

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



**Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Trabajadores del
Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019**

TESIS
Para optar la licenciatura en Psicología

Autora:
Briggite Valentina Castillo Villegas

TUMBES, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



**Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Trabajadores del
Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019**

Tesis Aprobada en forma y estilo por:

Dra. Rhor García Godos Eva Matilde (Presidenta) _____

Dr. Pérez Urruchi Abraham Eudes (Miembro) _____

Dr. Izquierdo Valladares Sherly Francisco (Miembro) _____

TUMBES, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



**Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Trabajadores del
Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su
contenido y forma.**

Briggite Valentina Castillo Villegas (Autora) _____

Dra. Marilu Elena Barreto Espinoza (Asesora) _____

TUMBES, 2020

DEDICATORIA

A mi padre Denis James García Cornejo y a mí madre Diana Marianela Villegas Nima por su confianza, su apoyo incondicional en todo momento, a mi querido hermano Denis Aldair García Villegas por su acompañamiento incondicional y su preocupación.

AGRADECIMIENTO

A mis padres que son ellos quienes me inspiran en cada objetivo.

Agradezco a mis familiares porque estuvieron presente a lo largo de mi carrera universitaria.

A los trabajadores del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas y a los trabajadores quienes con su participación y colaboración ayudaron con el logro alcanzado.

A la Dra. Eva Matilde Rhor-García Godos por su disposición permanente y su ayuda continúa y finalmente a la Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza por su tiempo, paciencia, ayuda y su apoyo e interés durante todas las etapas de la misma.

Acta de Sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGIA
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



ACTA DE EVALUACION DE JURADO DE TESIS

Siendo las 6 ~~pm~~ del día 21 de agosto del 2020, y haciendo uso de la tecnología Internet, el jurado evaluador se reunió para evaluar la sustentación de "Síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas Tumbes 2019" Presentado por la Br. Brigitte Valentina Castillo Villegas, de la Escuela de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales, para obtener su título profesional. El jurado evaluador conformado según la resolución 083-2019 UNTUMBES/FACSO-CF, está constituido por:

Dra. Eva Matilde Rhor Garcia Godos : Presidenta

Dr. Abraham Eudes Pérez ~~Urruchi~~ : Secretario

Dr. ~~Sherly~~ Francisco Izquierdo Valladares: Vocal

Después de la sustentación de la tesis, el jurado dio dictamen por unanimidad la aprobación con calificativo regular (13).

Se eleva para fines administrativo pertinentes.

Dra.
Presidenta del jurado

Dr. Abraham Eudes Pérez ~~Urruchi~~
Secretario

Dr. ~~Sherly~~ Francisco Izquierdo Valladares
Vocal

CC
~~Comunicación~~ de Investigación
~~Comunicación~~ Académica
Unidad de ~~Comunicación~~ FACSO
Interesada
~~Acta~~

Índice General

TESIS.....	i
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
Índice General	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Anexos	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	11
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA (estado del arte)	15
2.1. Antecedentes Internacionales	15
2.2. Antecedentes Nacionales.....	17
2.3. Antecedentes Locales	18
Desempeño Laboral.....	19
Síndrome de Burnout.....	24
III. MATERIALES Y MÉTODOS	29
Población.....	30
Muestra.....	30
Instrumentos.....	31
Procesamiento y análisis de Datos	32
Consideraciones éticas.....	33
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS.....	52

Índice de Tablas

Cuadro 1: Muestra de trabajadores del Puesto de Salud Gerardo González Villegas.....	31
Cuadro 2: Coeficiente de Alfa de Cronbach de Desempeño Laboral.....	33
Cuadro 3: Correlación entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019.....	34
Cuadro 4: Características socio demográficas de los Trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas–Tumbes 2019.....	35
Cuadro 5: Niveles de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout.	36
Cuadro 6: Niveles de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral.....	37
Cuadro 7: Correlación entre Síndrome de Burnout y las dimensiones de Desempeño Laboral.....	38
Cuadro 8: Correlación entre Desempeño Laboral y las dimensiones de Síndrome de Burnout.	40

Índice de Anexos

ANEXO N°1: Matriz de Consistencia.....	53
ANEXO N°2: Matriz de Operacionalización de Variables	54
ANEXO N°3: Modelo de Consentimiento Informado.....	56
ANEXO N°4: Formato- Instrumento de Medición de Síndrome de Burnout	57
ANEXO N°5: Formato- Instrumento de Medición de Desempeño Laboral.....	58
ANEXO N°6: Ficha Técnica de Síndrome de Burnout	59
ANEXO N°7: Ficha Técnica de Desempeño Laboral.....	60
ANEXO N°8: Copia de la Resolución de Anteproyecto de Tesis y Nombramiento de Jurado.....	62
ANEXO N°9: Copia de la Resolución de Tesis de aprobación del proyecto de Tesis.	64
ANEXO N° 10: Propuesta para la prevención del síndrome de burnout en trabajadores “stop burnout	66

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación inversa significativa entre Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019, con un tipo de investigación cuantitativa y diseño no experimental, transversal- correlacional. La muestra estuvo constituida por 40 trabajadores que brindan atención asistencial. Para la evaluación se utilizaron dos cuestionarios: Síndrome de Burnout (Inventario "Burnout" de Maslach), Desempeño Laboral (Cuestionario de Desempeño Laboral). Se utilizó el programa SPSS v.23, para determinar la correlación de las variables (Correlación de Rho Spearman). Respecto a los datos sociodemográficos se encontró que el 82,5% son mujeres y el 17,5% varones. Por otro lado, un 67,5% tienen una edad de 19 a 29 años, mientras que el 32,5% oscilan una edad entre 30 a 63 años. En cuanto a los objetivos específicos se encontró que, existe relación inversa entre Síndrome de Burnout y las dimensiones de Desempeño Laboral, sin embargo, no existe relación inversa entre Desempeño Laboral y las dimensiones de Síndrome de Burnout.

Se concluyó que no existe relación inversa significativa entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes, 2019. Siendo ésta no significativo (0,657), aceptando la hipótesis nula.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Desempeño Laboral.

ABSTRACT

The overall objective of this research was to determine the significant inverse relationship between Burnout Syndrome and Labor Performance at the workers of the Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019 Health Post, with a type of quantitative research and non-experimental, cross-cutting, cross-correlated design. The sample consisted of 40 workers providing care. Two questionnaires were used for the evaluation: Burnout Syndrome (Maslach's "Burnout" Inventory), Work Performance (Work Performance Questionnaire). The SPSS v.23 program was used to determine the correlation of variables (Rho Spearman Correlation). Regarding sociodemographic data, 82.5% were found to be female and 17.5% male. On the other hand, 67.5% are 19 to 29 years old, while 32.5% range from 30 to 63 years old. As for the specific objectives it was found that, if there is an inverse relationship between Burnout Syndrome and the dimensions of Labor Performance, owever, there is no inverse relationship between Labor Performance and the dimensions of Burnout Syndrome.

It was concluded that there is no significant inverse relationship between Burnout Syndrome and Labor Performance at the workers of the Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019 Health Post. This is not significant (0.657), accepting the null hypothesis.

Keywords: Burnout syndrome, Labor Performance.

I. INTRODUCCIÓN

En Alemania en los últimos veinte años, entre 1990 y 2010, se han presentado una serie de dificultades en los trabajadores ya que presentan síntomas del Síndrome de Burnout, los cuales se han ido desarrollando con el transcurrir del tiempo, lo que ha provocado que actualmente entre el 20 y 25 % de los empleados se encuentran expuestos a sufrir estas dificultades debido a las altas demanda que pide mundo profesional debido a los constantes cambios que se presentan. (Illner, 2011).

Azapa, Mendoza, Zegarra y Yoshimoto, indica que en un estudio realizado a los trabajadores del sector de salud en Perú un 75% se encuentran con síntomas del Síndrome de Burnout ya que han presentado niveles altos e intermedios de este, así también Maslach y Jackson, manifiesta que aquellos que trabajan en salud pueden padecer del síndrome debido al trabajo asistencial que realizan con los pacientes, ya que los problemas de salud que estos presentan sean físicos o psicológicos afectan en gran medida a su nivel emocional a los profesionales de salud (López-Soriano y Bernal, 2002).

En la actualidad, existen diversas contextualizaciones con respecto al estrés, el cual origina un constructo psicológico muy relacionado a él, en la cual una de las poblaciones más afectadas es el ámbito laboral por ser considerado, como ya se ha señalado uno de los entornos donde se evidencia mayor presión para los trabajadores, debido a las diversas obligaciones y funciones que estos desempeñan dentro del proceso laboral.

Pese a las grandes facilidades que otorga el mundo moderno con respecto a la tecnología, que permite desenvolverse en él y estar conectados con otras personas, reduciendo en tiempo y dinero y al parecer estos beneficios no parecen reducir el riesgo de fatiga extrema a la que muchos profesionales están sometidos. Esto puede deberse a que el crecimiento del esfuerzo en el ámbito laboral que se está experimentando, obliga a la sociedad a incrementar sus esfuerzos para ir en concordancia con estos avances, haciendo que muchas veces estas demandas excesivas en la mayoría de casos, sobrepasen y desborden la capacidad de muchos individuos.

El ambiente o clima institucional también presume un conflicto para la salud física y mental del trabajador debido a las exigencias y horas laborales que se han incrementado en la actualidad, es decir el trabajador está sometido a factores de riesgo que abarcan situaciones de tipo laboral, familiar o personal; las cuales desarrollaran la aparición y/o mantenimiento de diversas condiciones que afectan la salud mental del trabajador.

Es así que la situación del Perú no es ajena a lo que ocurre en el panorama expuesto ya que muchas metas planteadas en las empresas suelen ser inalcanzables para los trabajadores quienes a diario se esfuerzan y comprometen con las organizaciones, pero que no son ajenos a un desgaste en ocasiones tanto físico como mental.

Hoy en día se puede observar en los colaboradores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas existe mucha tensión y presión debido a los turnos laborales y el horario, el trabajo por turnos proporciona la presencia del Síndrome de Burnout ya que los colaboradores deben trabajar en horario rotativo y se encuentran hasta muy tarde en el puesto de salud lo cual está generando que los trabajadores no tengan un buen desempeño laboral dentro del área. Actualmente existe una competencia muy variada por diferentes habilidades y destrezas lo cual se manifiesta que distintas organizaciones ven estos aspectos positivos en cada trabajador y por ende se ve reflejado en el desempeño que cada miembro le brinda a la organización y como dicho desempeño genera una auto superación en los trabajadores, pero así mismo esto genera malestar en los trabajadores respecto al trato a su paciente en horas de trabajo generando así el Síndrome de Burnout.

Es por ello que surgió la necesidad de plantear e investigar la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe en el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes, 2019?, ¿Existen características sociodemográficas de la población evaluada en los Trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019?, ¿En qué nivel se encuentran las dimensiones de la variable de Síndrome de Burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019?, ¿En qué nivel se encuentran las dimensiones de la variable de Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019?, ¿Existe relación entre Síndrome de Burnout y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019?, ¿Existe relación entre Desempeño Laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019?

Es así, que en el presente trabajo de investigación se tuvo como objetivo general establecer la relación inversa que existe entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019, y como objetivos específicos: identificar las características socio demográficas de la población evaluada en los Trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019, establecer los niveles de las dimensiones de la variable de Síndrome de Burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019, establecer los niveles de las dimensiones de la variable de Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019, identificar la relación entre Síndrome de Burnout y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019 e identificar la relación entre Desempeño Laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019.

Las hipótesis trabajadas fueron las siguientes:

H_i: Existe una relación inversa significativa entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes, 2019.

H_o: No existe una relación inversa significativa entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes, 2019.

H_a: Algunas dimensiones del síndrome de burnout se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019

Las hipótesis específicas fueron las siguientes:

H₁: Dentro de las características sociodemográficas el porcentaje de mujeres es superior al de los varones y las edades que oscilan entre 19-29 son superiores a las edades de 30-63 en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

H₂: Existen niveles promedios de las dimensiones de la variable del síndrome de burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

H₃: Existen niveles promedios de las dimensiones de la variable de desempeño laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

H₄: Existe relación inversa entre la variable de síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

H₅: Existe relación inversa entre la variable de desempeño laboral y las dimensiones de síndrome de burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

A lo largo del desarrollo del trabajo se indicaron los antecedentes de la investigación, los materiales e instrumentos utilizados, así como los métodos utilizados y el procedimiento que se realizó y su respectivo análisis.

En la siguiente parte se indicaron los resultados que se obtuvieron en el desarrollo de la investigación mencionando en primer lugar los resultados que se presentan en la relación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019. Posteriormente, los niveles de las variables de esta investigación; seguido de las características socio demográficos y por último, se especifica la relación de síndrome de Burnout y dimensiones de desempeño laboral y viceversa; todas están presentadas en diferentes tablas.

Seguidamente se contrastará sobre los resultados presentados en esta investigación, comparando y discutiendo los resultados obtenidos y analizándolos con las aportaciones de las investigaciones más relevantes, realizadas tanto a nivel nacional como internacional sobre las variables de estudio de esta investigación.

