Laboral	<p>Refiere al resultado de las acciones llevadas a cabo por el empleado en función de su habilidad adquirida y conocimientos técnicos, orientado hacia el logro de los objetivos establecidos por cada área de responsabilidad profesional, considerando también que la interacción social sea adecuada para optimizar la producción. (Meéndez ,2007)</p>	<p>Refiere a la puntuación obtenida de acuerdo a la tipificación de respuestas en las dimensiones: logro de metas, competencias y rasgos de personalidad, que está desarrollado por 20 ítems, que tiene como escala de medición de 1 al 5.</p>	Logro de metas	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia • Efectividad 	01 al 07	
			Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad y destrezas • Compromiso con objetivos y metas institucionales • Responsabilidad e iniciativa 	08 al 14	<p>Cuestionario de desempeño laboral (Campos, 2017)</p> <p>Bajo (≤ 19) Medio (20-76) Alto (77-100)</p>
			Rasgos de personalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sociabilidad • Autocontrol 	15 al 20	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo básica, Carrasco (2005) expresa que este tipo de investigación está orientado a responder los problemas fundamentales y, en consecuencia, está orientado a explicar, predecir y describir la realidad; y como resultado de ello buscar principios y leyes generales que permitan organizar un cuerpo teórico.

3.1.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

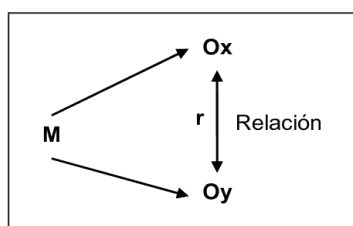
El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, Hernández et al. (2014), mencionan que tiene como objetivo la recolección de datos para poder comprobar hipótesis por medio de procesos estadísticos, cuantificando el grado de influencia.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio tuvo un nivel Descriptivo - Correlacional, Hernández et al. (2014), expresa que este nivel de investigación busca detallar la realidad en la que se encuentra las variables y la relación que existe entre ellas, cuantificándolo con pruebas estadísticas.

3.1.3. DISEÑO DE ESTUDIO

El diseño de investigación fue No Experimental, Hernández et al. (2014) manifiesta que es ampliamente utilizado en el ámbito de la investigación de las ciencias sociales; se orienta a la medición de los resultados en tiempo real, sin la manipulación directa de las variables de estudio. Esta presenta el siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra de estudio.

Ox: Síndrome de Burnout

Oy: Desempeño Laboral

r: Relación que existe entre las variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población estuvo compuesta por 78 trabajadores asistenciales, que laboran en el CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, durante el año 2023.

Tabla 2
Población de estudio

Personal asistencial del	Edad	N	Sexo	N
CAP III Metropolitano	25 – 35 años	33	Femenino	49
Huánuco - EsSalud	36 – 49 años	41	Masculino	29
	50 a mas	4		
Total		78		78

Nota: CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud

3.2.2. MUESTRA

Para estimar la muestra de las personas que laboran en el CAP III METROPOLITANO HUÁNUCO - ESSALUD, 2023, se partió desde un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde se tomó como muestra, a la misma cantidad de la población de estudio.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se empleó es la encuesta, con respecto a ello Sánchez y Reyes (2015) refieren que es un conjunto de preguntas que tiene el objetivo de recabar información sobre una variable.

Ficha técnica: Cuestionario para medir el Síndrome de Burnout

Nombre de la escala: Inventario de Burnout (MBI).

Autores originales: Cristina Maslach y Susan Jackson.

Año: 1981.

Adaptación peruana: Llaja, Sarriá y García.

Año: 2007.

Tiempo de aplicación : 15 a 20 minutos aproximadamente.

➤ **Aplicación, calificación e interpretación**

El instrumento estuvo formado por 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. La aplicación fue de manera individual o colectiva y está destinada para adultos que tengan como mínimo educación básica escolar. La prueba consta de 22 ítems los cuales tienen alternativas de tipo Likert. El instrumento no tuvo un puntaje general que diagnostique a la persona con el síndrome. Solo evaluó los niveles de cada dimensión. Niveles altos, son indicadores de presencia del síndrome.

➤ **Confiabilidad y validez**

En 1997, Maslach llevó a cabo una evaluación exhaustiva de la fiabilidad y validez de su instrumento. Los resultados indicaron altos niveles de fiabilidad, con coeficientes de 0,90 para la dimensión Agotamiento Emocional, 0,79 para la dimensión Despersonalización y 0,71 para la dimensión Realización Personal. Además, presenta validez de criterio convergente cuando se compara con la Escala MBI, con un coeficiente de correlación de 0,56.

En 2007, Llaja, Sarriá y García realizaron una investigación en Perú para examinar la adaptación del instrumento. Su objetivo era investigar las características psicométricas del instrumento, utilizando una muestra que consistía tanto en personas del sector sanitario como ajenas a él. El coeficiente alfa de Cronbach arrojó resultados comparables en cada una de

las muestras investigadas. Los resultados indican que, entre la población sanitaria, las puntuaciones del índice fueron de 0,80 para el agotamiento emocional, 0,56 para la despersonalización y 0,72 para la satisfacción personal. Del mismo modo, la población no sanitaria presentó puntuaciones índices de 0,80 para el cansancio emocional, 0,64 para la despersonalización y 0,70 para la satisfacción personal. En cuanto a otro elemento significativo, la validez. Mediante el uso del análisis factorial, se descubrió que la dimensión de cansancio emocional mostraba una variación del 39,97%, la despersonalización mostraba una varianza del 37,59%, y la satisfacción personal mostraba una varianza del 34,90%.

Ficha técnica: Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

Nombre: Cuestionario de desempeño laboral

Procedencia: Perú

Autor: Melani Campos Huarez (2017) adaptado por Gloria Elizabeth Condezo Mendoza

Año: 2020

Duración: Sin límite de tiempo

Aplicación: Individual

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Componentes: Dimensión 1 - Logro de Metas

Dimensión 2 - Competencias

Dimensión 3 - Rasgos de personalidad

➤ **Aplicación, calificación e interpretación**

El cuestionario estuvo orientado a medir 3 dimensiones del desempeño laboral, consta de 20 ítems, de los cuales 7 ítems son para la dimensión logro de metas, otros 7 ítems para la dimensión competencias y 6 ítems para la dimensión rasgos de personalidad. El instrumento tiene una escala tipo Likert

con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

➤ **Confiabilidad y validez**

El presente instrumento de desempeño laboral, desarrollado inicialmente por Melani Campos Huez (2017) y posteriormente adaptado por Gloria Elizabeth Condezo Mendoza, fue sometido a un proceso de validación realizado por un panel de profesionales expertos. Este panel, conformado por la Mg. Jessica More Ramos, Mg. Cynthia Ochoa Campoverde, y Mg. Yovana Leandro Gómez, confirmó la validez del instrumento evaluando su relevancia, pertinencia y claridad de acuerdo a criterios establecidos.

El instrumento Desempeño Laboral contó con un conjunto de 20 preguntas que fueron verificadas por Gloria Elizabeth Condezo Mendoza. Se realizó un estudio piloto con una muestra de 10 profesionales de enfermería. La confiabilidad de la medida es fuerte, como lo demuestra un coeficiente alfa de Crombach de 0,90.

