



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipolito Unanue, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA  
SALUD**

**AUTOR:**

Br. Aquino Almendre Janet Norma

**ASESOR:**

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestion en los servicios de la salud

**PERÚ – 2017**

## **Página del Jurado**

**Dr. Juan Méndez Vergaray**

**PRESIDENTE**

**Dr. Joaquín Vértiz Osores**

**SECRETARIO**

**Dr. Mitchell Alarcón Díaz**

**VOCAL**

**Dedicatoria**

A mis padres Isabel Almendre Poma y Pedro L. Aquino Almendre por haberme forjado como la persona que soy hoy en día; por el gran esfuerzo que hicieron para darme la educación y los valores que hoy poseo.

A mi pareja por acompañarme en los buenos y malos momentos y a la memoria de una amiga muy especial “Kity”.

## **Agradecimiento**

En primer lugar agradecer a Dios, quien me ha permitido vivir esta maravillosa experiencia en la Universidad.

Agradezco a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de seguir avanzando en mi carrera profesional, a los profesores que nos han guiado durante este camino de formación y en especial al Dr. Mitchell Alarcón por brindarme su asesoría y apoyo en la realización del informe de la presente investigación.

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas del Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, presento a continuación la tesis titulada “Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016”, ya que es un requisito primordial para obtener el grado de Magister en Ciencias de la Salud.

La presente investigación es de diseño no experimental y está estructurado en siete capítulos: El primer capítulo está comprendido por la introducción, el segundo capítulo comprende el marco metodológico, en el tercer capítulo se exponen los resultados, en el cuarto capítulo se presentan las discusiones, el quinto capítulo está comprendido por las conclusiones, en el sexto capítulo están las recomendaciones, en el séptimo capítulo se encuentran las referencias bibliográficas y finalizando en el octavo capítulo están los anexos.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Janet Norma Aquino Almendre, estudiante de la Maestría Gestión en los servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 40887973, con la tesis titulada Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2016.

Firma:.....

DNI 40887973

## LISTA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
1.1 Antecedentes	17
1.1.1 Antecedentes internacionales	17
1.1.2 Antecedentes nacionales	20
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.2.1 Variable 1: Síndrome de Burnout	22
1.2.2 Variable 2: Desempeño Laboral	29
1.3 Justificación	33
1.3.1 Justificación Teórica	33
1.3.2 Justificación práctica	34
1.3.3 Justificación metodológica	34
1.4 Problema	34

1.5	Hipótesis	35
1.6	Objetivos	36
<b>II.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>37</b>
2.1	Variables	38
2.1.1	Síndrome de Burnout	38
2.1.2	Desempeño laboral	38
2.2	Operacionalización de variables	38
2.3	Metodología	39
2.4	Tipos de estudio	39
2.5	Diseño	40
2.6	Población, muestra y muestreo	40
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.7.1	Técnicas psicométricas	41
2.7.1	Técnica de la Encuesta	41
2.7.2	Instrumentos	41
2.7.3	Validez y confiabilidad del instrumento	43
2.8	Métodos de análisis de datos	45
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>46</b>
3.1	Descripción	47
3.2	Contraste de hipótesis	60
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>69</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>73</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>75</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>77</b>
<b>VIII.</b>	<b>APÉNDICE</b>	<b>85</b>
	Artículo científico	86



Matriz de operacionalización de la variable: Síndrome de Burnout	99
Matriz de operacionalización de la variable: Desempeño Laboral	100
Matriz de consistencia	102

## LISTA DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout	38
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Desempeño laboral	39
Tabla 3.	Baremos de la variable Síndrome de Burnout	42
Tabla 4.	Baremos de la variable Desempeño Laboral	43
Tabla 5.	Validez de los instrumentos por juicio de expertos	43
Tabla 6.	Estadísticos de fiabilidad	44
Tabla 7.	Distribución de frecuencias de la variable síndrome de burnout del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	47
Tabla 8.	Distribución de frecuencias de la dimensión Agotamiento emocional del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	48
Tabla 9.	Distribución de frecuencias de la dimensión Despersonalización del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	49
Tabla 10.	Distribución de frecuencias de la dimensión Realización personal del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	50
Tabla 11.	Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito de Unanue, 2016.	52
Tabla 12.	Distribución de frecuencias de la dimensión Factores actitudinales del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	53
Tabla 13.	Distribución de frecuencias de la dimensión Factores operativos del personal del departamento de patología clínica	54

	y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	
Tabla 14.	Tabla de contingencia Síndrome de Burnout * Desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	55
Tabla 15.	Tabla de contingencia Factores actitudinales * Síndrome de Burnout del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	57
Tabla 16.	Tabla de contingencia Factores operativos * Síndrome de Burnout del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	58
Tabla 17.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	61
Tabla 18.	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Síndrome de Burnout * Desempeño laboral	63
Tabla 19.	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Síndrome de Burnout * Factores actitudinales	65
Tabla 20.	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Síndrome de Burnout * Factores operativos	67
Tabla 21.	Distribución según edad	125
Tabla 22.	Distribución según género	126
Tabla 23.	Distribución según cargo laboral	127
Tabla 24.	Distribución según área de servicio	128

## LISTA DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1.	Burnout según Freudenberger	23
Figura 2.	Síndrome de Burnout según Maslach y Jackson	24
Figura 3.	Burnout según Gil-Monte (2003).	24
Figura 4.	Proceso y consecuencias del Síndrome de Burnout según Gil-Monte	25
Figura 5.	Agotamiento emocional según Hurtado y Pereira	26
Figura 6.	Etapas del Síndrome de Burnout según Maslach y Jackson	29
Figura 7.	Dimensiones e indicadores del desempeño laboral según Chiavenato	30
Figura 8.	Diagrama del diseño correlacional	40
Figura 9.	Niveles de la variable Síndrome de Burnout del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	47
Figura 10.	Niveles de la dimensión Agotamiento emocional del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	48
Figura 11.	Niveles de la dimensión Despersonalización del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	49
Figura 12.	Niveles de la dimensión Realización personal del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	50
Figura 13.	Niveles de la variable Desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	52
Figura 14.	Niveles de la dimensión Factores actitudinales del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	53

Figura 15.	Niveles de la dimensión Factores operativos del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	54
Figura 16.	Diagrama de burbujas Síndrome de Burnout * Desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	56
Figura 17.	Diagrama de burbujas Factores actitudinales * Síndrome de Burnout del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	57
Figura 18.	Diagrama de burbujas Factores operativos * Síndrome de Burnout del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	59
Figura 19.	Distribución según edad	125
Figura 20.	Distribución según género	126
Figura 21.	Distribución según cargo laboral	127
Figura 22.	Distribución según área de servicio	129

## Resumen

Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

Esta investigación es de diseño no experimental, se aplicó el método hipotético deductivo y el tipo de estudio es de naturaleza descriptiva-correlacional con un enfoque cuantitativo. La muestra fue de 124 trabajadores del área de laboratorio. Se usaron los instrumentos como el Maslach Burnout Inventory para medir el Síndrome de Burnout y una encuesta de evaluación de desempeño. Los datos se tabularon en Excel y fueron analizados con el software SPSS 21 para obtener los resultados.

Se llegó a la conclusión que: “Existe una relación negativa o inversa entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.” ( $p = 0.000 < 0.05$  y Rho de Spearman  $-0.484^{**}$ , correlación negativa débil)

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout – Desempeño laboral.

## Abstract

This research was carried out with the objective to determinate the relationship between Burnout Syndrome and work performance of the staff of the department of Clinical Pathology and Pathological Anatomy of the National Hospital Hipólito Unanue, 2016.

This research is of non-experimental design, we applied the hypothetical deductive method and the type of study is descriptive-correlational in nature with a quantitative approach. The sample was 124 workers from the laboratory area. Instruments were used like the Maslach Burnout Inventory to measure Burnout Syndrome and a performance assessment survey. Data were tabulated in Excel and analyzed with SPSS 21 software to obtain the results.

It was concluded that: "There is a negative or inverse relationship between Burnout Syndrome and the work performance of the staff of the Department of Pathology and Pathology of the National Hospital Hipólito Unanue, 2016" ( $p = 0.000 < 0.05$  y Rho de Spearman  $-0.484^{**}$ , weak negative correlation)

**Key words:** Burnout Syndrome – Work performance

## **I. Introducción**



En la actualidad el mundo afronta muchos cambios, no sólo en la sociedad sino también a nivel personal, familiar y laboral; de alguna manera estos cambios influyen en el desenvolvimiento de la persona en su trabajo, donde la competitividad producto de la globalización genera grandes cambios en las instituciones de salud ocasionando problemas físicos y mentales en sus trabajadores.

Durante los últimos años se ha tomado más importancia al factor “calidad” en el sector salud, hecho que tiene por objetivo que las distintas instituciones de salud garanticen un mejor servicio a sus pacientes, además de exigir más productividad con menos uso de recursos, éstas medidas hacen que los trabajadores tengan constantes presiones, lo que al final desencadena estrés ocupacional, que afecta la salud y el desempeño laboral del personal de salud.

Según Edelwich y Brodsky, (1980, citado por Quiceno y Vinaccia, 2007) “el Síndrome de Burnout es un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral, que se da en un proceso de cuatro fases: Entusiasmo, Estancamiento, Frustración y Apatía (se considera un mecanismo de defensa frente a la frustración)” (p.122). Estos hechos perjudican a las instituciones que presentan este problema. Este síndrome se observa en trabajadores que tienen contacto directo con las personas, docentes, personal de salud, policías, etc.

Según Leiter y Maslach (1988, citado por Martínez, 2010) plantean que el burnout aparece cuando se presentan desequilibrios entre las demandas organizacionales y los recursos personales, esto generaría el Cansancio Emocional en el trabajador, quien como método de afrontamiento experimenta la Despersonalización, para terminar en Baja Realización Personal al no lograr colmar sus objetivos.

El personal del departamento de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica está expuesto a múltiples estresores cuando realizan su trabajo, como: recarga laboral, aumento de competitividad, descontento salarial, inestabilidad laboral, exigencias de estudios y capacitaciones muchas veces fuera del horario de trabajo, problemas familiares, personal que realiza trabajos paralelos, capacitación en nuevas tecnologías, evaluaciones más exigentes, etc. Se observa

ausentismo laboral, acompañado de desmotivación y cansancio que repercute en el maltrato al paciente y personal.

El motivo de la realización de esta investigación, nace a través de la observación del trabajo del personal del Departamento de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, que día a día trata con pacientes y familiares de pacientes, que por lo general son personas que traen problemas y cierta carga negativa, además también tratan con personal de salud que muchas veces está estresado y apurado; todo esto sumado a los síntomas propios del Síndrome de Burnout, producen la falta de paciencia, la poca empatía, y las malas relaciones interpersonales, afectando el desempeño laboral del personal.

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes internacionales**

Muñoz, Osorio, Robles y Romero (2014), realizaron el estudio *Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, 2014*, presentado para optar el título de especialista en epidemiología en la Universidad del Tolima (Colombia), en el cual el objetivo general es determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout (SB) en el personal de enfermería de un hospital de referencia de una ciudad colombiana y su relación con variables demográficas. Se realizó un estudio epidemiológico observacional descriptivo de corte transversal. El personal que participó en este estudio fueron 831 trabajadores del servicio de enfermería. Los cuestionarios usados fueron el MBI y una ficha de caracterización sociodemográfica. Se usó el software SPSS versión 21. Los investigadores concluyeron que, la prevalencia de los casos probables del Síndrome de Burnout fue del 20.1%, también destacan que el síndrome de burnout estuvo más presente en varones que en mujeres. Además el hecho de no tener una relación formal con el hospital, el personal de enfermería y quienes tienen un vínculo diferente al de planta mostraron mayor proporción de Síndrome de Burnout.

De la investigación anterior podemos decir que la prevalencia de Síndrome de Burnout se mantiene alta en este hospital y que a diferencia de otros estudios la población más vulnerable son los varones en comparación con las mujeres.

Ceballos (2013), hizo un estudio *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*, presentado para optar el título de Licenciado en la Universidad de Guayaquil (Ecuador), este estudio tuvo por objetivo general caracterizar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los cajeros de este almacén. La investigación fue de tipo cuantitativa, tiene un diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo, la muestra estuvo compuesta por 40 cajeros. Se usaron 3 instrumentos, para medir el burnout se usó el Maslach burnout inventory, para medir el estrés, el cuestionario de escala sintomática de estrés (E.S.E.) de Seppo Aro y una evaluación de desempeño laboral de la empresa, expresada por el Método de Escala Gráfica. La investigación concluye que el Síndrome de Burnout en los cajeros de Mi Comisariato Centro de la ciudad de Guayaquil tiene influencia negativa en el desempeño laboral de sus trabajadores.

De la conclusión anterior se puede observar que el síndrome de burnout no sólo afecta el sector salud sino también diversas áreas laborales, como fue el caso de estudio, razón por la cual seguir con el estudio de este síndrome es muy importante y más aún realizar algún tipo de prevención para evitar siga influyendo en el mal desempeño laboral.

Carrillo (2010), realizó el estudio *Síndrome de desgaste profesional en enfermeras que trabajan en el hospital regional de psiquiatría Morelos*, presentado para optar el título de magister en ciencias en salud ocupacional, seguridad e higiene en el Instituto Nacional Politécnico (México), este estudio tuvo por objetivo general identificar si las enfermeras que trabajan en el Hospital Regional de Psiquiatría Morelos sufren del Síndrome de Desgaste profesional (SDP). Se realizó un estudio observacional, transversal y descriptivo. La muestra estuvo compuesta por todo el personal de enfermería, 70 personas. Se aplicó el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). Se concluye que el grupo que presenta mayor nivel de burnout son las especialidades de anestesiología, Reumatología y Cardiología, y también aunque menos que los anteriores Oftalmología, Ortopedia, Dermatología e Inmunología. Referente a las variables

sociodemográficas la unión libre, personas que laboran en otros lugares y aquellos que practican deporte tuvieron mayor presencia de burnout.

En este estudio se puede observar que el personal que trabaja en áreas más críticas está más propenso a sufrir síndrome de burnout, podría ser debido a la presión laboral, además parece ser que las personas no casadas y los que tienen otro trabajo son más afectados, esto se entiende por la sobrecarga laboral; más el hecho de que se presente en personas que hacen deporte no parece concordar con la teoría ya que se supone que éste brinda salud y no es un factor para desarrollar enfermedades físicas ni mentales.

Miranda (2008), realizó un estudio denominado *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del hospital Dr. Domingo Luciani*, presentado para optar el título de especialista en gerencia en servicios de salud en la Universidad Católica Andrés Bello (Venezuela), el estudio tuvo como objetivo general establecer los niveles de estrés laboral del personal que labora en el Servicio de Bioanálisis. El estudio fue una investigación de tipo descriptiva basada en un diseño de corte transversal. Las muestras estudiadas fueron de 65 trabajadores, entre licenciados en bioanálisis, asistentes de laboratorio, receptores, auxiliares de laboratorio y secretarías. El instrumento que se usó para medir el estrés estuvo compuesto por un cuestionario de 180 preguntas. Se concluyó que un 34% de la muestra presentan un nivel medio de estrés laboral, mientras que un 4% presentó un nivel de estrés alto.

Los resultados anteriores evidencian los altos niveles de estrés laboral en el área de laboratorio de este hospital, y siendo este un área que tiene contacto con el público es preocupante la atención que éstos reciben por parte de un personal que padece en gran número este mal.

Martínez (2007), realizó un estudio *Síndrome de burnout como factor que influye en el desempeño laboral de auxiliares en enfermería policlínico el alto caja nacional de salud regional La Paz 2006*, presentado para optar el título de magíster Scientarium en Salud Pública en la Universidad Mayor de San Andrés (Bolivia), este estudio tuvo por objetivo general Identificar el síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral en auxiliares de enfermería. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal. La muestra estudiada estuvo compuesta

por 44 auxiliares de enfermería. Los instrumentos que se usaron fueron la Escala de Valoración de Maslach Burnout Inventory, y una Guía del desempeño de enfermería. Si bien se concluye que la minoría del personal presenta síndrome de burnout y que la mayoría presenta buen desempeño, éste último se ve afectado en la mayoría de aquellas personas que tienen síndrome de burnout.

En este estudio se puede evidenciar que el desempeño laboral es una variable que es influenciada por el Síndrome de burnout de manera inversa, es decir influye de una manera negativa en el desempeño laboral de la persona, esto es muy importante en el sector salud debido a que la calidad que se le brinda a las personas se ve afectada y podría mejorar si se evalúa e interviene en este aspecto.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Gómez y Ruiz (2015), realizaron un estudio *Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo 2014*, presentado para optar el título de licenciado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Perú), el estudio tuvo como objetivo general evaluar las dimensiones del Síndrome de burnout en el personal. Este estudio fue de tipo no experimental y descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 288 trabajadores asistenciales de salud. El instrumento que usaron fue el Maslach Burnout Inventory. En este trabajo se concluye que los trabajadores mostraron un nivel alto de Despersonalización y nivel medio de Desgaste Emocional y Realización Personal. En general se puede deducir que el personal actúa con cinismo, insensibilidad y deshumanización con los usuarios. El nivel medio de la realización personal indica que no están satisfechos con su trabajo, y en cuanto al desgaste emocional medio, también no encuentran los recursos para enfrentar estas situaciones.

Tinoco (2014), presentó la tesis *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao 2013 (Perú)*, para optar el título de doctora en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo objetivo general fue determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores. La investigación realizada fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de

corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 60 docentes y 300 estudiantes. Para medir el síndrome de burnout se usó como técnica la encuesta y el instrumento Maslach Burnout Inventory, para medir el desempeño docente se utilizó como técnica la encuesta, el instrumento fue un cuestionario adaptado. De los datos obtenidos se concluyó que la presencia del síndrome de Burnout afecta el desempeño de los docentes.

Estos resultados confirman la teoría de que el Síndrome de burnout es un factor influyente en el desempeño laboral, por lo cual debería considerarse resolverlo con prioridad no sólo en el ámbito educativo sino también en el sector salud.

Castillo (2012), realizó un estudio *Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera diciembre 2012*, presentado para obtener el título de licenciado en la Escuela de enfermería Padre Luis Tezza (Perú), en el que el objetivo general fue determinar el nivel del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el Enfermero. El tipo de estudio fue tipo cuantitativo, método observacional, descriptivo y de corte transversal. En este estudio participaron 138 trabajadores. Se usó como instrumento la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el síndrome de burnout y un instrumento elaborado por la autora para evaluar el desempeño laboral. Con este estudio se concluyó que en la mayoría de enfermeras del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera presentó una forma de estrés moderado, y que la mayoría de enfermeros presenta desempeño laboral inadecuado.

De las conclusiones anteriores podemos evidenciar que de alguna manera existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de las enfermeras en este estudio, siendo este último inadecuado según la evaluación, esto es una preocupación ya que no sólo afecta al personal, sino también a los pacientes a quienes brinda atención y de alguna manera afecta también a sus mismos compañeros.

En el Perú, Sánchez (2013) realizó un trabajo de investigación denominado *Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*, en el que el objetivo fue conocer la relación entre la percepción del clima organizacional y el estrés

laboral en los trabajadores de esta institución. El estudio realizado fue prospectivo - transversal, analítico. La muestra estuvo conformada por 222 trabajadores. Se concluyó que quienes presentaron mayor estrés fueron los los tecnólogos médicos con el 73.0%, seguido de los médicos con el 53.2%, también el técnico administrativo con el 53.3%. Se concluyó que sí existen diferencia significativa entre las diferentes ocupaciones.

Huayanay (2010), llevó a cabo el estudio *Factores que intervienen en el desempeño de la enfermera en centro quirúrgico, en el Hospital Nacional Dos de Mayo, presentado para optar el título de especialista en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Perú)*, cuyo objetivo fue determinar los factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería en centro quirúrgico. El estudio fue aplicativo, de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. En este estudio participaron 20 profesionales de enfermería. Se aplicó un instrumento tipo cuestionario a todos los participantes para la obtención de los datos. Se concluyó que en relación a los factores que intervienen en el desempeño laboral están las malas relaciones interpersonales, el mal equipamiento de las áreas, los años de servicio, la falta de personal, falta de capacitación y sobrecarga laboral.

Es interesante cómo influyen ciertos factores en el desempeño laboral, y el trabajo que realiza este tipo de personal es muy delicado, sin dejar de preocuparnos por otras áreas críticas del personal de salud, entonces es necesario realizar algún tipo de cambio en este servicio que conlleve elevar la calidad de atención de los pacientes y usuarios.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1 Variable 1: Síndrome de Burnout**

#### **Concepto de Síndrome de Burnout**

Existen varios conceptos sobre Síndrome de Burnout, entre ellos tenemos:

Según Freudenberger (1974, citado por Frutos, 2014) (p.50):



*Figura 1.* Burnout según Freudenberger

Adaptado de “Staff Burn-Out. Journal of Social Issues”, por Freudenberger, 1974

Según esta teoría el autor indica que el burnout es producido por la obtención de resultados desalentadores o frustrantes que se hicieron con el motivo de conseguir algún objetivo.

