



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores
administrativos de la oficina de gestión de servicios de salud Bajo

Mayo, Tarapoto, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Rojas chumbe, Elia (ORCID: 0000-0001-8981-1050)

ASESOR:

Dr. Candela Ayllón, Víctor Eduardo (ORCID: 0000-0003-0798-1115)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios quien inspiro mi espíritu para la realización de este estudio, por darme salud y bendición para alcanzar mis metas como persona y profesional, a mi familia, por su amor incondicional.

Elia

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, a mis docentes quienes a lo largo de estos años me inculcaron con sus sabios conocimientos y enriquecieron mi formación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de la investigación	18
3.2. Variables, operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Métodos de análisis de datos	26
3.6. Procedimientos	26
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad.....	28
Tabla 2 Correlación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral	28
Tabla 3 Nivel de síndrome de burnout en relación a sus dimensiones	29
Tabla 4 Nivel desempeño laboral y sus dimensiones.....	31

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de síndrome de burnout en relación a sus dimensiones	29
Figura 2. Nivel desempeño laboral y sus dimensiones	31

Resumen

El estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en colaboradores administrativos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021, la investigación fue tipo aplicada, diseño no experimental, correlacional cuya población fue 150 colaboradores y la muestra fue 110. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de síndrome de burnout en los colaboradores es medio y también el nivel de desempeño laboral es medio. Asimismo, se comprobó que existe relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, visto que el nivel de significancia fue ($p < 0,05$) y el valor de la correlación de Pearson (r) determino una escala negativa alta en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización (-.793, -.772). Como también el tamaño de efecto (r^2) es grande, puesto que el tamaño se encuentra entre rangos de .60 a .63. Conclusión: Al evidenciar una relación inversa entre las variables, demuestra que la presencia de síndrome de burnout, está afectando considerablemente el desempeño laboral de los colaboradores, ya que se evidencia cansancio, agotamiento y despersonalización en los mismos.

Palabras clave: Síndrome de burnout, desempeño laboral, colaboradores.

Abstract

The general objective of the research study was to determine the relationship between burnout syndrome and work performance in administrative collaborators of the Bajo Mayo Health Services Management Office, Tarapoto 2021, the research was applied type, non-experimental design, correlational whose population was 150 employees and the sample was 110. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results determined that the level of burnout syndrome in employees is medium and also the level of job performance is medium. Likewise, it was found that there is an inverse and significant relationship between burnout syndrome and job performance, since the level of significance was ($p < 0.05$) and the value of the Pearson correlation (r) determined a high negative scale in the dimension's emotional exhaustion and depersonalization (-0.793 , -0.772). Likewise, the effect size (r^2) is large, since the size is between ranges from $.60$ to $.63$. Conclusion: By showing an inverse relationship between the variables, it shows that the presence of burnout syndrome is considerably affecting the work performance of employees, since fatigue, exhaustion and depersonalization are evident in them.

Keywords: Burnout syndrome, job performance, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) refiere, el 60% de días perdidos en el trabajo son debidos al agotamiento, como respuesta prolongada a problemas emocionales e interpersonales crónicos factores estresantes en el trabajo (OIT, 2012). Los cambios en las condiciones de trabajo están asociados con una creciente prevalencia de riesgos psicosociales como el estrés, malestares físicos que afecta la salud física y mental (Khireddine et al., 2016). Después de los trastornos musculoesqueléticos como las dolencias de origen laboral, el sufrimiento mental relacionado con el trabajo es la segunda condición más común descrita en la población de empleados activos. El síndrome de burnout representa el 7% de los trastornos psicológicos notificados por los médicos del trabajo en Francia (Moukarzel et al., 2019).