Posteriormente se dan a conocer las principales conclusiones de la investigación; luego se termina de dar forma a las principales recomendaciones del mismo que se identifican como consecuencia de los resultados y con el contraste de hipótesis. Además, se presentan las referencias bibliográficas utilizadas y para finalizar, presentamos los anexos de esta investigación en los que se incluyen los cuestionarios utilizados en el estudio, así como el consentimiento informado previamente usado en la recolección de datos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA (estado del arte)

2.1. Antecedentes Internacionales

Barriga (2015) en su investigación titulada relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras en Ambato-Ecuador, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comercializadoras, la muestra fueron de 50 colaboradores el departamento administrativo. Se utilizó el cuestionario Inventario de Burnout de Maslach, la evaluación de 90° utilizada por Megaprofer S.A. Los resultados obtenidos indicaron que no existe síndrome de burnout en los colaboradores administrativos de la empresa Megaprofer S.A.

Castillo, Orozco y Alvis (2015) realizaron un estudio síndrome de burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias-Colombia, teniendo como objetivo encontrar la existencia del síndrome de burnout y los elementos desencadenantes que guardan una asociación con los médicos que trabajan para organización que presta servicios de salud. La población de estudio fueron 112 médicos. La metodología utilizada fue el método analítico transversal. Se utilizó preguntas sociodemográficas y el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados fueron, para la escala de agotamiento emocional el 37%, para la dimensión despersonalización el 30%, para la realización personal el 33% y en lo que se refiere al puntaje promedio de Burnout fue del 45,6%, en el trabajo realizado. Se llegó a la conclusión que existe en el personal médico un alto nivel de burnout.

Yubillo (2015) realizó una investigación el síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el área de vinculación de la EP Petroecuador en Quito, el objetivo general planteado fue identificar si existe la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal que trabaja en el área de vinculación de la EP Petroecuador. La población muestra estuvo constituida por 24 colaboradores. Se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory-MBI y formulario de evaluación del desempeño

para obtener los datos, en la investigación. Se llegó a la conclusión de que la presencia del Síndrome de Burnout es baja lo que contribuye que el desempeño laboral sea muy bueno en los funcionarios; así también en la investigación realizada se recomienda evitar el apareamiento, de estrés laboral, lo que va ayudar a que se siga manteniendo el buen nivel de desempeño.

Mababú (2015) en su investigación titulada la relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería en España, tuvo como objetivo estudiar la influencia de algunas características asociadas al puesto como la ambigüedad de rol, conflicto de rol, sobre carga de rol y el apoyo de supervisor percibido. La muestra fueron 260 empleados de una importante cadena de hoteles que operan en la Comunidad de Madrid, 175 participantes eran mujeres y 85 hombres, entre las edades de 19 a 69 años. Se usó Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey-MBI-HSS y la escala de rendimiento laboral. Los resultados de este estudio destacan que la relación entre burnout y el bajo rendimiento laboral es una relación significativa, negativa y bidireccional entre el burnout y el rendimiento laboral, siendo las puntuaciones en agotamiento, despersonalización y realización personal antecedentes de nivel bajo de rendimiento laboral.

Calderón (2016) realizó una investigación el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los empleados del banco mercantil Santa Cruz –Bolivia, el objetivo general que se planteó fue determinar el nivel de relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. En el trabajo de investigación tiene como diseño no experimental, de tipo cuantitativo y correlacional. Su población de estudio estuvo constituida por 27 personas. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory – MBI y la evaluación de 360°, desempeño por competencias para la recolección de datos. Los resultados que se obtuvieron se indica que existe una estrecha relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, por lo que se afirma que si se encuentran niveles elevados del Síndrome de Burnout se correlacionan, pero de manera negativa con el desempeño laboral de los empleados bancarios.

2.2. Antecedentes Nacionales

Cajo (2017) realizó una investigación síndrome de burnout y el desempeño laboral en los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue-Lima, tuvo como objetivo general determinar la relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral, con un muestreo no probabilístico debido a que la población de estudio era pequeña. Se aplicó el Maslach Burnout Inventory – Educater Survey MBI – ES y un cuestionario sobre desempeño laboral. Los resultados fueron que existe una correlación negativa la misma que es alta, en el trabajo. Se obtuvo como conclusión que el síndrome de burnout se encuentra relacionado significativamente con el desempeño laboral del personal médico del hospital.

Consuelo (2018) realizó una investigación síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima, el objetivo general fue determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru.Lima-2017. Su metodología es básica, cuantitativo, correlacional y transversal. La muestra estuvo constituida por 180 del personal asistencial. Se utilizaron dos cuestionarios el instrumento de Maslach Burnout Inventory y el cuestionario para medir el desempeño laboral. Se concluyó que la relación es muy débil e inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la policía nacional del Perú.Lima.

López (2017) su trabajo se denominó síndrome de burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega Octubre-Lima, tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño profesional del personal de enfermería que trabaja en el del hospital Luis Negreiros Vega. Fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 111 enfermeros. Se utilizó el cuestionario el Maslach Inventor y en lo que refiere a la variable desempeño profesional se utilizó un instrumento validado. Se llegó a la conclusión que no existe una relación directa ni significativa entre el Síndrome de Burnout con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital Luis Negreiros Vega.

Pinillos & Velásquez (2017) realizaron una investigación el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis-Trujillo, el objetivo fue determinar cómo influye el estrés laboral con el desempeño de los colaboradores de la clínica san Luis

de la ciudad de Trujillo. Su población estuvo determinada por 35 colaboradores quienes conforman el total de trabajadores. Se utilizó el cuestionario el Maslach Inventory, además de una guía de entrevista. Entre los resultados se determinó que existe una asociación entre el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral. Se llegó a la conclusión que el estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la clínica san Luis de la ciudad de Trujillo y en donde se encontró el 51,4% que constituye un nivel alto que se encuentra relacionado con su ambiente de trabajo y con las condiciones laborales de este.

Neciosup (2016) realizó una investigación titulada nivel de síndrome de burnout en el personal profesional de obstetricia y ginecología del hospital regional docente de Cajamarca, se tuvo como objetivo evaluar el nivel del síndrome de burnout que destaca en el personal profesional de obstetricia y ginecología. Fue de estudio fue observacional, descriptivo y de corte transversal. La muestra fue de 31 Obstetras y 16 Ginecólogos. Se utilizó un cuestionario sociodemográfico, contractual, y cuestionario (Maslach Burnout Inventory). Finalmente, la investigación concluye que el síndrome de burnout se encuentra en un nivel medio en un 72,3% en el personal de obstetricia y ginecología del hospital regional de Cajamarca y este se manifiesta con agotamiento al trabajo además de que a sus pacientes nos les brindan un trato adecuado.

2.3. Antecedentes Locales

Gonzáles (2015) realizó un trabajo de investigación titulado factores predisponentes y su relación con el síndrome de burnout en el personal administrativo de la DIRESA Tumbes, julio – 2015, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre los factores predisponentes con el síndrome de burnout. La muestra fueron los 59 funcionarios. Fue de tipo no experimental, aplicada, cuantitativa, con diseño correlacional y transversal. Se utilizó como instrumento una encuesta con preguntas cerradas como el Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) y datos predisponentes. Los resultados muestran que el personal administrativo de la DIRESA Tumbes, presenta niveles altos de: agotamiento emocional (9.09%), despersonalización (14.55%) y disminución de la realización personal (25.45%). Se concluye que, los factores predominantes externos como la situación laboral y número de instituciones donde labora, tienen una correlación estadística significativa con la dimensión disminución de la realización personal.

2.4. Bases teóricas-científicas.

Desempeño Laboral

Desempeño son aquellas características individuales como capacidades, destrezas, necesidades y cualidades, etc., las que se encuentran relacionadas con una organización y con el trabajo que se desarrolla en ella y en donde los resultados dependen del tipo de conducta de aquellos que trabajan en ella (Milkovich y Boudreau, 1994)

Por otro lado, Puchol (1994) manifestó que el desempeño del personal de una organización es un proceso continuo, sistemático, jerarquizado y en forma de cascada en el trabajo diario del personal y en donde no hay lugar a los imprevistos.

Así también Chiavenato (1999) indicó que la evaluación del desempeño laboral de un trabajador se deben considerar las cualidades, el valor e incluso el estatus del personal y a esto se debe también de considerar el sistema de evaluación la capacidad que tiene el trabajador para desarrollarse en el cargo que se desenvuelve.

Se pudo definir las dimensiones de desempeño laboral, así como a su vez los indicadores de cada una; la adquisición de capacidades, es una serie de competencias que van de la mano con las cualidades para poder determinar las capacidades, posee los siguientes indicadores: perfil del cargo; es el que se desempeña directamente con factores asociados a la personalidad, el conocimiento del puesto manifiesta que existen ocho maneras que conducen a lograr un mejor desempeño laboral, indican que se deben especificar las metas las cuales se desarrollarán pues este representará un indicador del desempeño sobresaliente; pericia es la habilidad y experiencia sobre una materia definida; experiencia es la herramienta para obtener la facilidad o el conocimiento basado en la observación, práctica con la participación o vivencia de un hecho, es un tipo de conocimiento que se elabora colectivamente. (Olmeda, 2007)

Seguidamente tenemos adquisición de valores éticos, la ética fue el centro de especulación dónde debemos considerar que para el desarrollo de la presente dimensión el concepto de valores éticos se da en base a la concepción de la ética profesional, por ello podríamos afirmar que si bien existen profesionales que saben cuáles son los principios que rigen su

conducta laboral, estará presente lo que es correcto o incorrecto según sus valores personales y laborales (Olmeda, 2007)

Esta dimensión estuvo conformada por los siguientes indicadores, el compromiso es importante porque solo de esta forma los colaboradores no tendrán en cuenta las fuentes menores de insatisfacción laboral y tendrán mucho tiempo de permanencia en la empresa, (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009). La responsabilidad es el deber o compromiso que tienen los trabajadores para establecer quienes son los responsables para determinar actividades por ello es importante que cada trabajador conozca su papel en relación a los demás y así poder delimitar las responsabilidades lo cual evitara la confusión y además se tendrá en claro que se tiene que hacer para poder ayudar en forma individual a sus compañeros en el logro de sus objetivos. (Bruce y Pepitone, 2002)

Así también existieron otros indicadores como Pro actividad que se consideraron herramientas que permiten evaluar el desempeño laboral, básicos para poder medir y establecer el nivel de productividad del trabajador, dicha herramienta evidencio niveles altos o bajos del desempeño, dando a conocerlos se pudo observar las mejoras en el futuro, siempre en cuando los trabajadores busquen la mejora para poder llegar a la pro actividad por sí mismos, luego de ser retroalimentados. (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2006). Colaboración, es una forma de ayudar, que implica realizar trabajo en equipo.

Asimismo, existen diferentes teorías que ayudan a comprender y sustentar la variable:

La Teoría X y Y, propuesta por Mc Gregory (1994), la cual estuvo basada en supuestos de conducta humana, por lo que considera que el hombre tiende a rehuir al trabajo, ya que se sienten forzados, supervisadas, dirigidas y amenazadas con la finalidad de que realicen sus labores de forma adecuada, ha estos supuesto él las llamo Teoría X, pero en contra parte a la teoría X, surge la teoría Y, como consecuencia de nuevas visiones y políticas modernas que se han dado desde que se empezó a estudiar el desempeño laboral de los trabajadores, relacionada a la gerencia de los recursos humanos donde el desempeño laboral se relaciona con el compromiso y compensación otorgada, dejando de lado la fuerza o amenaza.

Teoría de la Equidad, como su nombre lo indica sostiene que está relacionada a la percepción del trabajador con respecto al trato que recibe ya sea justo o injusto, en la

lealtad, en expresiones de buena voluntad y con mayor eficacia en su trabajo dentro de la organización, aunque la teoría es clara la dificultad estriba en que muchas veces esta percepción está más vinculada a un estado mental basado en juicios subjetivos. No obstante, significa que la imparcialidad y el buen trato son elementos fundamentales, así como importantes la buena comunicación entre el jefe y los subordinados, esta equidad está constituida por dos aspectos el rendimiento y la equiparación con otros. (Moreno, Ramirez, Tamani, 2016, p. 47)

“Teoría de las Expectativas”, se centró en los sentimientos de satisfacción de los empleados, del cual se espera un mejor desempeño laboral con respecto a otros, son tres los factores identificados: el alcance que un empleado cree que puede tener al realizar el trabajo a un nivel esperado, la evaluación del empleado con reconocimientos mediante gratificaciones o sanciones como resultado alcanzar sobre el desempeño y la importancia de que el empleado goce de estas gratificaciones o sanciones. (Moreno, Ramirez, Tamani, 2016, p. 48)

Es importante considerar que cada persona cuenta con características propias y aspectos fuertes y débiles los que en una organización es necesario que sean capacitados de acuerdo a lo que necesitan ser fortalecidos para la mejora de sus actividades laborales y por ello es necesario que exista una buena relación entre el trabajador y aquel que lo va a supervisar, pero que esto no se encuentre aislada, sino que además sean observados por los gerentes o superiores. (Chiavenato, 2009)

La Gestión de Recursos Humanos determinó el desempeño de los trabajadores en una organización, como la que se encuentra en función del trabajo que se desarrolla considerando los objetivos de la organización además de la responsabilidad que asume todo trabajador con sus propias características, sin dejar de considerar las condiciones en las que va a trabajar. (Cuesta, 2005)

Ruiz (2008) indicó que la manera de administrar los recursos humanos se ha centrado en las diferencias que presenta cada trabajador de forma individual en lo que refiere a su desempeño, además es importante mencionar que la manera de cómo se administra al personal está ligado a la selección del mismo, como es valorado en su desempeño y como este es compensado considerando las diferencias individuales.