Según Maslach y Jackson (1981, citado por Álvarez y Fernández, 1991), describen que, (p.258):



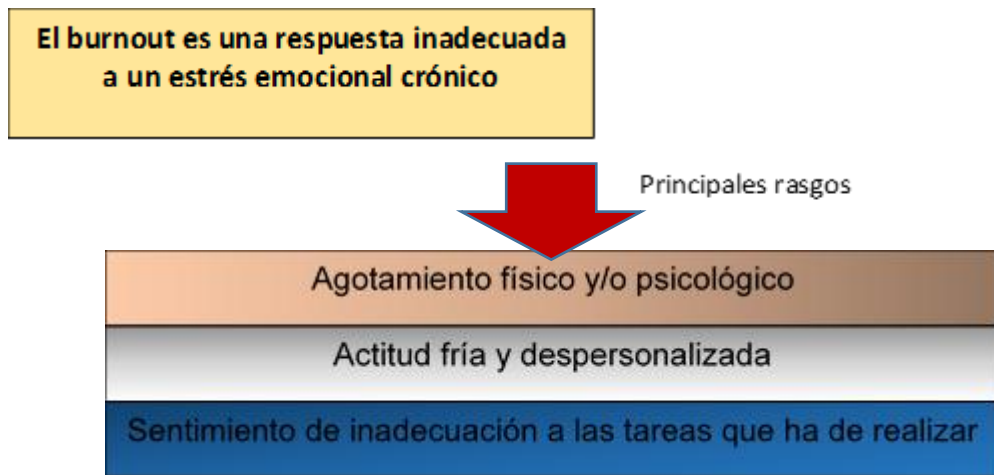


Figura 2. Síndrome de Burnout

Adaptado de “The measurement of experienced burnout”, por Maslach, C. y Jackson, S., 1981.

A partir de esta teoría se empieza a distinguir estas tres etapas en las que muchos autores coinciden.



Figura 3. Síndrome de Burnout

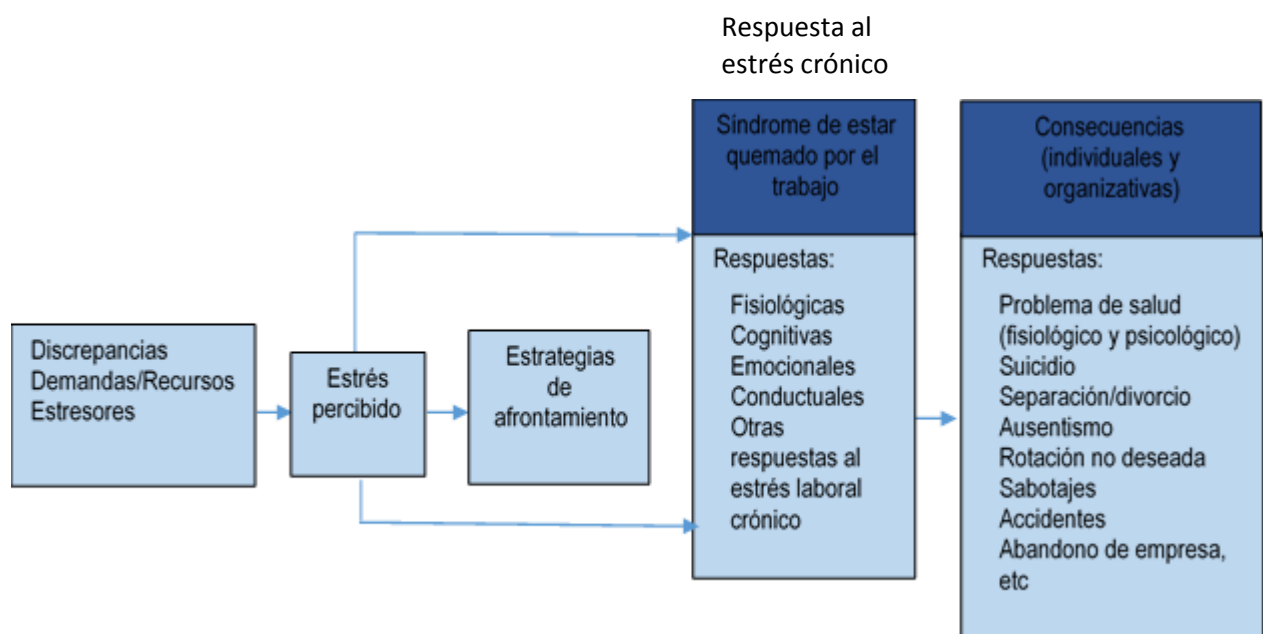
Adaptado de “Burnout síndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones”, por Gil-Monte, 2003.

Para Maslach (2009):

El burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. Esta definición es una afirmación más amplia del modelo multidimensional que ha sido predominante en el campo del burnout (p.37).

Según Fernandez (2009) “es un trastorno adaptativo crónico asociado al inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo, que daña la calidad de vida de la persona que lo padece y disminuye la calidad de su trabajo” (p.74).

Según Tonon (2007) “el Síndrome de Burnout se ha definido como una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce, principalmente, en el marco del mercado laboral de las profesiones centradas en la prestación de servicios” (p.60).



*Figura 4.* Proceso y consecuencias del Síndrome de Burnout

Adaptado de “El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar”, por Gil-Monte, P., 2005.

## Dimensiones de la primera variable:

### Dimensión 1: Agotamiento Emocional

Según Maslach (2009) el síndrome de Burnout:

Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición. Carecen de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema, y una queja común es “Estoy aplastado, sobrecargado y con exceso de trabajo –simplemente es demasiado”. Las fuentes principales de este agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo (p.37).

Según Hurtado y Pereira (2012) (p.30).

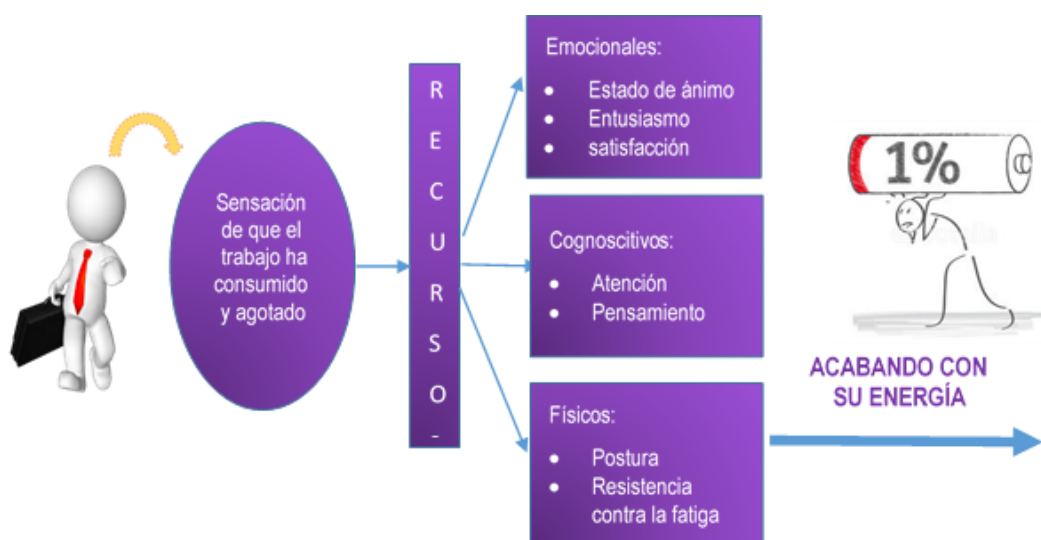


Figura 5. Agotamiento emocional

Adaptado de “El síndrome de desgaste profesional (burnout syndrome): manifestación de la ruptura de reciprocidad laboral. Revista Salud Bosque”, por Hurtado y Pereira, 2012 “

En este estudio se evaluarán los siguientes indicadores del Agotamiento Emocional:

### Sobrecarga laboral

Según Rodríguez (2013, citado por Frutos, 2014), define que:

"Los profesionales atraviesan por situaciones de sobrecarga laboral o hay una sensación de pobreza de rol. En ambos casos, los trabajadores sienten una pérdida de autonomía y de control, que lleva a una disminución de su autoimagen y a sentimientos de irritabilidad y fatiga". (p.94).

### **Vacío emocional**

Según Sirvent, Villa, Blanco y Cruz (2009): "El vacío emocional o sensación de no tener nada dentro es un trastorno en la vivencia del yo donde el propio cuerpo o también los propios pensamientos, sentimientos, etc. se sienten como extraños".

### **Fatiga**

Según Martínez (2013) "la fatiga es un complejo proceso que en general ocurre en el organismo a partir de un determinado desgaste en el nivel energético de la persona que realiza un trabajo determinado"

### **Dimensión 2: Despersonalización o Cinismo**

Según Maslach (2009) "se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo" (p.37).

De la Cruz (2014) indica que la despersonalización:

Es el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales con indiferencia y de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas. (p.7)

Según Hurtado y Pereira (2012), "la despersonalización hace referencia a las actitudes o conductas frías, cínicas o enajenadas con respecto a las relaciones interpersonales en el trabajo, en especial, la toma de distancia frente a las personas que deben atenderse" (p.30).

En este estudio se evaluarán los siguientes indicadores de la despersonalización:

## **Deshumanización**

Para Gonzales (2007) “se caracteriza por una inhibición de la normal capacidad empática y por el desinterés por los demás seres humanos” (p.55).

## **Sentimientos de culpabilidad**

Para Kroneberg (2013):

La culpa es un mecanismo de defensa que hace que no tengamos que enfrentar aquello que tal vez nos produce mucha ansiedad o mucha frustración de una forma directa, de esta manera evitamos la situación. El sentimiento de culpa puede aparecer al decir las palabras equivocadas, juzgar mal a alguien o cometer imprudencias.

## **Dimensión 3: Realización Personal**

La baja realización personal también denominado Ineficacia, para Maslach (2009): “representa el componente de autoevaluación del burnout. Se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo” (p.38).

Ferrel, Pedraza y Rubio (2010), afirmaron que “la baja realización personal en el trabajo se entiende como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, de forma que afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atienden” (p.17).

En este estudio se evaluarán los siguientes indicadores de la Realización Personal:

## **Desmotivación**

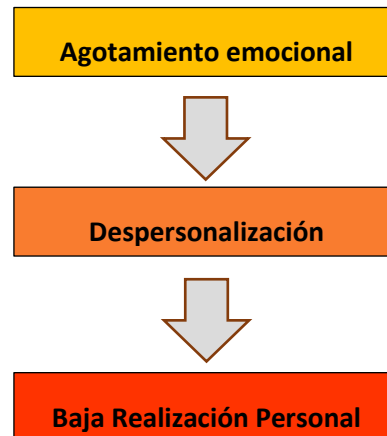
La palabra “desmotivación”, se refiere a la ausencia de motivación y para esto definimos qué es “motivación”.

Según Cáceres (2006), es un aspecto a tener en cuenta, es decir, “las recompensas que el profesional sanitario recibe de acuerdo con el trabajo realizado” (p.31).

### **Sentimiento de insatisfacción profesional**

McDermott (1984, citado por Frutos, 2014) menciona que “muchas veces esta insatisfacción va minando el equilibrio psíquico del profesional, apareciendo manifestaciones como: tensión, enojo, agresividad (contra la estructura, los compañeros, pacientes y familiares)” (p.77).

Según Dolan (1987, citado por Frutos, 2014), “considera éste, como un indicador fiable de existencia de burnout” (p.77).



*Figura 6.* Etapas del Síndrome de Burnout

Adaptado de “The measurement of experienced burnout”, por Maslach, C. y Jackson, S., 1981.

### **1.2.2 Variable 2: Desempeño Laboral**

#### **Definición**

Según Stoner (1994) “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p.510).

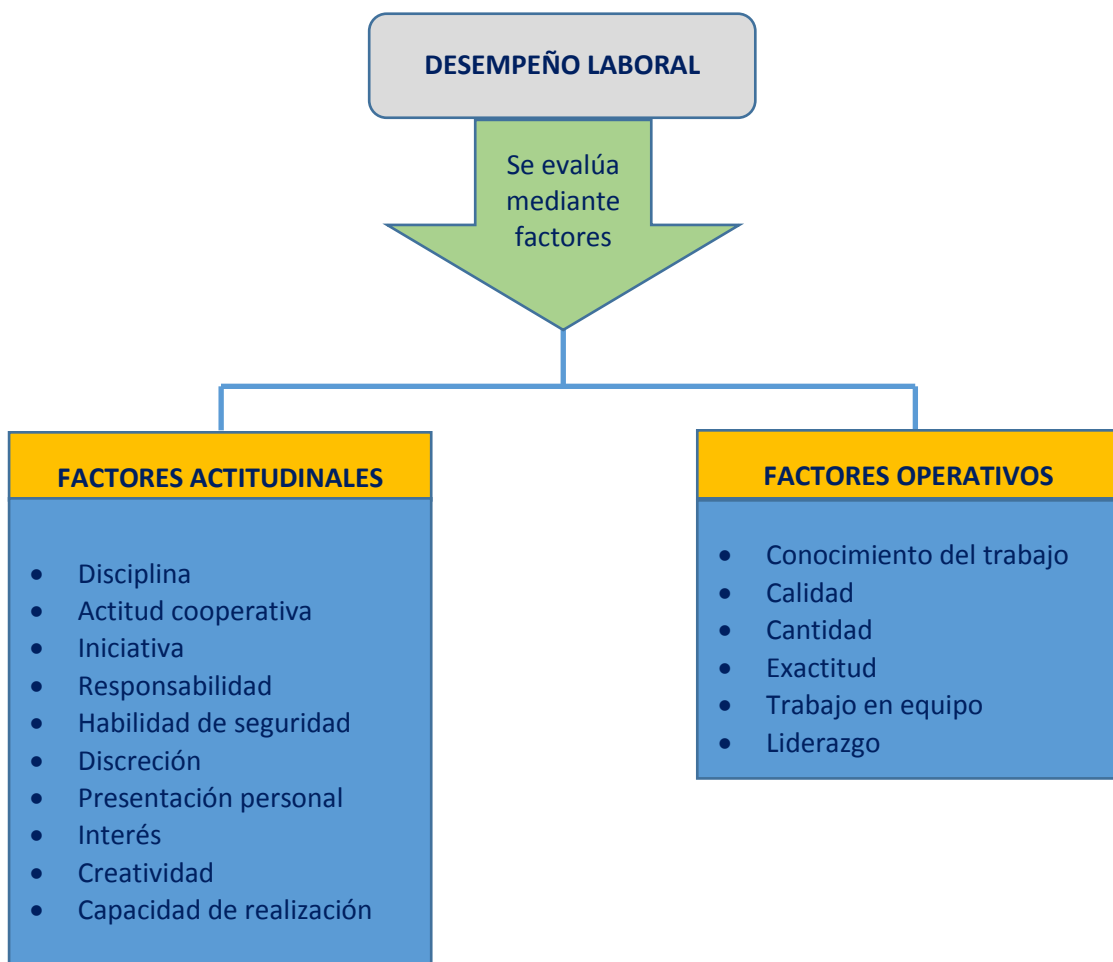
Según Milkovich y Boudreau (1994, citado por Ceballos, 2013) “el desempeño tiene una serie de características individuales, entre las cuales se puede mencionar las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamiento que afectan los resultados” (p.14).

También se mencionarán teorías sobre la evaluación de desempeño laboral:

Según Puchol (1994, citado por Ceballos, 2013) “la evaluación del desempeño es un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios” (p.14).

Chiavenato (2000) dice: “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359).

Según, Chiavenato (2002) expone que:



*Figura 7.* Dimensiones e indicadores del desempeño laboral

Adaptado de “Gestión del talent humano”, por Chiavenato, I., (2002). Gestión del Talento Humano.México.

Según esta teoría desarrollaremos las dimensiones de la segunda variable.

## **Dimensiones de la segunda variable:**

### **Dimensión 1: Factores Actitudinales**

Para Rodríguez (2015), “se refieren a la formación que tienen las personas ante la sociedad a la que sirven, el trabajo, superiores, subordinados, compañeros y hacia sí mismo. Lo cual afecta directamente su entorno de desempeño”.

Los indicadores de los factores actitudinales son:

**Disciplina:** Según Argüello (2015) “es la capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un bien. Exige un orden y unos lineamientos para poder lograr más rápidamente los objetivos deseados, soportando las molestias que esto ocasiona”.

**Actitud Cooperativa:** Según Bianchetti (2012) “es aquella que pone énfasis en los puntos de convergencia dentro de un grupo o en una relación, para crear solidaridad y compañerismo”.

**Iniciativa:** Según De La Peña (2014), “es la capacidad de estar dispuestos a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de ser apoyados ni dirigidos” (p.33).

**Responsabilidad:** Según Camps (1994, citado por Boni, 2005):

Es la capacidad que nos hace responsables de las acciones o de las omisiones, pues todo individuo tiene que responder ante sí mismo y ante los otros de lo que hace mal o de lo que podría hacer y no hace (p.229).

**Habilidad de Seguridad:** Según Herrera (2007), “es la estabilidad, seguridad y armonía de la sociedad, las relaciones y de uno mismo” (p.91).

**Discreción:** Según Oficina Nacional de Administración y Personal (2006), es la “aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización sin repetir más que cuanto sea necesario” (p.13).

**Presentación Personal:** Según Marroquín (2016), “el tener una presentación adecuada, es muy básico, ya que la primera impresión que se da es la más importante y esta debe ir de la mano con los valores personales, ya que de nada



sirve dar una apariencia de elegancia y profesionalismo, cuando realmente no se tiene el vocabulario adecuado a la hora de entablar una conversación”.

Interés: Según Perez y Gardey (2013), “el interés hace referencia a la afinidad o tendencia de una persona hacia otro sujeto, cosa o situación”.

Creatividad: Según Sojo (2015):

La creatividad es la facultad de crear, y que supone introducir o establecer algo por primera vez. Por lo anterior, el pensamiento creativo consiste en el desarrollo de nuevas ideas y conceptos, por medio de la habilidad de ingeniarse nuevas combinaciones de ideas para satisfacer una necesidad de forma original.

Capacidad de realización: Según Coral (2009), “se refiere a sentirse feliz con tu profesión actual, primero el disfrutar la ocupación que tienes, la cual debe de llenarte de alegría y en ningún momento ser un peso para ti el hecho de realizarla”.

## **Dimensión 2: Factores Operativos**

Chiavenato (2002), hace referencia a aquellos factores concernientes al trabajo en sí, como consecuencia directa de la ejecución de las acciones, como son:

Conocimiento de trabajo: Para Herrera (2015), es la “agrupación de información que ha sido guardada o almacenada dentro de la memoria, siendo obtenida por la experiencia misma o la obtención de nuevos métodos de aprendizaje” (p.18).

Calidad: según la Universidad Católica de Oriente (2016), “es un estándar, una meta, una serie de requisitos. La calidad es un objetivo alcanzable, no un vago sentido de hacer bien las cosas. Es un esfuerzo continuo de mejorar, más que un grado fijo de excelencia, es un resultado” (p.3).

Cantidad: Según Oficina Nacional de Administración y Personal (2006), “es el volumen de trabajo ejecutado. Tomar en cuenta la rapidez en la ejecución de la labor, atención de servicios en modo eficiente y en tiempo oportuno” (p.10).

Exactitud: Según Perez y Gardey (2013), “es la puntualidad y fidelidad en la ejecución de algo. Cuando alguien ejecuta una acción con exactitud, el resultado

obtenido es aquel que se pretendía. La exactitud implica la inexistencia del error o del fallo”.

Trabajo en equipo: Según Palacios (2012):

El objetivo de un equipo es alcanzar una meta, lo cual se logra cuando los integrantes ponen en juego sus conocimientos, sus capacidades, sus habilidades, la información que posean y, en general, las competencias, que cada integrante tenga; logrando con ello un esfuerzo sinérgico, en el cual el resultado alcanzado por el trabajo de varias personas debe ser superior a la simple suma de las aportaciones de cada una de ellas.

Liderazgo: Según Oficina Nacional de Administración y Personal (2006), es la “capacidad para delegar responsabilidad y autoridad en sus colaboradores, de acuerdo con las necesidades del trabajo. Considere habilidad para motivar, conducir y desarrollarlos” (p.10).

### **1.3 Justificación**

Hay tres razones para realizar este estudio y son: justificación teórica, metodológica y práctica.

#### **1.3.1 Justificación Teórica**

En el desarrollo de este trabajo de investigación se hará una corroboración de la teoría de Maslach y Jackson (1986) respecto al estrés del personal de salud, enmarcándose dentro de la teoría general de calidad de atención al usuario externo. En ese sentido, es importante destacar que esta tesis hará una recopilación de información relacionada y a partir de la misma planteará las hipótesis de contraste desde la perspectiva de la mayor probabilidad de un resultado a favor de la hipótesis de investigación.