A nivel de Latinoamérica, los ciudadanos mexicanos son las personas más afectadas por el síndrome de burnout, el 75% en su población sufren de cansancio por estrés en sus trabajos, incluso por encima de China (73%) y Estados Unidos (59%), producto de la mala organización, la exigencia y presión que enfrentan los colaboradores diariamente (Gómez, 2018). Las consecuencias se refleja en los accidentes laborales que el colaborador pueda sufrir como lesiones físicas y psíquicas , que genera la pérdida anual de 4% del producto bruto interno (Forbes, 2017). Las distintas enfermedades, lesiones y muertes ocasionadas por el desempeño de las labores en el centro de trabajo, por lo general son consideradas como el resultado no intencionado, un factor externo contrario del proceso de producción. (Gómez, 2018).

En el Perú el 58% de trabajadores padecen de estrés y son vulnerables a generar síndrome de burnout o desgaste por el incremento del agotamiento tanto de naturaleza física, mental y psíquica. En el año 2015, el Instituto Integración hizo una encuesta en 19 departamentos del territorio peruano, donde 6 de cada 10 peruanos, sienten que su trabajo es estresante, las

mujeres reportan un elevado nivel de estrés (63%) mayor que los hombres (52%) (RPP, 2015). Los problemas psicológicos continúan en la actualidad multiplicándose y profundizando con mayor fuerza e intensidad, conforme avanzan los cambios en el entorno científico y tecnológico. En tal sentido, es importante que las instituciones desarrollen el sentido de humanidad aún más, tomando en consideración que las personas son seres únicos e irrepetibles, donde se valora el aporte, el hecho de trabajar en equipo y facilitándoles las herramientas de desarrollo que contribuya a incrementar su potencial (Bustíos, 2018).

A nivel Regional sucede lo mismo, los colaboradores de la salud pueden padecer el síndrome de burnout, debido a la naturaleza intensa y continua del contacto con las personas que reciben atención. Además, aspectos como la edad, los años de práctica, los conflictos interpersonales y la baja colaboración en el trabajo, han asociado fuertemente al síndrome. Esto es frecuentemente en los profesionales de la salud, ya que su exposición a estos factores de estrés ocupacional se ve agravada por la naturaleza de estas instituciones. El resultado es un impacto negativo en el bienestar en términos de salud física y mental, Las consecuencias se reflejan por los cambios psicológicos como dificultad en las relaciones sociales, mal humor, ansiedad e irritabilidad. Juntos, estos factores causan el inadecuado desempeño de los trabajadores, la baja productividad, conflictos en el lugar de trabajo y el ausentismo.

En la realidad local en la oficina de gestión de servicios de salud Bajo Mayo, se puede percibir que los colaboradores padecen del síndrome de burnout ya que se encuentran demostrando poco interés en desarrollar sus actividades dentro del trabajo, además de ello, suelen llegar tarde o bien no asisten a laborar, incumpliendo las funciones que se les fueron asignadas. (OGESS-BM RH, 2020); siendo esto un padeciendo con frecuencia por los colaboradores por factores estresantes del trabajo en la institución; además de ello se puede evidenciar la poca importancia por los directivos en el reconocimiento y/o motivación al trabajador por las actividades realizadas.

Por otro lado, se ha observado que muchos colaboradores muestran una pérdida constante de energía entre el trabajo realizado y el cansancio que enfrenta cada uno de ellos, lo que se comprueba en las cargas de trabajo existentes, ya que en ocasiones muchos de ellos realizan labores fuera de las ocho horas establecidas por lo que las personas se vuelven más receptivas ante diferentes situaciones. A pesar de la situación, la gerencia general no ha tomado importancia para mejorar la problemática evidenciada, es por ello que el presente estudio será de mucha importancia, a fin de tomar decisiones asertivas ante la situación.

Por lo mencionado anteriormente, se planteó la pregunta de investigación

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de gestión de servicios de salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021?

Esta investigación se justificó por conveniencia, por cuanto fue importante profundizar los factores que están afectando el desempeño de los colaboradores, a fin de brindar posibles soluciones que pueden ser de utilidad para la entidad, asimismo se justificó en el aspecto social, por cuanto permitió que la entidad tome decisiones asertivas para mejorar la problemática, así como también fue beneficioso para la población, ya que la información impartida en la investigación, permitieron tomar medidas para evitar el síndrome de burnout. Teóricamente, debido a que se emplearon teorías que fueron sustentados por autores reconocidos que refieren acerca de las variables, y esto a su vez permitió dar solución al problema encontrado.