Confiabilidad de Alfa de Cronbach de desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.90	20

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Luego de obtener los datos por medio de los instrumentos, se elaboró un base de datos en Excel, donde contuvo toda la información recogida. Luego se procedió a importar la base de datos al programa estadístico SPSS con el objetivo de analizar estadísticamente los datos, una vez finalizado el análisis, el programa arrojó unos cuadros con contenido numérico que debe ser interpretado para cumplir con los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

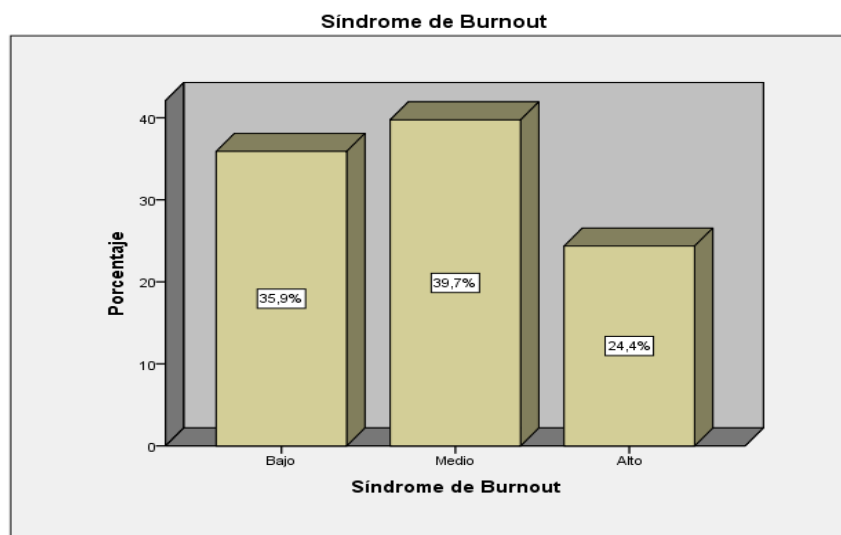
Tabla 3

Nivel del Síndrome de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	35,9	35,9	35,9
	Medio	31	39,7	39,7	75,6
	Alto	19	24,4	24,4	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Figura 1

Nivel del síndrome de Burnout



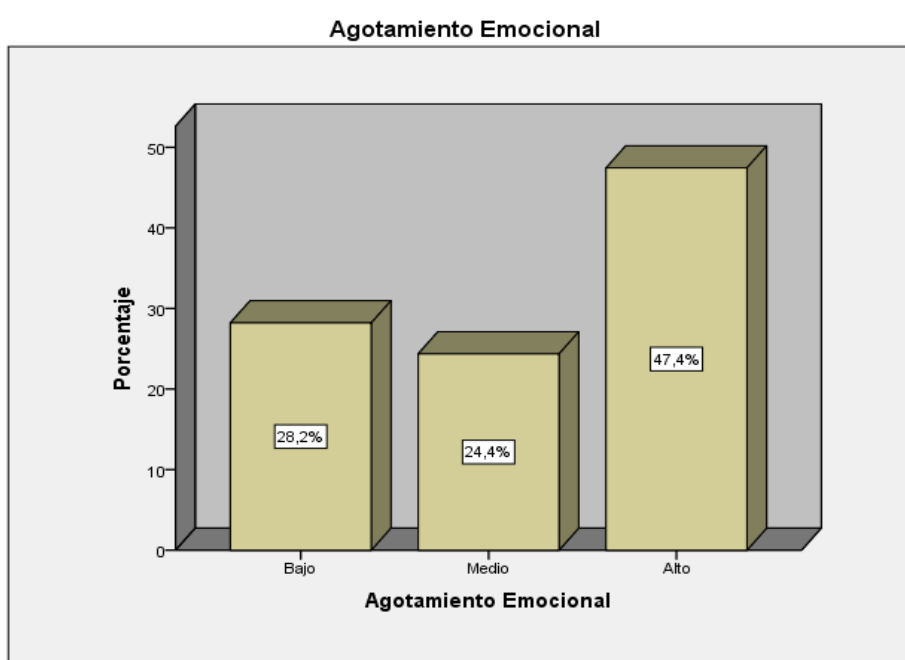
INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de la tabla 3 y figura 1 que adjuntamos, podemos apreciar los niveles de Síndrome de Burnout que se presentan en los trabajadores encuestados, encontrándose el 35,9% en un nivel bajo; el 39,7% en un nivel medio y el 24,4% en niveles altos. Dichos hallazgos nos indican una paridad en cuanto a la presencia de dicho síndrome, destacándose los niveles medios y altos, producto del elevado porcentaje de agotamiento y despersonalización, causado por una posible manifestación de sobreesfuerzo laboral.

Tabla 4
Nivel de Agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	28,2	28,2	28,2
	Medio	19	24,4	24,4	52,6
	Alto	37	47,4	47,4	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Figura 2
Nivel de Agotamiento emocional



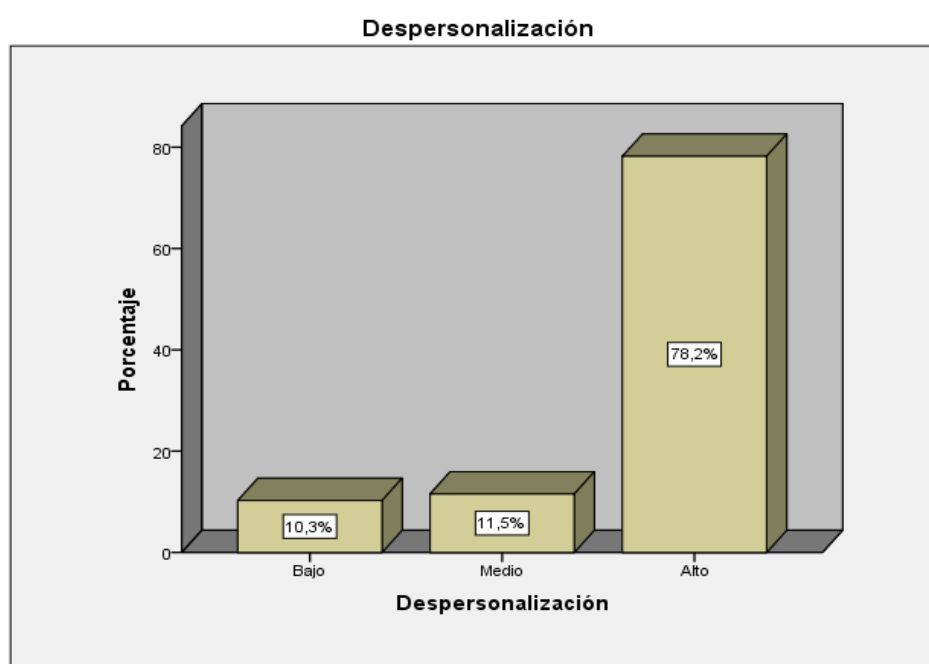
INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de la tabla 4 y figura 2 que adjuntamos, se aprecian los niveles de agotamiento emocional cuyos porcentajes se encuentran en un 28,2% de nivel bajo; 24,4% en un nivel medio y el 47,4% en un nivel alto. Estos hallazgos nos indican una mayoritaria presencia de agotamiento emocional en los trabajadores encuestados, producto del cansancio y la fatiga física que atraviesan en su desempeño laboral, de la cual se desprenden actitudes no adecuadas hacia la atención de los usuarios.

Tabla 5
Nivel de Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	10,3	10,3	10,3
	Medio	9	11,5	11,5	21,8
	Alto	61	78,2	78,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Figura 3
Nivel de Despersonalización



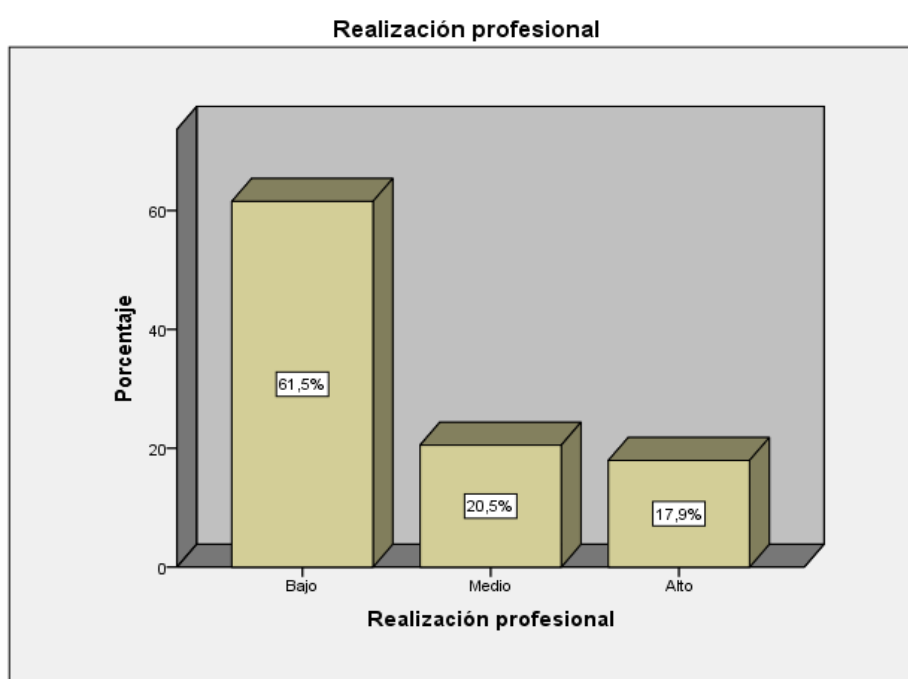
INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la tabla 5 y figura 3 que se adjunta, podemos apreciar los hallazgos relacionados a los niveles de despersonalización en los trabajadores encuestados, dichos hallazgos arrojan que el 10,3% se encuentran en un nivel bajo; el 11,5% en un nivel medio y un mayoritario 78,2% en un nivel alto. Por consiguiente, la despersonalización en los trabajadores de la entidad es de preocupar ya que esto conlleva a la aparición de sentimientos y actitudes distantes hacia los usuarios, muchas veces por una falta de recursos emocionales producto del sobre esfuerzo, cansancio o sensación de rutina por parte del trabajador.