Por otro lado, refiriéndose al desempeño laboral, se enmarcará dentro de la teoría de la administración general de Chiavenato (1999) en donde el control de acciones y actividades del personal constituye un eslabón importante en el proceso del buen gerenciamiento, el mismo que se liga directamente a la teoría integral de eficiencia y eficacia igual efectividad de los programas y de gestión institucional.

### **1.3.2 Justificación práctica**

Con este estudio se obtendrán resultados importantes respecto al Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en el personal que trabaja en el servicio de laboratorio clínico, ya que los estudios realizados en este servicio son muy escasos, esto servirá para que los gestores puedan tomar decisiones para mejorar o ensayar una propuesta de mejora en base a esta tesis.

Asimismo este trabajo de investigación será una referente de línea de base sobre el cual se podría monitorear al personal asistencial de salud. Sirviendo de referencia para la elaboración de estrategias y planes/programas de salud del personal que realiza la atención.

### **1.3.3 Justificación metodológica**

Los resultados obtenidos en esta investigación son producto de la aplicación de dos instrumentos para medir el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en personal de Laboratorio. En cuanto al Síndrome de Burnout se revisaron múltiples teorías que explican el proceso de desencadenamiento del síndrome, sus fases y proceso por el que pasan los trabajadores que se exponen ante determinadas circunstancias, y con respecto al desempeño laboral se modifica un instrumento para la evaluación del desempeño laboral del personal trabajado; el cual servirá para futuras investigaciones. Así mismo para llegar a los resultados obtenidos se aplicó el método científico, confirmando su importancia en la producción de conocimientos.

## **1.4 Problema**

### **Problema General**

¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016?

## **Problemas específicos**

### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y los factores actitudinales del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016?

### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y los factores operativos del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016?

## **1.5 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específicas 1**

Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y los factores actitudinales del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

#### **Hipótesis específicas 2**

Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y los factores operativos del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

### **Objetivos Específicos**

#### **Objetivo específico 1:**

Identificar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y los factores actitudinales del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

#### **Objetivo específico 2:**

Identificar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y los factores operativos del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1 Variables

### 2.1.1 Síndrome de Burnout

Según Maslach (2009):

El burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros (p.37).

### 2.1.2 Desempeño laboral

Según Stoner, (1994) “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p.510).

## 2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valores
El burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y	Maslach Burnout Inventory	Agotamiento Emocional	Sobrecarga laboral	(1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Siempre
			Vacío emocional	
			Fatiga	
		Despersonalización	Deshumanización	
		Realización Personal	Desmotivación	
			Sentimiento de culpabilidad	
			Sentimiento de	

desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. (Maslach, 2009, p.37)

insatisfacción profesional

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable Desempeño laboral*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valores
El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (Stoner, 1994, p.510).	Test de evaluación de desempeño	Factores actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disciplina</li> <li>• Actitud Cooperativa</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Habilidad de Seguridad</li> <li>• Discreción</li> <li>• Presentación Personal</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Capacidad de realización</li> </ul>	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
		Factores operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de trabajo</li> <li>• Calidad</li> <li>• Cantidad</li> <li>• Exactitud</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	

### 2.3 Metodología

Para la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo.

### 2.4 Tipos de estudio

Según Sampieri (2014), la investigación fue de tipo básica de naturaleza descriptiva - correlacional y con un enfoque cuantitativo.

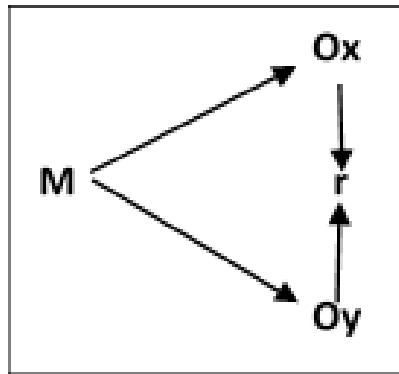


## 2.5 Diseño

Según Sampieri (2014), la presente investigación se realizó con el diseño no experimental.

### Esquema de Diseño

A continuación un esquema del diseño que corresponde al presente estudio:



*Figura 8.* Diagrama del diseño correlacional

*Fuente:* Sánchez y Reyes (1998)

Donde:

M = Muestra (124 trabajadores de laboratorio del HNHU)

Ox= Variable Síndrome de Burnout

R= Relación entre variables

Oy= Variable Desempeño Laboral

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### Población

Este trabajo de investigación está orientado al personal que labora en el departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional

Hipólito Unanue, 2016. Compuesto por médicos, tecnólogos médicos, biólogos, técnicos y secretarios. El personal comprende un total de 124 trabajadores entre mujeres y varones.

## **Muestra**

Por tratarse de una población relativamente pequeña no se tomará una muestra representativa, sino se trabajará con la totalidad de la población: 124 trabajadores.

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1 Técnicas psicométricas**

De acuerdo a Cavalleri (2009) “buscan medir rasgos puntuales de la personalidad. Para esto, las técnicas psicométricas recurren a estímulos más concretos cuya respuesta está estandarizada (baremos). Son cuantitativas en tanto se cuantifican los resultados para compararlos con la norma (baremos)”.

#### **2.7.1 Técnica de la Encuesta**

Según Carrasco (2009) “la encuesta es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p.314).

#### **2.7.2 Instrumentos:**

Test de Maslach Burnout Inventory para medir la variable Síndrome de Burnout

Nombre: Maslach Burnout Inventory

Autor: Christina Maslach

Adaptado por: Janet Norma Aquino Almendre

Aplicación: Directa

Duración: En aproximación 20 minutos

Ámbito de aplicación: De 21 a 70 años.

Finalidad: Medir el grado de Síndrome de burnout en personal que labora en el área de laboratorio

Estructura: Está compuesto por 22 ítems

Tabla 3.

*Baremos de la variable Síndrome de Burnout*

Categorías	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	9-12	13-15	16-45
Despersonalización	Hasta 5	6-7	8-25
Realización Personal	8-28	29-35	36-40

Cabe destacar que para determinar si una persona tiene o no Síndrome de Burnout, según Maslach (2009) está determinado por la presencia de agotamiento emocional, despersonalización y ausencia de realización personal en el individuo.

Esto quiere decir que los resultados obtenidos han sido evaluados según estos criterios de esta manera se han clasificado como: presencia de burnout a las personas que obtuvieron altos índices de agotamiento emocional, altos índices de despersonalización y bajos índices de realización personal; ausencia de burnout a las personas que obtuvieron bajos índices de agotamiento emocional, bajos índices de despersonalización y altos índices de realización personal; y como riesgo de padecer burnout a todas demás combinaciones que se pueden obtener en los resultados.

Test de Evaluación de Desempeño laboral para medir la variable Desempeño laboral

Nombre: Test de Evaluación de Desempeño laboral

Autor: Janet Norma Aquino Almendre

Aplicación: Directa

Duración: En aproximación 20 minutos

Ámbito de aplicación: De 21 a 70 años.

Finalidad: Medir el Desempeño Laboral en personal que labora en el área de laboratorio

Estructura: Está compuesto por 24 ítems

Tabla 4.

*Baremos de la variable Desempeño Laboral*

Categorías	Malo	Regular	Bueno
Factores actitudinales	13-56	57-60	61-65
Factores operativos	11-45	46-49	50-55
Desempeño laboral	24-103	104-110	111-120

**2.7.3 Validez y confiabilidad del instrumento:****Validez del instrumento**

Para Carrasco (2009) “es un atributo de los instrumentos de investigación que consiste en que éstos midan con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables de estudio” (p.336).

Para validar los instrumentos de recolección de datos se usó la validación por Juicio de expertos, en primer lugar se solicitó la oposición a un médico especialista, quien además es docente de pos grado de la Universidad César Vallejo, y dos especialistas docentes de pos grado que trabajan en la Universidad César Vallejo. Estos tres especialistas evaluarán si el instrumento cumple sobre el formato consistencia, contenido y constructo.

Los jueces expertos recibieron la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación y analizarán: la pertinencia, relevancia y claridad del lenguaje.

La validez nos permite asegurar que el instrumento cumple con los requisitos básicos para poder lograr el objetivo de nuestra investigación.

Tabla 5.

*Validez de los instrumentos por juicio de expertos*

<b>Instrumentos:</b>	Test de Maslach Burnout Inventory para medir la variable Síndrome de Burnout y Test de Evaluación de Desempeño laboral para medir la variable Desempeño laboral
<b>Experto 1</b>	Magister Félix Caycho Valencia

<b>Especialidad</b>	Docente de investigación Universidad Cesar Vallejo.
<b>Resultado</b>	Los instrumentos poseen pertinencia, relevancia y claridad.
<b>Experto 2</b>	Dr. Carlos Sánchez Ramírez
<b>Especialidad</b>	Especialista en investigación
<b>Resultado</b>	Los instrumentos poseen pertinencia, relevancia y claridad.
<b>Experto 3</b>	Mg. Oscar Suazo Pérez
<b>Especialidad</b>	Docente Universitario
<b>Resultado</b>	Los instrumentos poseen pertinencia, relevancia y claridad.

Los tres expertos a quienes se solicitó la validación de los instrumentos: Maslach Burnout Inventory y test de evaluación de desempeño en el personal de laboratorio, declararon que ambos instrumentos poseen pertinencia, relevancia y claridad, concluyendo que ambos instrumentos pueden ser aplicados porque existe la suficiencia necesaria respecto a la validez para su aplicación en personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

### **Confiabilidad del instrumento.**

Según Sampieri, Fernández y Baptista (2014): "La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales" (p.200).

En esta investigación se usó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach mediante el software SPSS 21, que se usa con frecuencia como indicador de este análisis.

Se realizó la prueba de confiabilidad confiabilidad, encuestando a 10 trabajadores al azar para nuestra prueba piloto.

Tabla 6.

#### *Estadísticos de fiabilidad*

Variable y/o dimensión	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Síndrome de Burnout	22	0.907
Desempeño laboral	24	0.907

En la tabla 6, se observa que al aplicar el SPSS 21, el Alfa de Cronbach del instrumento de la variable Síndrome de Burnout presentó una fiabilidad de 0.907, debido a que ésta se acerca a 1 se comprueba que el instrumento posee confiabilidad fuerte, de igual forma al aplicar sobre el instrumento de la variable desempeño laboral presentó una fiabilidad de 0,907, ya que ésta se acerca a 1 queda demostrado que el instrumento tiene una confiabilidad fuerte.

## **2.8 Métodos de análisis de datos**

Los datos obtenidos por los instrumentos, se tabularon los resultados en el programa Excel 2013, estos datos se vaciaron en el programa estadístico SPSS versión 21, del cual se obtuvieron las tablas y gráficas según las variables y dimensiones del estudio.

Se aplicó el estadístico Rho de Spearman para la prueba de las hipótesis, puesto que teníamos que determinar la relación entre las dos variables. Además se aplicó un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

### **III. Resultados**

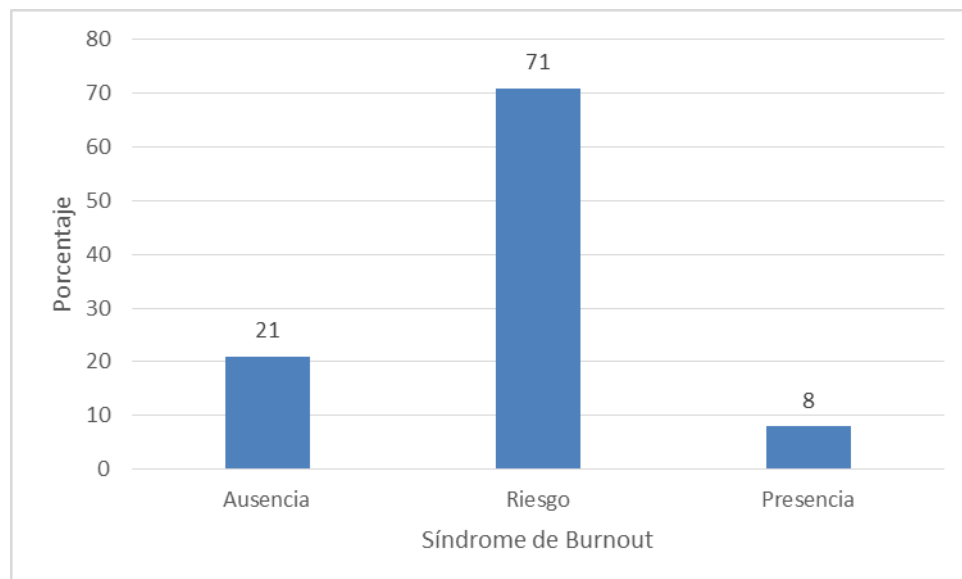
### 3.1 DESCRIPCIÓN

#### NIVEL DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE “SÍNDROME DE BURNOUT”

Tabla 7.

*Distribución de frecuencias de la variable síndrome de burnout del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

Síndrome de Burnout	Frecuencia	Porcentaje
Presencia	26	21.0
Riesgo	88	71.0
Ausencia	10	8.1
Total	124	100.0



*Figura 9. Niveles de la variable Síndrome de Burnout del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*



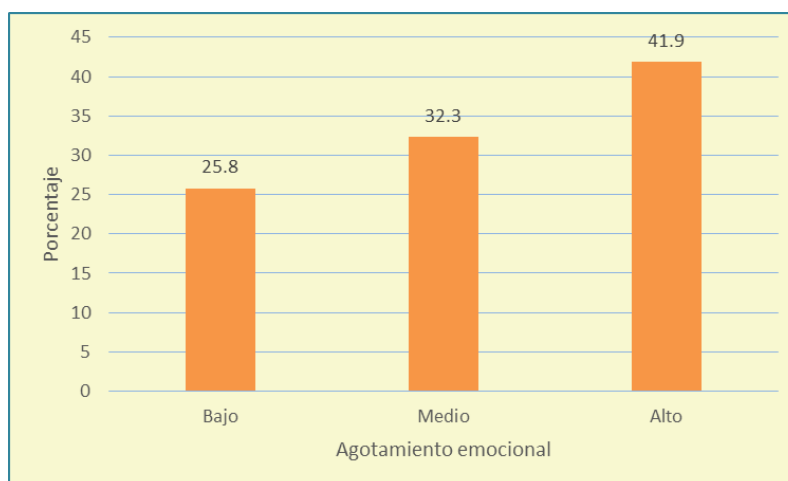
### Interpretación:

En la tabla 7 y figura 9 se tiene que el 71% del personal está en riesgo de padecer Síndrome de Burnout, el 21% del personal presenta Síndrome de Burnout y el 8.1% del personal no presenta Síndrome de Burnout.

Tabla 8.

*Distribución de frecuencias de la dimensión Agotamiento emocional del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

Agotamiento emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	25.8
Medio	40	32.3
Alto	52	41.9
Total	124	100.0



*Figura 10.* Niveles de la dimensión Agotamiento emocional del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

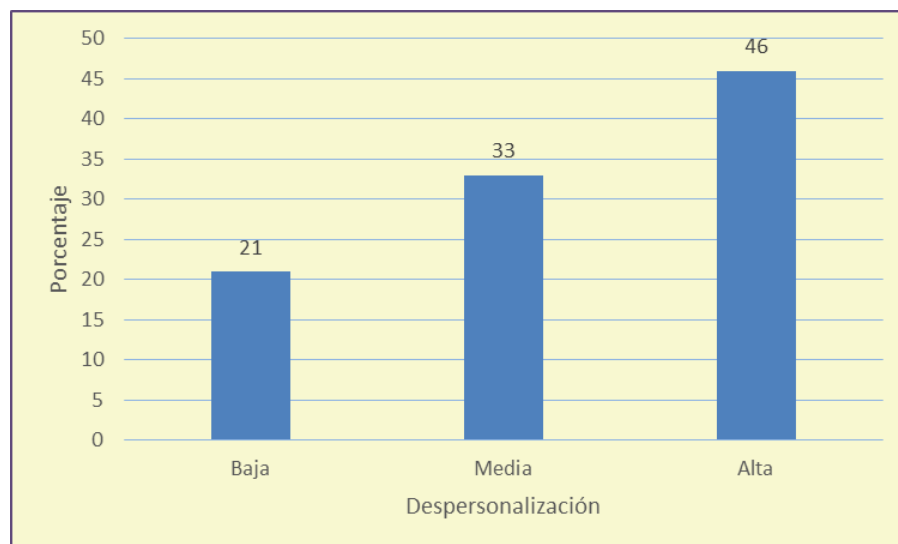
### Interpretación:

En la tabla 8 y figura 10 se tiene que en el 41.9% del personal el Agotamiento emocional es alto, en el 32.3% del personal se tiene que el Agotamiento emocional es medio y en el 25.8% del personal el Agotamiento emocional es bajo.

Tabla 9.

*Distribución de frecuencias de la dimensión Despersonalización del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Baja	26	21.0
Media	41	33.0
Alta	57	46.0
Total	124	100.0



*Figura 11. Niveles de la dimensión Despersonalización del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

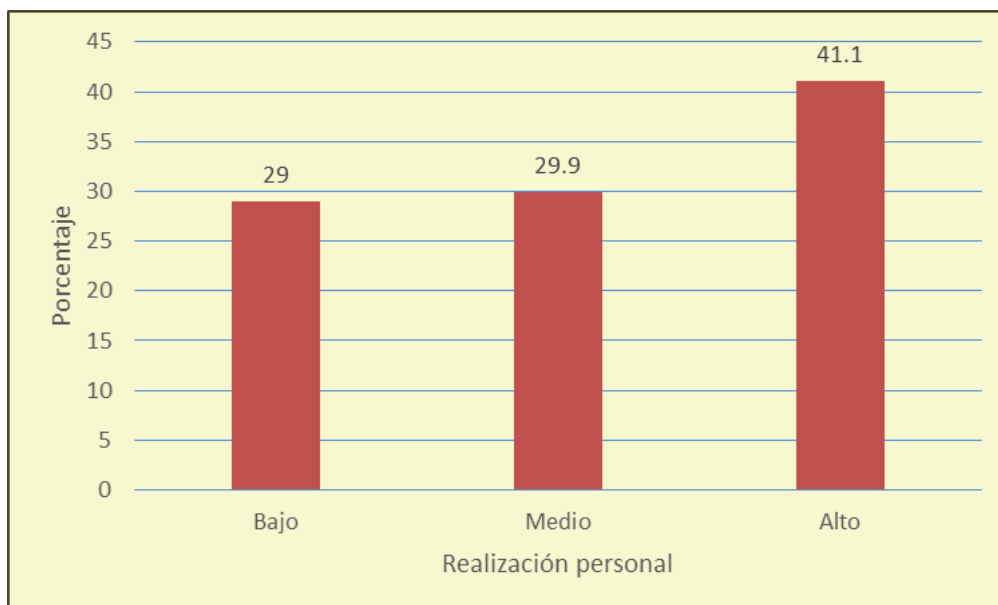
### Interpretación:

En la tabla 9 y figura 11 se tiene que en el 46.0% del personal la Despersonalización tiene un nivel alto, en el 33.0% del personal la Despersonalización tiene un nivel medio y en el 21.0% del personal tiene un nivel bajo de despersonalización.

Tabla 10.

*Distribución de frecuencias de la dimensión Realización personal del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

Realización personal	Frecuencia	Porcentaje
Baja	36	29.0
Media	37	29.9
Alta	51	41.1
Total	124	100.0



*Figura 12.* Niveles de la dimensión Realización personal del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

**Interpretación:**

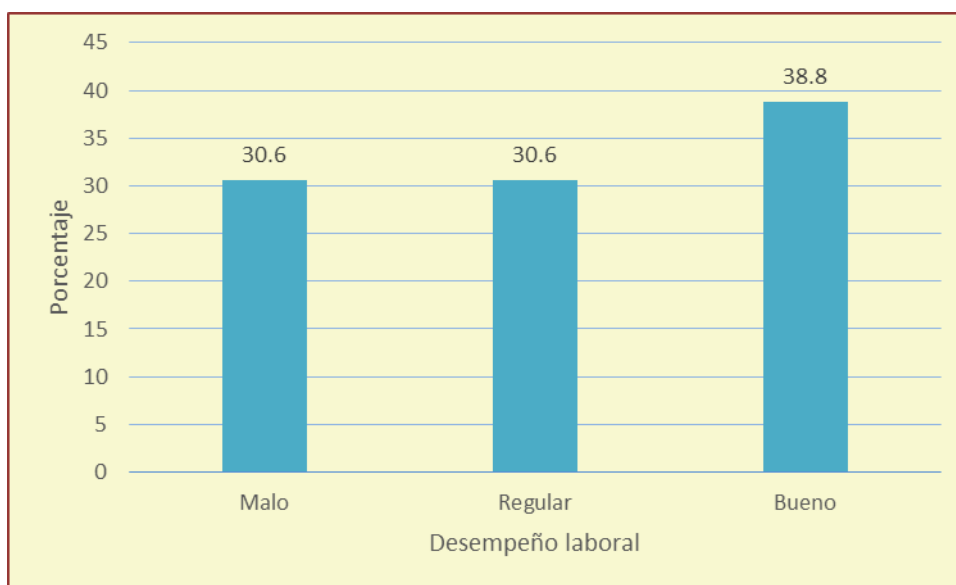
En la tabla 10 y figura 12 se tiene que en el 41.1% del personal la Realización Personal tiene un nivel alto, en el 29.9% del personal la Realización Personal tiene un nivel medio y en el 29.0% del personal la Realización Personal tiene un nivel bajo.