Además, la variable síndrome de burnout fue evaluada mediante la teoría de Maslach et al., (2001) y el desempeño laboral en la teoría de Campbell, (1990). La justificación metodológica, contribuyo con sus aportes para la comunidad científica, de modo está investigación sirvió como apoyo para posteriores estudios y los instrumentos empleados pueden ser utilizados por otros investigadores que presentan similar problemática. La justificación

práctica, sirvió para identificar el análisis del diagnóstico de la investigación, de esta manera la institución pueda contar con un instrumento para mejorar el desempeño laboral, toma de decisiones entre otros, brindando ante ello alternativas de solución ante la problemática encontrada.

Por ese motivo, el objetivo general fue: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de gestión de servicios de salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021. Donde los objetivos específicos son: Describir el nivel síndrome de burnout de manera general y por dimensiones expresados en a) agotamiento emocional b) despersonalización c) realización personal y describir el nivel desempeño laboral de manera general y por dimensiones expresados en a) eficiencia en la tareas b) comunicación oral y escrita c) esfuerzo demostrado d) mantenimiento de la disciplina personal e) ejecución en la tarea f) gestión y administración.

Por esa razón, se planteó como hipótesis general lo siguiente: La relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral es inversa y significativa en los colaboradores administrativos de la oficina de gestión de servicios de salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan estudios previos a la investigación, a nivel internacional, Bezliudnyi et al., (2019) en su investigación *Psycho-correction of burnout syndrome in sports educators. Universidad Estatal de Humanidades de Zmail, Ucrania.* (Artículo Científico) El objetivo de la investigación fue conocer la psicocorrección del síndrome de burnout en educadores deportivos. El tipo básica, diseño no experimental, muestra de la investigación fue compuesta por 60 profesionales educativos especialistas. El método fue psicodiagnósticos relevantes para estudiar sistemáticamente el síndrome de burnout. Concluyendo que, la baja de todos los indicadores de síntomas del síndrome de burnout de los profesionales educativos especialistas se relaciona principalmente con síntomas como desorientación emocional y moral (de -0,75, bajo a -0,3), sentirse "arrinconado" (de -0,75, bajo a -0,3), expandiendo el campo de la economía emocional (de -1,02, bajo a -0,53), disminuyendo deberes profesionales (de -1.00, bajo a -0.58).

Cañadas et al., (2018) en su investigación *Prevalence of burnout syndrome in oncology nursing: A meta-analytic study. Spain* (Artículo Científico) University of Granada, Granada, Spain. El objetivo fue analizar la prevalencia del síndrome de burnout en enfermería oncológica, se empleó una investigación aplicada, de diseño no experimental, método de estudio analítico. La población y muestra total de enfermeras de oncología fue 9959, como instrumento se utilizó el inventario de Maslach Burnout. Resultados, en un 30% fue la prevalencia de agotamiento emocional y de despersonalización y la de bajo rendimiento personal fue del 35%. Concluye que, hay muchas enfermeras con agotamiento emocional los cuales afectan los niveles de realización personal, ya que estos tienen tendencia baja. Además, el riesgo de agotamiento en los colaboradores es considerable. De acuerdo con los datos manifestados el SB representa una problemática de gran magnitud en todos los sectores, más aún en el personal médico, que muy frecuentemente es afectado.

Monsalve et al., (2018) en su Investigación *Burnout syndrome and its prevalence in primary care nursing: a systematic review and meta-analysis*. Universidad de Granada. España. (Artículo Científico). El objetivo fue analizar la prevalencia del síndrome de burnout en enfermeras de nivel primario, el tipo de estudio analítico, no experimental, como instrumento se utilizó el método de Maslach Burnout Inventory. La muestra y población fue de estudios sobre metaanálisis correspondiente a 111 enfermeros que brindan atención primaria. Resultados, la prevalencia del agotamiento de naturaleza emocional muestra índices altos de 28%, la despersonalización es alta de acuerdo al 15% y el 31% manifiestan que la realización personal es baja. Por tanto, es preciso concluir, que el agotamiento emocional y las débiles realizaciones de los profesionales son latentes entre estos, por otro lado, la despersonalización se muestra con menos prevalencia.