Así también Newastrom (2011) manifiesto que las organizaciones empresariales centran su atención al desempeño de los trabajadores y por lo que establecieron una serie de criterios que contribuyen a mejorar sus desempeños ya sean estableciendo metas, estructura organizacional, mejores horarios laborales, participación y motivación de los empleados, criterios que son importantes ya que al implementarlos se estimula de una manera u otra a los trabajadores para aumentar su desempeño laboral o productividad, además de esto las organizaciones también establecen un serie de incentivos salariales los que garantizan un buen desempeño tanto individual como grupal, las organizaciones tratan de procurar que se desarrolle una serie de capacidades y habilidades que sean eficaces para la organización sin dejar de lado las necesidades de emprendimiento de cada integrante de su empresa.

Chiavenato (2009) consideró que la evaluación de desempeño tuvo múltiples aplicaciones y diversos fines como tener un registro de todas las habilidades que se presentan en una organización las que serán de utilidad para tener un “banco de talentos” y determinar cómo organizar los recursos humanos, además las evaluaciones permiten que se tenga la información para incorporar y seleccionar al personal que se puede contratar, una evaluación de desempeño va a permitir que se indiquen las características de cada puesto y las actividades de los nuevos empleados, también facilita que se adapten y se identifiquen con sus puestos de trabajo, considerando las responsabilidades y las competencias a desarrollar.

Realizar una evaluación de desempeño laboral dentro de una organización los resultados obtenidos tienen que estar orientados a mejorar el desempeño de cada integrante. (Aamodt, 2010). Para ello según (Dessler y Verela, 2011) se deben de utilizar una serie de métodos y técnicas específica y que es necesario que aquellos responsables de la evaluación de desempeño deben conocer el por qué se realiza esta evaluación y cómo va a favorecer esto a la organización.

Según Mond y Noe (2005) para evaluar la productividad de los trabajadores es necesario que se implemente un sistema de evaluación en el que se considere un análisis de cómo se desarrolla el personal dentro de la organización, dejando de considerar aspectos irrelevantes para la misma, por lo que debe ser una evaluación en que se consideren aspectos que puedan perjudicar el éxito de la empresa u organización.

Los aspectos que se deben considerar son el aumento de los salarios en una organización según Aamodt (2010) son el compromiso que se tiene con la organización, es decir cuál es el grado en que se compromete para con la empresa, el nivel de formación profesional para desempeñar el cargo que se le asigno, sin embargo en una empresa cuando existen dos personas desempeñándose con las mismas funciones una con un desempeño eficiente y otro con un trabajo deficiente se considera que no es equitativo el mismo salario por lo que se hace necesario que se establezcan criterios que permitan valorar estos desempeños y que se pueda establecer un aumento del salario que sea justo y de acuerdo al desempeño que desarrolla.

De igual manera existió una escala de calificación que se encuentre basada en el comportamiento de cada trabajador y es necesario que se consideren la combinación de diversos elementos como los métodos de la calificación como las escalas gráficas, las cuales el responsable de la evaluación tiene que considerar a lo largo de un proceso continuo comportamientos que sean propios del trabajo.

Por otro lado, la escala grafica de calificación es aquella que permitió que todo aquel que se encargue de una evaluación debe de observar todos los elementos del desempeño laboral, considerar también cómo se desarrolla el trabajo en relación a la calidad y cantidad, que conocimientos tiene, como es su colaboración con la empresa, la asistencia a sus labores y la iniciativa que tiene todo se considerara de acuerdo a los niveles.

De igual manera Dessler y Verela (2011) mencionaron acerca de la comparación forzada, que es una manera de evaluación de una organización en que el desempeño se evalúa considerando el desempeño de otros integrantes de la organización que tienen la misma función o cargo.

Entre estos métodos y técnicas que se pudieron ensayos críticos y como se ha mencionado anteriormente estos nos van a permitir determinar las fortalezas que tiene, las dificultades que presentan, el cómo era su desempeño antes y el potencial con el que cuenta, estas técnicas que permiten recoger información relevante contribuyen a la toma de decisiones y hacer propuestas de mejora que contribuya a la organización.

Síndrome de Burnout

En la actualidad considerada como una nueva patología en el ámbito laboral, a partir de los 70 se han ido realizando investigaciones, el origen del síndrome de Burnout surge con Herbert Freudenberger quien fue el primero utilizar el término Burnout, definiéndolo como una sensación de fracaso y una sobrecarga agotadora por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador, cuyas dimensiones son: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional.”, es decir que el síndrome provoca una serie de dificultades que perjudican al desempeño laboral. (Ceballos, 2013)

Para Brill (1984) el síndrome de burnout es un estado disfuncional, el cuál produce consecuencias contrarias, relacionadas con el rendimiento laboral. Además, consideró que a esto se pudo sumar el tener un sueldo bajo, además se presentaron dificultades físicas, o que hayan presentado dificultades mentales.

Para Pines y Arosón (1988) el síndrome es un estado en el que combinan las emociones, con lo físico y lo mental, y que este acompañado de sentimientos de impotencia e incompetencia, que no se sientan entusiasmados por su trabajo o de su vida personal. Sin embargo, Moreno y Oliver (1993) nos dicen que es un resultado de un mal afrontamiento del trabajo con respecto a sus actividades y de aquellas preocupaciones ligadas al trabajador.

Todos aquellos que se encargaron de definir al Síndrome de Burnout consideraron que este síndrome se produce por un estrés avanzado por las diversas condiciones laborales y que este como indica el autor es “una respuesta al estrés laboral crónico el cual no desaparece eliminando los estresores que lo originaron”, es así que se deben realizar diversas acciones para superar las consecuencias del síndrome. (Ceballos, 2013)

Esto va a repercutir dentro del área del desarrollo del colaborador ya que al vivenciar todo este desgaste físico y mental disminuyó su motivación, su fuerza para poder realizar algún determinado trabajo o actividad; entonces cabe recalcar que la presente investigación estudió todo esto para poder obtener datos fiables, confiables y así dejar evidencias para la mejoría de esto, obteniendo un mejor desempeño y disminución del síndrome de

Burnout dentro de la empresa lo cual sumaria provechosamente a la institución y al colaborador.

Según la Organización Mundial del Trabajo (OIT) el Síndrome de Burnout presentó diferentes causas entre las que mencionaron tenemos la incertidumbre del trabajo que desarrolla, los requerimientos que pide el medio laboral, la competitividad, los cambios importantes, de igual manera el ritmo de trabajo, etc. Todo ello va a depender de cómo es cada persona y cómo afronta todo tipo de estrés al que es sometido en el puesto que tiene en su trabajo. (Ceballos, 2013)

Entonces el desempeño laboral son las características propias de cada persona, tales como capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, etc., y las que se encuentran relacionadas con el trabajo que realiza y que provocan comportamientos que afectan de una manera u otra en los resultados de la empresa, es así que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado debido a que no siempre están motivados adecuadamente ya que tienen demasiada carga laboral, un bajo sueldo el cual no les ayuda a cubrir todas sus necesidades, horarios de trabajo rotativos, entonces el colaborador tiende a sentirse frustrado y llega a experimentar el síndrome de quemado laboral dentro de la institución es por eso que la investigación busca tomar medidas necesarias y esenciales para cada colaborador beneficiándolo tanto a él como a la institución ya que se evidenciaría un incremento favorable con respecto al desempeño laboral. (Ceballos, 2013)

Entre los factores que intervinieron en el desarrollo del Síndrome de Burnout se encontraron el horario de trabajo, el turno que se le asigna y esto de una manera u otra influye al desarrollo del síndrome, además también se consideraron las influencias de carácter tanto biológico como emocional. (Ceballos, 2013)

Secpal (2008) menciona cinco etapas del estudio del Síndrome de Burnout, así tenemos: Fase 1, se encontró caracterizado por el entusiasmo que experimenta una persona reciente en un determinado cargo el que va acompañado de gran esperanza de un progreso positivo y ganas de surgir;

Fase 2, se consideró el tiempo de su jornada laboral, es decir sus horas de trabajo, lo que es relacionado con el salario que recibe por el trabajo que realiza, además es la percepción que tiene sobre su trabajo con lo que recibe es lo que se merece y lo que puede desmotivar y tener la duda de si debe seguir en ese puesto de trabajo;

Fase3: esta etapa fue considerada como crítica ya que el trabajador se frustra y tiene sentimientos de desilusión, sin ganas de continuar, no se encuentra conforme con el trabajo que está realizando;

Fase4: en esta etapa apareció la apatía, el profesional presenta cambios en su comportamiento, se torna agresivo o está a la defensiva, todo le molesta, mantiene su distancia con el resto del personal, estas acciones se le consideran como mecanismos o maneras que tiene para manifestar su frustración, todo ello repercute de manera negativa en el desempeño laboral;

Fase 5: en esta etapa se mencionó que las emociones del personal o profesional han colapsado y actúan por impulso sin medir las consecuencias de sus actos y se toman decisiones equivocadas que le afectan en su trabajo y contribuye al deterioro de su salud.

Asimismo, existieron diferentes teorías que ayudan a comprender y sustentar la variable:

La Teoría Tridimensional del Burnout que fue propuesta por Maslach y Jackson (1981), planteó en su teoría tres dimensiones, las cuales en conjunto explican el síndrome de burnout en cualquier trabajador que esté relacionado directamente con otras personas o clientes, así tenemos: el agotamiento emocional que se define como una sensación de no poder ofrecer más de sí mismo en lo que refiere a lo afectivo debido al contacto constante con clientes o personas a su cargo. (Maslach, citado por Ayquipa, Cerna, Gutierrez, 2019, p.17).

Dentro del Inventario de Burnout de Maslach, esta dimensión describió los sentimientos de cansancio emocional la cuál es consecuencia del mismo trabajo que realiza a diario, por lo cual tiene que tener contacto directo con las personas que trata (Maslach, citado por Ayquipa, Cerna, Gutierrez, 2019, p.17). Menciona que, en esta situación, los trabajadores sienten que no pueden lidiar más con la presión y que pueden ir experimentando el agotamiento de energía y recursos emocionales. La dimensión de despersonalización que se encuentra definida como la mejora de emociones, cualidades y respuestas negativas, apartadas y frías hacia otras personas. (Maslach, citado por Ayquipa, Cerna, Gutierrez, 2019, p.18). Como consecuencias de esta fase, el trabajador puede encontrarse insensible, irritable con los clientes e incluso deshumanizado, sin importar la manera en cómo da su trato, se debe a que busca evitar cualquier acercamiento que sea desgastante para él.

El sentimiento de bajo logro o de realización profesional y/o personal que implica que es una manera de como un trabajador puede determinar cómo evalúa su entorno laboral y cómo él va creciendo profesionalmente; generalmente al tener una baja realización personal, el trabajador debe de percibir que su entorno laboral es negativo para él y que no cumple con las expectativas que desde un comienzo tiene y de la misma manera, menciona que el profesional va a tener sentimientos de fracaso y de estancamiento profesional, ya que se encontró insatisfecho con los resultados que se obtuvieron en el trabajo diario sin embargo al mostrarse elevada el sentimiento de baja realización personal el trabajador percibe su entorno laboral bueno, se adapta a las situaciones que se le presentan y puede trabajar bajo presión esto generará sentimientos de superación. (Maslach, citado por Ayquipa, Cerna, Gutierrez, 2019, p.18).

En lo que refiere a la Teoría Organizacional según el Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter, explica que el trabajador experimentó estrés laboral cuando el trabajo que el desarrollaba le demandó demasiado esfuerzo o se encuentra sobrecargado, o considerar que la función que él realiza no es de gran importancia de acuerdo a su percepción, además los autores explican que el trabajador cuando experimenta los sentimientos descritos anteriormente atravesara por una etapa en la que buscara estrategias de afrontamiento, el cual consiste en tomar una distancia con la situación laboral estresante que le produce el trabajo, pero durante este proceso se puede producir una estrategia contraproducente, ya que este distanciamiento puede conllevar a que el trabajador experimente sentimientos de indiferencia, rigidez, cinismo o un mal trato con las personas de su alrededor y por tanto se desarrollaría el síndrome de Burnout. (Golembiewski, Munzenrider y Carter, 2012, p.210)

Teoría Estructural Modelo De Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, el Síndrome de Burnout es considerado como una respuesta de manera negativa provocado por el estrés laboral, que se produce cuando un trabajador o profesional no desarrolla habilidades para hacer frente con estrategias adecuadas para reducirlo. Se considera que esta respuesta negativa es una variable que permite determinar como el estrés que se percibe puede provocar diversas consecuencias como una deficiencia de su salud, que no haya satisfacción laboral, que tenga los deseos de abandonar la empresa en que labora, entre otros. (Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 2012, p.211)

Según Ceballos (2013) para prevenir el Síndrome de Burnout se deben considerar algunos aspectos que contribuyan a mejorar su calidad de vida de los trabajadores sea física, social y laboral a través de las siguientes estrategias:

En lo que refiere a lo físico, se consideró que se debe realizar diversos ejercicios como realizar caminatas, aeróbicos, trotar, entre otros, al menos tres veces a la semana, a esto se le puede sumar los ejercicios de relajación y que este acompañado de una dieta sana, es decir comer saludable y evitar el consumo de cigarrillos, alcohol u otros tipos de droga que afecte a su salud.