## NIVEL DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”

Tabla 11.

*Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Malo	38	30.6
Regular	38	30.6
Bueno	48	38.8
Total	124	100.0



*Figura 13. Niveles de la variable Desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

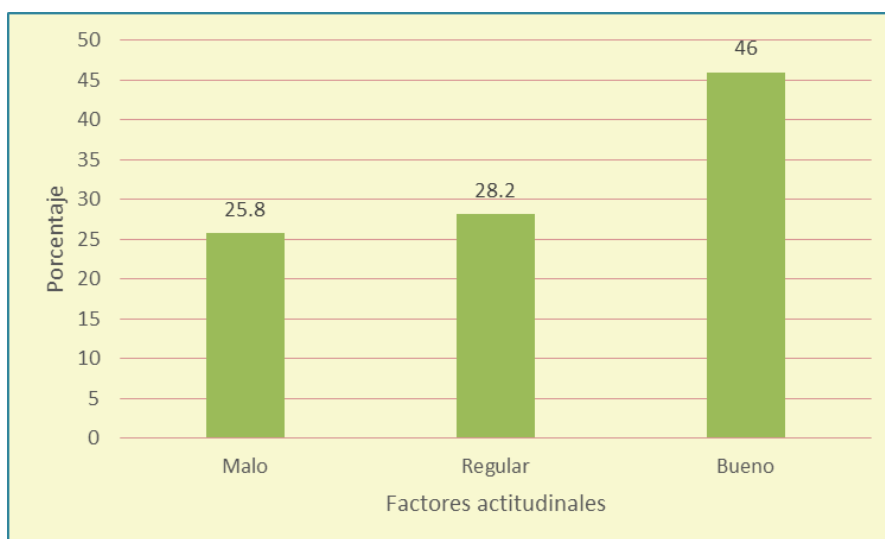
### Interpretación:

En la tabla 11 y figura 13 se tiene que el 38.8% del personal tiene desempeño laboral bueno, el 30.6% del personal tiene desempeño laboral regular y el otro 30.6% del personal tiene desempeño laboral malo.

Tabla 12.

*Distribución de frecuencias de la dimensión Factores actitudinales del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

Factores actitudinales	Frecuencia	Porcentaje
Malo	32	25.8
Regular	35	28.2
Bueno	57	46.0
Total	124	100.0



*Figura 14. Niveles de la dimensión Factores actitudinales del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

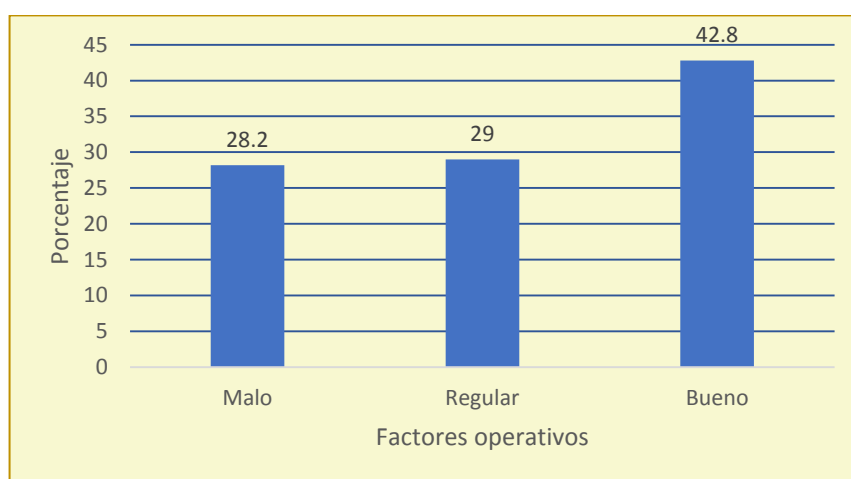
### Interpretación:

En la tabla 12 y figura 14 se tiene que en el 46.0% se considera que los Factores Actitudinales en el personal son buenos, en el 28.2% se considera que los Factores Actitudinales en el personal son regulares y en el 25.8% se considera que los Factores Actitudinales en el personal son malos.

Tabla 13.

*Distribución de frecuencias de la dimensión Factores operativos del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

Factores operativos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	35	28.2
Regular	36	29.0
Bueno	53	42.8
Total	124	100.0



*Figura 15. Niveles de la dimensión Factores operativos del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

**Interpretación:**

En la tabla 13 y figura 15 se tiene que en el 42.8% se considera que los Factores Operativos en el personal son buenos, en el 29.0% se considera que los Factores Operativos en el personal son regulares y en el 28.2% se considera que los Factores Operativos en el personal son malos.

**Tablas de contingencia Variable 1 y Variable 2**

Tabla 14.

*Tabla de contingencia Síndrome de Burnout \* Desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

		Síndrome de Burnout			Total
		Presencia	Riesgo	Ausencia	
Desempeño Laboral	Malo	19 15.3%	19 15.3%	0 0.0%	38 30.6%
	Regular	4 3.2%	31 25.0%	3 2.4%	38 30.6%
	Bueno	3 2.4%	38 30.6%	7 5.6%	48 38.7%
Total		26 21.0%	88 71.0%	10 8.1%	124 100.0%



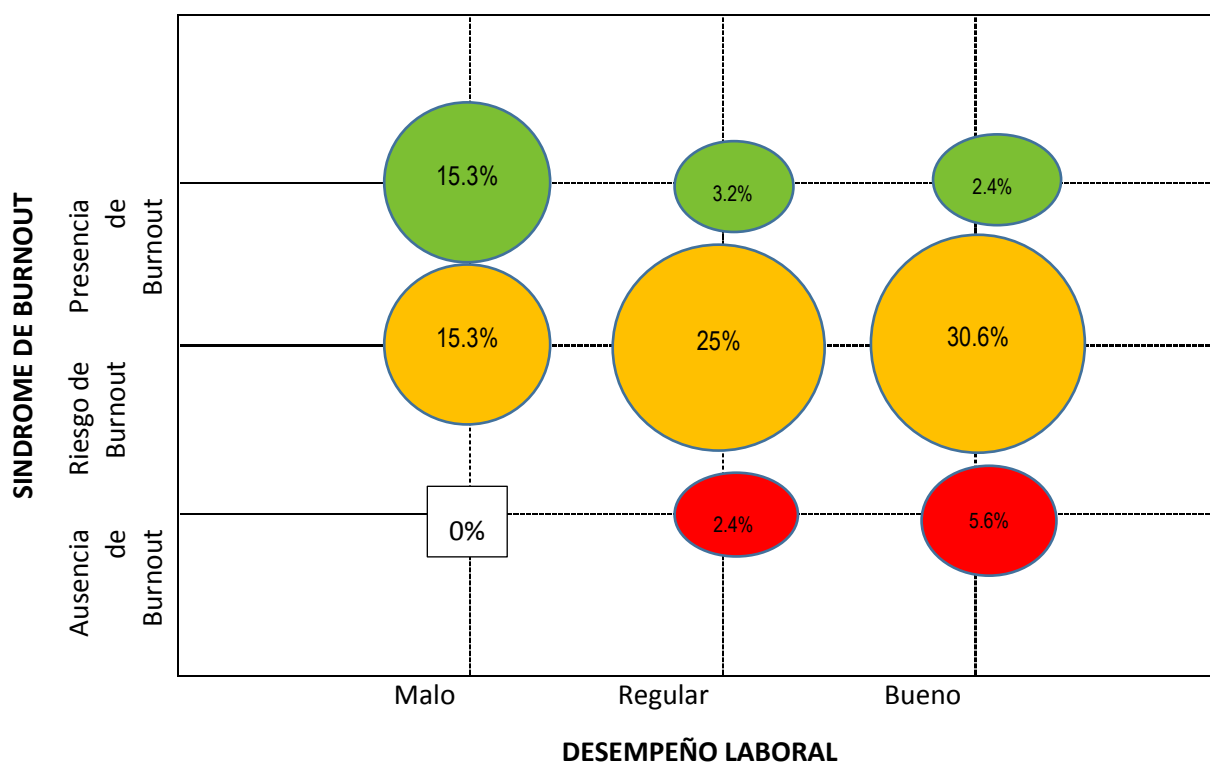


Figura 16. Diagrama de burbujas Síndrome de Burnout \* Desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

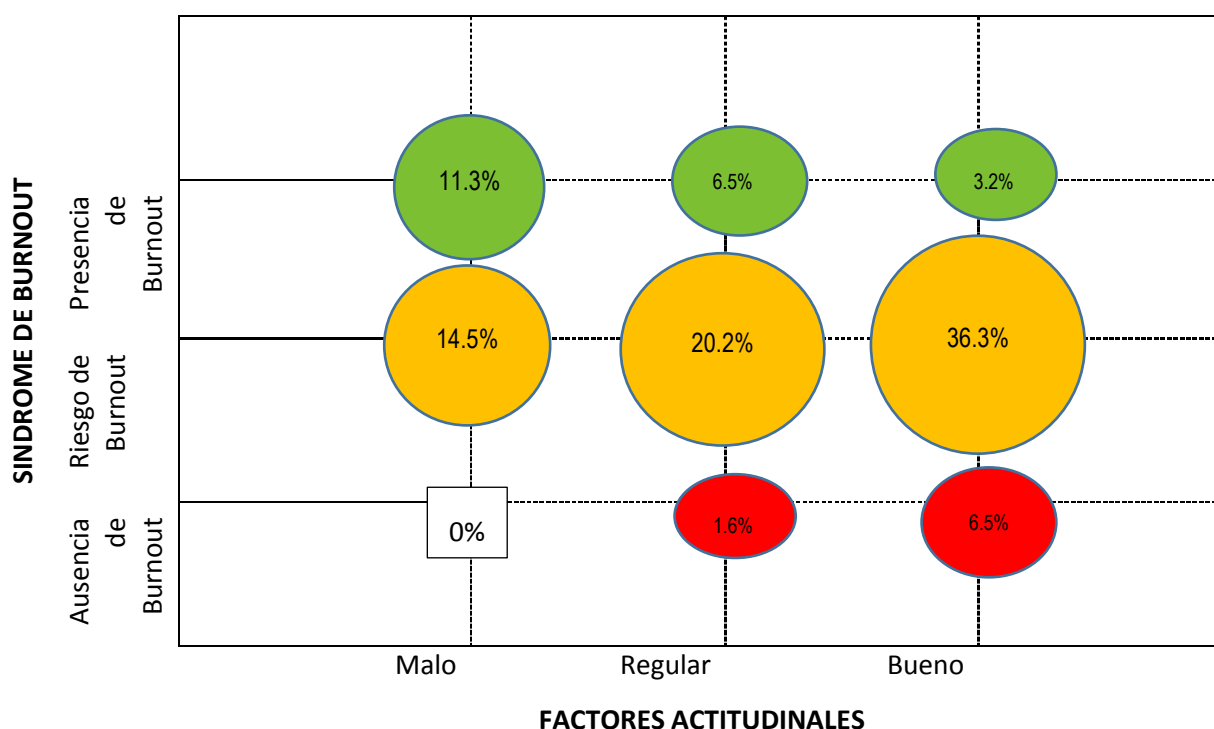
### Interpretación:

De la tabla 14 y figura 16, se puede observar que el 15.3% del personal presenta Síndrome de Burnout y tienen Desempeño laboral malo, el 3.2% presenta Síndrome de Burnout y tiene regular desempeño laboral, el 2.4% presenta Síndrome de Burnout y tiene desempeño laboral bueno, el 15.3% del personal presenta riesgo de sufrir Síndrome de Burnout y tiene desempeño laboral malo, el 25% presenta riesgo de Sufrir Síndrome de Burnout y tiene desempeño laboral regular, el 30.6% presenta riesgo de sufrir Síndrome de Burnout y tiene desempeño regular bueno, el 2.4% no presenta Síndrome de Burnout y tiene desempeño laboral regular y el 5.6% no presenta Síndrome de Burnout y tiene desempeño laboral bueno.

Tabla 15.

*Tabla de contingencia Factores actitudinales \* Síndrome de Burnout del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

			Síndrome de Burnout			Total
			Presencia	Riesgo	Ausencia	
Factores Actitudinales	Malo	Recuento	14	18	0	32
		% del total	11.3%	14.5%	0.0%	25.8%
	Regular	Recuento	8	25	2	35
		% del total	6.5%	20.2%	1.6%	28.2%
	Bueno	Recuento	4	45	8	57
		% del total	3.2%	36.3%	6.5%	46.0%
Total	Recuento	26	88	10	124	
	% del total	21.0%	71.0%	8.1%	100.0%	



*Figura 17. Diagrama de burbujas Factores actitudinales \* Síndrome de Burnout del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

**Interpretación:**

De la tabla 15 y figura 17, se puede observar que el 11.3% del personal presenta Síndrome de Burnout y tiene malos factores actitudinales, el 6.5% presenta Síndrome de Burnout y tiene regulares factores actitudinales, el 3.2% presenta Síndrome de Burnout y tiene factores actitudinales buenos, el 14.5% del personal presenta riesgo de sufrir Síndrome de Burnout y tiene malos factores actitudinales, el 20.2% presenta riesgo de Sufrir Síndrome de Burnout y tiene factores actitudinales regulares, el 36.3% presenta riesgo de sufrir Síndrome de Burnout y tiene factores actitudinales buenos, el 1.6% no presenta Síndrome de Burnout y tiene regulares factores actitudinales y el 6.5% no presenta Síndrome de Burnout y tiene factores actitudinales buenos.

Tabla 16.

*Tabla de contingencia Factores operativos \* Síndrome de Burnout del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.*

			Síndrome de Burnout			Total
			Presencia	Riesgo	Ausencia	
Factores Operativos	Malo	Recuento	17	18	0	35
		% del total	13.7%	14.5%	0.0%	28.2%
	Regular	Recuento	7	26	3	36
		% del total	5.6%	21.0%	2.4%	29.0%
	Bueno	Recuento	2	44	7	53
		% del total	1.6%	35.5%	5.6%	42.7%
Total	Recuento	26	88	10	124	
	% del total	21.0%	71.0%	8.1%	100.0%	

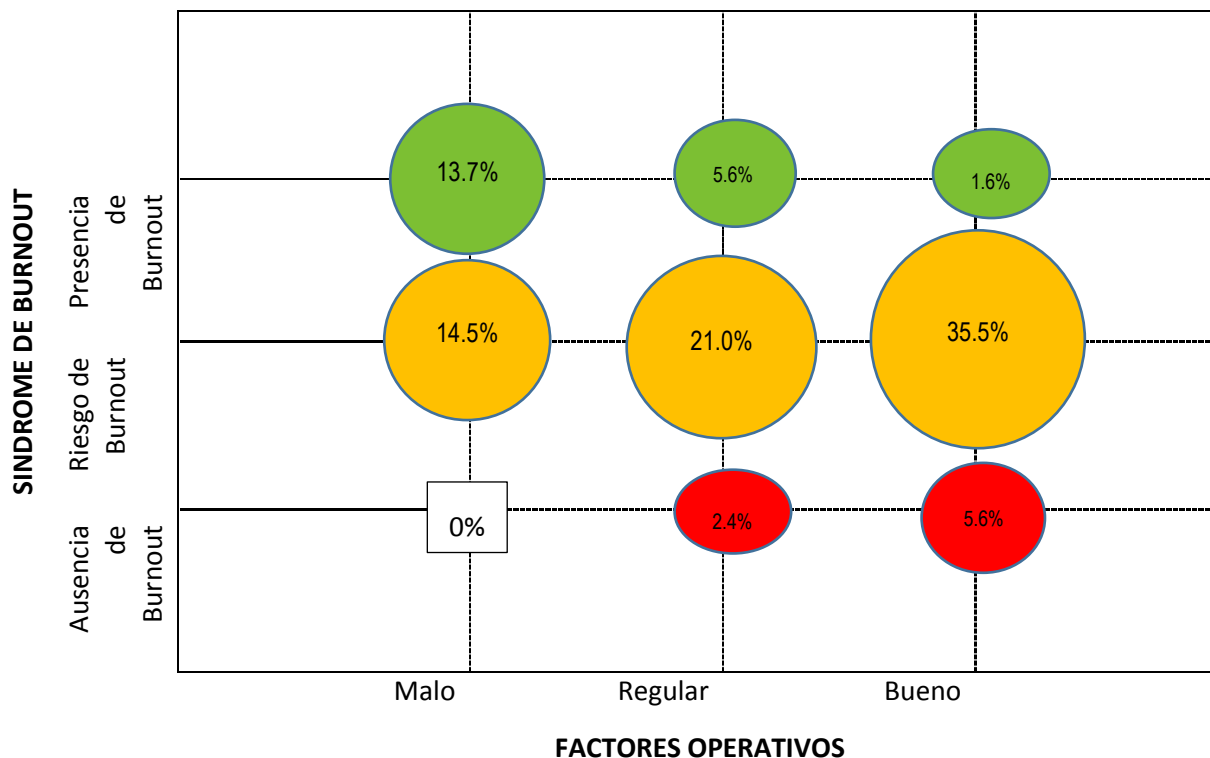


Figura 18. Diagrama de burbujas Factores operativos \* Síndrome de Burnout del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

### Interpretación:

De la tabla 16 y figura 18, se puede observar que el 13.7% del personal presenta Síndrome de Burnout y tiene malos factores operativos, el 5.6% presenta Síndrome de Burnout y tiene regulares factores operativos, el 1.6% presenta Síndrome de Burnout y tiene factores operativos buenos, el 14.5% del personal presenta riesgo de sufrir Síndrome de Burnout y tiene malos factores operativos, el 21% presenta riesgo de Sufrir Síndrome de Burnout y tiene factores operativos regulares, el 35.5% presenta riesgo de sufrir Síndrome de Burnout y tiene factores operativos buenos, el 2.4% no presenta Síndrome de Burnout y tiene regulares factores operativos y el 5.6% no presenta Síndrome de Burnout y tiene factores operativos buenos.

## 3.2 CONTRASTE DE HIPÓTESIS

### **Normalidad de datos:**

En la tabla 17 se presentan los resultados obtenidos al aplicar la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, esta se aplicó porque nuestra cantidad de muestra de 124 supera los 50 datos.

### **Paso 1. Plantear la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ):**

$H_0$ : Los datos provienen de una distribución normal

$H_1$ : Los datos no provienen de una distribución normal

### **Paso 2. Seleccionar el nivel de significancia**

En esta investigación se ha fijado que:  $\alpha = 0,05$

### **Paso 3: Escoger el valor estadístico de prueba**

El valor estadístico de prueba que se ha considerado para la presente hipótesis es Kolmogorov-Smirnov(a), puesto que son más de 50 encuestados.

Tabla 17.

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Desempeño Laboral	Factores Actitudinales	Factores Operativos	Síndrome de Burnout
N		124	124	124	124
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	107,0484	58,9839	48,0645	1,8710
	Desviación típica	7,99477	4,05247	4,58300	,52526
Diferencias más extremas	Absoluta	.128	.155	.123	.387
	Positiva	.074	.084	.082	.322
	Negativa	-.128	-.155	-.123	-.387
Z de Kolmogorov-Smirnov	1.426	1.731	1.374	4.313	
Sig. asintót. (p)		0.034	0.005	0.046	0.000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

**Paso 4: Formulación de regla de decisión**

Si:  $\alpha > 0.05$ ; Se acepta la hipótesis nula

$\alpha < 0.05$ ; Se rechaza la hipótesis nula

**Paso 5: Toma de decisión**

Encontrando valores de p (sig) menores de 0.05 (0.034, 0.005, 0.046 y 0.00); en tal sentido al demostrar que los datos no siguen una distribución normal, se debe rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alternativa; para contrastar las hipótesis, se deberá emplear estadísticas no paramétricas: Rho de spearman con nivel de significancia de 0.05.

## **PRUEBA DE HIPÓTESIS**

Para la prueba de hipótesis se usó la teoría de Vargas (2005, citado por Tabory, 2016), que plantea 5 pasos:

Primer paso: Planteamiento de hipótesis estadísticas

Segundo paso: Selección del nivel de significancia

Tercer paso: Prueba estadística

Cuarto paso: Interpretación

Quinto paso: Conclusión estadística

## **PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL**

### **Primer paso: Planteamiento de hipótesis estadísticas**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación indirecta entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación indirecta entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

### **Segundo paso: Selección del nivel de significancia**

En esta investigación se ha fijado que:  $\alpha = 0.05$

Decidiremos:

Si el sigma es  $\geq \alpha$ , se aceptará la hipótesis nula  $H_0$

Si el sigma es  $< \alpha$ , se aceptará la hipótesis alterna  $H_1$

### **Tercer paso: Prueba estadística**

Para hallar el nivel de relación entre ambas variables estudiadas, utilizamos el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Para el valor del coeficiente de correlación se utilizarán los siguientes rangos

## Rango Relación

Si el Rho de Spearman está entre 0.00 a 0.25 consideramos que es una relación escasa o nula.