Lastovkova et al., (2018) en su Investigación *Burnout syndrome as an occupational disease in the European Union: an exploratory study*. Universidad Charles de Praga y Hospital General Universitario de Praga, República Checa. (Artículo Científico). El objetivo fue determinar el caso de síndrome de burnout como enfermedad profesional en la Unión Europea. La Investigación aplicada, diseño no experimental. La población y muestra fueron un total de 5287 profesionales de 28 países de la Unión Europea. Se utilizó la técnica de la encuesta y cuestionario como instrumento. Concluye que, en 9 países (Dinamarca, Estonia, Francia, Hungría, Letonia, Países Bajos, Portugal, Eslovaquia y Suecia), el síndrome de agotamiento puede reconocerse como una enfermedad profesional. Dinamarca, Francia, Letonia, Portugal y Suecia ya han compensado el síndrome de burnout. Es probable que solo el 39% de los países trate el síndrome de burnout como una enfermedad profesional.

Gómez et al., (2017) en su investigación *Prevalence of Burnout Syndrome in Emergency Nurses: A Meta-Analysis*. Universidad de Granada, Ceuta, España. (Artículo Científico). El objetivo fue analizar la prevalencia del síndrome de burnout en las enfermeras. El estudio fue de tipo aplicada,

diseño no experimental, la población y muestra fueron las 10 revistas tales como bases de datos. Mediante la observación como técnica y su instrumento la lista de cotejo. Concluyendo que, es alta el predominio del síndrome de burnout en enfermeras de urgencias, alrededor del 30% de las enfermeras se ven influenciadas por al menos una de las tres subescalas del inventario de Burnout de Maslach. Al evaluar el estado de riesgo de agotamiento laboral de las enfermeras de emergencia, se deben considerar las condiciones de trabajo y los factores personales.

A nivel nacional: Centurión y Palacios (2018) que plantearon un estudio del *Síndrome de burnout y la influencia en el desempeño laboral del Banco del Crédito agencia España-Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. El objetivo fue conocer la relación entre ambas variables, se planteó una investigación básica de diseño no experimental, correlacional causal de nivel explicativo participó 13 colaboradores como muestra, aplicando un cuestionario como instrumento se llegó a concluir que el SB alcanzó un nivel alto, el mismo que afectó el desempeño de los trabajadores durante las jornadas laborales, quienes pueden presentar diversas sintomatologías que afecten en los resultados que se plantean como unidad. La realidad de análisis inferencial está asociada a diversos escenarios o componentes que conforman una determinada realidad a ser analizada.

Por su parte Consuelo (2018) en su estudio del *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima 2017*, de la universidad César Vallejo. Lima. El objetivo fue determinar la relación entre ambas variables, se consideró una investigación básica de diseño correlacional, transversal, la muestra fue 180 colaboradores, mediante la aplicación del cuestionario evidenció que el SB es prevalentemente medio, no obstante, existe relación entre estas, mediante la prueba de Pearson se logró identificar un nivel $p < .050$; $r = .435$ siendo esto medio, así pues, el índice ha indicado que se cuenta con una débil dependencia de la variable desempeño en relación al SB.

Por su parte Lulo (2017) en su estudio evalúa el *Síndrome de burnout y desempeño laboral de un Call Center en Lima*. Universidad César Vallejo. Lima. el Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima 2017, de la universidad César Vallejo. Lima. El objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. Se planteó una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal, presentó una muestra de 148 sujetos y a través de modelo de burnout de Maslach llegó a concluir que aquellos colaboradores que presentan sintomatología de burnout tienden a alcanzar un desempeño inferior a lo planteado o esperado, mientras aquellos que a nivel de dimensión cuentan con un alto índice de autoestima se suele percibir un mejor desempeño, finalmente de un análisis inferencial queda demostrado estadísticamente la asociación entre estos elementos, por su parte cuando se presente la fatiga tanto mental como física la tendencia a la baja de cada indicador es altamente significativo o su prevalencia es relevante para la interpretación.