En lo social se deben de considerar realizar actividades recreativas con sus compañeros de trabajo, amigos y familiares, sin dejar de considerar tiempo para ellos.

En lo que refiere a lo laboral es propio de la empresa ya que debe de considerar todas acciones que ayuden a mantener una buena salud de sus trabajadores para que no le afecte a la organización.

Para ello luego de haber revisado los diversos conceptos se ha creído conveniente trabajar en base al concepto de Maslach debido el cuál se centró en las etapas del Síndrome de Burnout llamado también proceso del quemado laboral, que se encuentra centrado con la teoría Tridimensional del Burnout propuesta por Maslach donde nos explica que cualquier trabajador que esté relacionado directamente con otras personas o clientes y que el síndrome del quemado como hemos mencionado anteriormente provoca diversos consecuencias afectando a sus emociones, en donde se despersonaliza y que además disminuye las ganas de realizarse personalmente, así también este síndrome afecta a profesionales que trabajan con personas que presentan algunos problemas de salud.

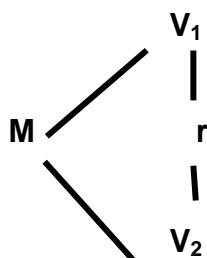
III. MATERIALES Y MÉTODOS

Las hipótesis trabajadas fueron las siguientes: H_i : Existe una relación inversa significativa entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes, 2019; H_o : No existe una relación inversa significativa entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes, 2019; H_a : Algunas dimensiones del síndrome de burnout se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019

Las hipótesis específicas fueron las siguientes: H_1 : Dentro de las características sociodemográficas el porcentaje de mujeres es superior al de los varones y las edades que oscilan entre 19-29 son superiores a las edades de 30-63 en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas. H_2 : Existen niveles promedios de las dimensiones de la variable del síndrome de burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas. H_3 : Existen niveles promedios de las dimensiones de la variable de desempeño laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas. H_4 : Existe relación inversa entre la variable de síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas. H_5 : Existe relación inversa entre la variable de desempeño laboral y las dimensiones de síndrome de burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

Tipo de investigación

De acuerdo a Fernández, Hernández y Batista (2014) el tipo de investigación es cuantitativa y el diseño no experimental, transversal-correlacional, el cual estos diseños especifican relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. El diagrama es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

V_1 : Síndrome de Burnout

r: Relación entre variables

V_2 : Desempeño Laboral

Materiales

Los materiales que se utilizaron en la investigación son: Papelería en general, útiles y materiales de oficina Papel bond (A4), Resaltador, Lápices, Lapiceros, CD, Correctores, Borradores, Grapas 1 caja, Grapadora, Archivador, Fotos, Tóner de impresor laser, U.S.B, Instrumento de Medición de Maslach y Cuestionario de Desempeño Laboral.

Población, muestra

Población

La población fue de 65 trabajadores.

Muestra

Se realizó la investigación con una muestra intencional o de conveniencia de 40 trabajadores. (ver cuadro 1).

Cuadro 1: Muestra de trabajadores del Puesto de Salud Gerardo González Villegas.

TRABAJADORES	SEXO		TOTAL
	MASCULINO	FEMENINO	
NOMBRADOS	01	01	02
CAS	00	19	19
TERCERO	02	03	05
PRACTICANTES	04	10	14
TOTAL	07	33	40

Fuente: Datos obtenidos directamente del Dr, Jean Pierre Pinillo Vásquez; jefe del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas

Criterios de selección

En la investigación se ha considerado como criterio de selección la muestra intencional o de conveniencia, siendo las causas el criterio de inclusión a la población trabajar en el Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

Criterios de Inclusión

Trabajadores que aceptaron participar de manera voluntaria, después de haber leído y firmado el consentimiento informado; practicantes de distintas carreras que realizaron prácticas pre profesionales.

Criterios de Exclusión

Trabajadores que gozaron de licencia y periodo vacacional; trabajadores que no aceptaron participar.

Instrumentos

Instrumento de Medición de Síndrome de Burnout. (Maslach, 1981-2016): La Confiabilidad de Agotamiento Emocional estudiada por medio del coeficiente Alfa de Cronbach ascendió a 0,81, lo que permite concluir que los ítems de esta Escala permiten obtener puntajes confiables. La Confiabilidad de Despersonalización evaluada a través del coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,78. Los resultados alcanzados permiten concluir que los ítems de esta área logran obtener puntajes confiables. La Escala de Realización personal en el MBI de Maslach, se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.79, Hallazgos que indican que los ítems del área permiten obtener puntajes confiables. El análisis de la Validez de Constructo de las Escalas MBI, realizado a través del análisis factorial Exploratorio permite observar que la medida de adecuación del muestreo de Kaiser-Meyer-Olkin alcanza un valor de 0.79, lo cual indica que las variables tienen un adecuado potencial explicativo.

Ficha Técnica de Síndrome de Burnout (Maslach, 1981-2016)

- **Título:** Maslach Burnout Inventory (MBI)
- **Traducción:** Inventario del Síndrome del Desgaste Ocupacional "Burnout" de Maslach
- **Autora:** Christina Maslach (San Francisco, Estados Unidos - 1946)
- **Coautores:** Susan E. Jackson & Michael P. Leiter
- **Publicación:** 1981 – 2016
- **Procedencia:** Estados Unidos
- **Variable de estudio:** Síndrome del desgaste ocupacional (Burnout)
- **Factores evaluados:** Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.
- **Aplicación:** Individual / Colectiva
- **Administración:** Trabajadores de servicios humanos, docentes, trabajadores de distintas ocupaciones, estudiantes universitarios, etc.
- **Condiciones:** privacidad, confidencialidad, sensibilización
- **Duración:** de 10 a 15 minutos
- **Número de ítems:** 22
- **Tipo de ítems:** Likert de 7 niveles

Cuestionario para el recojo de datos sobre el desempeño laboral: según el Coeficiente Alfa De Cronbach requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

Ficha Técnica de Desempeño Laboral

- La Técnica de la Investigación es la encuesta
- **Nombre del instrumento:** Cuestionario para el recojo de datos sobre el desempeño laboral
- **Adaptado por:** Janet Marivel Fuentes Morillo
- **Objetivo:** Determinar el nivel de la variable del Desempeño Laboral en sus dos dimensiones: adquisición de capacidades y la adquisición de valores éticos.
- **Tipo de Instrumento:** Cuestionario de escala Likert
- **Muestreo:** Probabilístico aleatorio
- **Aplicación:** Directa al personal que labora
- **Tiempo de administración:** 20 minutos
- **Número de Ítem:** 32 ítems
- **Normas de aplicación:** se procedió a responder en cada ítem lo que se consideró nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).
- **Niveles y rangos:** Lo que se establecen son; bajo, medio y alto
- **Observación:** El cuestionario es de tipo ordinal.

Cuadro 2: Coeficiente de Alfa de Cronbach de Desempeño Laboral

Instrumento	Número de ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Desempeño Laboral	32	0.761	Alta

Procesamiento y análisis de Datos

Se aplicaron los cuestionarios de Maslach-Inventario y Cuestionario de Desempeño Laboral. Los datos recolectados fueron procesados por el programa Excel para crear una base de datos. Así mismo se utilizó el programa SPSS v.23, para determinar la correlación de las variables (Correlación de Spearman) para así poder obtener gráficos y tablas correspondientes de cada objetivo planteado.

Consideraciones éticas

La investigadora tuvo en cuenta la obtención de resultados y el análisis de datos los cuales fueron trabajados en todo momento por ella misma, sin intervención de terceras personas que pudieran manipular los datos y por ende distraer el objetivo de la presente investigación. Además, el formato del cuestionario utilizado para la recolección de datos fue diseñado de manera anónima, sin incorporar datos que puedan revelar la identidad del sujeto de investigación. Los datos recolectados responden únicamente al objetivo de la investigación y no son utilizados para beneficio propio del investigador, de personas o entidades ajenas a la investigación, evitando cualquier tipo de acto que perjudique la integridad moral del sujeto de investigación, así como también evitar que perjudique a la institución. Así también se brindó la información que necesitan las personas que pertenecen a la muestra de esta investigación, mediante el Consentimiento Informado, para que, sabiendo de la investigación, decidan participar sin ningún inconveniente. Es importante mencionar, que para el presente estudio no se ha considerado como evidencias, audios, videos o alguna imagen que ponga en tela de juicio la confidencialidad de la información de los trabajadores.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Cuadro 3

Correlación entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019.

		Correlaciones		Total del Nivel de Síndrome de Burnout	Total del Nivel de Desempeño Laboral
Rho Spearman	de Total, del Síndrome de Burnout	de Nivel de	de Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de 1,000	de -,073
			N	40	40
	Total, del Desempeño Laboral	de Nivel de	de Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de -,073	de 1,000
			N	40	40

Fuente: Programa SPSS versión 23.

Elaboración propia

Apreciaciones:

- En el cuadro 3 se observó la relación entre la variable síndrome de burnout con la variable desempeño laboral en una muestra de 40 trabajadores que realizaron labor asistencial en el Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas, quienes fueron tomados para la investigación.
- Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = -0,073$ y una significancia (0,657) ubicándolo en un nivel negativo muy bajo e inverso no significativo, esto quiere decir que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación, por lo tanto: H_0 : no existe correlación inversa significativa entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019.

Cuadro 4

Características socio demográficas de los Trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas–Tumbes 2019.

Sexo	n	%
Mujer	33	82,5
Varón	7	17,5
Total	40	100
Edad	n	%
19 – 29	27	67,5
30 – 63	13	32,5
Total	40	100

Fuente: Programa SPSS versión 23.

Elaboración propia

Apreciaciones:

- En el Cuadro 4, se observó que todos los trabajadores entrevistados del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas de Tumbes, el 82,5% son mujeres y el 17,5% varones. Por otro lado, un 67,5% tienen una edad de 19 a 29 años, mientras que el 32,5% oscilan una edad entre 30 a 63 años, considerando la edad máxima de 63 años y una edad mínima de 19 años. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica H_1 : Dentro de las características sociodemográficas el porcentaje de mujeres es superior al de los varones y las edades que oscilan entre 19-29 son superiores a las edades de 30-63 en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

Cuadro 5

Niveles de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout.

		Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento Emocional	Alto: superior a 27	12	30,0
	Medio: (19-26)	5	12,5
	Bajo: inferior a 19	23	57,5
	Total	40	100,0
Despersonalización	Alto: superior a 10	10	25,0
	Medio: (6-9)	11	27,5
	Bajo: inferior a 6	19	47,5
	Total	40	100,0
Baja Realización Personal	Alto: superior a 40	18	45,0
	Medio: (34-39)	11	27,5
	Bajo: (0-30)	11	27,5
	Total	40	100,0

Fuente: Base de datos de los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019.

Elaboración propia

Apreciaciones:

- En el cuadro 5 se observó los siguientes niveles en el personal asistencial del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.
- En la dimensión de Agotamiento emocional el nivel que predominó en los trabajadores del puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019 es el nivel bajo con un 57,5%, seguido por el nivel alto con un 30,0% y por último el nivel medio con un 12,5%. Mientras que en la dimensión de Despersonalización el nivel que predominó en los trabajadores del puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019 es el nivel bajo con un 47,5%, seguido por el nivel alto con un 25,0% y por último el nivel medio con un 27,5%. Respecto a Baja Realización Personas el nivel que predominó en los trabajadores del puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019 es el nivel alto con un 45,0%, seguido por el nivel medio con un 27,50% y por último el nivel bajo con un 27,55%.
- Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica H₂: Existen niveles promedios de las dimensiones de la variable del síndrome de burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

Cuadro 6

Niveles de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Adquisición de Capacidades	Alto: (70 a más)	18	45,0
	Medio: (65-69)	9	22,5
	Bajo: (48-64)	13	32,5
Total		40	100,0
Adquisición de Valores Éticos	Alto: (71 a más)	19	47,5
	Medio: (65-70)	7	17,5
	Bajo: (38-64)	14	35,0
	Total	40	100,0

Fuente: Base de datos de los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019.