Si el Rho de Spearman está entre 0.26 a 0.50 consideramos que es una relación débil.

Si el Rho de Spearman está entre 0.50 a 0.75 consideramos que es una relación entre moderada y fuerte.

Si el Rho de Spearman está entre 0.75 a 1.00 consideramos que es una relación entre fuerte y perfecta.

Tabla 18.

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Síndrome de Burnout \* Desempeño laboral*

Correlaciones			
		Síndrome de Burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000
	Síndrome de Burnout	Sig. (bilateral)	.000
		N	124
		Coefficiente de correlación	-0.484**
	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	.000
		N	124

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (2 colas).



#### **Cuarto paso: Interpretación: descripción del nivel de relación entre ambas variables**

Observamos en la tabla 18 que el Rho de Spearman es de  $-0.484^{**}$ , entonces podemos deducir que existe una correlación significativa en el nivel de 0.01 (1.00%) a 2 colas. También tenemos el dato de sigma bilateral que es de 0,000, entonces al ser menos de 0.05; procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Además comprobamos que el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, presentan una relación negativa y significativa al obtener un valor de  $-0.484$ ; esto quiere decir que a mayor presencia de Síndrome de Burnout menor desempeño laboral, también la correlación de Spearman de  $-0.484^{**}$ , representa una correlación negativa débil (Santander y Ruiz, 2004).

#### **Quinto paso: Conclusión estadística**

Se concluye que la hipótesis de investigación es válida. Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

#### **Prueba de hipótesis específica 1**

##### **Primer paso: Planteamiento de hipótesis estadísticas**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación inversa entre el síndrome de burnout y los factores actitudinales del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y los factores actitudinales del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

## Segundo paso: Selección del nivel de significancia

En esta investigación se ha fijado que:  $\alpha = 0.05$

Decidiremos:

Si el sigma es  $\geq \alpha$ , se aceptará la hipótesis nula  $H_0$

Si el sigma es  $< \alpha$ , se aceptará la hipótesis alterna  $H_1$

## Tercer paso: Prueba estadística

Tabla 19.

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Síndrome de Burnout \* Factores actitudinales*

Correlaciones		Síndrome de Burnout	Factores Actitudinales
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	-0.423**
	Síndrome de Burnout		.000
	Sig. (bilateral)		.000
	N	124	124
	Factores Actitudinales		1.000
	Sig. (bilateral)		.000
	N	124	124

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (2 colas).

## Cuarto paso: Interpretación

Descripción del nivel de relación entre ambas variables:

Observamos en la tabla 19 que el Rho de Spearman es de -0.423\*\*, entonces podemos deducir que existe una correlación significativa en el nivel de 0.01 (1.00%) a 2 colas. También tenemos el dato de sigma bilateral que es de

0,000, entonces al ser menos de 0.05; procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Además comprobamos que el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, presentan una relación negativa y significativa al obtener un valor de -0.423; esto quiere decir que a mayor presencia de Síndrome de Burnout menor desempeño laboral, también la correlación de Spearman de -0.423\*\*, representa una correlación negativa débil (Santander y Ruiz, 2004).

### **Quinto paso: Conclusión estadística**

Se concluye que la hipótesis de investigación es válida. Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y los factores actitudinales del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

### **Prueba de hipótesis específica 2:**

#### **Primer paso: Planteamiento de hipótesis estadísticas**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación inversa entre el síndrome de burnout y los factores operativos del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y los factores operativos del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

#### **Segundo paso: Selección del nivel de significancia**

En esta investigación se ha fijado que:  $\alpha = 0.05$

Decidiremos:

Si el sigma es  $\geq \alpha$ , se aceptará la hipótesis nula  $H_0$

Si el sigma es  $< \alpha$ , se aceptará la hipótesis alterna  $H_1$

### Tercer paso: Prueba estadística

Tabla 20.

*Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Síndrome de Burnout \* Factores operativos*

Correlaciones			Síndrome de Burnout	Factores Operativos
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1.000	-.470**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Factores Operativos	N	124	124
		Coeficiente de correlación	-.470**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	124	124

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (2 colas).

### Cuarto paso: Interpretación: descripción del nivel de relación entre ambas variables:

Observamos en la tabla 20 que el Rho de Spearman es de  $-0.470^{**}$ , entonces podemos deducir que existe una correlación significativa en el nivel de 0.01 (1.00%) a 2 colas. También tenemos el dato de sigma bilateral que es de 0.000, entonces al ser menos de 0.05; procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Además comprobamos que el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, presentan una relación negativa y significativa al obtener un valor de  $-0.470$ ; esto quiere decir que a mayor presencia de Síndrome de Burnout menor desempeño laboral, también la correlación de Spearman de  $-0.470^{**}$ , representa una correlación negativa débil (Santander y Ruiz, 2004).

**Quinto paso: Conclusión estadística**

Se concluye que la hipótesis de investigación es válida. Existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y los factores operativos del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

## **IV. Discusión**

A partir de los resultados podemos decir que existe una relación negativa o indirecta entre Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. Respecto a esto Maslach (2009), propone que el Síndrome de Burnout es un riesgo para la salud mental, ya que puede influir tanto a nivel familiar como en el trabajo, produciendo un impacto significativo en ambos campos; Gonzáles (2007), dice: el Síndrome de Burnout se desencadena a través de una serie de manifestaciones, llegando a producirse finalmente disminución del rendimiento y del compromiso laboral. Ambas teorías coinciden en que las personas que padecen de Síndrome de Burnout ven disminuidos de alguna manera su desempeño laboral. Los resultados obtenidos en este estudio concuerdan con la teoría establecida por estos dos autores.

Con respecto a la comparación con estudios internacionales, Chero y Díaz (2014) realizaron el estudio: *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta – Perú*, este estudio llegó a la conclusión que el Síndrome de Burnout influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores; también Ceballos (2013), hizo un estudio *el Síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi Comisarato – Centro de la ciudad de Guayaquil, periodo agosto a diciembre del 2013*, esta investigación concluye que el Síndrome de Burnout en los cajeros de Mi Comisarato tiene influencia negativa en el desempeño laboral de sus trabajadores. Además Martínez (2007) hizo un estudio: *Síndrome de burnout como factor que influye en el desempeño laboral de auxiliares en enfermería policlínico el alto caja nacional de salud, Bolivia*, llegó a la conclusión que el síndrome de burnout influye en el desempeño en comparación con las que no presentaron Burnout. En el estudio realizado se concluyó que existe relación negativa o inversa y significativa entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016; esto concuerda con los estudios realizados anteriormente.

Con respecto a la comparación de resultados con estudios nacionales, Tinoco (2014), presentó la tesis *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao 2013 (Perú)*, en el que se concluyó que la presencia del síndrome de Burnout afecta el desempeño de los docentes. Además Castillo (2012), realizó un estudio *Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Victor Larco Herrera diciembre 2012*, con este estudio se concluyó que en la mayoría de enfermeras de este hospital presentó una forma de estrés moderado, y que la mayoría de enfermeros presenta desempeño laboral inadecuado. En el estudio realizado se concluyó que existe relación negativa o inversa y significativa entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016; esto concuerda con los estudios realizados anteriormente.

El personal que trabaja en laboratorio, siendo personal de salud tiene contacto directo con personas, factor que contribuye al desencadenamiento del Síndrome de Burnout, además éstos son partícipes del bienestar individual y de la colectividad, por lo que es importante la calidad de servicios humanos que brindan a la sociedad.

También se obtuvo que existe relación negativa o inversa entre el síndrome de burnout y los factores actitudinales del personal del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. Respecto a este punto la socióloga Galindo (citado por Ruiz, 2014) menciona: “Estos síntomas afectan el desempeño del trabajador, y por ende, al desarrollo de la organización, ya que éste tenderá a cometer más errores, a realizar un trabajo menos minucioso, con menor creatividad y asertividad para resolver problemas cotidianos. La persona se siente menos satisfecha y menos comprometida con la organización”. Los resultados obtenidos en este estudio concuerdan con la teoría brindada por la socióloga Galindo, ya que la creatividad,



y capacidad de realización que menciona son afectados por el síndrome de burnout, son considerados según Chiavenato como indicadores de los factores actitudinales del desempeño laboral, y en este estudio realizado se obtuvo que la medida de estos factores está relacionados inversamente con el padecimiento de Síndrome de burnout, confirmando la teoría de esta autora.

Castillo (2013) realizó un estudio sobre Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera, llega a la conclusión que “al parecer la motivación y la actitud del personal de salud no se forma de manera adecuada frente a la ejecución de actividades dentro de su desempeño laboral, ya que pueden estar influenciadas a factores personales, económicos o sociales” (p.79).

También se logró establecer que existe relación negativa o inversa entre el síndrome de burnout y los factores operativos del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. Según González, Aristizabal, López, Valencia, Montoya y Agudelo (2013), indicaron que el Síndrome de burnout se puede desencadenar por muchos factores y al final éste afecta el desempeño laboral y disminuye la calidad del trabajo y la productividad. También Ramos, (2013), realizó un estudio: El síndrome de burnout y su incidencia en el desempeño del personal administrativo y operativo de la empresa de calzado de lona Hernan Darquea de la ciudad de Ambato, en la que dice que se verifica la existencia del Síndrome de Burnout y se concluye que ésta afectó directamente a la empresa, mostrándose baja producción y baja calidad en el desempeño laboral. Según Chiavenato la calidad y cantidad son considerados indicadores de los factores operativos en el desempeño laboral, así que ambos estudios concuerdan con los resultados obtenidos en este estudio realizado.

## **V. Conclusiones**

Primera: Se puede concluir que “Existe relación negativa o inversa y significativa entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016” ( $p = 0.000 < 0.05$ ; Rho de Spearman = -0.484\*\*, (correlación negativa débil).

Segunda: Se puede concluir que “Existe relación negativa o inversa y significativa entre el Síndrome de Burnout y los factores actitudinales del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016” ( $p = 0.000 < 0.05$ ; Rho de Spearman = -0.423\*\*, (correlación negativa débil).

Tercera: Se puede concluir que “Existe relación negativa o inversa y significativa entre el Síndrome de Burnout y los factores operativos del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016” ( $p = 0.000 < 0.05$ ; Rho de Spearman = -0.470\*\*, (correlación negativa débil).

## **VI. Recomendaciones**

**Primero**

Debido a que se concluyó que sí existe una influencia negativa del Síndrome de Burnout sobre el desempeño laboral, la Institución debería convocar a un equipo multidisciplinario, con el objetivo de elaborar estrategias, que detecten e intervengan de manera oportuna, para poder enfrentar y prevenir el burnout y de esta manera mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores en laboratorio, beneficiando directamente a los usuarios o pacientes de esta área.

**Segundo:**

Debido a que se comprobó que existe mayor presencia de burnout en cierto personal, se recomienda hacer estudio en las demás áreas de la institución, para identificar qué personal está más propenso a desarrollar este síndrome y de esta manera tomar más medidas para ayudarlos a prevenirlo.

**Tercero:**

Potenciar el desarrollo de habilidades sociales y talleres en el personal que labora en esta Institución, ya que esto ayudaría a liberar el estrés, de esta manera evitar que desarrollen el Síndrome de Burnout (talleres artísticos: danza, pintura, canto y talleres deportivos: fútbol, vóley, básquet, etc)

**Cuarto:**

Si bien es cierto en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, existe mucha carga laboral, debería realizarse no sólo reuniones para tratar problemas laborales, sino reuniones de confraternidad.

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Álvarez, E. y Fernández, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional. *Revista Asociación Especializada Neuropsia*, 11(39), 258.
- Argüello, A. (2015). *Definición de disciplina-respeto y responsabilidad*. Recuperado de: <https://prezi.com/q9mm9ca9sdv0/definicion-de-disciplina-respeto-y-responsabilidad/>
- Ballesteros, R. (2015). *La iniciativa como competencia profesional*. Recuperado de: <http://www.ingenia.es/es/blog/la-iniciativa-como-competencia-profesional>
- Bianchetti, M. (2012). *Ángel del Rocío*. Recuperado de: <http://angeldelrocio.blogspot.pe/2012/05/actitud-cooperativa.html>
- Boni, A. (2005). *La educación para el desarrollo en la enseñanza universitaria como una estrategia de la cooperación orientada al desarrollo humano* (tesis doctoral). Universidad de Valencia, España. Recuperado de: <http://www.upv.es/upl/U0566708.pdf>
- Cáceres, G. C. (2006). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar* (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado el 25 de Noviembre del 2016 de: <http://eprints.ucm.es/8070/1/T29584.pdf>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Carrillo, E. (2010). *Síndrome de desgaste profesional en enfermeras que trabajan en el hospital regional de psiquiatría Morelos* (tesis para optar el título de magister). Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado el 13 de Octubre del 2016 de: <http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesismsosh/edgarcarrillotorres.pdf>
- Castillo, A. K. (2013). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera* (tesis para título de licenciado). Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza Afiliada a la Universidad Ricardo Palma, Perú.

- Cavalleri, N. (2009). *Psicología*. Recuperado de: <http://psicobloga.blogspot.pe/2009/07/diferencia-entre-tecnicas-psicometricas.html>
- Ceballos, C. C. (2013). *El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil* (tesis para optar el título de licenciado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 18 de Noviembre del 2016 de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf>
- Coral, S. (2009). *Portal del éxito y la superación personal*. Recuperado de: <http://caminoalarealizacionpersonal.blogspot.pe/2009/03/que-es-realizacion-personal.html>
- Chero, L. M. y Díaz, M.A. (2014). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta – Chiclayo* (tesis para título de licenciado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Recuperado el 12 de noviembre del 2016 de: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/556?mode=full>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (1a ed.). México: McGraw – Hill
- De la Cruz, E. (2014). *Estrés laboral y síndrome de burnout los profesionales de enfermería de atención hospitalaria* (tesis para optar el título de licenciado). Universidad de Valladolid, España. Recuperado el 22 de Noviembre de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5629/1/TFG-H123.pdf>
- De la Peña, Y. (2014). *Valores laborales y trabajo en equipo (estudio realizado en construfácil Coatepeque)* (tesis para obtener el grado de licenciado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.



- Esquivel, L. (2006). *Responsabilidad y sostenibilidad ecológica. Una ética para la vida* (tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España: Recuperado el 20 de Noviembre del 2016 de: <https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2006/tdx-0809106-114231/lef1de1.pdf>
- Fernández, M. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional* (tesis doctoral). Universidad de León. España. Recuperado el 18 de Noviembre de: <http://mobile.buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ,%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence=1>
- Ferrel, R., Pedraza, C. y Rubio, B. (2009). El Síndrome de quemarse en el trabajo (burnout). *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*. 7(1), 15-28.
- Freudenberger, H., (1974). *Staff Burn-Out*. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-166.
- Frutos, M. (2014). *Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada* (tesis doctoral). Universidad de León, España. Recuperado el 20 de Noviembre del 2016 de: [https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3508/tesis\\_9ef3ca.PDF?sequence=1](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3508/tesis_9ef3ca.PDF?sequence=1)
- Gil-Monte, P.R. (2003). Burnout síndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 19(2), 181-197.
- Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. (1a ed.). España: Pirámide.
- Gómez, M. A. y Ruiz, M. I. (2015). *Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014* (tesis

- para optar el título de licenciado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- González, J. E., Aristizabal, A., López, M.R., Valencia, A., Montoya, S. L. y Agudelo, R.D. (2013). *El Síndrome de Burnout en el desempeño laboral*. Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/629/Jairo%20E%20Gonzalez%20Ramirez.pdf;jsessionid=F88B2FC75AE49CB7CBEE02118770553E?sequence=1>
- Gonzales, J.L. (2007). *El estrés crónico aspectos clínicos y terapéuticos*. España: Mayo.
- Herrera, I. (2007). *Los valores de los adolescentes, de sus padres y profesores, en función de que el contexto educativo sea monocultural o pluricultural* (tesis doctoral). Universidad de Granada, España. Recuperado de: <http://0-hera.ugr.es.adrastea.ugr.es/tesisugr/16842467.pdf>
- Herrera, A. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango. "Campus" San Roque Gonzáles de Santa Cruz, S.J.* (tesis para obtener el grado de licenciado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Herrera-Andrea.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Huayanay, R. (2010). *Factores que intervienen en el desempeño de la enfermera en centro quirúrgico, en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2010* (tesis para optar el título de especialista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Hurtado, D. y Pereira, F. (2012). El síndrome de desgaste profesional (burnout syndrome): manifestación de la ruptura de reciprocidad laboral. *Revista Salud Bosque*. 2(2), 29-38.

- Kroneberg, M. (Michelle Kroneberg). (2013, Mayo 10). *Sentimiento de culpabilidad* (archivo de video). Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=yfxehn20cU8>
- Marroquín, S. (2016). *Mujer y familia*. Recuperado de: [http://www.deguate.com/artman/publish/mujer\\_etiqueta/importancia-de-la-presentacion-personal-y-los-valores-personales.shtml#.WEylc9LhBdg](http://www.deguate.com/artman/publish/mujer_etiqueta/importancia-de-la-presentacion-personal-y-los-valores-personales.shtml#.WEylc9LhBdg)
- Martínez, A.R. (2007). *Síndrome de burnout como factor que influye en el desempeño laboral de auxiliares en enfermería Policlínico El Alto Caja Nacional de Salud Regional La Paz*, (tesis para título de magister). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. Recuperado el 28 de noviembre del 2016 de: <http://www.ops.org.bo/textocompleto/facmed/tes00583.pdf>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. 112(9). 1-40.
- Martínez, J. A. (2013). Fatiga. Tipo y Causas. *Revista Cubana de Medicina del Deporte y Cultura Física*. 8(3), 1-14.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Revista Ciencia & trabajo*, 11(32), 39.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout*. Journal of Occupational Behavior.
- Miranda, B. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el Servicio de Bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani* (tesis para optar el grado de especialista en servicios de salud). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Recuperado el 15 de Noviembre del 2016 de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
- Muñoz, Y.A., Osorio, D.M., Robles, E.P. y Romero, Y.E. (2014). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué* (tesis para optar el título de especialista en epidemiología). Universidad del Tolima, Colombia. Recuperado el 15 de octubre del 2016 de: <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1161/1/RIUT-CEA-spa-2014->

%20S%C3%ADndrome%20De%20Burnout%20En%20El%20Personal%  
20De%20Enfermer%C3%ADa%20De%20Un%20Hospital%20De%20Re  
ferencia%20Ibagu%C3%A9%202014.pdf

Oficina Nacional de Administración y Personal (2006). *Guía del evaluador*. Santo Domingo. Recuperado de: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan032024.pdf>

Palacios, E. (2012). *Crear una empresa. Plan de negocios*. Recuperado de: <https://crearunaempresaya.wordpress.com/2012/03/08/63/>

Pérez, J. y Gardey, A. (2009). *Definición.de*. Recuperado de: <http://definicion.de/interes/>

Quiceno, J. M. y Vinaccia, J. (2007). Síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.

Ramos, A.J. (2013). *El síndrome de burnout y su incidencia en el desempeño del personal administrativo y operativo de la empresa de calzado de lona Hernan Darquea de la ciudad de Ambato* (tesis para optar el título de licenciado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado el 11 de noviembre del 2016 de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6885/1/FCHE-PSI-49.pdf>

Rodríguez, J. (2015). *Factores actitudinales*. Recuperado de: [https://prezi.com/k\\_uqx-wqbfna/factores-actitudinales/](https://prezi.com/k_uqx-wqbfna/factores-actitudinales/)

Ruiz, C. (2014). *Síndrome de Burnout: el cansancio afecta el desempeño laboral*. Chile. Recuperado de: <http://velvetmagazine.cl/sindrome-de-burnout-el-cansancio-afecta-el-desempeno-laboral/>

Ruiz, L. (2016). *El nuevo día*. Recuperado de: <http://www.elnuevodia.com.co/nuevodia/especiales/generales/153829-la-discrecion-un-valor-de-ensenar>

Sampieri, R (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). México: editorial McGraw-Hill Interamericana

- Sánchez, D. (2013). Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. *Revista Académica Perú Salud*, 20(1), 62-66.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1998). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: editorial Mantaro.
- Sirvent, C., Villa, M., Blanco, P. y Cruz (2009). *Sufrimiento psíquico y sentimientos negativos*. Recuperado de: <https://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psicologiacom/article/view/716>
- Sojo, W. (2015). *Gestiopolis*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/creatividad-e-innovacion-en-la-gestion-empresarial/>
- Stoner, J. (1994). *Administración*. (5a ed.). México: editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A
- Tabory, L. D. R. (2016). *La competencia profesional y la satisfacción percibida por el usuario externo en el consultorio de obstetricia del centro de salud Aeropuerto del Callao en octubre el 2015* (tesis para optar el título de magíster). Universidad César Vallejo, Perú.
- Tinoco, A. D. (2014). *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao 2013* (tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Tonon, G. (2007). El trabajo social y el síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista trabajo social*, 5(1), 55-68.
- Universidad Católica de Oriente (2016). UCO notas. *Boletín Institucional Virtual*, 577(2), 1-5. Recuperado de: <http://www.uco.edu.co/boletinuco/Boletin/Bolet%C3%ADn%20Institucional%20Virtual%20N%C2%B0577.pdf>

## **VIII. Apéndice**

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

### 1. Título

Síndrome de burnout y desempeño laboral en laboratorio del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016

### 2. Autor

Br. Aquino Almendre Janet Norma

Afiliación institucional: Tecnólogo Médico del HNHU

### 3. Resumen

Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. El diseño fue no experimental, se aplicó el método hipotético deductivo y el tipo de estudio es de naturaleza descriptiva-correlacional con un enfoque cuantitativo. La muestra fue de 124 trabajadores del área de laboratorio. Se usaron dos instrumentos: el Maslach Burnout Inventory para medir el Síndrome de Burnout y una encuesta de evaluación de desempeño. Se concluyó que: "Existe una relación negativa o inversa entre ambas variables, con un Rho de spearman de -0.484, lo que nos indicó una correlación negativa débil.