Avendaño (2017) plantea en su *estudio de Síndrome de burnout y desempeño laboral de los docentes en la universidad nacional Amazónica de Madre de Dios*. Universidad Nacional de Educación. Madre de Dios. El objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. Se contó con un diseño correlacional, descriptivo y transversal, aplicó el instrumento a 120 docentes, donde se concluyó que existe un alto nivel de un (93.90%), por su parte a nivel de dimensión se evidenció que existe un 83.90% de fatiga emocional alto, mientras que la despersonalización fue alto el 94.10%, en tanto existen una ausencia marcada del seguimiento al personal en un nivel alto nuevamente del 77.10%, así pues se llega a demostrar la relación a nivel de dimensiones y de variable general, aceptando la hipótesis de investigación, que se demuestran mediante los estadísticos de prueba como la correlación de Pearson.

Finalmente, dentro del contexto local y/o regional el estudio consideró lo presentado por Paz (2019) quien hace un análisis del *Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño de los colaboradores en la Caja Piura-*

Tarapoto, Universidad Peruana Unión. Tarapoto. El objetivo fue determinar la influencia de la primera variable en la segunda. La investigación fue básica de diseño correlacional, de corte transversal, que tomaron como muestra 50 colaboradores, se aplicó así un cuestionario en la que llegaron a concluir que mediante el contraste de la hipótesis mediante el coeficiente rho de Spearman por cuanto no fue una población normalmente distribuida se ha identificado que existe relación obteniéndose índices de valores $p < .050$ y r de 542, el mismo que presentó un nivel medio.

En cuanto a las teorías, *síndrome de burnout*, ha sido descrito por Maslach y sus colaboradores como síndrome psicológico que se dirige a los factores estresantes interpersonales cotidianos en el trabajo, una condición en la que los profesionales pierden toda preocupación, todo sentimiento emocional por las personas con las que trabajan y vienen a tratarlas de manera independiente o incluso deshumanizada (Maslach et al., 2001).

Según los autores Rodríguez, Guevara y Viramontes (2017) el síndrome de burnout está relacionado con el agotamiento y desgaste originado por la excesiva demanda y fuerza de energía, esta realidad se presenta con los profesionales, quienes se queman y fracasan en sus intentos por conseguir sus metas en el trabajo, es producido por el agotamiento tanto físico como emocional que trae como consecuencia la pérdida de interés en las labores del trabajo, en la presencia de negativismo hacia los demás y la baja autoestima. La actualidad en la que se vive ha hecho que se aborde de manera congruente el síndrome de burnout el mismo que resulta de un análisis en la que se ha visto afectado todos aquellos individuos en las que brindan atención comúnmente, estos pueden ser profesionales de salud, política, recursos humanos el orden público juntamente con los docentes, entre otros. De esta manera el nivel de vulnerabilidad a consecuencia de la entrega en el trabajo puede generar mayor afectividad sobrecargando las exigencias en cada una de sus labores, así también en medida que un proceso va ampliando sus necesidades o características a tomar en cuenta una mala gestión del tiempo puede ser un cultivo perfecto para su aparición.

Si bien, el SB cada día resulta un problema muy significativo, es necesario que se establezcan medidas para su mitigación bajo aspectos orientados al bienestar psicosocial de los individuos (Romero, Pimienta, Ramos, Sánchez y González, 2019).

Bezliudnyi et al., (2019) indica que el síndrome de burnout es la presencia del estado de agotamiento de naturaleza emocional, mental y física a causa del estrés crónico en el trabajo. Este síndrome padece más las profesiones que implican ayudar a las personas. El síndrome de burnout se considera como resultado de un estrés dañino en el lugar de trabajo, se caracteriza por una alta intensidad emocional debido a muchos factores de estrés.