Elaboración propia

Apreciaciones:

- En el cuadro 6 se observó los niveles de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout en una muestra de 40 trabajadores que realizan labor asistencial en el Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas, quienes fueron tomados para la investigación.
- En la dimensión de Adquisición de Capacidades predominó en los trabajadores del puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019 es el nivel alto con un 45,0%, seguido por el nivel bajo con un 32,5% y por último el nivel medio con un 22,5%.
- Mientras que en la dimensión de Adquisición de Valores Éticos el nivel que predominó en los trabajadores del puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019 es el nivel alto con un 47,5%, seguido por el nivel bajo con un 35,0% y por último el nivel medio con un 17,5%.
- Por lo tanto, se rechaza la hipótesis H_3 : Existen niveles promedios de las dimensiones de la variable de desempeño laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

Cuadro 7

Correlación entre Síndrome de Burnout y las dimensiones de Desempeño Laboral

Correlaciones						
Rho Spearman	de Total, del Síndrome de Burnout	Nivel de	de Coeficiente de correlación	de	1,000	-,017
			Sig. (bilateral)		.	,916
			N		40	40
	Adquisición de Capacidades	de	de Coeficiente de correlación	de	-,017	1,000
			Sig. (bilateral)		,916	.
			N		40	40
Rho Spearman	de Total, del Síndrome de Burnout	Nivel de	de Coeficiente de correlación	de	1,000	-,145
			Sig. (bilateral)		.	,373
			N		40	40
	Adquisición de Valores Éticos	de	de Coeficiente de correlación	de	-,145	1,000
			Sig. (bilateral)		,373	.
			N		40	40

Fuente: Base de datos de los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019.

Elaboración propia

Apreciaciones:

- En el cuadro 7 observó la relación entre la variable síndrome de burnout con las dimensiones de la variable desempeño laboral en una muestra de 40 trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas, quienes fueron tomados para la investigación.
- Se realizó la relación de la variable síndrome de burnout con la dimensión de adquisición de capacidades se obtiene dónde se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = -0,017$ con una significancia de (0,916) y respecto a la relación entre la variable síndrome de burnout con la dimensión de adquisición de valores éticos se obtiene un coeficiente de correlación de $r = -0,145$ con una significancia (0,373) ubicándolos en un nivel negativo muy bajo e inverso no significativo, esto quiere decir que mientras el síndrome de burnout aumenta, la adquisición de capacidades

y los valores éticos disminuyen en proporción constante por lo tanto, se acepta la hipótesis específica H₄: Existe relación inversa entre la variable de síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

Cuadro 8

Correlación entre Desempeño Laboral y las dimensiones de Síndrome de Burnout.

Correlaciones					
Rho Spearman	de Total, del Nivel de Desempeño Laboral	de Coeficiente de correlación	de	1,000	-,177
		Sig. (bilateral)		.	,276
		N		40	40
	Agotamiento Emocional	de Coeficiente de correlación	de	-,177	1,000
		Sig. (bilateral)		,276	.
		N		40	40
Rho Spearman	de Total, del Nivel de Desempeño Laboral	de Coeficiente de correlación	de	1,000	-,080
		Sig. (bilateral)		.	,623
		N		40	40
	Despersonalización	de Coeficiente de correlación	de	-,080	1,000
		Sig. (bilateral)		,623	.
		N		40	40
Rho Spearman	de Total, del Nivel de Desempeño Laboral	de Coeficiente de correlación	de	1,000	,093
		Sig. (bilateral)		.	,569
		N		40	40
	Baja Realización Personal	de Coeficiente de correlación	de	,093	1,000
		Sig. (bilateral)		,569	.
		N		40	40

Fuente: Base de datos de los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019.

Elaboración propia

Apreciaciones:

- En el cuadro 8 observó la relación entre la variable desempeño laboral con las dimensiones de la variable síndrome de burnout en una muestra de 40 trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas, quienes fueron tomados para la

investigación.

- Se realizó la relación de la variable desempeño laboral con la dimensión de agotamiento emocional se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = -0,177$ con una significancia de $(0,276)$ respectivamente la relación entre la variable desempeño laboral con la dimensión de despersonalización se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = -0,080$ con una significancia de $(0,623)$ ubicándolos en un nivel negativo muy bajo e inverso no significativo, y respecto a la relación entre la variable desempeño laboral con la dimensión de baja realización personal se obtuvo un coeficiente de correlación de $0,093$ con una significancia $(0,569)$ ubicándolo en un nivel positivo muy bajo y directo no significativo esto quiere decir que mientras el Desempeño Laboral aumenta, el agotamiento emocional, la despersonalización disminuyen en proporción constante y mientras que el desempeño laboral aumenta, la baja realización personal aumenta en proporción constante por lo tanto se rechaza la hipótesis específica H_5 : Existe relación inversa entre la variable de desempeño laboral y las dimensiones de síndrome de burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

DISCUSIÓN

En la presente investigación surgió la necesidad de comprender como interaccionan las variables Síndrome de Burnout y desempeño en los trabajadores del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019, dentro de los resultados obtenidos se pudo determinar los siguientes hallazgos:

En base al objetivo general establecer la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019, las pruebas administradas se encontró un coeficiente de correlación de $r = -0,073$ ubicándolo en un nivel negativo muy débil e inversa la cual dice que a mayor síndrome de burnout menor será el desempeño laboral y viceversa y no significativa ($0,657$), indicando que otros factores estarían influyendo en el síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019. Por esa razón se acepta la hipótesis nula: no existe relación inversa significativa entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes, 2019.

Este resultado se asemeja a las investigaciones de López (2017), Barriga (2015), quienes no encontraron relación directa ni significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño. Sin embargo, difieren a los resultados encontrados por Mababu (2015), Cajo (2017), Pillós y Velásquez (2017), Calderón (2016), Yubillo (2015), Consuelo (2018) y Gonzales (2015), quienes concluyeron tener una relación negativa muy baja y significativa entre ambas variables. Respeto a la aceptación de la hipótesis nula Chiavenato (2000) indicó que el desempeño de los trabajadores puede estar influenciado mediante distintos factores previamente definidos y valorados, por lo cual se debe tomar en cuenta, que otros factores además del síndrome de burnout estarían influyendo en el adecuado desempeño laboral, así también lo plantea Hellriegel, Jackson y Slocum (2006), Teoría X por Mc Gregory (1994), Teoría de la Equidad citada por Moreno, Ramírez, Tamani (2016), Teoría de las Expectativas citado por Moreno, Ramírez, Tamani (2016), Ruiz (2008) Newastron (2011), Teoría Tridimensional por Maslach y Jackson en base a la dimensión de Baja realización personal, Teoría Organizacional según el Modelo Gdembiewski, Munzenrider y Carter (1988) quienes afirmaron que el trabajador mantiene un buen desempeño debido a que existieron indicadores como la pro actividad y el compromiso las cuáles ayudan a que la percepción del trabajador esté relacionada con su entorno laboral, todo esto influye en el buen desempeño, la valoración y como es compensado junto con gratificaciones, buen

salario, horarios flexibles, participación, metas establecidas y motivación todo esto influye en como el trabajador percibe su entorno, se adapta a las situaciones que se le presentan y puede trabajar bajo presión lo cual genera sentimientos de superación así mismo el colaborador desarrolló estrategias de afrontamiento para poder superar la situación amenazante del contexto laboral, este tipo de estrategia puede ser constructiva o no dependiendo de la situación situación que confirma Porret Galbert (2010) quien manifiesta que, el ser humano como ser complejo debe desenvolverse en diferentes ámbitos, siendo uno de ellos el ámbito laboral, y es que trabajar en equipo, o con grupos de trabajo suele ser complicado, ya que cada ser individual posee características peculiares que se deben tener en cuenta por verse influenciada y por tanto, afectada por varios factores, como normas, roles, actividades, sentimientos, interacciones es por ello que se está rechazando la hipótesis de investigación.

Con respecto al objetivo identificar las características socio demográficas de la población evaluada en los Trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019, se pudo observar que el 82,5% son mujeres y el 17,5% varones. Por otro lado, un 67,5% tienen una edad de 19 a 29 años, mientras que el 32,5% oscilan una edad entre 30 a 63 años, considerando la edad máxima de 63 años y una edad mínima de 19 años.

Estos resultados se asemejan a los de Yubillo (2015) quien trabajo con una muestra de 24 colaboradores dónde un 62,5% eran mujeres y un 37,5 % varones considerando una edad mínima de 18 años y una máxima de 57, Mababú (2015) dónde 175 eran mujeres y 85 varones entre las edades considerando la edad máxima de 69 y una mínima de 19 años, Neciosup (2016) dónde 31 eran mujeres y 16 varones, Calderón (2016) nos menciona también que el sexo que prevalece dentro de estas áreas es en mujeres con un 55,6% y en varones con un 44,4% teniendo la más alta edad en mayores de 35 años y una mínima en menores de 25 años. Difiere Castillo, Orozco y Alvis (2015) dónde trabajo con una edad promedio de 39 años de los cuáles el 33, 9% eran mujer y el 66,1% fueron varones. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica H₁: Dentro de las características sociodemográficas el porcentaje de mujeres es superior al de los varones y las edades que oscilan entre 19-29 son superiores a las edades de 30-63 en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

Con respecto al objetivo identificar los niveles de las dimensiones de la variable de Síndrome de Burnout en los trabajadores del puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas se pudo observar que en la dimensión de Agotamiento emocional hay puntuaciones bajas

con un 57,5%, en despersonalización hay puntuaciones bajas con un 47,5%, en baja realización personal hay puntuaciones altas con un 45,0%.

Estos resultados se asemejan a los de Mababú (2015) con bajas puntuaciones en agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, Cajo (2017) dónde se presentaron niveles bajos de agotamiento emocional (43,3%), despersonalización (31,7%) y puntuaciones altas de realización personal (40%), López (2017) con puntuaciones bajas en agotamiento emocional (87%), despersonalización (69%) y en realización personal (67%). Sin embargo, difieren de Gonzales (2015) dónde se presentaron niveles altos de: agotamiento emocional (9.09%), despersonalización (14.55%) y disminución de la realización personal (25.45%), Castillo, Orozco y Alvis (2015) quienes obtuvieron puntuaciones promedio en un (20,2%) en agotamiento emocional, puntuaciones promedio en un (9%) en la dimensión despersonalización y puntuaciones medio en un (16,3%) en la realización personal, Barriga (2015) puntajes bajos en cansancio emocional en un (14,3%) en despersonalización un puntaje medio de (7,06%) y en realización personal con un puntaje medio de (36,38%). En base a la investigación se puede decir que las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional, provocaron una serie de dificultades que perjudican al desempeño laboral, como lo explica la teoría tridimensional de Maslach por lo tanto se rechaza la hipótesis específica H₂: Existen niveles promedios de las dimensiones de la variable del síndrome de burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

Con respecto al objetivo a identificar los niveles de las dimensiones de la variable de Desempeño Laboral en los trabajadores del puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas, se observó que en la dimensión de adquisición de capacidades hay puntuaciones altas con un 45,0% y en adquisición de valores éticos hay puntuaciones altas con un 47,5% y existe desempeño laboral alto (77,50%), medio (20,00%) y bajo (2,50%).

Los resultados se asemejan con Cajo (2017) en donde se ha encontrado desempeño eficiente (55%), desempeño regular (16,7%) y desempeño deficiente (28,3%), Pinillos y Velásquez (2017) presentó desempeño bueno (80%) y desempeño regular (20%). Difieren de López (2017) obtuvo un desempeño muy eficiente (39%), desempeño eficiente (28%) y un desempeño deficiente (33%), Consuelo (2018) encontró un desempeño laboral bueno (37,2% y que el (62,78%) obtuvo un desempeño regular. En base a la investigación se puede decir que las dimensiones de desempeño laboral basados en la adquisición de capacidades y adquisición de valores éticos, estos recogen una serie de competencias que

tienen que tener a su vez cualidades requeridas para poder determinar si cumple con dicha capacidad como lo menciona (Olmeda, 2007) es por ello que se rechaza la hipótesis H₃: Existen niveles promedios de las dimensiones de la variable de desempeño laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

Con respecto al objetivo identificar la relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores del puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = -0,017$ con una significancia de (0,916) y respecto a la relación entre la variable síndrome de burnout con la dimensión de adquisición de valores éticos se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = -0,145$ con una significancia (0,373) ubicándolos en un nivel negativo muy bajo e inverso no significativo, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica H₄: Existe relación inversa entre la variable de síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

Se encontró síndrome de burnout medio (65%) y síndrome de burnout alto (35%). Los resultados se asemejan a Consuelo (2018) en donde se ha encontrado síndrome de burnout medio y una relación muy baja e inversa, López (2017) obtuvo síndrome de burnout alto (1%), síndrome de burnout medio en un (76%) y síndrome de burnout bajo en un (23%) es por ello que no existe relación directa y significativa. Por otro lado, difiere con Cajo (2017) en donde se encontró que existe relación negativa alta y altamente significativa, Neciosup (2016) quien concluyó que encontró síndrome de burnout en un nivel medio (72,3%) en el personal de obstetricia y ginecología del hospital regional de Cajamarca y este se manifiesta con agotamiento además de que a sus pacientes nos les brindan un trato adecuado. En base a la investigación se puede decir que hay comportamientos de las personas que las hacen más eficaces en una determinada situación y estos pueden ser influidos por el estrés grave que pueda estar aconteciendo. Asimismo, se puede decir que hay principios que rigen la conducta laboral del trabajador entre lo correcto o incorrecto que dependen de sus valores personales y que repercuten en su desenvolvimiento laboral, así nos mencionó respecto a la adquisición de capacidades y adquisición de valores éticos que nos planteó (Olmeda 2007).