### 4. Palabras clave

Síndrome de Burnout – Desempeño laboral.

### 5. Abstract

This research was carried out with the objective to determinate the relationship between Burnout Syndrome and work performance of the staff of the department of Clinical Pathology and Pathological Anatomy of the NHHU, 2016. This research is of non-experimental design, we applied the hypothetical deductive method and the type of study is descriptive-

correlational in nature with a quantitative approach. The sample was 124 workers from the laboratory area. Instruments were used like the Maslach Burnout Inventory to measure Burnout Syndrome and a performance assessment survey. It was concluded that: "There is a negative or inverse relationship between both variables. (Rho de Spearman -0.484 \*\*, weak negative correlation)

6. **Key words:** Burnout Syndrome – Work performance

## 7. **Introducción**

Según Leiter y Maslach (1988, citado por Martínez, 2010) plantean que el burnout aparece cuando se presentan desequilibrios entre las demandas organizacionales y los recursos personales, esto generaría el Cansancio Emocional en el trabajador, quien como método de afrontamiento experimenta la Despersonalización, para terminar en Baja Realización Personal al no lograr colmar sus objetivos.

El factor “calidad” ha tomado mucha importancia en el sector salud, razón por la cual las instituciones de salud tienen el objetivo de garantizar un mejor servicio a sus pacientes, cómo consecuencia los trabajadores tienen constantes presiones, lo que al final desencadena estrés ocupacional, que afecta la salud y el desempeño laboral del personal de salud.

El motivo de la realización de esta investigación, nace a través de la observación del trabajo del personal de Laboratorio Clínico, quien afronta diariamente la carga laboral de trabajar con pacientes y personal de salud; todo esto sumado a los síntomas propios del Síndrome de Burnout, producen la falta de paciencia, la poca empatía, y las malas relaciones interpersonales, afectando el desempeño laboral del personal.

## 8. **Antecedentes del problema**

Muñoz, Osorio, Robles y Romero (2014), realizaron el estudio Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, 2014, en el cual el objetivo general es determinar la prevalencia del



Síndrome de Burnout (SB) en el personal de enfermería de un hospital de referencia de una ciudad colombiana y su relación con variables demográficas. Se realizó un estudio epidemiológico observacional descriptivo de corte transversal. Los investigadores concluyeron que, la prevalencia de los casos probables del Síndrome de Burnout fue del 20.1%, también destacan que el síndrome de burnout estuvo más presente en varones que en mujeres.

Ceballos (2013), hizo un estudio 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, este estudio tuvo por objetivo general caracterizar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los cajeros de este almacén. La investigación es de tipo cuantitativa, tiene un diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo. La investigación concluye que el Síndrome de Burnout en los cajeros de Mi Comisariato Centro de la ciudad de Guayaquil tiene influencia en el desempeño laboral de sus trabajadores.

Castillo (2012), realizó un estudio Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera diciembre 2012, en el que el objetivo general era determinar el nivel del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el Enfermero. El tipo de estudio fue tipo cuantitativo, método observacional, descriptivo y de corte transversal. Con este estudio se concluye que en la mayoría de enfermeras del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera existe la presencia de una forma de estrés moderado, y que la mayoría de enfermeros presenta desempeño laboral inadecuado.

En el Perú, Sánchez (2013) realizó un trabajo de investigación denominado Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, en el que el objetivo fue conocer la relación entre la percepción del clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de esta institución. El estudio realizado fue prospectivo - transversal, analítico. Se concluyó que quienes presentaron mayor estrés fueron los los

tecnólogos médicos con el 73.0%, seguido de los médicos con el 53.2%, también el técnico administrativo con el 53.3%. Se concluye que sí existe diferencia significativa entre las diferentes ocupaciones.

## 9. Revisión de literatura

### Síndrome de Burnout

Según Freudenberger (1974, citado por Frutos, 2014) (p.50):

Según esta teoría el autor indica que el burnout es producido por la obtención de resultados desalentadores o frustrantes que se hicieron con el motivo de conseguir algún objetivo.

Según Maslach y Jackson (1981, citado por Álvarez y Fernández, 1991), describen que, (p.258):



*Figura 1.* Síndrome de Burnout

Adaptado de “The measurement of experienced burnout”, por Maslach, C. y Jackson, S., 1981.

Para Maslach (2009):

El burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de

ineficacia y falta de logros. Esta definición es una afirmación más amplia del modelo multidimensional que ha sido predominante en el campo del burnout (p.37).

**Agotamiento Emocional.** Según Maslach (2009):

Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición. Carecen de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema, y una queja común es “Estoy aplastado, sobrecargado y con exceso de trabajo –simplemente es demasiado”. Las fuentes principales de este agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo (p.37).

**Despersonalización o Cinismo.** Según Maslach (2009) “se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo” (p.37).

**Realización Personal.** La baja realización personal también denominado Ineficacia, para Maslach (2009): “representa el componente de autoevaluación del burnout. Se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo” (p.38).

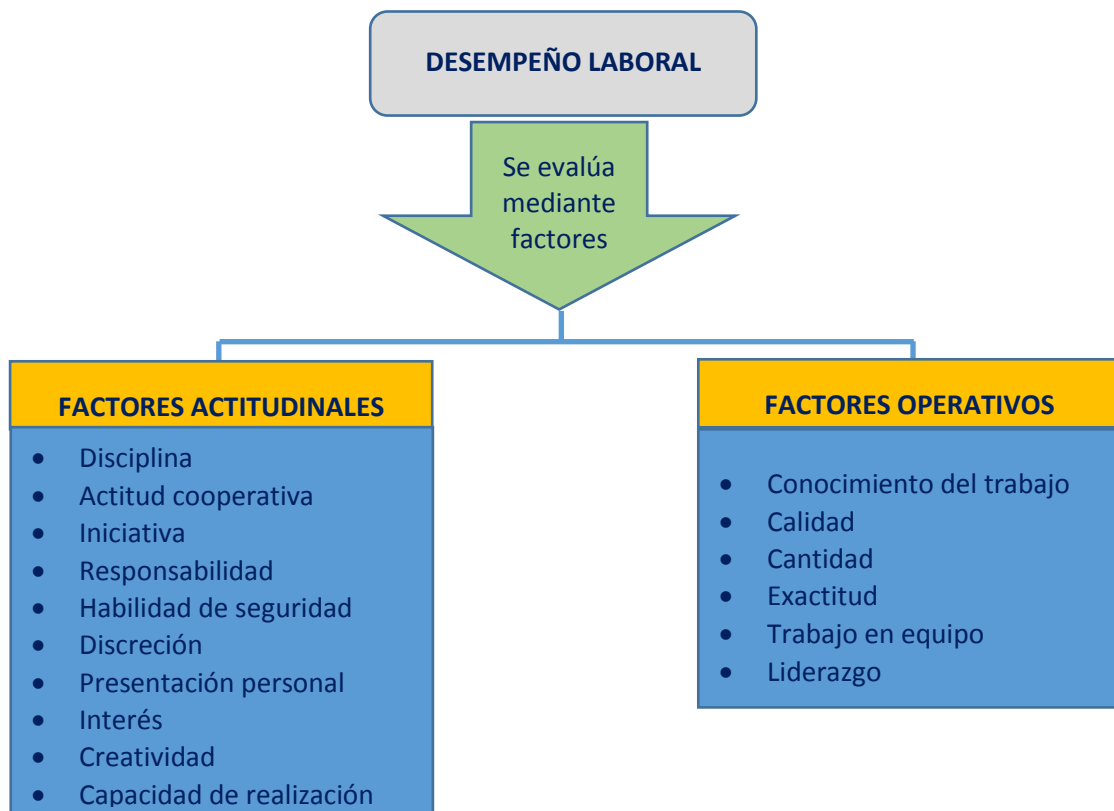
### **Desempeño Laboral**

Según Stoner, (1994) “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p.510).

También se mencionarán teorías sobre la evaluación de desempeño laboral:

Chiavenato (2000) dice: “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359).

Según, Chiavenato (2002) expone que:



*Figura 2.* Dimensiones e indicadores del desempeño laboral

Adaptado de “Gestión del talent humano”, por Chiavenato, I., (2002).  
Gestión del Talento Humano.México.

## 10. Problemas

### Problema General

¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016?

### Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y los factores actitudinales del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016?

## **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y los factores operativos del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016?

## **11. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

### **Objetivo específico 1:**

Identificar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y los factores actitudinales del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

### **Objetivo específico 2:**

Identificar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y los factores operativos del personal del departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

## **12. Método**

### **Metodología**

Para la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo.

### **Tipos de estudio**

Según Sampieri (2014), la investigación sería de tipo básica de naturaleza descriptiva - correlacional y con un enfoque cuantitativo.

### **Diseño**

Según Sampieri (2014), la presente investigación se realiza con el diseño no experimental.

**Población**

Este trabajo de investigación está orientado a personal que labora en el servicio de laboratorio del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. Compuesto por médicos, tecnólogos médicos, biólogos, técnicos y secretarios. El personal comprende un total de 124 trabajadores.

**Muestra**

Se trabajará con la totalidad de la población: 124 trabajadores.

**Técnicas**

Se usó la técnica de aplicación de encuestas, se adecuó dos encuestas: para Síndrome de burnout y desempeño laboral, validado por expertos en la materia, y se obtuvo información de las dos variables en estudio.

**Instrumentos**

Test de Maslach Burnout Inventory (TMBI) para medir la variable Síndrome de Burnout y Test de Evaluación de Desempeño laboral (TEDL) para medir la variable Desempeño laboral. Nombre del instrumento: TMBI y TEDL, autor: Christina Maslach (TMBI) y Janet Norma Aquino Almendre (TEDL), adaptado por: Janet Norma Aquino Almendre (TMBI), aplicación: Directa, duración: aproximadamente 20 minutos, ámbito de aplicación: De 21 a 70 años, finalidad: Medir el grado de Síndrome de burnout en personal que labora en el área de laboratorio (TMBI) y medir el Desempeño Laboral en personal que labora en el área de laboratorio, estructura: compuesto por 22 items (TMBI) y 24 items (TEDL).

**Validez**

Para Carrasco (2009) “es un atributo de los instrumentos de investigación que consiste en que éstos midan con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables de estudio” (p.336). Los tres expertos a quienes se solicitó la validación de los instrumentos: Maslach Burnout Inventory y test de evaluación de desempeño en el personal de laboratorio, declararon que ambos

instrumentos poseen pertinencia, relevancia y claridad, concluyendo que ambos instrumentos pueden ser aplicados.

### **Confiabilidad del instrumento**

Se usó la prueba de confiabilidad, el Alfa de Cronbach del instrumento de la variable Síndrome de Burnout presentó una fiabilidad de 0,907, lo que nos indica una confiabilidad fuerte, el desempeño laboral presentó una fiabilidad de 0,907, lo que representa una confiabilidad fuerte.

### **Métodos de análisis de datos**

Los datos obtenidos por los instrumentos, se tabularon los resultados en el programa Excel 2013, estos datos se vaciaron en el programa estadístico SPSS versión 21, del cual se obtuvieron las tablas y gráficas según las variables y dimensiones del estudio.

Se aplicó el estadístico Rho de Spearman para la prueba de las hipótesis, puesto que teníamos que determinar la relación entre las dos variables. Además se aplicó un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

## **13. Resultados**

La contrastación de hipótesis entre Síndrome de burnout y desempeño laboral, obtuvo un Rho de Spearman de  $-0.484^{**}$ , lo que representa una correlación negativa débil. También tenemos el dato de sigma bilateral que es de 0.000, procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Se concluye que existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

Respecto a la contrastación de hipótesis entre Síndrome de burnout y factores actitudinales, se obtuvo un Rho de Spearman de  $-0.423^{**}$ , lo que representa una correlación negativa débil. También tenemos el dato de sigma bilateral que es de 0.000, procedemos a rechazar la hipótesis nula y

aceptar la hipótesis alterna. Se concluye que existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y factores actitudinales de este personal.

Respecto a la contrastación de hipótesis entre Síndrome de burnout y factores operativos, se obtuvo un Rho de Spearman de  $-0.470^{**}$ , lo que representa una correlación negativa débil. También tenemos el dato de sigma bilateral que es de 0,000, procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Se concluye que existe relación inversa entre el Síndrome de Burnout y factores operativos de este personal.

Referente a si existen diferencias porcentuales entre Síndrome de burnout según el cargo laboral, se pudo observar que quienes presentan mayor presencia de Síndrome de Burnout son los tecnólogos médicos (27.8%) y técnicos (22.4%); los médicos presentan bajo índice de burnout, y los biólogos y secretarios no presentaron burnout.

#### 14. **Discusión**

A partir de los resultados podemos decir que existe una relación negativa o indirecta entre Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. Respecto a esto Maslach (2009), propone que el Síndrome de Burnout es un riesgo para la salud mental, ya que puede influir tanto a nivel familiar como en el trabajo, produciendo un impacto significativo en ambos campos.

Además Chero y Díaz (2014) realizaron el estudio: El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta – Perú, este estudio llegó a la conclusión que el Síndrome de Burnout influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

También se obtuvo que existe relación negativa o inversa entre el síndrome de burnout y los factores actitudinales del personal del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. La socióloga Galindo (citado por Ruiz,



2014) menciona: “Estos síntomas afectan el desempeño del trabajador, y por ende, al desarrollo de la organización, ya que éste tenderá a cometer más errores, a realizar un trabajo menos minucioso, con menor creatividad y asertividad para resolver problemas cotidianos. La persona se siente menos satisfecha y menos comprometida con la organización”

Castillo (2013) realizó un estudio sobre Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera, llega a la conclusión que “al parecer la motivación y la actitud del personal de salud no se forma de manera adecuada frente a la ejecución de actividades dentro de su desempeño laboral, ya que pueden estar influenciadas a factores personales, económicos o sociales” (p.79).

También se logró establecer que existe relación negativa o inversa entre el síndrome de burnout y los factores operativos del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. Según González, Aristizabal, López, Valencia, Montoya y Agudelo (2013), indicaron que el Síndrome de burnout se puede desencadenar por muchos factores y al final éste afecta el desempeño laboral y disminuye la calidad del trabajo y la productividad.

Por otro lado se logró establecer que sí existen diferencias porcentuales de Síndrome de Burnout en el personal del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. Estos resultados son muy importantes ya que se evidencia que sí existe mayor presencia de burnout en cierto personal.

Estos resultados concuerdan en gran medida con el estudio que hizo Sánchez (2013) denominado Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, en el que se concluyó que los tecnólogos médicos presentaron el 73,0% estrés, los médicos el 53,2%, el técnico administrativo el 53,3%, encontrándose que sí existe diferencia significativa entre las diferentes ocupaciones.

## 15. Referencias

- Álvarez, E. y Fernández, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional. *Revista Asociación Especializada Neuropsia*, 11(39), 258.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Castillo, A. K. (2013). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera* (tesis para título de licenciado). Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza Afiliada a la Universidad Ricardo Palma, Perú.
- Ceballos, C. C. (2013). *El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil* (tesis para optar el título de licenciado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 18 de Noviembre del 2016 de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf>
- Chero, L. M. y Díaz, M.A. (2014). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta – Chiclayo* (tesis para título de licenciado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Recuperado el 12 de noviembre del 2016 de: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/556?mode=full>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill
- Frutos, M. (2014). *Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada* (tesis doctoral). Universidad de León, España. Recuperado el 20 de Noviembre del 2016 de: [https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3508/tesis\\_9ef3ca.PDF?sequence=1](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3508/tesis_9ef3ca.PDF?sequence=1)

- González, J. E., Aristizabal, A., López, M.R., Valencia, A., Montoya, S. L. y Agudelo, R.D. (2013). *El Síndrome de Burnout en el desempeño laboral*. Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/629/Jairo%20E%20Gonzalez%20Ramirez.pdf;jsessionid=F88B2FC75AE49CB7CBEE02118770553E?sequence=1>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. 112(9). 1-40.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Revista Ciencia & trabajo*, 11(32), 39.
- Muñoz, Y.A., Osorio, D.M., Robles, E.P. y Romero, Y.E. (2014). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué* (tesis para optar el título de especialista en epidemiología). Universidad del Tolima, Colombia. Recuperado el 15 de octubre del 2016 de: <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1161/1/RIUT-CEA-spa-2014-%20S%C3%ADndrome%20De%20Burnout%20En%20El%20Personal%20De%20Enfermer%C3%ADa%20De%20Un%20Hospital%20De%20Referencia%20Ibagu%C3%A9%202014.pdf>
- Ruiz, C. (2014). *Síndrome de Burnout: el cansancio afecta el desempeño laboral*. Chile. Recuperado de: <http://velvetmagazine.cl/sindrome-de-burnout-el-cansancio-afecta-el-desempeno-laboral/>
- Sampieri, R (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). México: editorial McGraw-Hill Interamericana
- Sánchez, D. (2013). Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. *Revista Académica Perú Salud*, 20(1), 62-66.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. (5a ed.). México: editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT

**TÍTULO:** “Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.”



#### Variable 1: Síndrome de Burnout


Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala y Niveles	
Agotamiento emocional	Sobrecarga laboral Vacío emocional Fatiga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo</li> <li>• Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío</li> <li>• Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado</li> <li>• Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa</li> <li>• Siento que mi trabajo me está desgastando</li> <li>• Me siento frustrado en mi trabajo</li> <li>• Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo</li> <li>• Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa</li> <li>• Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades</li> </ul>	(1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Siempre	Presencia de Burnout
			Bajo Medio Alto	Riesgo de Burnout
Despersonalización	Deshumanización Sentimiento de culpabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales</li> <li>• Siento que me he hecho más duro con la gente</li> <li>• Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente</li> <li>• Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes</li> <li>• Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas</li> </ul>	(1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Siempre	Ausencia de Burnout
			Baja Media Alta	
Realización Personal	Desmotivación Sentimiento de insatisfacción profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes</li> <li>• Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes</li> <li>• Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo</li> <li>• Me siento con mucha energía en mi trabajo</li> <li>• Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes</li> <li>• Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes</li> <li>• Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo</li> <li>• Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada</li> </ul>	(5) Nunca (4) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (2) Algunas veces a la semana (1) Siempre	
			Baja Media Alta	

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Factores Actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disciplina</li> <li>• Actitud Cooperativa</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Habilidad de Seguridad</li> <li>• Discreción</li> <li>• Presentación Personal</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Capacidad de realización</li> </ul>	<p><b>Disciplina</b> Acato totalmente los lineamientos y normas establecidos para el cumplimiento de las funciones asignadas Me encuentro permanentemente en mi puesto de trabajo, es innecesario indagar por mi destino</p> <p><b>Actitud Cooperativa</b> Ayudo a mis compañeros de trabajo cuando las circunstancias lo requieren</p> <p><b>Iniciativa</b> En mi trabajo me anticipo a los sucesos y propongo acciones y procedimientos para atenderlos y resolverlos</p> <p><b>Responsabilidad</b> Realizo con responsabilidad las funciones y deberes propios de mi cargo sin requerir supervisión permanente Asumo la responsabilidad por los resultados de mi trabajo</p> <p><b>Habilidad de Seguridad</b> Estoy absolutamente seguro de todas mis acciones en el trabajo</p> <p><b>Discreción</b> Soy prudente para emitir juicios u opiniones de temas delicados Repruebo los chismes en el trabajo</p> <p><b>Presentación Personal</b> Considero importante usar el uniforme de trabajo completo durante mi jornada laboral</p> <p><b>Creatividad</b> Tengo gran capacidad para resolver problemas laborales</p> <p><b>Capacidad de realización</b> Me siento feliz, satisfecho(a) y completo(a) con mi trabajo. Disfruto la ocupación que tengo, la cual me llena de alegría y en ningún momento es un peso para mí el hecho de realizarla</p>	<p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre</p> <p>Malo Regular Bueno</p>
Factores Operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de trabajo</li> <li>• Calidad</li> <li>• Cantidad</li> </ul>	<p><b>Conocimiento de trabajo</b> Comprendo los fundamentos de los procedimientos y técnicas de trabajo Aplico los conocimientos adquiridos por experiencia laboral</p> <p><b>Calidad</b></p>	<p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exactitud</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	<p>Aplico las normas de control de calidad cuando es necesario Si cometo errores los reporto en forma de informes para su posterior corrección</p> <p><b>Cantidad</b> Tengo la habilidad de trabajar rápido, incluso durante situaciones de presión Soy puntual para entregar los resultados y/o informes de mi trabajo</p> <p><b>Exactitud</b> La frecuencia de mis errores es muy poca. Suelo tener exactitud en mi trabajo.</p> <p><b>Trabajo en equipo</b> Participo activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración no implique la satisfacción del interés propio Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío</p> <p><b>Liderazgo</b> Tengo la capacidad de organizar un grupo de personas para trabajar conjuntamente. He hecho gestiones para solucionar un problema laboral y lo he conseguido</p>	<p>(5) Siempre</p> <p>Malo Regular Bueno</p>
--	---	---	--