Según la opinión de Bedoya (2017) es caracterizado por el agotamiento de naturaleza emocional, la despersonalización y el débil desarrollo de la persona donde sus funciones demandan la atención de personas. Lo mencionado previamente, está orientado al conjunto de situaciones de estrés unidos con el desempeño, donde predomina las sobrecargas en el trabajo, los colegas con temperamento difícil, el limitado tiempo para atender, el déficit en los salarios, entre otro.

Para Grados (2018) el síndrome de burnout está caracterizado por la manifestación en la persona en el desgano y alto nivel de estrés, ligada a la marcha débil del clima en la institución, se presenta a través de la disminución en la satisfacción de las personas con el ambiente de trabajo. Genera consecuencias de naturaleza emocional, conductual, cognitivo y social, que origina la disminución de la capacidad de un trabajador. En cuanto al síntoma emocional, esto surge de estresor presente en la relación con el cliente, colegas o supervisores, en donde es percibida la ausencia de apoyo o de maltrato.

Cuando se hace un análisis desde la perspectiva psicosocial se encuentra con grandes representantes como lo son Ramos et al. (2020) en la que consideran al síndrome de burnout como característica resultante del bajo nivel de realización personal que ha alcanzado a lo largo del tiempo, además

de que estos están en riesgo de padecimiento de agotamiento y emocionales negativas en el desarrollo de sus actividades de manera diaria, es así que cuando la sintomatología tiende a estar más presente en la que se evidencia que los principales afectados resultan los usuarios por cuanto los colaboradores suelen reflejar su estado emocional en estos.

Los síntomas más frecuentes y que guardan relación el síndrome de burnout según Jácome & Villaquiran (2019) son la fatiga, el agotamiento de naturaleza emocional, el cansancio mental, la alteración de los sueños, la depresión y la ansiedad, considerando como problemas tridimensionales que involucra: perder tanto la energía y agotamiento, la despersonalización que se refleja en la actitud negativa frente a otros y al problema. La baja realización de las personas en cuanto a la evaluación negativa de su habilidad y productividad, afectando esto tanto el entorno, la organización, la satisfacción, reflejado en el ausentismo.

Quintero (2020) señala que la depresión, juntamente con la depresión y el desinterés de tareas programadas dentro de la institución han conllevado a un constante estudio, para su definición, tratamiento y evaluación. Por otro lado, queda demostrado además que el estrés está íntegramente vinculado a la característica organizacional, por su parte aquellos que trabajan en atención constante a otros individuos son los que más riesgo de padecimiento presentan. Hoy en día se conocen cuáles son las consecuencias que el padecimiento de burnout ocasiona, en las que describen los gastrointestinales, dolores musculares, lumbares, hasta llegar a episodios que ponen en riesgo la integridad de estos; no obstante, es importante considerar cual es la diferencia con el estrés crónico, siendo así pues el criterio para su consideración a parte de la sintomatología el tiempo y la regularidad a la exposición de eventos de atención y cuidado.

Existe muchas formas de conocer las señales o en situaciones como parte ya del cuadro clínico o como: la negación, el hecho de estar solos, la presencia de ansiedad, miedo o terror, la depresión que es una de las consecuencias

más graves, que podría llevar a cometer el suicidio (Arias, Cahuana y Ceballos, 2016).

En lo que refiere a los componentes en que se enfoca la variable, Albanesi (2013) señala lo siguiente: *Agotamiento emocional*, es la impresión de que la fuerza o el talento humano se consume, los profesionales ven como disminuye la capacidad de entrega hacia otros, de forma personal como psicológica. *La despersonalización*, es la presencia de sentimiento o actitud negativa y cínica relacionada al sujeto con el que se relaciona, tal proceso de reciedumbre o incluso la ausencia de humanización se lleva a cabo con la experiencia de agotamiento de naturaleza emocional mencionada con anterioridad. *Realización personal*, es la reducción de esta que involucra la propensión de autoevaluarse de forma negativa y surge de manera especial cuando el profesional desempeña sus labores en orientación a las personas, por tanto, el profesional tiende a sentirse poco feliz y manifestar el descontento con el mismo y con la labor que desempeña.