Tabla 6
Nivel de realización profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	48	61,5	61,5	61,5
	Medio	16	20,5	20,5	82,1
	Alto	14	17,9	17,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Figura 4
Nivel de realización profesional



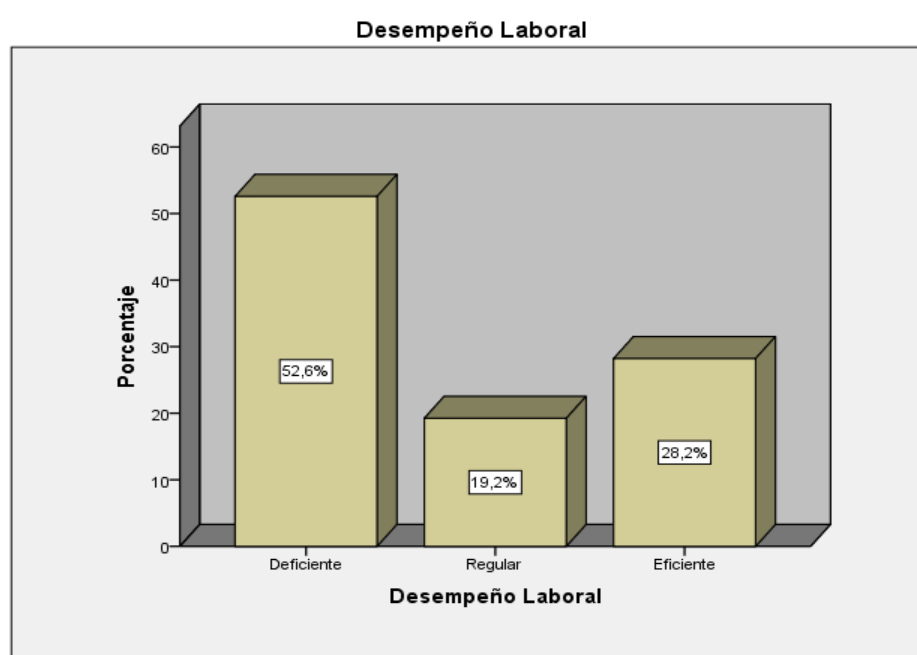
INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la tabla 6 y figura 4 que se adjunta, podemos apreciar los hallazgos relacionados a los niveles de realización profesional en los trabajadores encuestados, dichos hallazgos arrojan que el 61,5% se encuentran en niveles bajos; el 20,5% en un nivel medio y el 17,9% en niveles altos. Dichos hallazgos ponen de manifiesto la disconformidad de los trabajadores en relación con su trabajo y el grado de percepción de realización profesional, lo cual se infiere poca motivación por su trabajo producto del sobre esfuerzo y la rutina, situación que debe poner en alerta a los directivos de la entidad.

Tabla 7
Nivel de desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	41	52,6	52,6	52,6
	Regular	15	19,2	19,2	71,8
	Eficiente	22	28,2	28,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Figura 5
Nivel de desempeño laboral



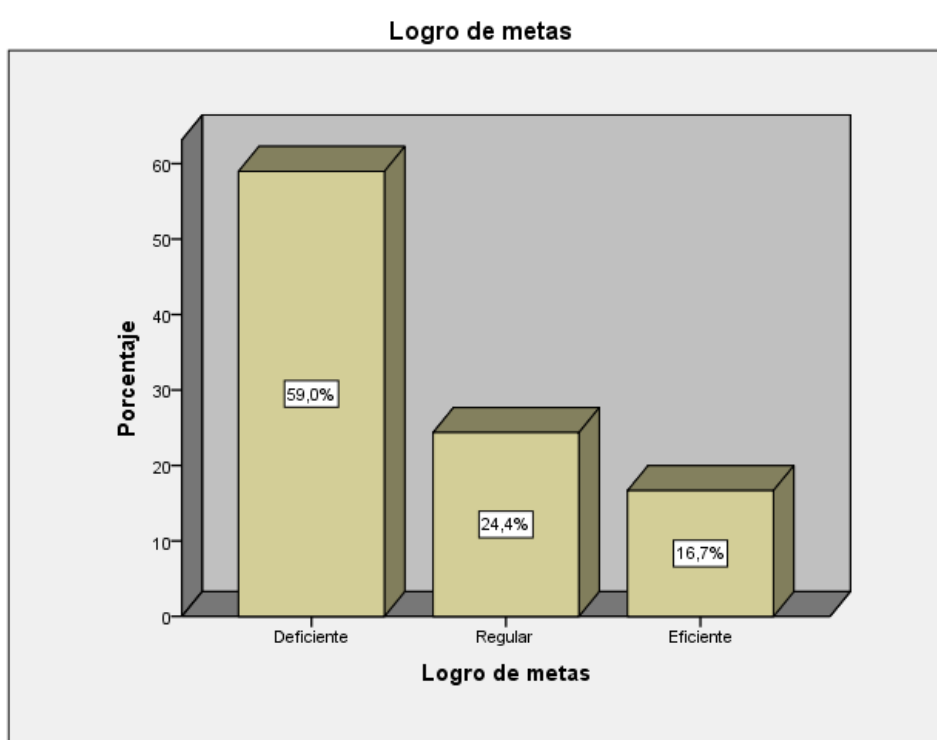
INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de la tabla 7 y figura 5 que apreciamos, se logra determinar que el 52,6% de los encuestados presentan niveles deficientes de desempeño laboral; el 19,2% niveles regulares y el 28,2% un nivel eficiente. Dichos hallazgos nos indica una percepción altamente deficiente en cuenta al desempeño laboral de los trabajadores, situación que complica el logro de objetivos de la entidad, esto puede ser producto del agotamiento, la rutina y la desmotivación que viven los trabajadores.