MATRIZ DE CONSISTENCIA: “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en personal del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016”							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
			Variable 1: Síndrome de Burnout				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles	
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y los factores actitudinales del personal del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y los factores operativos del personal del Departamento de Patología Clínica y</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del personal del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y los factores actitudinales del personal del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016</p> <p>Identificar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y los factores operativos del personal del Departamento de</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y los factores actitudinales del personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.</p> <p>Existe relación inversa entre el síndrome de burnout y los factores operativos del personal del departamento de patología clínica y</p>	Agotamiento emocional	Sobrecarga laboral  Vacío emocional  Fatiga	Del 1 al 9	(1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Siempre	(Alto) agotamiento emocional (Alta) despersonalización (Baja) realización personal  Presencia de síndrome de burnout
			Despersonalización	Deshumanización  Sentimiento de culpabilidad	Del 10 al 14	(1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Siempre	Otros resultados o combinaciones  Riesgo de Síndrome de burnout
			Realización Personal	Desmotivación  Sentimiento de insatisfacción profesional	Del 14 al 22	(1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes	(Bajo) agotamiento emocional (Baja) despersonalización (Alta) realización

<p>Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016?</p>	<p>Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016</p>	<p>anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016</p>			<p>(4) Algunas veces a la semana (5) Siempre  Baja Media Alta</p>	<p>personal  Ausencia de síndrome de Burnout</p>
<b>Variable 2: Desempeño Laboral</b>						
<b>Dimensiones</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>	
<p>Factores Actitudinales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disciplina</li> <li>• Actitud Cooperativa</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Habilidad de Seguridad</li> <li>• Discreción</li> <li>• Presentación Personal</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Capacidad de realización</li> </ul>	<p>Del 1 al 13</p>	<p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre  Malo Regular Bueno</p>			
<p>Factores Operativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de trabajo</li> <li>• Calidad</li> <li>• Cantidad</li> <li>• Exactitud</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	<p>Del 14 al 24</p>				



Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

LA JEFA DEL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE Y HEMOTERAPIA DEL HOSPITAL NACIONAL  
HIPOLITO UNANUE

### HACE CONSTAR QUE:

Doña **JANET NORMA AQUINO ALMENDRE**, identificada con DNI N°40887973, quien es estudiante de la Maestría Gestión en Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, se encuentra desarrollando su trabajo de investigación. En tal sentido se le facilita el acceso a este servicio.

Se expide la presente a solicitud de la persona interesada para los fines que estime conveniente.

El Agustino, 15 de Agosto del 2016.



UNANUE HIPOLITO  
JEFA DEL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE Y HEMOTERAPIA  
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE

**BASE DE DATOS  
VARIABLE SINDROME DE BURNOUT**

	Cansancio emocional								Despersonalización						Realización personal								Puntaje	Nivel	Agotamiento emocional	Nivel	Despersonalización	Nivel	Realización personal	Nivel
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22								
1	4	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	5	5	5	4	4	4	4	2	63	Riesgo	23	Alto	7	Medio	33	Medio
2	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	44	Riesgo	15	Medio	9	Alto	20	Bajo
3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	5	5	5	5	3	3	52	Riesgo	13	Medio	9	Alto	30	Medio
4	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	4	4	4	4	3	48	Riesgo	13	Medio	10	Alto	25	Bajo
5	4	1	1	4	4	2	4	2	2	3	4	2	4	1	3	3	5	3	4	3	4	1	64	Presencia	24	Alto	14	Alto	26	Bajo
6	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	55	Riesgo	12	Bajo	7	Medio	36	Alto
7	3	1	3	3	3	1	1	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	4	4	4	4	3	59	Presencia	20	Alto	11	Alto	28	Bajo
8	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	1	2	4	3	4	4	5	3	4	1	59	Presencia	21	Alto	10	Alto	28	Bajo
9	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	5	3	5	5	5	60	Riesgo	15	Medio	10	Alto	35	Medio
10	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	63	Riesgo	15	Medio	8	Alto	40	Alto
11	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2	67	Presencia	28	Alto	13	Alto	26	Bajo
12	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	56	Riesgo	13	Medio	7	Medio	36	Alto
13	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	1	2	5	3	4	4	5	3	4	1	60	Riesgo	21	Alto	10	Alto	29	Medio
14	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	5	3	5	5	5	60	Riesgo	15	Medio	10	Alto	35	Medio
15	2	3	3	2	2	1	4	2	1	2	2	2	1	1	2	5	3	3	4	4	4	2	55	Presencia	20	Alto	8	Alto	27	Bajo
16	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	5	2	40	Riesgo	18	Alto	7	Medio	15	Bajo
17	4	1	2	4	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	4	3	4	3	5	4	3	2	61	Presencia	22	Alto	11	Alto	28	Bajo
18	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	1	1	3	2	3	3	4	2	2	1	47	Presencia	19	Alto	8	Alto	20	Bajo
19	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	5	5	3	5	5	4	5	2	54	Riesgo	14	Medio	6	Medio	34	Medio
20	4	2	2	3	3	1	2	2	3	2	1	1	1	3	5	3	4	5	5	1	3	3	59	Riesgo	22	Alto	8	Alto	29	Medio
21	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	1	54	Presencia	16	Alto	10	Alto	28	Bajo
22	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1	5	4	2	5	2	2	5	1	48	Riesgo	16	Alto	6	Medio	26	Bajo
23	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	4	3	5	5	4	5	4	54	Riesgo	13	Medio	6	Medio	35	Medio

	Cansancio emocional									Despersonalización					Realización personal								Puntaje	Nivel	Agotamiento emocional	Nivel	Despersonalización	Nivel	Realización personal	Nivel
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22								
24	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	5	4	5	5	5	5	5	3	62	Riesgo	17	Alto	8	Alto	37	Alto
25	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	5	4	5	4	5	4	5	4	57	Riesgo	14	Medio	7	Medio	36	Alto
26	4	1	4	1	4	1	4	3	1	1	1	5	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	64	Riesgo	23	Alto	12	Alto	29	Medio
27	5	4	5	5	3	4	2	4	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	64	Presencia	35	Alto	8	Alto	21	Bajo
28	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	54	Riesgo	11	Bajo	6	Medio	37	Alto
29	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	54	Riesgo	11	Bajo	6	Medio	37	Alto
30	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	55	Ausencia	11	Bajo	5	Baja	39	Alto
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	4	5	52	Ausencia	9	Bajo	5	Baja	38	Alto
32	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	4	57	Riesgo	12	Bajo	7	Medio	38	Alto
33	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	55	Ausencia	11	Bajo	5	Baja	39	Alto
34	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	5	5	4	5	2	45	Riesgo	12	Bajo	6	Medio	27	Bajo
35	2	1	4	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	64	Riesgo	14	Medio	11	Alto	39	Alto
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	3	53	Riesgo	9	Bajo	6	Medio	38	Alto
37	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	5	5	4	5	5	5	5	2	55	Riesgo	13	Medio	6	Medio	36	Alto
38	3	1	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	62	Riesgo	17	Alto	5	Baja	40	Alto
39	4	1	4	3	2	1	3	4	4	4	1	1	1	1	4	3	2	3	3	4	4	3	60	Presencia	26	Alto	8	Alto	26	Bajo
40	1	1	1	5	1	1	3	4	1	4	4	1	1	1	3	2	1	3	2	4	2	2	48	Presencia	18	Alto	11	Alto	19	Bajo
41	2	1	1	1	4	1	5	2	2	1	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	4	1	56	Riesgo	19	Alto	6	Medio	31	Medio
42	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	50	Riesgo	12	Bajo	7	Medio	31	Medio
43	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	5	5	4	5	4	3	2	4	58	Riesgo	15	Medio	11	Alto	32	Medio
44	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	62	Riesgo	15	Medio	8	Alto	39	Alto
45	4	1	4	1	3	1	5	3	1	1	1	1	1	3	5	4	3	4	4	4	3	4	61	Riesgo	23	Alto	7	Medio	31	Medio
46	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	70	Riesgo	13	Medio	21	Alto	36	Alto
47	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	57	Riesgo	11	Bajo	6	Medio	40	Alto
48	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	70	Riesgo	13	Medio	21	Alto	36	Alto
49	2	2	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	56	Riesgo	15	Medio	12	Alto	29	Medio

	Cansancio emocional								Despersonalización					Realización personal								Puntaje	Nivel	Agotamiento emocional	Nivel	Desperso- nalización	Nivel	Realización personal	Nivel	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21									P22
50	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	53	Presencia	16	Alto	10	Alto	27	Bajo	
51	4	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	5	5	5	4	4	4	4	4	59	Riesgo	17	Alto	7	Medio	35	Medio
52	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	56	Ausencia	11	Bajo	5	Baja	40	Alto	
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	54	Ausencia	9	Bajo	5	Baja	40	Alto	
54	4	4	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	4	3	3	3	4	3	4	4	56	Presencia	20	Alto	8	Alto	28	Bajo
55	4	2	4	4	2	3	5	3	3	1	2	3	1	1	3	4	3	3	3	4	3	3	64	Presencia	30	Alto	8	Alto	26	Bajo
56	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	2	5	5	5	4	4	48	Riesgo	10	Bajo	5	Baja	33	Medio	
57	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	5	5	5	4	4	54	Riesgo	13	Medio	5	Baja	36	Alto	
58	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	5	5	5	5	4	4	4	58	Riesgo	13	Medio	8	Alto	37	Alto
59	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	5	4	4	5	5	4	51	Riesgo	10	Bajo	6	Medio	35	Medio
60	3	1	4	3	4	1	4	1	1	1	1	1	1	5	4	3	4	4	4	4	4	59	Riesgo	22	Alto	5	Baja	32	Medio	
61	3	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	5	3	3	5	4	4	1	5	54	Riesgo	17	Alto	7	Medio	30	Medio
62	4	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	4	4	3	2	53	Presencia	19	Alto	9	Alto	25	Bajo
63	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	2	2	1	1	2	3	4	4	2	2	2	1	50	Riesgo	23	Alto	7	Medio	20	Bajo
64	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	5	4	3	2	4	3	44	Riesgo	12	Bajo	5	Baja	27	Bajo	
65	3	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	1	1	5	5	5	4	5	5	5	4	70	Riesgo	24	Alto	8	Alto	38	Alto
66	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	3	54	Riesgo	10	Bajo	6	Medio	38	Alto	
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	5	5	4	4	5	44	Riesgo	9	Bajo	5	Baja	30	Medio	
68	3	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	5	3	3	5	4	4	1	5	54	Riesgo	17	Alto	7	Medio	30	Medio
69	4	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	4	4	3	3	4	4	3	2	55	Presencia	19	Alto	9	Alto	27	Bajo
70	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	5	4	5	4	5	5	5	4	59	Riesgo	14	Medio	8	Alto	37	Alto
71	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	52	Presencia	16	Alto	9	Alto	27	Bajo
72	4	3	4	2	2	1	3	1	2	2	1	1	1	2	3	5	4	4	4	5	4	2	60	Riesgo	22	Alto	7	Medio	31	Medio
73	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	55	Riesgo	13	Medio	5	Baja	37	Alto
74	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	4	4	3	3	3	4	3	52	Riesgo	19	Alto	6	Medio	27	Bajo
75	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	5	4	5	4	47	Riesgo	10	Bajo	5	Baja	32	Medio	

	Cansancio emocional								Despersonalización						Realización personal								Puntaje	Nivel	Agotamiento emocional	Nivel	Despersonalización	Nivel	Realización personal	Nivel
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22								
76	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	3	4	4	2	4	4	1	52	Presencia	20	Alto	8	Alto	24	Bajo
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	5	5	4	4	5	44	Riesgo	9	Bajo	5	Baja	30	Medio
78	1	1	3	2	4	1	2	1	4	1	2	2	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3	57	Presencia	19	Alto	11	Alto	27	Bajo
79	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	58	Riesgo	13	Medio	6	Medio	39	Alto
80	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	58	Riesgo	13	Medio	5	Baja	40	Alto
81	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	54	Ausencia	10	Bajo	5	Baja	39	Alto
82	2	1	3	3	2	1	1	3	1	1	2	3	1	2	1	1	2	5	5	5	5	1	51	Presencia	17	Alto	9	Alto	25	Bajo
83	2	1	1	2	3	1	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4	2	53	Presencia	17	Alto	10	Alto	26	Bajo
84	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	3	57	Riesgo	15	Medio	10	Alto	32	Medio
85	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	5	5	4	5	5	4	4	4	58	Riesgo	15	Medio	7	Medio	36	Alto
86	1	1	2	1	1	1	5	1	2	1	2	2	1	2	5	4	5	5	5	5	4	3	59	Riesgo	15	Medio	8	Alto	36	Alto
87	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	2	58	Riesgo	14	Medio	7	Medio	37	Alto
88	3	1	1	2	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	4	5	5	2	58	Riesgo	17	Alto	5	Baja	36	Alto
89	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	4	4	3	3	3	4	55	Presencia	20	Alto	8	Alto	27	Bajo
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	2	46	Riesgo	9	Bajo	7	Medio	30	Medio
91	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	56	Ausencia	12	Bajo	5	Baja	39	Alto
92	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	2	59	Riesgo	15	Medio	7	Medio	37	Alto
93	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	5	4	5	5	5	4	5	1	55	Riesgo	13	Medio	8	Alto	34	Medio
94	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	56	Riesgo	11	Bajo	6	Medio	39	Alto
95	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	3	5	4	2	54	Riesgo	16	Alto	5	Baja	33	Medio
96	4	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	65	Presencia	28	Alto	10	Alto	27	Bajo
97	2	1	1	1	4	1	5	2	2	1	1	2	1	1	4	5	5	5	5	5	4	1	59	Riesgo	19	Alto	6	Medio	34	Medio
98	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	5	4	1	56	Riesgo	16	Alto	7	Medio	33	Medio
99	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	5	4	5	4	5	5	5	5	56	Riesgo	12	Bajo	6	Medio	38	Alto
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2	2	48	Riesgo	9	Bajo	5	Baja	34	Medio
101	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	5	4	1	56	Riesgo	16	Alto	7	Medio	33	Medio

	Cansancio emocional								Despersonalización					Realización personal								Puntaje	Nivel	Agotamiento emocional	Nivel	Despersonalización	Nivel	Realización personal	Nivel	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21									P22
102	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	5	4	5	4	5	5	5	5	56	Riesgo	12	Bajo	6	Medio	38	Alto
103	4	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	2	65	Presencia	28	Alto	10	Alto	27	Bajo
104	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	53	Riesgo	14	Medio	9	Alto	30	Medio
105	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	4	4	4	5	4	5	5	3	68	Riesgo	24	Alto	10	Alto	34	Medio
106	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	4	5	4	5	1	46	Riesgo	12	Bajo	9	Alto	25	Bajo	
107	4	1	4	2	3	1	4	3	3	4	2	2	1	1	4	3	4	4	3	4	2	3	62	Presencia	25	Alto	10	Alto	27	Bajo
108	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	56	Riesgo	13	Medio	5	Baja	38	Alto
109	3	2	5	1	4	4	4	3	3	1	4	2	5	3	2	2	3	2	4	2	3	1	63	Presencia	29	Alto	15	Alto	19	Bajo
110	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	2	59	Riesgo	14	Medio	8	Alto	37	Alto
111	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	58	Presencia	16	Alto	15	Alto	27	Bajo
112	4	3	3	2	4	3	2	2	2	1	2	2	1	2	5	5	5	4	4	5	5	4	70	Riesgo	25	Alto	8	Alto	37	Alto
113	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	55	Ausencia	11	Bajo	5	Baja	39	Alto
114	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	56	Ausencia	11	Bajo	5	Baja	40	Alto
115	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	59	Riesgo	14	Medio	6	Medio	39	Alto
116	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	5	4	5	5	5	5	5	4	58	Riesgo	14	Medio	6	Medio	38	Alto
117	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	5	5	5	5	5	5	54	Riesgo	13	Medio	8	Alto	33	Medio
118	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	4	3	4	57	Riesgo	15	Medio	6	Medio	36	Alto
119	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	57	Riesgo	14	Medio	5	Baja	38	Alto
120	2	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	1	3	5	2	5	5	5	5	5	5	60	Riesgo	14	Medio	9	Alto	37	Alto
121	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	56	Ausencia	12	Bajo	5	Baja	39	Alto
122	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	60	Riesgo	14	Medio	6	Medio	40	Alto
123	2	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	4	2	5	2	52	Riesgo	14	Medio	5	Baja	33	Medio
124	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	4	5	4	5	4	4	4	4	54	Riesgo	12	Bajo	8	Alto	34	Medio

## BASE DE DATOS

## VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Individuos	FACTORES ACTITUDINALES												FACTORES OPERATIVOS												puntaje	NIVEL	Fact. Actitudinales	Nivel	Fact. Operativos	Nivel
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24						
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	115	Bueno	61	Bueno	54	Bueno
2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	111	Bueno	61	Bueno	50	Bueno
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	111	Bueno	61	Bueno	50	Bueno
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	111	Bueno	61	Bueno	50	Bueno
5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	99	Malo	53	Malo	46	Regular
6	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	94	Malo	52	Malo	42	Malo
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	111	Bueno	63	Bueno	48	Regular
8	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	98	Malo	53	Malo	45	Malo
9	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	113	Bueno	63	Bueno	50	Bueno
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	115	Bueno	63	Bueno	52	Bueno
11	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	94	Malo	51	Malo	43	Malo
12	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	113	Bueno	62	Bueno	51	Bueno
13	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	98	Malo	53	Malo	45	Malo
14	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	113	Bueno	63	Bueno	50	Bueno
15	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	103	Malo	58	Regular	45	Malo
16	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	93	Malo	53	Malo	40	Malo
17	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	97	Malo	58	Regular	39	Malo
18	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3	4	97	Malo	53	Malo	44	Malo
19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	116	Bueno	64	Bueno	52	Bueno
20	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	99	Malo	56	Malo	43	Malo
21	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	110	Regular	60	Regular	50	Bueno

Individuos	FACTORES ACTITUDINALES												FACTORES OPERATIVOS												puntaje	NIVEL	Fact. Actitudinales	Nivel	Fact. Operativos	Nivel
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24						
22	5	1	4	4	5	3	5	1	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	2	3	2	1	2	85	Malo	50	Malo	35	Malo
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	107	Regular	63	Bueno	44	Malo
24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	107	Regular	54	Malo	53	Bueno
25	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	106	Regular	59	Regular	47	Regular
26	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	Malo	52	Malo	44	Malo
27	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	91	Malo	53	Malo	38	Malo
28	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	113	Bueno	60	Regular	53	Bueno
29	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	113	Bueno	60	Regular	53	Bueno
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	117	Bueno	65	Bueno	52	Bueno
31	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	108	Regular	62	Bueno	46	Regular
32	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	117	Bueno	63	Bueno	54	Bueno
33	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	113	Bueno	62	Bueno	51	Bueno
34	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	109	Regular	61	Bueno	48	Regular
35	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	114	Bueno	63	Bueno	51	Bueno
36	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	111	Bueno	60	Regular	51	Bueno
37	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	114	Bueno	62	Bueno	52	Bueno
38	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116	Bueno	62	Bueno	54	Bueno
39	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	113	Bueno	62	Bueno	51	Bueno
40	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	102	Malo	54	Malo	48	Regular
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	117	Bueno	63	Bueno	54	Bueno
42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	Malo	53	Malo	44	Malo
43	4	5	5	3	5	5	5	2	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	2	4	3	3	98	Malo	54	Malo	44	Malo
44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	3	3	5	109	Regular	64	Bueno	45	Malo
45	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	109	Regular	59	Regular	50	Bueno
46	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	118	Bueno	64	Bueno	54	Bueno