Los estudiosos en el tema, Maslach et al., (2001) detallan las siguientes dimensiones continuación:

Dimensión 1: El agotamiento emocional, es el más reportado y el analizado más a fondo. Aunque, el agotamiento este clasificado como un criterio de burnout, no representa que este sea suficiente. Al mirar, el agotamiento fuera del entorno, y solo estar centrado en el componente del agotamiento de la persona, se pierde de vista el panorama completo. El agotamiento no es una experiencia simple, pero impulsa a las personas a tomar medidas y a distanciarse del trabajo emocional y cognitivamente, previsiblemente con la manera de enfrentar la sobrecarga laboral. (Maslach et al., 2001). Dimensión 2: La despersonalización es el hecho de tratar de ponerse a distancia de las personas, dejando de lado la cualidad que hacen a los individuos únicos y atractivos. Su demanda es mucho más manejable al considerar el objeto interpersonal del centro de labores de uno.

Los individuos emplean el distanciamiento cognitivo acrecentando la falta de actitud al momento de estar agotadas o desanimadas. El distanciamiento es una respuesta directa al agotamiento, por lo que los estudios sobre el agotamiento en una amplia gama de organizaciones y entornos profesionales, ya que siempre han encontrado una asociación entre el agotamiento y el cinismo (despersonalización). (Maslach et al. 2001). Dimensión 3: Realización personal, la relación de ineficacia (realización personal reducida) con los demás aspectos del agotamiento son más complicados. En ciertos casos se parece a la función, hasta tal situación, de agotamiento, cinismos o la unión de ambos. La condición laboral con crónica, es posible que la demanda abrumadora que contribuya a la consunción o al cinismo erosiona el sentido de eficacia de uno (Maslach et al., 2001).

Resulta importante considerar que en muchas oportunidades el síndrome de burnout es confundido con el estrés severo, sin embargo, existe una diferencia establecida, siendo la temporalidad en la que marcara una diferencia para su identificación o tipificación.

En cuanto a la variable de *desempeño laboral* es definida por Campbell, (1990) donde menciona que es la apreciación de los directivos de una organización de la manera como un colaborador cumple con las metas y objetivos; qué incluye además de la producción de unidades tangibles, también lo intangible, como la forma de pensar de manera creativa, innovación, resolución de conflictos, entre otros.

Para Díaz, Gutiérrez y Amancio (2018) un buen rendimiento o desempeño de los trabajadores es la pieza clave para la mejora de la productividad de las instituciones sobre todo del sector salud. Por otro lado, los factores como la ausencia de la solicitud de pacientes, la condición inadecuada de ambiente, la deficiencia de instrumento para realización de los procedimientos, etc. Incide de forma negativa en el desempeño, lo que como resultado es traducido en profesionales no tan eficientes que disminuye la productividad del hospital y en efecto en cada uno de los indicadores. Además, el

desempeño es la acción que afecta a ciertos factores como, personal, administrativo, económico y social.

Peña y Durán (2016) menciona que el desempeño no resulta hacia donde se direcciona una acción. Por tanto, uno es la acción y muy distinto a esto son los resultados. En tanto, la denominación desempeño no es cualquier tipo de acción de la persona, sino aquello que se dirige de forma intencional a conseguir el resultado. El desempeño en su totalidad está definido como la acción o el conjunto de logros que se originan en un tiempo en particular y están condicionadas por una serie de elementos que determinan el espacio en las instituciones (Rodríguez y Lechuga, 2019).