Tabla 8
Nivel de logro de metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	46	59,0	59,0	59,0
	Regular	19	24,4	24,4	83,3
	Eficiente	13	16,7	16,7	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Figura 6
Nivel de logro de metas



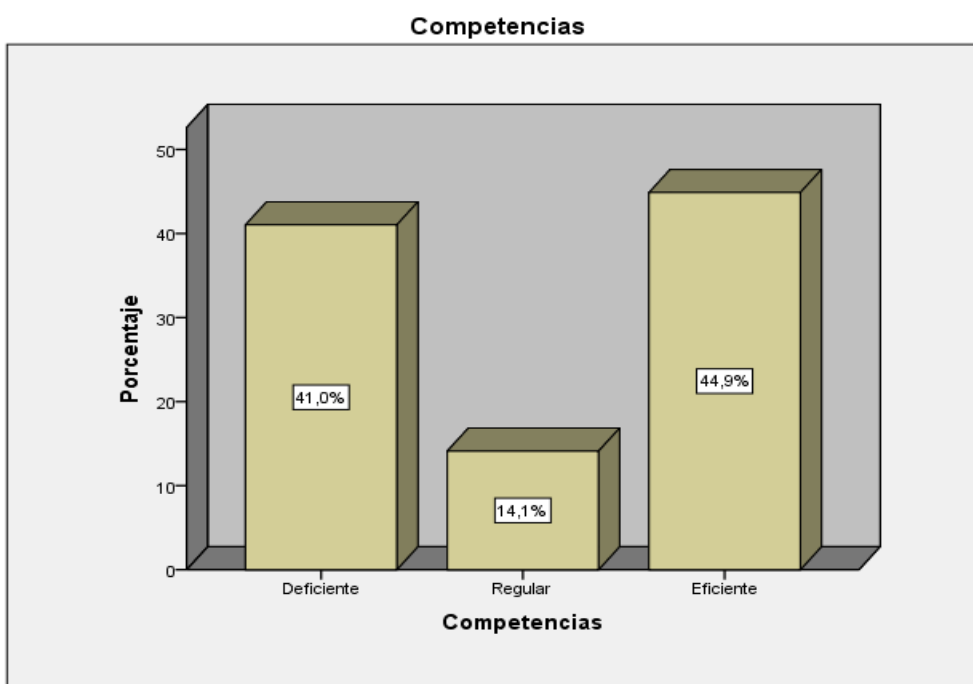
INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de la tabla 8 y figura 6 que apreciamos, se logra determinar que el 59,0% de los encuestados presentan niveles deficientes en cuanto al logro de metas; el 24,4% presentan niveles regulares y tan solo el 16,7% un nivel eficiente. Estos hallazgos nos permiten advertir un alto índice de ineficiencia laboral, percibido incluso por el propio trabajador, donde las metas que se proponen laboralmente no están siendo alcanzadas eficaz y eficientemente, trayendo un perjuicio para la entidad.

Tabla 9
Nivel de Competencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	32	41,0	41,0	41,0
	Regular	11	14,1	14,1	55,1
	Eficiente	35	44,9	44,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Figura 7
Nivel de Competencias



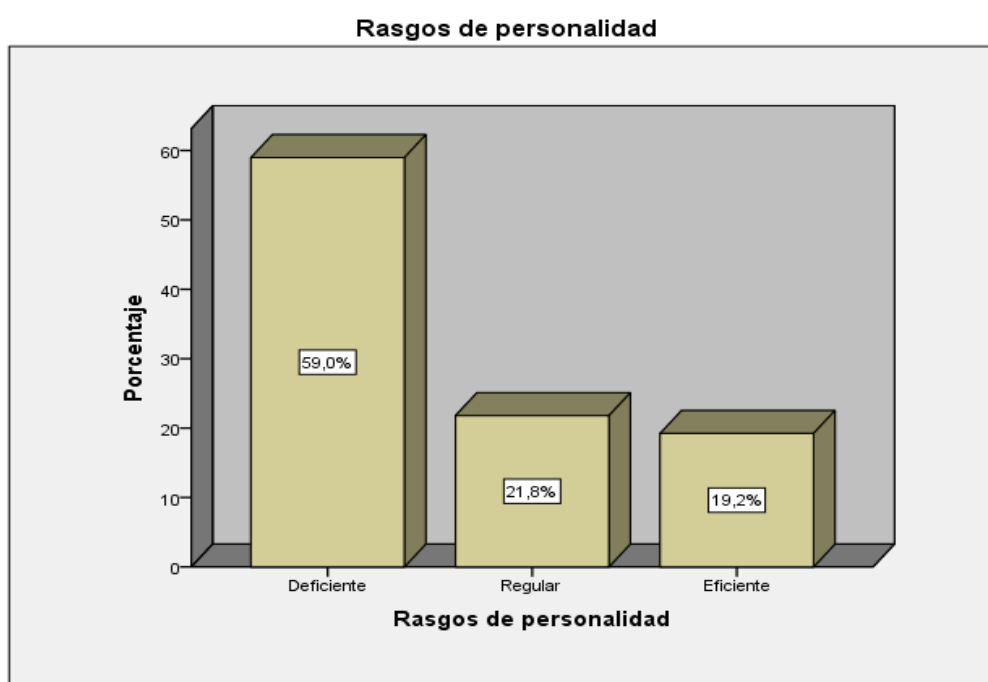
INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la tabla 9 y figura 7 que se adjunta, se logra apreciar que el 41,0% de los encuestados presentan competencias con nivel deficiente; el 14,1% presentan competencias con nivel regular y el 44,9% presentan competencias con nivel eficiente. Muy a pesar de los resultados previos poco alentadores, en este caso se logra advertir un mayoritario grado de competencias eficientes en los trabajadores de la entidad, convirtiéndose en una oportunidad de mejora de su desempeño laboral, sin dejar de lado un importante porcentaje que considera deficiente sus competencias y que puede ser motivo de la poca motivación por su trabajo.

Tabla 10
Nivel de rasgos de personalidad

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficient e	46	59,0	59,0	59,0
	Regular	17	21,8	21,8	80,8
	Eficiente	15	19,2	19,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Figura 8
Nivel de rasgos de personalidad



INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de la tabla 10 y figura 8 que apreciamos, se logra determinar que el 59,0% de los encuestados presentan rasgos de personalidad con niveles deficientes; el 21,8% con niveles regulares y el 19,2% con niveles eficientes. Dichos hallazgos señalan una preocupante realidad en cuanto a las actitudes y conductas de los trabajadores ante los desafíos que conlleva su labor; esto puede ser resultado de una deficiente capacidad emocional para asumir riesgos y responsabilidades que conllevan al logro de objetivos laborales.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,095	78	,016
Desempeño Laboral	,118	78	,010

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se obtuvieron valores p significativos ($p < 0,05$) para ambas variables. Asimismo, en este estudio se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que el tamaño de la muestra superaba los 50 individuos. Se determinó que la distribución observada en los datos no era normal. En consecuencia, se utilizaron métodos estadísticos no paramétricos, como la prueba de Spearman.

Hg: El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Ho: El síndrome de burnout no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Tabla 12

Correlación entre síndrome de burnout y desempeño laboral

			Síndrome de Burnout	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Interpretación

Con los datos presentados en la tabla, se evidencia una fuerte correlación positiva entre las variables de estudio. Se concluye aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula, como indica el coeficiente de correlación de Spearman de 0,997, que indica que el síndrome de burnout y el desempeño laboral están significativamente correlacionados.

He₁: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el logro de metas de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Ho₁: El agotamiento emocional no se relaciona significativamente con el logro de metas de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Tabla 13*Correlación entre el agotamiento emocional y el logro de metas*

			Agotamiento Emocional	Logro de metas
Rho de Spearman	Agotamiento Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,988**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Logro de metas	Coefficiente de correlación	,988**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Interpretación

Con los datos presentados en la tabla, se evidencia una fuerte correlación positiva entre las dimensiones de estudio. Se concluye aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula, como indica el coeficiente de correlación de Spearman de 0,988, que indica que el agotamiento y el logro de metas están significativamente correlacionados.

He₂: La despersonalización se relaciona significativamente con las competencias de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Ho₂: La despersonalización no se relaciona significativamente con las competencias de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Tabla 14*Correlación entra la despersonalización y la competencia*

			Despersonalización	Competencias
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	,984**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Competencias	Coefficiente de correlación	,984**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Interpretación

Con los datos presentados en la tabla, se evidencia una fuerte correlación positiva entre las dimensiones de estudio. Se concluye aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula, como indica el coeficiente de correlación de Spearman de 0,984, que indica que la despersonalización y las competencias están significativamente correlacionados.

He₃: La realización profesional se relaciona significativamente con los rasgos de personalidad de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Ho₃: La realización profesional no se relaciona significativamente con los rasgos de personalidad de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Tabla 15*Correlación entre la realización profesional y los rasgos de personalidad*

			Realización profesional	Rasgos de personalidad
Rho de Spearman	Realización profesional	Coefficiente de correlación	1,000	,993**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Rasgos de personalidad	Coefficiente de correlación	,993**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Interpretación

Con los datos presentados en la tabla, se evidencia una fuerte correlación positiva entre las dimensiones de estudio. Se concluye aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula, como indica el coeficiente de correlación de Spearman de 0,993, que indica que la realización profesional y los rasgos de personalidad están significativamente correlacionados.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación estudio la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023. Para ello se recolectaron datos mediante los cuestionarios que permitieron determinar que el 39,7% presenta un nivel medio de Síndrome de burnout (tabla 3), asimismo el 52,6% de los encuestados presentan niveles deficientes de desempeño laboral (tabla 7).