Con respecto al objetivo identificar la relación entre desempeño laboral y las dimensiones de síndrome de burnout en los trabajadores del puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = -0,177$ con una significancia de (0,276) respectivamente la relación entre la variable desempeño laboral con la dimensión

de despersonalización se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = -0,080$ con una significancia de (0,623) ubicándolos en un nivel negativo muy bajo e inverso no significativo, y respecto a la relación entre la variable desempeño laboral con la dimensión de baja realización personal se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,093 con una significancia (0,569) ubicándolo en un nivel positivo muy bajo y directo no significativo esto quiere decir que mientras el Desempeño Laboral aumenta, el agotamiento emocional, la despersonalización disminuyen en proporción constante y mientras que el desempeño laboral aumenta, la baja realización personal aumenta en proporción constante por lo tanto se rechaza la hipótesis específica H₅: Existe relación inversa entre la variable de desempeño laboral y las dimensiones de síndrome de burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

A estos resultados se asemejan los de López (2017) quién mencionó que el cansancio emocional y la despersonalización presentaron correlación negativa y baja mientras que la realización personal se encuentra correlación positiva. Difiere Cajo (2017) respecto a la relación de desempeño laboral con la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de la variable síndrome de burnout ya que presentaron correlación negativa alta y significativa. En la presente investigación se obtuvo un desempeño laboral alto (77,5%), medio (20,00%) y bajo (2,5%). Los resultados se asemejan a Yubillo (2015) en donde se ha encontrado desempeño laboral muy bueno (91,67%), y nivel medio (8,33%). Sin embargo, difiere Consuelo (2018) encontró que el 62,78% obtuvo un desempeño regular por lo tanto se rechaza la hipótesis específica H₅: Existe relación inversa entre la variable de desempeño laboral y las dimensiones de síndrome de burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

En base a la investigación se pudo decir que el agotamiento emocional suele aparecer y se caracteriza por una pérdida progresiva de las energías y una decreciente entre el trabajo realizado y el cansancio que se puede experimentar mientras que con la despersonalización las personas que padecen el síndrome de burnout no hacen más que incrementar su sensación de agotamiento, alternando con episodios de depresión y hostilidad hacia el medio. Por último, respecto a la baja realización personal se puede decir que los trabajadores generan pérdidas de ideales, apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de autorreclusión y aislamiento.

V. CONCLUSIONES

1. El síndrome de burnout, es un proceso de grave estrés que tiene como consecuencia el poco interés en realizar las actividades encomendadas, se encontró un coeficiente de correlación de $r = -0,073$, en relación inversa muy baja y no significativa ($0,657$) es por ello que se concluye que no existe relación inversa significativa entre síndrome de burnout y desempeño laboral.
2. Se establecieron los niveles de síndrome de burnout en donde el 57,5% de la muestra pertenece al nivel de Agotamiento Emocional en el nivel bajo, el cual prevaleció.
3. Se establecieron los niveles de desempeño laboral en donde el 47,5% de la muestra pertenece al nivel de Adquisición de Valores Éticos en el nivel alto, el cual prevaleció.
4. Existe relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes, 2019, con un coeficiente de correlación de $r = -0,017$, $r = -0,145$ respectivamente ubicándolo en un nivel negativo muy débil e inverso no significativo.
5. La variable de desempeño laboral y las dimensiones de síndrome de burnout donde las dos primeras dimensiones presentaron relación en un nivel negativo muy débil e inverso y la última en un nivel positivo débil y directo donde se pudo concluir que no existe relación. Ya que el agotamiento emocional se caracteriza por una pérdida progresiva de las energías, la despersonalización con episodios de depresión y hostilidad hacia el medio y la baja realización personal cuando hay pérdidas de ideales, apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere seguir realizando investigaciones con variables similares o iguales en distinta población o la misma por la importancia de tener un personal con un desempeño laboral alto y con bajos niveles de síndrome de burnout. Asimismo, este tipo de investigaciones ayudan a poder tener conocimiento del síndrome de burnout y desempeño laboral, conocer que es lo que se deben mejorar para tener resultados positivos.
2. Sugerir el compromiso por parte de la institución en la solución de aquellos problemas como las deficiencias que presenta el Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas, a fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, como podría ser mejoramiento de la infraestructura del área de trabajo, mejoramiento de la limpieza, incremento de personal asistencial siendo un factor muy importante con ello se lograría disminuir la carga laboral y por ende el rendimiento laboral.
3. Recomendar que el Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas siga fomentando la creación de torneos o campeonatos como el fútbol, vóley, etc. creando un ambiente de camarería y poder invitar a otros puestos de salud e instituciones para poder mejorar las relaciones interpersonales, con ello se lograría disminuir el estrés laboral.
4. Dentro del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas, establecer reuniones con los jefes de cada servicio a fin de informar sobre el rendimiento del personal asistencial bajo su mando, conocer su problemática y que se puede mejorar.
5. Se sugiere al Puesto de Salud plantear el Cuestionario de Síndrome de Burnout por lo menos una a dos veces al año antes de sus vacaciones con el fin de poder detectarlo y buscar sus causas de su prevalencia y las soluciones respectivas.
6. Se sugiere la siguiente propuesta como aporte de investigación para la realización de esta, en futuras investigaciones. Ver Anexo 10

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayquipa, S., Cerna, L. y Gutierrez, M. (2019). Relación entre síndrome de Burnout y estilos de vida en personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neuroquirúrgicos pediátricos. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3835/Relacion_AyquipaMaceda_Susan.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Barriga, M. (2015). Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras (Tesis de pregrado). <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1247/1/75813.pdf>
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*. https://journals.lww.com/familyandcommunityhealth/Citation/1984/02000/The_need_for_an_operational_definition_of_burnout_5.aspx
- Bruce, S. & Pepitone, J. (2002). *Tenga a su equipo motivado*. 1° edición. España. McGraw-Hill.
- Cajo, J. (2017). Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017 (Tesis de maestría). <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1369>
- Calderón, R. (2016). El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los empleados del banco mercantil Santa Cruz – Agencia Camacho (Tesis de pregrado). <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10803/SZJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, I. Orozco, J. y Alvis, L. (2015). Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Revista de la universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(2), 187- 192
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill, 5ta edición.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A 3era. Ed
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill 5ta Edición.
- Ceballos, C. (2013). El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del

- 2013 (Tesis de pregrado).
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/tesis%20carla%20ceballos%20pareja.pdf>
- Consuelo, C. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017 (Tesis de maestría).[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16088/Consuelo_GC R.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16088/Consuelo_GC_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuesta, A. (2005). Tecnología de Gestión de Recursos Humanos. Cuba. Editorial Academia 2da. Edición.
- Díaz, S. (2014). Estrés y desempeño laboral en servidores públicos en la municipalidad Provincial de Zarumilla-Tumbes.2014 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tumbes.
- Fernández, C, Hernández, R y Batista, M, (2014). Metodología de la investigación. <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>
- Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Scielo.
- Gonzáles, R. (2015). Factores predisponentes y su relación con el síndrome de Burnout en el personal administrativo de la DIRESA Tumbes, julio – 2015 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tumbes.
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2009). Comportamiento organizacional (12ava ed.). México: CengageLearning Editores.
- López, A. (2017). Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega Octubre- diciembre del 2016. (Tesis de Maestría). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8664/L%C3%B3pez_TA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., y Schwab, R. L. (1986). Maslach burnout inventory (Vol. 21, pp. 3463-3464). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Milkovich, G., y Boudreau, J. (1994). Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia. Estados Unidos. Adisson-Wesley Iberoamérica.
- Moreno, B. y Oliver, C. (1993). El MBI como escala de estrés en profesionales asistenciales: adaptación y nuevas versiones. Trabajo presentado en el Congreso Iberoamericano de Psicología, Madrid.
- Moreno, Ramirez, Tamani. (2016). El desarrollo del personal y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Fondecyt. p47,48

- Mond, W., y Noé, R. (2005). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson Educación.
- Neciosup, S. (2016). Nivel de síndrome de burnout en el personal profesional de obstetricia y ginecología. Hospital regional docente de Cajamarca. 2016. (Tesis de pregrado). http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/962/T016_72371021_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olmeda, M. (2007). Ética profesional en el ejercicio del derecho. Librero Editor. México. p.20.
- Pines, A.M. y Aronson, E. (1988). Career Burnout: Causes and Cures. https://www.researchgate.net/publication/232425432_Career_Burnout_Causes_and_Cures
- Pinillos, J., Velásquez, C. (2017). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la clínica san Luis Trujillo 2017. (Tesis de pregrado). http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3493/1/re_admi_julia.pinillos_carla.velasquez_estres.laboral_datos.pdf
- Puchol, L. (1994). Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Cuba. Editorial Deade.
- Secpal. (2008). Guía de prevención de burnout para profesionales de cuidados Paleativos. Madrid: Aran Ediciones, S.L.
- Yubillo, T. (2015). El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Vinculación de la EP Petroecuador (Tesis de pregrado). <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7628/1/T-UCE-0007-346i.pdf>

ANEXOS

ANEXO N°1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: “SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL PUESTO DE SALUD GERARDO GONZALES VILLEGAS-TUMBES 2019.”

POBLACIÓN/ MUESTRA	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
Los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas, 2019.	¿Cuáles es la relación que existe en el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes, 2019?	- Determinar la relación del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes, 2019.	-Identificar las características socio demográficas de la población evaluada en los Trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019. -Establecer los niveles de las dimensiones de la variable de Síndrome de Burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019. -Establecer los niveles de las dimensiones de la variable de Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019. -Identificar la relación entre Síndrome de Burnout y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019. -Identificar la relación entre Desempeño Laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas- Tumbes 2019.	H ₀ : No existe una relación inversa significativa entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes, 2019. H ₁ : Existe una relación inversa significativa entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes, 2019. H ₂ : Algunas dimensiones del síndrome de burnout se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019	- Variable 1: Síndrome de Burnout. Maslach y Susan Jackson (1977), fueron quienes introdujeron el término “un proceso de estrés crónico por contacto; cuyas dimensiones son: cansancio emocional, despersonalización y baja realización profesional.” -Variable 2: Desempeño Laboral. Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.	- Inventario “Burn out” de Maslach - Cuestionario de Desempeño Laboral	El tipo de investigación es cuantitativa y el diseño no experimental, transversal-correlacional.

ANEXO N°2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	NIVELES	INDICADORES	ÍTEMS
Síndrome de Burnout.	Maslach y Susan Jackson (1977), fueron quienes introdujeron el término “un proceso de estrés crónico por contacto; cuyas dimensiones son: cansancio emocional, despersonalización y baja realización profesional.”	Agotamiento emocional: Es el agotamiento, abatimiento, debilidad y fatiga física que siente la persona, el cual puede ser psíquica o una combinación de ambas.	Bajo Inferior a 16 Medio 17-27 Alto Superior a 28	Cansancio. Agobio. Debilidad. Fatiga física. Sensación de no poder más de sí mismo hacia los demás.	1
					2
					3
					6
					8
					13
					14
		Despersonalización: Son aquellas respuestas negativas que llega a tener el trabajador, tomando actitud distante y fría hacia los compañeros de trabajo o clientes. Esta actitud va acompañada con un aumento de irritabilidad y gradualmente la pérdida de motivación, el trabajador se torna cínico, irritable, hasta puede llegar a utilizar palabras despectivas hacia los demás, haciéndolos sentir a sus compañeros culpable de la frustración y del bajo desempeño laboral que este está teniendo.	Bajo Inferior a 5 Medio 6-10 Alto Superior a 11	Irritabilidad. Actitud distante y fría. Endurecimiento emocional.	5
					10
					11
					15
					22
		Realización personal: Es aquella que surge cuando se confirma que las demandas que se le hacen al trabajador colma la capacidad de poder llevarlas de forma eficiente, ocasionando así respuestas negativas hacia sí mismo y su trabajo. El trabajador evita las relaciones interpersonales y profesionales. Así mismo, muestra bajo desempeño laboral, autoestima baja e incapacidad trabajar bajo presión.	Bajo Inferior a 40 Medio 34-39 Alto Superior a 11-13	Baja autoestima. Incapacidad de soportar presión. Desilusión. Sentimiento de decepción. Abandono de trabajo.	7
					9
					12
17					
18					
19					
21					

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	NIVELES	INDICADORES	ÍTEMS
Desempeño Laboral	Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.	Adquisición de Capacidades: Es una serie de competencias que tienen que tener a su vez cualidades requeridas poder determinar si se cumple con dicha capacidad.	Bajo: 32 - 82 Medio: 83 – 125 Alto: 126 – 160	PERFIL DEL CARGO	1,2,3,4
		Adquisición de Valores Éticos: Se afirma que existen profesionales que saben cuáles son los principios que rigen su conducta laboral, siempre estará presente el discernimiento del trabajador, entre lo que es correcto o incorrecto, y que van provenir de sus valoraciones personales y estas repercutirán en su desenvolvimiento laboral.		CONOCIMIENTO DEL PUESTO	5,6,7,8
				PERICIA	9,10,11,12
			EXPERIENCIA	13,14,15,16	
			COMPROMISO	17,18,19,20	
			RESPONSABILIDAD	21,22,23,24	
		PRO ACTIVIDAD	25,26,27,28		
		COLABORACION	29,30,31,32		

ANEXO N°3: Modelo de Consentimiento Informado

YO....., he leído la hoja de información al participante de la investigación titulada “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro Comercial Metro-Tumbes, 2019.” que me ha hecho entrega la Investigadora Briggite Valentina Castillo Villegas estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad Nacional de Tumbes, acepto colaborar con la investigadora y responder las preguntas necesarias sobre el estudio.