Individuos	FACTORES ACTITUDINALES												FACTORES OPERATIVOS												puntaje	NIVEL	Fact. Actitudinales	Nivel	Fact. Operativos	Nivel	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24							
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	117	Bueno	64	Bueno	53	Bueno	
48	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	118	Bueno	64	Bueno	54	Bueno	
49	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	107	Regular	58	Regular	49	Regular	
50	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	110	Regular	60	Regular	50	Bueno	
51	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	105	Regular	61	Bueno	44	Malo	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	117	Bueno	64	Bueno	53	Bueno	
53	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	117	Bueno	63	Bueno	54	Bueno	
54	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	4	111	Bueno	63	Bueno	48	Regular
55	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	100	Malo	57	Regular	43	Malo	
56	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	109	Regular	61	Bueno	48	Regular	
57	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	101	Malo	54	Malo	47	Regular	
58	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	110	Regular	61	Bueno	49	Regular	
59	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	2	3	103	Malo	58	Regular	45	Malo	
60	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	101	Malo	56	Malo	45	Malo	
61	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	3	104	Regular	58	Regular	46	Regular	
62	4	4	5	3	4	5	4	3	5	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	2	85	Malo	49	Malo	36	Malo	
63	5	1	3	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	2	3	3	94	Malo	49	Malo	45	Malo	
64	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	92	Malo	53	Malo	39	Malo	
65	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	111	Bueno	61	Bueno	50	Bueno	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	5	5	4	3	4	3	3	105	Regular	60	Regular	45	Malo	
67	5	2	4	4	1	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	5	101	Malo	53	Malo	48	Regular	
68	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	3	104	Regular	58	Regular	46	Regular	
69	4	4	5	3	4	5	4	3	5	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	2	85	Malo	49	Malo	36	Malo	
70	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	106	Regular	57	Regular	49	Regular	
71	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	100	Malo	57	Regular	43	Malo	

Individuos	FACTORES ACTITUDINALES												FACTORES OPERATIVOS												puntaje	NIVEL	Fact. Actitudinales	Nivel	Fact. Operativos	Nivel
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24						
72	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	105	Regular	56	Malo	49	Regular
73	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	108	Regular	59	Regular	49	Regular
74	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	110	Regular	60	Regular	50	Bueno
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	117	Bueno	65	Bueno	52	Bueno
76	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	103	Malo	55	Malo	48	Regular
77	5	2	4	4	1	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	101	Malo	53	Malo	48	Regular
78	4	4	5	2	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	2	2	4	3	2	1	3	5	2	88	Malo	55	Malo	33	Malo
79	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	117	Bueno	63	Bueno	54	Bueno
80	5	5	5	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	5	5	5	108	Regular	59	Regular	49	Regular
81	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	116	Bueno	62	Bueno	54	Bueno
82	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2	106	Regular	61	Bueno	45	Malo
83	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	94	Malo	52	Malo	42	Malo
84	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	100	Malo	54	Malo	46	Regular
85	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	109	Regular	60	Regular	49	Regular
86	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	112	Bueno	62	Bueno	50	Bueno
87	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	110	Regular	62	Bueno	48	Regular
88	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	108	Regular	60	Regular	48	Regular
89	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	101	Malo	58	Regular	43	Malo
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	Bueno	65	Bueno	55	Bueno
91	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	117	Bueno	63	Bueno	54	Bueno
92	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	103	Malo	57	Regular	46	Regular
93	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	110	Regular	60	Regular	50	Bueno
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	Bueno	65	Bueno	55	Bueno
95	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	110	Regular	62	Bueno	48	Regular
96	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	108	Regular	59	Regular	49	Regular

Individuos	FACTORES ACTITUDINALES												FACTORES OPERATIVOS												puntaje	NIVEL	Fact. Actitudinales	Nivel	Fact. Operativos	Nivel
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24						
97	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	113	Bueno	62	Bueno	51	Bueno
98	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	2	3	5	4	4	3	3	4	100	Malo	57	Regular	43	Malo
99	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	114	Bueno	61	Bueno	53	Bueno
100	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	113	Bueno	62	Bueno	51	Bueno
101	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	2	3	5	4	4	3	3	4	100	Malo	57	Regular	43	Malo
102	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	114	Bueno	61	Bueno	53	Bueno
103	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	108	Regular	59	Regular	49	Regular
104	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	106	Regular	57	Regular	49	Regular
105	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	108	Regular	55	Malo	53	Bueno
106	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	115	Bueno	61	Bueno	54	Bueno
107	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	3	3	4	99	Malo	56	Malo	43	Malo
108	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	111	Bueno	61	Bueno	50	Bueno
109	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	4	4	3	101	Malo	56	Malo	45	Malo	
110	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	115	Bueno	62	Bueno	53	Bueno
111	5	5	3	3	4	4	4	2	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	94	Malo	53	Malo	41	Malo
112	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	Regular	58	Regular	46	Regular
113	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	106	Regular	58	Regular	48	Regular
114	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	108	Regular	60	Regular	48	Regular
115	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	109	Regular	61	Bueno	48	Regular
116	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	108	Regular	61	Bueno	47	Regular
117	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	112	Bueno	58	Regular	54	Bueno
118	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	113	Bueno	60	Regular	53	Bueno
119	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	114	Bueno	63	Bueno	51	Bueno
120	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2	5	5	5	5	109	Regular	61	Bueno	48	Regular
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	116	Bueno	65	Bueno	51	Bueno

Individuos	FACTORES ACTITUDINALES												FACTORES OPERATIVOS												puntaje	NIVEL	Fact. Actitudinales	Nivel	Fact. Operativos	Nivel
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24						
122	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	109	Regular	62	Bueno	47	Regular
123	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	116	Bueno	63	Bueno	53	Bueno
124	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	114	Bueno	63	Bueno	51	Bueno

## MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

### CUESTIONARIO DE SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL

Estimado servidor(a) con el debido respeto pido su colaboración en la participación voluntaria de dos encuestas que miden el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral como parte de un estudio de investigación. Ambas son anónimas y por mi parte le garantizo absoluta confidencialidad. Agradezco su participación.

#### Edad:

De 21 a 30:

De 31 a 40:

De 41 a 50:

De 51 a 60:

Más de 60:

#### Sexo:

Masculino:

Femenino:

#### Cargo ocupacional:

Médico:

Tecnólogo Médico:

Biólogo:

Técnico:

Secretario(a):

#### Área de servicio:

Emergencia

Bioquímica

Inmunología

Microbiología

Anatomía patológica

Hematología

Toma de muestra

Cenex

Banco de sangre y hemoterapia

Jefatura

## TEST DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

**Instrucciones:** Favor de marcar con una X el criterio que usted considere de acuerdo con la evaluación realizada, es importante mencionar que solo se debe de marcar un criterio.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Acato totalmente los lineamientos y normas establecidos para el cumplimiento de las funciones asignadas					
2	Me encuentro permanentemente en mi puesto de trabajo, es innecesario indagar por mi destino					
3	Ayudo a mis compañeros de trabajo cuando las circunstancias lo requieren					
4	En mi trabajo me anticipo a los sucesos y propongo acciones y procedimientos para atenderlos y resolverlos					
5	Realizo con responsabilidad las funciones y deberes propios de mi puesto laboral sin requerir supervisión permanente					
6	Asumo la responsabilidad por los resultados de mi trabajo					
7	Estoy absolutamente seguro(a) de todas mis acciones en el trabajo					
8	Soy prudente para emitir juicios u opiniones de temas delicados					
9	Considero que los chismes influyen negativamente en el trabajo					
10	Es mi deber usar el uniforme de trabajo completo durante mi jornada laboral					
11	Tengo gran capacidad para resolver problemas laborales					
12	Me siento feliz, satisfecho(a) y completo(a) con mi trabajo					
13	Disfruto el puesto laboral que tengo, el cual me llena de alegría, es una gran satisfacción el hecho de realizarlo					
14	Comprendo los fundamentos de los procedimientos y técnicas de trabajo					
15	Aplico los conocimientos adquiridos por experiencia laboral					
16	Aplico las normas de control de calidad cuando es necesario					
17	Si cometo errores los reporto en forma de informes para su posterior corrección					
18	Tengo la habilidad de trabajar rápido, incluso durante situaciones de presión					
19	Soy puntual para entregar los resultados y/o informes de mi trabajo					
20	La frecuencia de mis errores es muy poca o casi nula. Suelo tener exactitud en mi trabajo.					
21	Participo activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración no implique la satisfacción del interés propio					
22	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío					
23	Tengo la capacidad de organizar un grupo de personas para trabajar conjuntamente.					
24	Frente a un problema laboral realizo gestiones y consigo solucionarlo					

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

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

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

Validación de instrumentos

19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	X		2		4	
20	Me siento estimado después de haber trabajado intimamente con mis pacientes	X		2		2	
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		2		2	
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	2		2		2	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mts. Felco Alberto Caydas Valera    DNI: 5992567

Especialidad del validador: Especialista en Gestión de Recursos Humanos

20 de Setiembre del 2016

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**



19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	/		/		/	
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	/		/		/	
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	/		/		/	
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: CARLOS SANCHEZ RAMIREZ  
 DNI: 00908733

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de nov del 2016

CCRAM  
 Firma del Experto Informante.

19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	X		X		X	
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	X		0		0	
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X	
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si existe suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg): *Osvaldo Sergio Flores*  
 DNI: *09072410*

Especialidad del validador: *Psicología*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*16 de mayo* del 2016



Firma del Experto Informante.



16	Aplico las normas de control de calidad cuando es necesario	X		X		X	
17	Si cometo errores los reporto en forma de informes para su posterior corrección	α		X		α	
18	Tengo la habilidad de trabajar rápido, incluso durante situaciones de presión	α		α		X	
19	Soy puntual para entregar los resultados y/o informes de mi trabajo	α		α		α	
20	La frecuencia de mis errores es muy poca. Suelo tener exactitud en mi trabajo.	X		X		α	
21	Participo activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración no implique la satisfacción del interés propio	X		X		α	
22	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío	α		X		α	
23	Tengo la capacidad de organizar un grupo de personas para trabajar conjuntamente.	α		α		α	
24	Frente a un problema laboral realizo gestiones y consigo solucionarlo	α		α		α	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ X ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mats Felix Alberto Cayula Velasco    DNI: 5992567

Especialidad del validador: Especialista en Gestión de Recursos Humanos

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 2016

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

16	Aplico las normas de control de calidad cuando es necesario	/			/		
17	Si cometo errores los reporto en forma de informes para su posterior corrección	/		/		/	
18	Tengo la habilidad de trabajar rápido, incluso durante situaciones de presión	/		/		/	
19	Soy puntual para entregar los resultados y/o informes de mi trabajo	/		/		/	
20	La frecuencia de mis errores es muy poca suelo tener exactitud en mi trabajo	/		/		/	
21	Participo activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración no implique la satisfacción del interés propio	/		/		/	
22	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mio	/		/		/	
23	Tengo la capacidad de organizar un grupo de personas para trabajar conjuntamente	/		/		/	
24	Frente a un problema laboral realizo gestiones y consigo solucionarlo	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): MAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARLOS SANCHEZ RAMIREZ ..... DNI: 05.968.233 .....

Especialidad del validador: INVESTIGADOR .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de NOV del 2016



Firma del Experto Informante.

## OTRAS EVIDENCIAS

Tabla 21.

*Distribución según edad*

edad	Frecuencia	Porcentaje
21 A 30	21	16.9
31 A 40	38	30.6
41 A 50	33	26.6
51 A 60	26	21.0
60 MAS	6	4.8
Total	124	100.0



Figura 19. Distribución según edad

**Interpretación:**

De la tabla 21 y figura 19 se tiene con respecto a la edad que el 30.6% tiene de 31 a 40 años, el 26.6% de 41 a 50 años, el 21% de 51 a 60 años, el 16.9% de 21 a 30 años y el 4.8% de 60 años a más.

Tabla 22.

*Distribución según género*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	80	65.0	65.0	65,0
Masculino	44	35.0	35.0	100,0
Total	124	100.0	100.0	

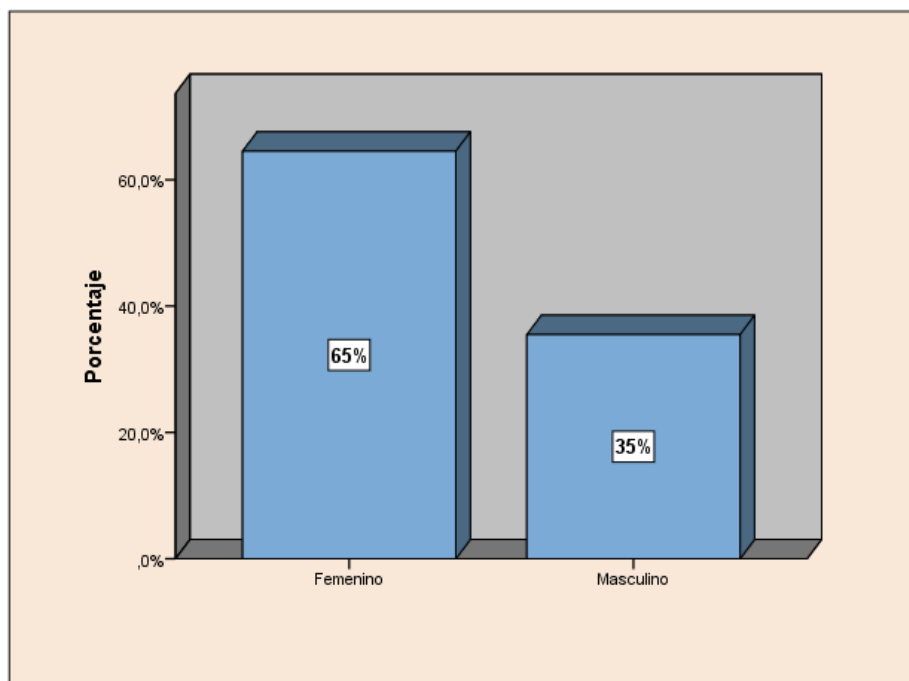


Figura 20. Distribución según género

**Interpretación:**

De la tabla 22 y figura 20 se tiene que el 65% son del sexo femenino, mientras que el 35% son del sexo masculino.

Tabla 23.

*Distribución según cargo laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TECNÓLOGO MÉDICO	36	29.0	29,0	29,0
SECRETARIO(A)	4	3.0	3,2	32,3
Técnico	67	54.0	54,0	86,3
Médico	14	11.0	11,3	97,6
Biólogo	3	2.0	2,4	100,0
Total	124	100,0	100,0	

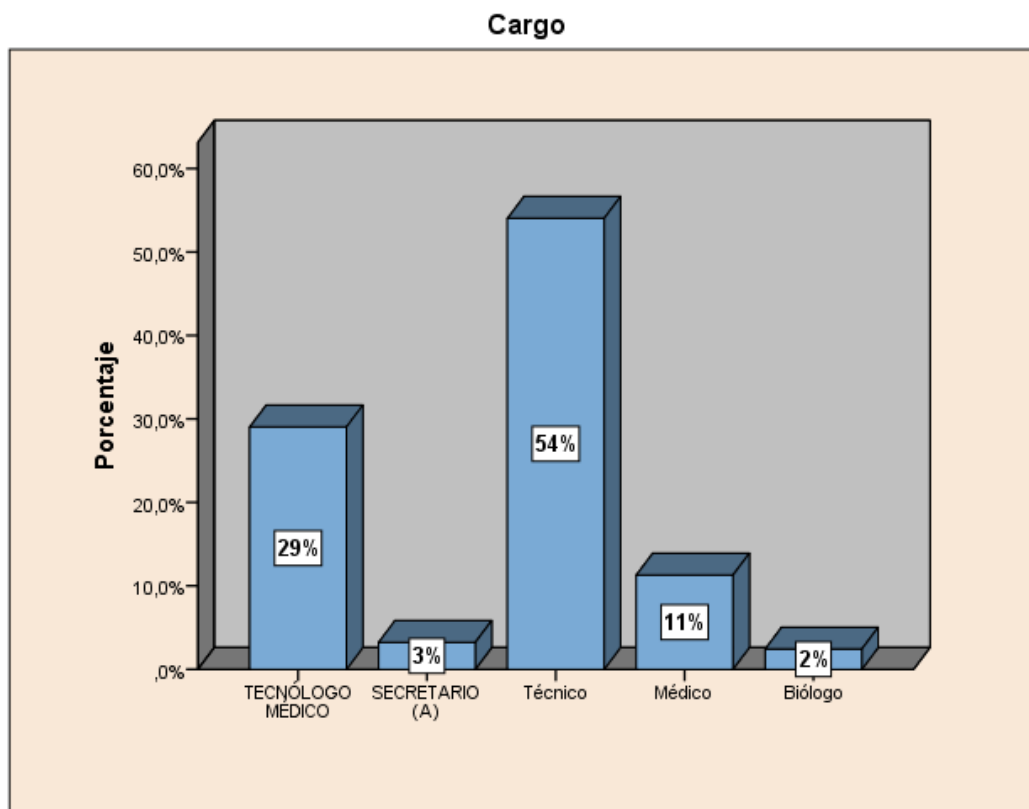


Figura 21. Distribución según cargo laboral



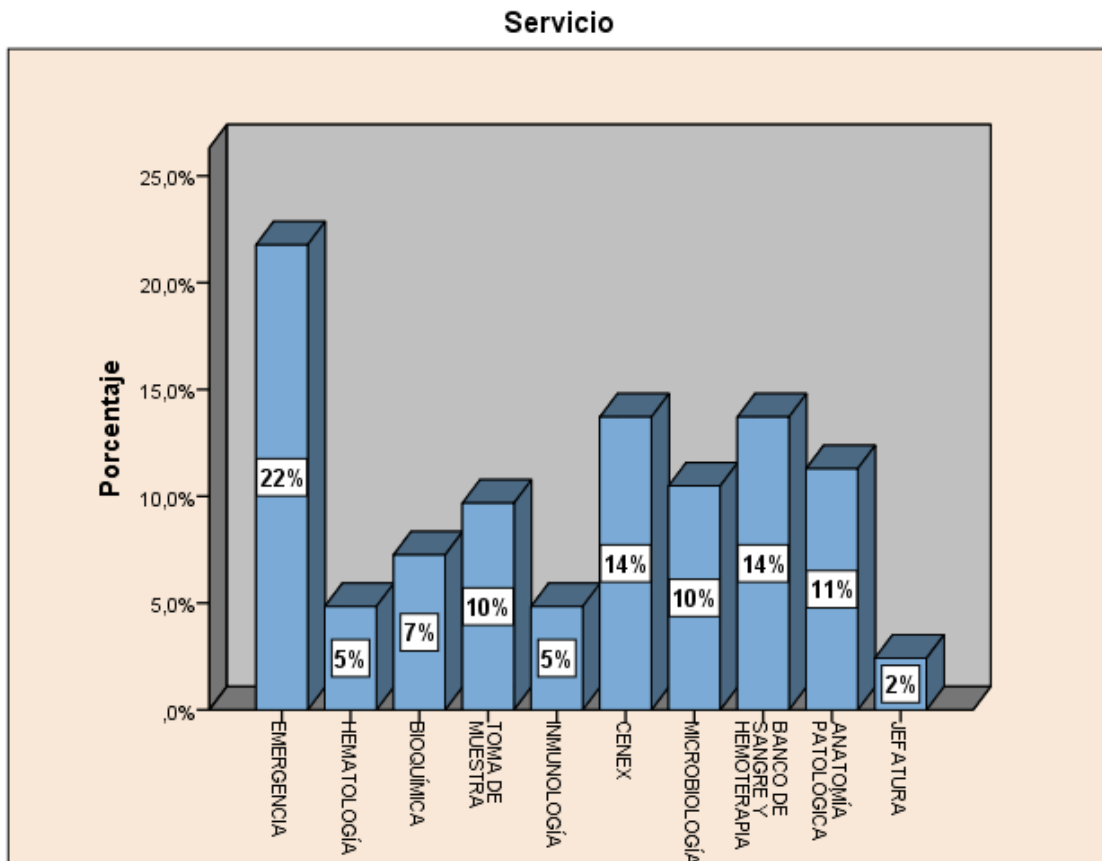
**Interpretación:**

De la tabla 23 y figura 21 se tiene que el 54% tiene el cargo de técnico, el 29% de tecnólogo médico, el 11% de médico, el 3% de secretaria, mientras que el 2% de biólogo.

Tabla 24.

*Distribución según área de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EMERGENCIA	27	22.0	22.0	22.0
HEMATOLOGÍA	6	5.0	5.0	27.0
BIOQUÍMICA	9	7.0	7.0	34.0
TOMA DE MUESTRA	12	10.0	10.0	44.0
INMUNOLOGÍA	6	5.0	5.0	49.0
CENEX	17	14.0	14.0	63.0
MICROBIOLOGÍA	13	10.0	10.0	73.0
BANCO DE SANGRE Y HEMOTERAPIA	17	14.0	14.0	87.0
ANATOMÍA PATOLÓGICA	14	11.0	11.0	98.0
JEFATURA	3	2.0	2.0	100,0
Total	124	100,0	100,0	



*Figura 22.* Distribución según área de servicio

**Interpretación:**

De la tabla 24 y figura 22 se tiene que el 22% están en el servicio de Emergencia, el 14% en CENEX, otro 14% en el Banco de Sangre y Hemoterapia, el 11% en Anatomía patológica, el 10% en toma de muestra, otro 10% en microbiología, el 7% en bioquímica, el 5% en Hematología, otro 5% en Inmunología y el 2% en jefatura.