La importancia de estos hallazgos radica en la afirmación de Molina (2014) de que el síndrome de burnout se caracteriza por la intensificación prolongada del estrés tanto físico como psicológico, lo que provoca alteraciones en la personalidad y la autoestima del individuo. Esto, a su vez, conduce a una pérdida de interés en las actividades propias y fomenta reacciones psicológicas negativas hacia las tareas relacionadas con el trabajo.

Debido a ello, se pudo confirmar la hipótesis general que planteaba que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. Al respecto, los resultados del estudio pudieron revelar una relación positiva alta y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023 ($\rho = 0.997$; $p = 0.000$), entonces se desprende que los trabajadores asistenciales que presenten indicios del síndrome de burnout, manifestaran un bajo desempeño laboral.

Los datos obtenidos presentan similitudes con los hallazgos reportados por Mojonero y Rosas (2021). Específicamente, con respecto al Síndrome de Burnout, 48.4% de los participantes mostraron un nivel moderado, 35.9% exhibieron un nivel bajo y 15.6% experimentaron un nivel alto. Del mismo modo, en cuanto al desempeño Laboral, los resultados indicaron que el 50%

de los participantes demostró un nivel moderado, el 39,6% exhibió un nivel eficiente y el 10,4% un nivel deficiente. El presente estudio sugiere una correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional III Honorio Delgado de Arequipa en el año 2021.

Por otro lado, el estudio confirma la primera hipótesis específica que manifestaba que existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el logro de metas. Al respecto, los resultados del estudio pudieron revelar una relación positiva alta y significativa entre el agotamiento emocional y el logro de metas los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023 ($\rho = 0.988$; $p = 0.000$), entonces se desprende que los trabajadores asistenciales que presenten agotamiento emocional tendrán un bajo logro de metas, que perjudicará al desempeño laboral.

Los hallazgos del presente estudio concuerdan con los resultados reportados por Condezo (2021), quien observó una asociación lineal positiva entre el desgaste emocional y el desempeño laboral. El coeficiente de correlación de 0,192 y el valor p de 0,088 indican una relación estadísticamente significativa.

Asimismo, el estudio confirma la segunda hipótesis específica que manifestaba que existe una relación significativa entre la despersonalización y las competencias. Al respecto, los resultados del estudio pudieron revelar una relación positiva alta y significativa entre la despersonalización y las competencias en los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023 ($\rho = 0.984$; $p = 0.000$), entonces se desprende que los trabajadores asistenciales que presenten altos niveles de despersonalización tendrán un bajo nivel de competencias, lo que lleva a un mal desempeño laboral.

Los hallazgos de este estudio se alinean con los reportados por Llerena (2023), quien encontró que la mayoría de los profesores (70%) exhibían bajos niveles de despersonalización. Esto sugiere una correlación significativa entre

las variables, como lo demuestra el valor sigma bilateral de 0,001 obtenido mediante la aplicación de la prueba del coeficiente de Spearman.

Por último, el estudio confirma la tercera hipótesis específica que manifestaba que existe una relación significativa entre la realización profesional y los rasgos de personalidad. Al respecto, los resultados del estudio pudieron revelar una relación positiva alta y significativa entre la realización profesional y los rasgos de personalidad en los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023 ($\rho = 0.993$; $p = 0.000$), entonces se desprende que los trabajadores asistenciales que presenten bajos niveles de realización profesional, tendrán bajos niveles de adaptabilidad, buen juicio, y actitudes.

Por lo tanto, los resultados se alinean con las afirmaciones hechas por Maslach (2009) en las que postula que realización profesional es una respuesta auto percibida caracterizada por un sentido de inadecuación que se manifiesta como una disminución de la productividad y la capacidad en el lugar de trabajo, la disminución de los niveles de logro y la moral, las tendencias de retraimiento, y una incapacidad para navegar con eficacia en circunstancias difíciles.

CONCLUSIONES

1. En primer lugar, se pudo determinar que existe una correlación positiva alta y significativa ($\rho = 0.997$; $p = 0.000$) entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023,
2. En segundo lugar, se pudo establecer que existe una correlación positiva alta ($\rho = 0.988$; $p = 0.000$) entre el agotamiento emocional y el logro de metas en los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.
3. En tercer lugar, se pudo identificar que existe una correlación positiva alta ($\rho = 0.984$; $p = 0.000$) entre la despersonalización y las competencias en los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.
4. Por último, se pudo describir que existe una correlación positiva alta ($\rho = 0.993$; $p = 0.000$) entre la realización profesional y los rasgos de personalidad en los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

RECOMENDACIONES

1. Como primera medida de acción, se recomienda brindar una capacitación a los trabajadores asistenciales del CAP III, sobre la conciencia del Síndrome de Burnout, los factores que lo aqueja, sus consecuencias y las medidas de prevención. Para prevenir o tratar el Burnout y lograr que el personal tenga un buen desempeño laboral, es fundamental que el personal de salud, tenga un cambio significativo en su estilo de vida, no es suficiente con tomar soluciones momentáneas, porque luego volverá a la misma rutina; sino es necesario contar con cambios diarios y duraderos, donde se implementen actividades y acciones de autocuidado.
2. Respecto al agotamiento emocional que padecen los trabajadores asistenciales del CAP III, se sugiere incorporar pausas activas de trabajo, que duren aproximadamente 15 minutos, dos veces al día, donde se ejercite y movilice toda la masa muscular. Esta medida es necesaria para que la energía sea constante, se prevenga el estrés, se mejore el desempeño del colaborador y reduzca la fatiga muscular que el personal experimenta todos los días. Adicional a esto, se sugiere que la pausa venga acompañada de algún refrigerio, de preferencia alguna fruta o dátiles.
3. Para la despersonalización que padece cada trabajador asistencial del CAP III, se sugiere lo siguiente: Primero, reforzar la comunicación entre el personal encargado y los asistentes de salud, para que esta sea clara y frecuente, debido que la identificación del personal con la institución, muchas veces se ve afectado porque no se siente escuchado, no siente reconocimiento en su trabajo y no logra establecerse en un buen ambiente de trabajo. Segundo, es necesario que el personal de salud cuente con todas las herramientas necesarias para que pueda ejecutar su trabajo, el personal que puede desempeñarse adecuadamente en el trabajo, se siente identificado con su profesión. Por último, es importante dar las gracias por el servicio que brinda cada trabajador.

4. Respecto a la realización profesional de los trabajadores asistenciales del CAP III, se recomienda contar con programas de estimulación o grupos de reunión, que esté a cargo de un profesional en la salud mental, donde se comuniquen temas en común, como el trato que sobrelleva cada personal con los pacientes, dolores físicos, problemas emocionales, desánimos, frustraciones, entre otros. Es fundamental reconocer esta área, para que el personal lo identifique y posteriormente pueda trabajarlo con talleres de estrés, medicamentos, asesoría psicológica o psiquiátrica, entre otros; para que finalmente pueda solucionar estos problemas y desarrollarse profesionalmente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arana Melendez, D. S. (2022). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada, Lima 2022.

<https://hdl.handle.net/20.500.13053/7435>

Aranda, A. L. (2020). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de salud de la micro red pillco marca Huánuco 2019 (tesis de maestría). Recuperado de:

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2483/ARANDA%20%2c%20Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias Gallegos, W. L., Muñoz del Carpio Toia, A., Delgado Montesinos, Y., Ortiz Puma, M., Quispe Villanueva, M., (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). Revista Medicina y Seguridad del Trabajo.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465546X2017000400331&lng=es&tlng=es

Arriola, N. Z., Llaja, L. C., Pacheco, L. M. Z. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. Revista de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Recuperado de <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.151>

Bakhamis, L., Paul III, D. P., Smith, H., Coustasse, A. (2019). Still an epidemic: the burnout syndrome in hospital registered nurses. The health care manager.

http://journals.lww.com/healthcaremanagerjournal/fulltext/2019/01000/Still_an_Epidemic_The_Burnout_Syndrome_in.2.aspx

Borda, Z. K. (2016). *Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología y Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2016* (tesis de posgrado). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20381/Borda_ZKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campos Huarez, M. A. (2018). Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte Lima–2017.