- Estoy de acuerdo en desarrollar la encuesta sin mencionar mi identidad

- Entiendo que participar en esta investigación es de manera voluntaria y que soy libre de abandonarlo en cualquier momento.

- Estoy de acuerdo en permitir que la información obtenida sea publicada y que pueda conocer los resultados.

- Presento libremente mi conformidad para participar en el presente estudio.

Nombres y apellidos de la investigadora:
Briggite Valentina Castillo Villegas
DNI: 76015020

Nombres y apellidos del informante:
DNI:

FECHA

ANEXO N°4: Ficha Técnica de Síndrome de Burnout

Instrumento de Medición de Síndrome de Burnout. (Maslach, 1981-2016)

- Título: Maslach Burnout Inventory (MBI)
- Traducción: Inventario del Síndrome del Desgaste Ocupacional "Burnout" de Maslach
- Autora: Christina Maslach (San Francisco, Estados Unidos - 1946)
- Coautores: Susan E. Jackson & Michael P. Leiter
- Publicación: 1981 – 2016
- Procedencia: Estados Unidos
- Variable de estudio: Síndrome del desgaste ocupacional (Burnout)
- Factores evaluados: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.
- Aplicación: Individual / Colectiva
- Administración: Trabajadores de servicios humanos, docentes, trabajadores de distintas ocupaciones, estudiantes universitarios, entre otros.
- Condiciones: privacidad, confidencialidad, sensibilización
- Duración: de 10 a 15 minutos
- Número de ítems: de 15 a 22 (según la forma)
- Tipo de ítems: Likert de 7 niveles

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)
INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI)

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan 22 oraciones relacionadas a como se siente en su trabajo. Por favor lea cada oración cuidadosamente y decida si alguna vez se sintió de esta manera en su trabajo. Si usted nunca ha sentido, marque el cero después de la oración. Si usted ha tenido este sentimiento, escriba números del 1 a 6 indique cuan frecuente se sintió.

EDAD: **SEXO:** **TIEMPO LABORAL:** **CONDICION LABORAL:** **FECHA:**

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

SINDROME DE BURNOUT	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente absorbido por mi trabajo.							
2. Me siento agotado al terminar el día de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto en la mañana y tengo que enfrentar otro día de trabajo.							
4. Puedo entender fácilmente como se sienten mis clientes (pacientes) acerca de algo.							
5. Siento que trato a algunos clientes (pacientes) como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar con personas todo el día es tenso para mí.							
7. Trato eficientemente los problemas de mis pacientes.							
8. Me siento consumido por mi trabajo.							
9. Siento que estoy influenciando positivamente la vida de mis clientes (pacientes) a través de mi trabajo.							
10. Me he convertido más insensible hacia las personas desde que tomé este trabajo.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo.							
12. Me siento con muchas energías.							
13. Me siento frustrado por mi trabajo.							
14. Siento que trabajo muy duro en mi centro laboral.							
15. Realmente no me importa lo que les suceda a algunos de mis clientes (pacientes).							
16. Trabajar directamente con las personas me pone muy estresado.							
17. Puedo fácilmente crear una atmósfera relajada con mis pacientes.							
18. Me siento animado después de trabajar con mis pacientes.							
19. Yo he cumplido muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20. Me siento como si estuviera en él límite de mis posibilidades.							
21. En mi trabajo manejo los problemas emocionales muy calmadamente.							
22. Siento que mis pacientes me culpan por algunos de sus problemas.							

ANEXO N°6: Ficha Técnica de Desempeño Laboral

instrumento para medir la variable de Desempeño laboral: Cuestionario para el recojo de datos sobre el desempeño laboral

- La Técnica de la Investigación es la encuesta
- Nombre del instrumento: Cuestionario para el recojo de datos sobre el desempeño laboral
- Adaptado por: Janet Marivel Fuentes Morillo
- Objetivo: Determinar el nivel de la variable del Desempeño Laboral en sus dos dimensiones: adquisición de capacidades y la adquisición de valores éticos.
- Tipo de Instrumento: Cuestionario de escala Likert
- Muestreo: Probabilístico aleatorio
- Aplicación: Directa al personal que labora
- Tiempo de administración: 20 minutos
- Número de Ítem: 32 ítems
- Normas de aplicación: se procedió a responder en cada ítem lo que se consideró nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).
- Niveles y rangos: Lo que se establecen son; bajo, medio y alto
- Observación: El cuestionario es de tipo ordinal.

ANEXO N°7: Formato- Instrumento de Medición de Desempeño Laboral.

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

EDAD: SEXO: TIEMPO LABORAL: CONDICION LABORAL: FECHA:

Estimado Personal, este cuestionario tiene como objetivo evaluar el grado de desempeño laboral que se viene dando en dicha oficina de la institución en la que usted labora, dicha información es anónima y serán empleados para efectos netamente académicos, para lo cual se les solicita contestar los siguientes ítems de forma veraz y consiente. Se pretende medir las posibles falencias, para en base a ello poder recomendar adecuadas alternativas para la mejora de los trabajadores y la institución.

Instrucciones: Marque con una **X** el número que considere correcto con base en las siguientes escalas.

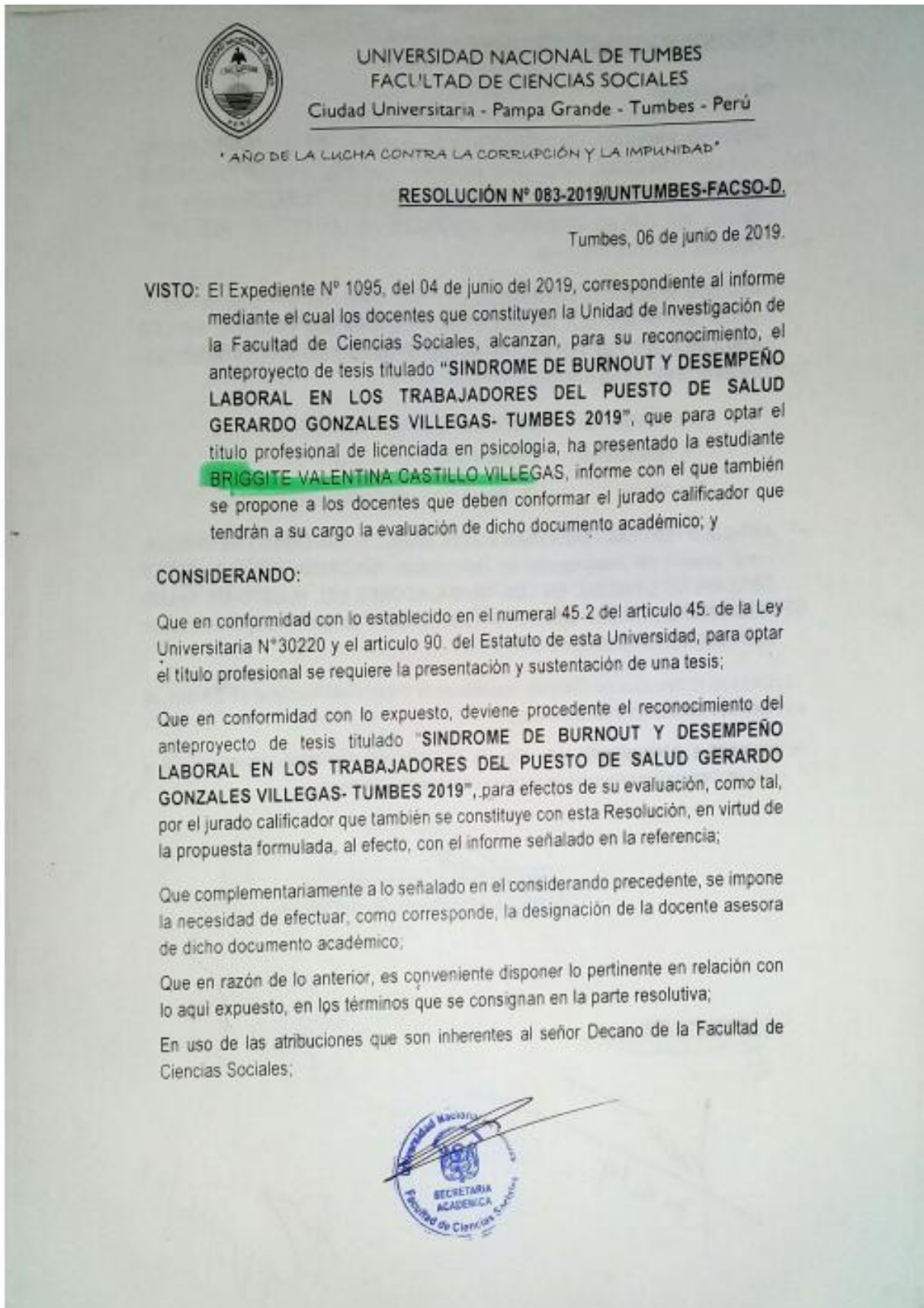
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

EL DESEMPEÑO LABORAL	ESCALAS				
1. ADQUISICIÓN DE CAPACIDADES					
Perfil del Cargo	1	2	3	4	5
1. ¿Considera importante establecer un adecuado perfil para un puesto laboral?					
2. ¿Considera que cumple con el perfil del cargo que ocupan?					
3. ¿Considera que se cuenta con diferentes niveles de cargos para su buen desempeño laboral?					
4. ¿Considera importante conocer el perfil del cargo que ocupa para lograr un mejor desempeño laboral?					
Conocimiento del Puesto	1	2	3	4	5
5. ¿Considera que el personal debe tener un adecuado conocimiento del puesto que ocupa?					
6. ¿Considera debe hacerse una capacitación de inducción antes de asumir un puesto laboral?					
7. ¿Considera que debe capacitarse a menudo para lograr el nivel apropiado para el puesto de trabajo?					
8. ¿Considera usted que emplea de manera eficiente sus conocimientos en el desarrollo de sus labores?					
Pericia	1	2	3	4	5
9. ¿Considera que la pericia es importante para el desempeño laboral?					
10. ¿Considera que cuenta con pericia deseable para resolver situaciones dificultosas en el puesto de trabajo?					
11. ¿Realiza habitualmente la pericia para un mejor rendimiento laboral?					
12. ¿Considera que el personal donde labora cuenta con una adecuada pericia para la labor que desempeña?					
Experiencia	1	2	3	4	5

13. ¿Considera que la experiencia adquirida ayuda a alcanzar un mayor desempeño laboral?					
14. ¿Cree usted, que la falta de experiencia en el cargo afectara su desempeño laboral?					
15. ¿Considera que el puesto que ocupa le brinda nuevas experiencias laborales?					
16. ¿Considera que su experiencia laboral es la adecuada y suficiente para el desempeño de su cargo?					
2. ADQUISICION DE VALORES ETICOS					
Compromiso	1	2	3	4	5
17. ¿Considera usted que se encuentra comprometido con los objetivos de su centro de trabajo?					
18. ¿Considera usted que el desempeño de sus funciones afecta directamente en los objetivos de su centro de trabajo?					
19. ¿Considera que está comprometido con el desempeño adecuado de sus funciones en su centro de trabajo?					
20. ¿Considera que el compromiso es un valor ético que es importante para un rol eficiente de su labor?					
Responsabilidad	1	2	3	4	5
21. ¿Considera usted, que la responsabilidad genera un mayor desempeño laboral?					
22. ¿Cree usted que la responsabilidad es un valor que es necesario para el personal laboral?					
23. ¿Considera que la cualidad de responsabilidad es un factor determinante para el desempeño laboral?					
24. ¿Cree usted que es necesario que se cuente con personal altamente responsable?					
Pro Actividad	1	2	3	4	5
25. ¿Cree usted que es importante incentivar al personal cualidades proactivas para incrementar su nivel de desempeño?					
26. ¿Considera que se cuenta con personal altamente proactivo?					
27. ¿Cree usted que el personal proactivo contribuye de manera eficientemente a mejorar el desempeño laboral?					
28. ¿Considera usted ser proactivo en las labores que desempeña?					
Colaboración	1	2	3	4	5
29. ¿Considera usted que la cooperación entre el personal conlleva a la mejora en el desempeño laboral?					
30. ¿Considera usted que el trabajo en equipo fomenta la colaboración entre el personal?					
31. ¿Considera usted que existe un alto nivel de integración en su centro de trabajo?					
32. ¿Considera usted ser una persona colaboradora en el desempeño de sus funciones?					

¡Muchas Gracias por su participación!