Condezo Mendoza, G. E. (2021). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58238>

Consuelo Gonzales C. R. (2017). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017. (Tesis de Maestría para obtener el grado académico de Maestría en Gestión de los servicios de salud). Recuperado del repositorio de la universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16088/Consuelo_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). Relaciones humanas (3ª Ed.). Mexico: Thomson Learning.

Delgado Espinoza S. K., Calvanapon Alva F. A., Cárdenas Rodríguez K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Scielo. https://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011

Diaz Bambula F., Gomez I.C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010 Revista de Scielo. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>

Ferrel, R. (2010). El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en docentes universitarios. *Duazary: Revista internacional de Ciencias de la Salud*, 7(1), 15-25.

- Gaston-Hawkins, L. A., Solorio, F. A., Chao, G. F., & Green, C. R. (2020). The silent epidemic: causes and consequences of medical learner burnout. *Current Psychiatry Reports*, 22, 1-9. <https://doi.org/10.1007/s11920-020-01211-x>
- Lavatti, A. L. (2019) *Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud que se desempeñan en Rosario, provincia de Santa Fe, Argentina* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uai.edu.ar:8080/bitstream/123456789/1289/1/00445352%20-%20%20Lavatti%2c%20Antonella>
- Lavy, R., & Magdalena, Z. (2017). Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital apoyo Camaná 2015. Universidad Alas peruanas.
- Ledesma, S. K. D., León, S. M. G., & Corrales, Á. C. Y. (2022). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia COVID 19. *Horizonte de Enfermería*, 33(2), 123-131.
- Llanos, C. G. (2020). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del águila negra de la Policía Nacional del Perú* (tesis de pregrado). Recuperado <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/937/3/PARRERA%20LLANOS%20DE%20CHAUCA%2c%20GERALDINE.pdf>
- Llerena Erazo, E. B. (2023). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una institución pública de Educación Superior* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/37077>
- Louffat, L. (2012). Administración del potencial humano. Aires, Argentina: Cengage Learning
- Mansilla, F. (2016). El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. *Consultado en:*

http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_3.shtml.

Maslach, C. & Jackson, S. E. MBI: Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1981.

Máynez.I., Cavazos J., Reyes G., (2017). Efecto de la violación del contrato psicológico y el agotamiento emocional sobre el cinismo del empleado, Estudios Gerenciales. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.04.002>

Mayorga, C. M. (2018). *El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias* (tesis de posgrado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26084/1/TESIS%20EL%20S%c3%8dNDROME%20BURNOUT%20Y%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20EN%20EL%20PERSONAL.pdf>

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.

https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/41126168_Comprendiendo_el_Burnout/links/00b495282b3a4b088a000000.pdf#page=21

Meza, P. E. (2018). *Desgaste laboral y desempeño de los docentes odontólogos en la universidad de Huánuco – año 2017* (tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1413/T_047_46082322-M..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Salud. (2018) Minsa fomenta práctica del yoga entre sus colaboradores. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/12639-minsa-fomenta-practica-del-yoga-entre-sus-colaboradores>

Ministerio de Trabajo. (2019) Avance de los resultados de la encuesta nacional de variación mensual del empleo .Recuperado de

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/459800/Resultados_EN_VME_NOV_2019_final_.pdf

Miranda-Ackerman, R. C., Barbosa-Camacho, F. J., Sander-Möller, M. J., Buenrostro-Jiménez, A. D., Mares-País, R., Cortes-Flores, A. O., GonzálezOjeda, A. (2019). Burnout syndrome prevalence during internship in public and private hospitals: a survey study in Mexico. *Medical Education Online*, 24(1), 1593785. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/10872981.2019.1593785>

Myres, D., León, J., Barriga, S., Gómez, T., Gonzales, B., Medina, S., Cantero, F. (2011). *Psicología Social*. México: Mc. Graw Hill.

Mojonero Tito, J. D., & Rosas Hilario, M. D. (2022). Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional III Honorio Delgado Arequipa 2021.

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1562>

Molina, A. (2014). Programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para región de Latinoamérica y estados unidos ubicada en la ciudad de Guatemala. *Guatemala: Universidad de San Carlos*.

Navarro, E. V. (2016). *Burnout y satisfacción laboral en docentes de Instituciones Educativas Estatales de secundaria del distrito de Chancay – Lima, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1193/Navarro_EVDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ochante, F. de M., Pimentel, S., & Tello, M. (2018). Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional. Lima 2017 -2018. Universidad Cayetano Heredia.

- Organización de la Naciones Unidas. (2019). El desgaste profesional y la adicción a los videojuegos se suman a la lista de trastornos de salud. Recuperado de <https://news.un.org/es/story/2019/05/1456731>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés laboral: un reto colectivo. Recuperado de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>.
- Osorio, A. M. (2018). Motivación laboral y desempeño organizacional en los colaboradores de la corporación de industrias Stanford S.A.C de Lurín. lima – 2016 (Tesis de pregrado). Recuperado de <file:///C:/Users/ADMIN/Desktop/tita%20huanuco%20organizacional/intrumento%20de%20desempe%C3%B1o%20laborla/VILCAMICHE%20SALAZAR,%20LOURDES%20ELENA.pdf>
- Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.
- Portero de la Cruz, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias*. (tesis doctoral) <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robalino, R. B. (2016). *Incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los fisioterapeutas que laboran en las unidades de salud pública del cantón Ambato- Ecuador*. (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23913/2/Ramos%20Robalino%20Bel%c3%a9n%20Isabel.pdf>
- Rodríguez, M. G. (2019). Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa el Salvador (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/817/1/Rodriguez%20Moron%2c%20Geraldine%20Margot.pdf>

- Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015). Revisión bibliográfica síndrome de burnout. *Medicina legal de costa rica* 32(1), 1-6. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Salgado-Roa, J. A., & Leria-Dulčić, F. J. (2019). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad Y Salud*, 22(1), 06–16. <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.
- Shirom, A., & Ezrachi, Y. (2003). On the discriminant validity of burnout, depression and anxiety: A re-examination of the burnout measure. *Anxiety, stress & coping*, 16(1), 83-97.
- Silva, E. C. (2016). *Relación que existe entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la red de salud - Huánuco, 2016*. (tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/275/T_047_21147902_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wayne, R. (2014). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.

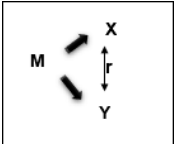
COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Puente Villanueva, T. (2024). *Síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - Essalud, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿De qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.</p>	<p>Hipótesis General Hg: El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.</p>	<p>Variable independiente: Síndrome de Burnout</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Descriptivo-Correlacional</p>
<p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional con el logro de metas de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023?</p>	<p>Objetivos específicos Establecer en qué medida se relaciona el agotamiento emocional con el logro de metas los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.</p>	<p>Ho: El síndrome de burnout no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.</p>	<p>Dimensiones - Agotamiento emocional - Despersonalización - Realización Profesional</p>	<p>Diseño:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Población: compuesta por 78 trabajadores asistenciales, que laboran en el CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, durante el año 2023.</p>
<p>¿Cómo se relaciona la despersonalización con las competencias de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023?</p>	<p>Identificar en qué medida se relaciona la despersonalización con las competencias de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.</p>	<p>Hipótesis Específicas He1: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el logro de metas de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.</p>	<p>Variable dependiente: Desempeño Laboral</p>	
<p>¿Cómo se relaciona la realización profesional con los rasgos de personalidad de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023?</p>	<p>Describir en qué medida se relaciona la realización profesional con los rasgos de personalidad de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.</p>	<p>Ho1: El agotamiento emocional no se relaciona significativamente con el logro de metas de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.</p>	<p>Dimensiones - Logro de metas - Competencias - Rasgos de personalidad</p>	<p>Muestra: muestra de 78 trabajadores asistenciales.</p>

He2: La despersonalización se relaciona significativamente con las competencias de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Ho2: La despersonalización no se relaciona significativamente con las competencias de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

He3: La realización profesional se relaciona significativamente con los rasgos de personalidad de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

Ho3: La realización profesional no se relaciona significativamente con los rasgos de personalidad de los trabajadores asistenciales del CAP III Metropolitano Huánuco - EsSalud, 2023.

ANEXO 2 INSTRUMENTOS

Escala de Síndrome de Burnout (MBI)

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona. Edad:

_____ Género: M () F ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente () Situación

Laboral: Estable () Contratado ()

PREGUNTAS	NUNCA	POCAS VECES	UNA VEZ AL	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA	POCAS VECES A	DIARIAMENTE
1. Me siento emocionalmente agotado (a) debido a mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a).	0	1	2	3	4	5	6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me sto fatigado(a).	0	1	2	3	4	5	6
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
5. Siento que a las personas que atiendo los trato como si fuesen objetos.	0	1	2	3	4	5	6
6. Siento que trabajar todos los días con la gente me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
8. Siento estresado por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10. Siento que me he hecho más insensible con la gente.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento muy vital en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado por 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 ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento animado después de haber trabajado con quienes tengo que atender.	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 puedo tratar en mi trabajo los problemas emocionales de forma adecuada.	0	1	2	3	4	5	6
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: _____ Género: M () F ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Situación Laboral: Estable () Contratado ()

Marcar con una X la respuesta que crea conveniente para el enunciado: 1:

Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: siempre.

LOGRO DE METAS		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes.					
2	Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio.					
3	Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su jefatura.					
4	Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio.					
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.					
6	Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas.					
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio					
COMPETENCIAS		1	2	3	4	5
8	El cargo que ocupó actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades					
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.					
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio					
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado					
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio					
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.					
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.					
RASGOS DE PERSONALIDAD		1	2	3	4	5
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio					
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado.					
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficientes y constructivas con los superiores.					
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros					
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.					
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.					

ANEXO 3
OFICIO DE SOLICITUD PARA AUTORIZACIÓN PARA
EMISIÓN DE INFORMACIÓN Y EJECUCIÓN DE
INVESTIGACIÓN

"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 27 de Noviembre del 2020

Doctor
JOSE LUIS VILLANUEVA VILLANUEVA
 Director del CAP III Metropolitano
 Red Asistencial Huánuco - EsSalud
Presente.-



Asunto : Autorización de emisión de Información para Investigación

De mi especial consideración,

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y, ante la necesidad de superación profesional y personal, solicitarle autorización para la emisión de la información necesaria y uso del nombre del prestigioso centro de salud que lidera, con la finalidad de ejecutar la investigación denominada **"INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CAP III METROPOLITANO HUÁNUCO - ESSALUD, 2020"**

La presente solicitud tiene por finalidad obtener el Grado Académico de Bachiller en Psicología, emitida por la Universidad de Huánuco, mi alma mater.

Se detalla la información solicitada:

ITEM	DESCRIPCIÓN	AÑO	ESTRATIFICADO POR	NIVELES
1	CANTIDAD DE PERSONAL ASISTENCIAL	2020	PROFESIONALES ASISTENCIALES	P1, P2, P3, P4
			TECNICOS ASISTENCIALES	T1, T2, T3, T4
			AUXILIARES ASISTENCIALES	A1

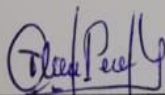
Cabe mencionar que la información sobre el "Personal Asistencial" solicitado debe estar especificado sólo en función a cifras (números), sin involucrar nombres de los trabajadores; ya que, es materia de derecho a la reserva de identidad. Sin embargo, sino tienen la información disgregada, mi persona se compromete a realizarlo y firmar una declaración jurada, en caso sea necesario, de que no revelara las identidades ni información personal, porque la encuesta que aplicaría sería presencial, en base a un muestreo probabilístico.

Por lo tanto, ruego a usted autorizar y brindarme la información solicitada, enfatizando que la data solo se utilizará con fines académicos, sin generar perjuicios a su organización; más bien, deseando resaltar su labor patriótica y compromiso con la investigación científica peruana, en tiempos de pandemia.

Adjunto copia de Documento Nacional de Identidad (DNI) y Carné Universitario, como prueba fidedigna.

Agradeciendo su gentil atención y comprensión, me despido.

Atentamente,



TITA PUENTE VILLANUEVA

DNI: 71608591

CELULAR: 931772252

CORREO ELECTRÓNICO: titapunte24@gmail.com

ENTIDAD DE ESTUDIOS: Universidad de Huánuco (UDH)

CÓDIGO DE ALUMNO: 201511112

FACULTAD: Psicología

SEDE: Huánuco

MODALIDAD: Presencial

DOMICILIO: Caserío Cutimarca S/N – Distrito de Tomayquichua – Provincia de Ambo

ANEXO 4

AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

CARTA DE ACEPTACIÓN



Huánuco, 27 de septiembre del 2023.

Mg. Mercedes Vilma Barrueta Santillan
Asesora de tesis

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. **Puente Villanueva, Tita**, identificada con DNI. 71608591, bachiller de la Escuela de Psicología, ha sido admitida para realizar la **INVESTIGACION DE TESIS** cuyo nombre tiene **“SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CAP III METROPOLITANO HUÁNUCO - ESSALUD, 2023”**

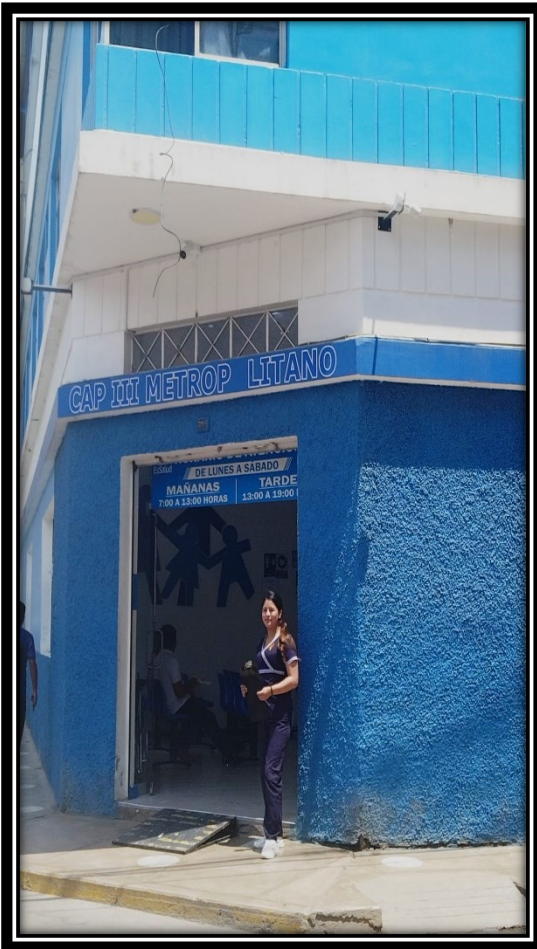
Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente



ANEXO 5 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





ANEXO 6

INSTRUMENTOS APLICADOS

Anexo 3

Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: 37 Género: M () F ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Situación Laboral: Estable () Contratado ()

Marcar con una X la respuesta que crea conveniente para el enunciado: 1:

Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: siempre.