ANEXO N°8: Copia de la Resolución de Anteproyecto de Tesis y Nombramiento de Jurado



RESOLUCIÓN N° 083-2019/UNTUMBES-FACSO-D.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- RECONOCER a la estudiante **BRIGGITE VALENTINA CASTILLO VILLEGAS**, como autora del anteproyecto de tesis titulado **"SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL PUESTO DE SALUD GERARDO GONZALES VILLEGAS- TUMBES 2019"**, presentado por dicha estudiante.

ARTICULO SEGUNDO.- CONSTITUIR el Jurado Calificador del anteproyecto de tesis titulado **"SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL PUESTO DE SALUD GERARDO GONZALES VILLEGAS- TUMBES 2019"** con la siguiente conformación:

Presidenta: Dra. Eva Matilde Rhor Garcia Godos.


Secretario: Dr. Abraham Pérez Urruchi.

Vocal: Dr. Sherly Izquierdo Valladares.

ARTICULO TERCERO.- DESIGNAR a la Dra. **MARILÚ ELENA BARRETO ESPINOZA**, como asesora del anteproyecto de tesis titulado **"SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL PUESTO DE SALUD GERARDO GONZALES VILLEGAS- TUMBES 2019"** lo que se dispone en razón de lo señalado en la parte considerativa.

Dada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, el seis de mayo del dos mil diecinueve.

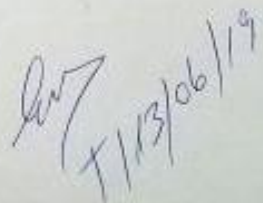
REGISTRASE Y COMUNICASE: (Fdo.) Dr. **ALCIPES IDROGO VÁSQUEZ**, Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.


DR. ALCIPES IDROGO VÁSQUEZ
Decano de la Facultad de Ciencias Sociales

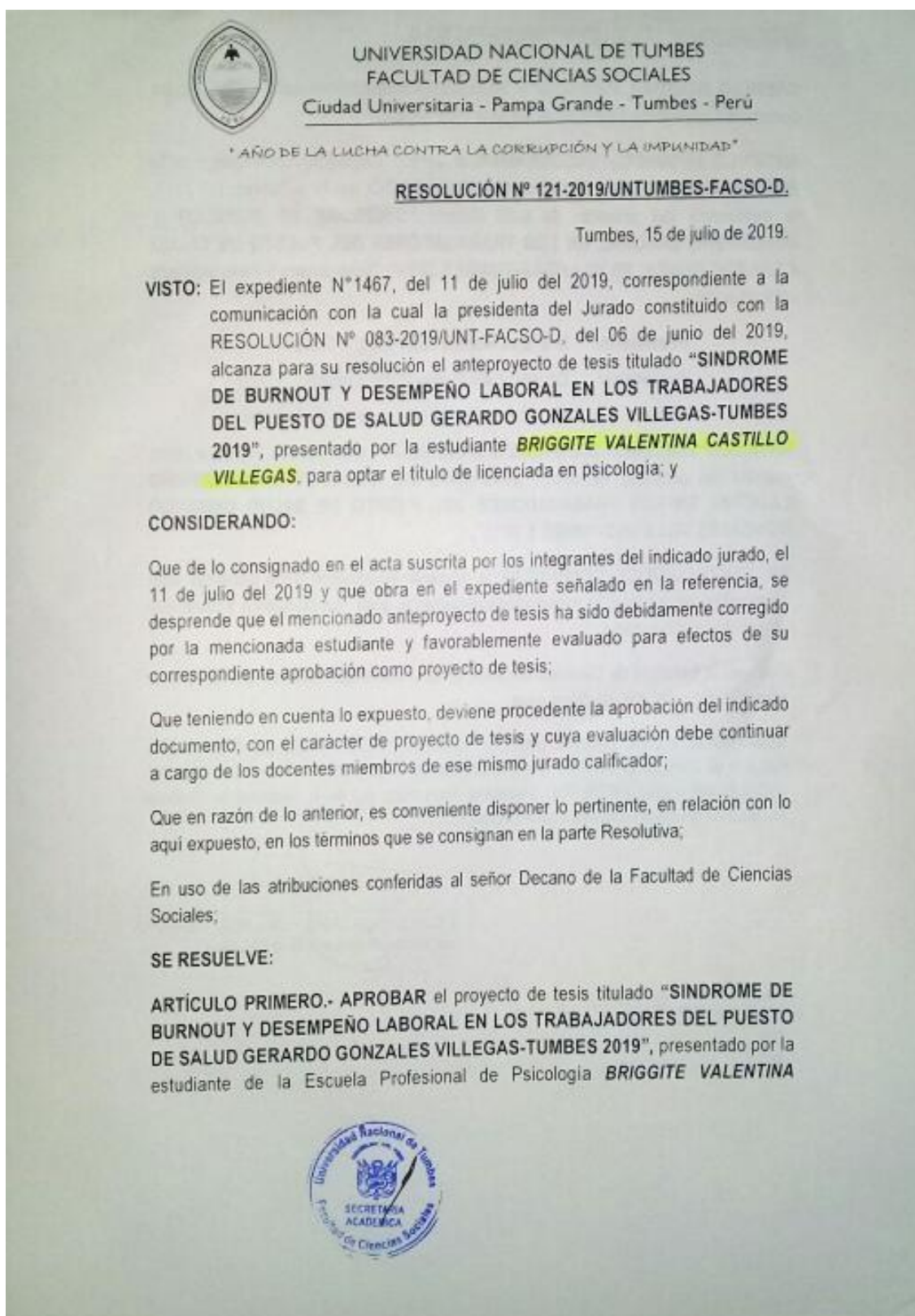
C.c.
- RECTOR-VRACAD-VRINA-UGCOM
- FACSO-DEPS- DAPS - DAED - REG TEC
- HIST ACAD - Mercado-Archivo
AWD
WJCU/Sec. Acad.


18/06/2019


7-6-19.


T/13/06/19

ANEXO N°9: Copia de la Resolución de Tesis de aprobación del proyecto de Tesis.



RESOLUCIÓN N° 121-2019/UNTUMBES-FACSO-D.

CASTILLO VILLEGAS, para optar el título profesional de licenciada en Psicología documento cuyo texto forma parte de esta Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCOMENDAR al Jurado Calificador constituido con la **RESOLUCIÓN DECANAL N° 083-2019/UNT-FACSO-D**, del 19 de febrero del 2019, la evaluación del proyecto de tesis titulado **"SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL PUESTO DE SALUD GERARDO GONZALES VILLEGAS-TUMBES 2019"**. Dicho Jurado tiene la siguiente conformación:

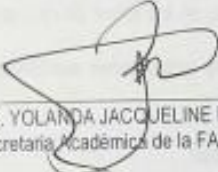
Presidenta: Dra. Eva Matilde Rhor García Godos
Secretaria: Dr. Abraham Eudes Pérez Urruchi
Vocal: Dr. Sherly Francisco Izquierdo Valladares

ARTÍCULO TERCERO.- RATIFICAR a la Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza como asesora del proyecto de tesis **"SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL PUESTO DE SALUD GERARDO GONZALES VILLEGAS-TUMBES 2019"**.

ARTÍCULO CUARTO.- COMUNICAR la presente Resolución a los docentes aquí nominados, así como a la mencionada estudiante, para conocimiento y pone que actúen en consecuencia.

Dada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, el quince de julio del dos mil diecinueve.

REGÍSTRASE Y COMUNICASE: (Fdo.) Dr. ALCIDES IDROGO VÁSQUEZ, Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes; (Fdo.) LIC. YOLANDA JACQUELINE PEÑA HERRERA, Secretaria Académica (e) de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.


LIC. YOLANDA JACQUELINE PEÑA HERRERA
Secretaria Académica de la FACSO

C. e.
- RECTOR-VACAD-VMW - DGCDA
- FACSO DEPy- DGPY - REG. TEC.
- HIST. ACAD - Interesado/Archivo
AVIB.
Y.PH/Sec. Acad.(e)
RMO

ANEXO N° 10:

PROPUESTA PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES “STOP BURNOUT”

OBJETIVO:

- Elaborar una propuesta para disminuir los efectos del síndrome de burnout y los niveles de estrés.

DESCRIPCIÓN:

- Esta propuesta sobre prevención de síndrome de burnout busca brindar información básica al personal de salud sobre uno de los problemas más grandes que aqueja a los trabajadores en especial a los que realizan tarea asistencial. Se brindará contextualización de fácil comprensión sobre síndrome de burnout, así como también proporcionar herramientas prácticas e indispensables para prevenir el síndrome de burnout y de esta manera contribuir a la mejora de la salud laboral y mental de los trabajadores.
- A lo largo de esta propuesta se encontrarán ejercicios prácticos de realizar que podrán ser implementados de manera fácil y rápida. Para poder llevar a cabo la propuesta, esta se dividió en dos capítulos los cuales han sido detallados con un lenguaje claro y sencillo.

PLANIFICACIÓN:

- La elaboración de la propuesta de prevención de síndrome de burnout tuvo una elaboración de 2 semanas y se llevó a cabo con la colaboración y asesoramiento de la Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza (Psicóloga) y la Dra. Eva Matilde Rhor García-Godos (Psicóloga) conjuntamente con ellas se llevó a la elaboración de dicha propuesta acerca de los temas que deberían estar plasmados, se recibió todas las ideas por parte de estas profesionales para prevenir el síndrome de burnout.

EJECUCIÓN:

- Los temas serán divididos en sesiones para la ejecución de la propuesta de prevención del síndrome de burnout de manera clara, ordenada. A continuación, se detallan los capítulos con cada uno de los temas. (Ver Anexo)

	TALLERES	OBJETIVO	TIEMPO	MATERIALES	METODOLOGIA	EJES
INTRODUCCIÓN	Taller N°1: Inauguración del programa: “Stop Burnout”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informar a los trabajadores del puesto de salud sobre las diferentes actividades que se realizarán en el programa “Stop Burnout” 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos Humanos ➤ Laptop ➤ Diapositivas ➤ Impresora ➤ Material Impreso ➤ Cámara ➤ Folder Manila ➤ Hojas Bond ➤ Lapiceros 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informativa ➤ Expositiva ➤ Explicativa ➤ Participativa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eje I: Agotamiento Emocional
	Taller N°2: Socialización del Programa: “Stop Burnout”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Socializar información a cada uno de los trabajadores del puesto de salud mediante el programa denominado: “Stop Burnout” 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos Humanos ➤ Laptop ➤ Diapositivas ➤ Impresora ➤ Material Impreso ➤ Cámara ➤ Refrigerio 		

	Taller N°3: “Síndrome de Burnout”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar conceptos e información básica sobre síndrome de burnout 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos Humanos ➤ Laptop ➤ Diapositivas ➤ Impresora ➤ Material Impreso ➤ Cámara ➤ Folder Manila ➤ Hojas Bond ➤ Refrigerio 		
DESARROLLO	Taller N°4: “Trabajo en Equipo”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Potencializar el trabajo en equipo de los trabajadores del puesto de salud 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos Humanos ➤ Papelotes ➤ Folder Manila ➤ Hojas Bond ➤ Refrigerio 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ informativa ➤ Expositiva ➤ Explicativa ➤ Participativa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eje II: Desperso nalización
	Taller N°5: “Relaciones Interpersonales”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar a las participantes herramientas para el desarrollo continuo y de las destrezas interpersonales requeridas en el trabajo, haciendo énfasis en el autoconocimiento de los Valores Motivacionales 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos Humanos ➤ Laptop ➤ Diapositivas ➤ Impresora ➤ Material Impreso ➤ Video ➤ Pelotas ➤ Silbatos ➤ Hojas Bond ➤ Refrigerio 		

	Taller N°6: “Confianza”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despertar la confianza a través de situaciones en relación a ella para que puedan apoyarse en recursos internos para conseguir un mayor grado de bienestar en cualquier área de sus vidas. 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos Humanos ➤ Laptop ➤ Diapositivas ➤ Impresora ➤ Cuerdas ➤ Material Impreso ➤ Vendas ➤ Hojas Bond ➤ Refrigerio 		
CIERRE	Taller N°7: “Estrategias de Intervención Individual”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar que emociones estarían desencadenando el estrés laboral en los trabajadores y desarrollar la técnica de la reestructuración cognitiva. 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos Humanos ➤ Lápiz ➤ Impresiones de rostros ➤ Videos ➤ Refrigerio 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informativa ➤ Expositiva ➤ Explicativa ➤ Participativa ➤ Recreativa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eje III: Baja Realización Personal
	Taller N°8: “Estrategias de Intervención Grupal”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar conceptos e información básica sobre relajación y desarrollar la técnica progresiva de Jacobson. 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos Humanos ➤ Laptop ➤ Video ➤ Impresora ➤ Material Impreso ➤ Colchonetas ➤ Lapiceros ➤ Hojas Bond ➤ Refrigerio 		
	Taller N°9: “Integrándonos”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fomentar lazos amicales con los trabajadores e incrementar las relaciones interpersonales. 	6 horas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos Humanos ➤ Paseo ➤ Material impreso ➤ Pelota ➤ Silbato ➤ Refrigerio 		