LOGRO DE METAS		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes.			<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>			
3	Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su jefatura.			<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio.			<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.				<input checked="" type="checkbox"/>	
6	Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas.			<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio			<input checked="" type="checkbox"/>		
COMPETENCIAS		1	2	3	4	5
8	El cargo que ocupó actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades				<input checked="" type="checkbox"/>	
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.			<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio				<input checked="" type="checkbox"/>	
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado			<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio				<input checked="" type="checkbox"/>	
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.				<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.				<input checked="" type="checkbox"/>	
RASGOS DE PERSONALIDAD		1	2	3	4	5
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio			<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado.			<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficientes y constructivas con los superiores.			<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros		<input checked="" type="checkbox"/>			
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.			<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.				<input checked="" type="checkbox"/>	

Instrumentos

Escala de Síndrome de Burnout (MBI)

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: 37 Género: M (x) F ()

Estado Civil: Soltero () Casado (x) Viudo () Divorciado () Conviviente () Situación

Laboral: Estable () Contratado (x)

PREGUNTAS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE
1. Me siento emocionalmente agotado (a) debido a mi trabajo.	0	1	2 <input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a).	0	1	2	3 <input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me sto fatigado(a).	0	1	2	3 <input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	0	1	2 <input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
5. Siento que a las personas que atiendo los trato como si fuesen objetos.	0	1	2 <input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
6. Siento que trabajar todos los días con la gente me cansa.	0	1	2	3 <input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	0	1	2	3 <input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
8. Siento estresado por el trabajo.	0	1	2	3 <input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	0	1	2	3 <input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
10. Siento que me he hecho más insensible con la gente.	0	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5	6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5	6
12. Me siento muy vital en mi trabajo.	0	1	2	3 <input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3 <input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2 <input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	0	1	2 <input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés.	0	1	2 <input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	0	1 <input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6
18. Me siento animado después de haber trabajado con quienes tengo que atender.	0	1	2 <input checked="" type="checkbox"/>	3 <input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	1	2	3 <input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0	1	2 <input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
21. Siento que puedo tratar en mi trabajo los problemas emocionales de forma adecuada.	0	1	2	3 <input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de sus problemas.	0	1	2 <input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6

Anexo 3

Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: 30 Género: M () F ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Situación Laboral: Estable () Contratado ()

Marcar con una X la respuesta que crea conveniente para el enunciado: 1:

Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: siempre.

LOGRO DE METAS		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes.			X		
2	Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio.			X		
3	Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su jefatura.		X			
4	Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio.			X		
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.				X	
6	Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas.			X		
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio					X
COMPETENCIAS		1	2	3	4	5
8	El cargo que ocupó actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades					X
9	Presento ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.					X
10	Realizo acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio				X	
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado				X	
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio				X	
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.			X		
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.				X	
RASGOS DE PERSONALIDAD		1	2	3	4	5
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio				X	
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado.			X		
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficientes y constructivas con los superiores.				X	
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros			X		
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.			X		
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.			X		

conectado

Anexo 2

Instrumentos

Escala de Síndrome de Burnout (MBI)

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: 30 Género: M () F ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente () Situación

Laboral: Estable () Contratado ()

PREGUNTAS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE
1. Me siento emocionalmente agotado (a) debido a mi trabajo.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a).	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me sto fatigado(a).	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
5. Siento que a las personas que atiendo los trato como si fuesen objetos.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
6. Siento que trabajar todos los días con la gente me cansa.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
8. Siento estresado por el trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
10. Siento que me he hecho más insensible con la gente.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
12. Me siento muy vital en mi trabajo.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	0	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>	5
18. Me siento animado después de haber trabajado con quienes tengo que atender.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
21. Siento que puedo tratar en mi trabajo los problemas emocionales de forma adecuada.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de sus problemas.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5

Anexo 3

Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: 29 Género: M () F (x)

Estado Civil: Soltero () Casado (x) Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Situación Laboral: Estable () Contratado (x)

Marcar con una X la respuesta que crea conveniente para el enunciado: 1:

Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: siempre.

LOGRO DE METAS		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes.			X		
2	Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio.				X	
3	Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su jefatura.				X	
4	Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio.			X		
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.				X	
6	Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas.				X	
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio				X	
COMPETENCIAS		1	2	3	4	5
8	El cargo que ocupó actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades			X		
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.				X	
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio				X	
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado			X		
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio				X	
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.				X	
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.			X		
RASGOS DE PERSONALIDAD		1	2	3	4	5
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio				X	
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado.				X	
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficientes y constructivas con los superiores.			X		
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros			X		
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.					X
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.				X	

Anexo 2

Instrumentos

Escala de Síndrome de Burnout (MBI)

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: 29 Género: M () F ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente () Situación

Laboral: Estable () Contratado ()

PREGUNTAS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE
1. Me siento emocionalmente agotado (a) debido a mi trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	4	5	6
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a).	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5	6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me sto fatigado(a).	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5	6
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	4	5	6
5. Siento que a las personas que atiendo los trato como si fuesen objetos.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5	6
6. Siento que trabajar todos los días con la gente me cansa.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5	6
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5	6
8. Siento estresado por el trabajo.	0	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5	6
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5	6
10. Siento que me he hecho más insensible con la gente.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	4	5	6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5	6
12. Me siento muy vital en mi trabajo.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5	6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5	6
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5	6
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5	6
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5	6
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	0	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5	6
18. Me siento animado después de haber trabajado con quienes tengo que atender.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5	6
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5	6
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/> 5	6
21. Siento que puedo tratar en mi trabajo los problemas emocionales de forma adecuada.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5	6
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de sus problemas.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5	6

Anexo 3

Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: 30 Género: M F ()

Estado Civil: Soltero Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Situación Laboral: Estable () Contratado

Marcar con una X la respuesta que crea conveniente para el enunciado: 1:

Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: siempre.

LOGRO DE METAS		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes.			X		
2	Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio.				X	
3	Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su jefatura.			X		
4	Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio.				X	
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.			X		
6	Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas.				X	
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio			X		
COMPETENCIAS		1	2	3	4	5
8	El cargo que ocupó actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades				X	
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.				X	
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio				X	
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado			X		
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio					X
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.				X	
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.					X
RASGOS DE PERSONALIDAD		1	2	3	4	5
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio				X	
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado.			X		
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficientes y constructivas con los superiores.				X	
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros				X	
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.					X
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.				X	

Anexo 2

Instrumentos

Escala de Síndrome de Burnout (MBI)

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: 30 Género: M F ()

Estado Civil: Soltero Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente () Situación

Laboral: Estable () Contratado

PREGUNTAS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE
1. Me siento emocionalmente agotado (a) debido a mi trabajo.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a).	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
5. Siento que a las personas que atiendo los trato como si fuesen objetos.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
6. Siento que trabajar todos los días con la gente me cansa.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
8. Siento estresado por el trabajo.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	0	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>	6
10. Siento que me he hecho más insensible con la gente.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
12. Me siento muy vital en mi trabajo.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6
18. Me siento animado después de haber trabajado con quienes tengo que atender.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>	6
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6
21. Siento que puedo tratar en mi trabajo los problemas emocionales de forma adecuada.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de sus problemas.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6

Anexo 3

Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: 34 Género: M () F (x)

Estado Civil: Soltero (x) Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Situación Laboral: Estable () Contratado (x)

Marcar con una X la respuesta que crea conveniente para el enunciado: 1:

Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: siempre.

LOGRO DE METAS		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes.				X	
2	Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio.			X		
3	Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su jefatura.			X		
4	Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio.				X	
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.				X	
6	Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas.				X	
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio			X		
COMPETENCIAS		1	2	3	4	5
8	El cargo que ocupó actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades				X	
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.			X		
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio			X		
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado				X	
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio			X		
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.				X	
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.			X		
RASGOS DE PERSONALIDAD		1	2	3	4	5
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio			X		
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo integrado.					X
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficientes y constructivas con los superiores.				X	
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros					X
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.				X	
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.			X		

Anexo 2

Instrumentos

Escala de Síndrome de Burnout (MBI)

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: 34 Género: M () F (x)

Estado Civil: Soltero (x) Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente () Situación

Laboral: Estable () Contratado (x)

PREGUNTAS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	DIARIAMENTE
1. Me siento emocionalmente agotado (a) debido a mi trabajo.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a).	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
5. Siento que a las personas que atiendo los trato como si fuesen objetos.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
6. Siento que trabajar todos los días con la gente me cansa.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
8. Siento estresado por el trabajo.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
10. Siento que me he hecho más insensible con la gente.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
12. Me siento muy vital en mi trabajo.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
18. Me siento animado después de haber trabajado con quienes tengo que atender.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
21. Siento que puedo tratar en mi trabajo los problemas emocionales de forma adecuada.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de sus problemas.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5