En un análisis de los factores que presentan una afección directa en el desempeño se considera lo manifestado por Chiavenato (2007) en la que considera en primer lugar la motivación, siendo este un factor clave para el correcto desempeño en cualquiera de los puestos, al igual que el tipo de entidad, es así que en este elemento se han evidenciado a lo largo del tiempo los denominados motivacionales intrínsecos y extrínsecos, que se bien están directamente vinculados a su puesto ayudan en la fortalecimiento de los objetivos para su cumplimiento, garantizando que cada uno de los integrantes puedan estar cómodos; potenciando así sus habilidades, capacidades y conocimientos para su correcta función dentro de su puesto. Es muy frecuente observar que el personal ni se siente a gusto con su trabajo, sin embargo, estos normalmente no están siendo o consideran que no obtienen un bienestar respecto al pago económico y el apartado de bienestar emocional; estos, tienen que estar de la mano para que la confianza y compromiso con la organización se vayan sumando a la cultura organizacional.

Vera y Suárez (2018) añade que el trabajo en un espacio cómodo y agradable es hoy en día uno de los factores preponderantes y fundamentales para las empresas e instituciones, cuando estos estas fallando es difícil recuperar la confianza de los trabajadores, así se incrementa los beneficios

laborales, se mejore los sueldos y salarios, ninguno de estos hará que se pongan la camiseta y trae consigo la rotación del personal capacitado, dando pase a los nuevos trabajadores que se motivan por situaciones económicas.

De acuerdo con Nazar y Figueroa (2015) los colaboradores que tienen más edad se consideran que son difíciles de adaptarse a las nuevas demandas, tienen menos potencial de desarrollo, además son menos innovadores y entrega para cambiar las situaciones. Aunado a ello son considerados como personas que no son capaces de crear en su totalidad, son menos ágiles para la toma de decisiones, tienen menos energía, menor ambición, además no les interesa el desarrollo tecnológico, por ende, son menos recomendados para trabajos con alta demanda de innovación y mejora continua.

Para los autores Matabanchoy, Álvarez y Riobamba (2019) la evaluación de desempeño está relacionado a los procesos que incluye la recopilación de los sucesos, que permite la medición y evaluación de los colaboradores, desde cierto punto, es el grado de logro de cada función y responsabilidad establecida por la organización, por otro lado, la calidad con las que son llevadas a cabo las funciones, evaluadas acorde al rendimiento y el logro obtenido en un cierto tiempo determinado, llevando a cabo la evaluación que muestre cada uno de las fortalezas y oportunidades para mejorar.

Las dimensiones han sido planteadas por el autor Campbell, (1990) en su libro "Modelando el problema de predicción de rendimiento en aplicaciones industriales y psicología organizacional citado por (Pumachahua, 2019). Dimensión 1: Eficiencia en las Tareas, es la capacidad que tienen los individuos para la ejecución las tareas particulares o técnicas del trabajo, son las labores que son considerados como la más importante de una institución, pues sustenta el giro de la misma y constituye el sostén de las demás funciones de la estructura de la organización (Pumachahua, 2019). Dimensión 2: Comunicación oral y escrita, es el rendimiento de las personas para expresarse y escribir de forma independiente de forma precisa su trabajo. Es la forma de representación a la organización eficazmente

defendiéndola y expresando satisfacción y lealtad más allá de los problemas que puedan surgir. Comprometerse con la misión, visión, valores de la misma (Pumachahua, 2019).

Dimensión 3: Esfuerzo demostrado, es la consistencia de la entrega que hace un trabajador, la cantidad de veces y constancia de los esfuerzos extras cuando esta es requerida, la fuerza de la voluntad para realizar las actividades en situaciones desconcertantes. Cortés (2017) menciona que las destrezas adquirida por los colaboradores, para el desempeño de las funciones principales, lo cual incide en cada habilidad aprendida, como las que ayudan a mejorar las relaciones con los demás, el conocimiento técnico y la presentación (Pumachahua, 2019). Dimensión 4: Mantenimiento de la disciplina personal, es el nivel como los individuos evitan las conductas negativas, tal es el caso del ausentismo excesivo, el consumo de alcohol, por ende, la infracción de las normativas. Por otro lado, los indicadores que se implementan, se realizan con la finalidad de medir el comportamiento de los sistemas productivos, los cuales son empleadas con el objetivo de dar cumplimiento a las diferentes actividades de trabajo generalmente realizado anualmente (Pumachahua, 2019).

Dimensión 5: Ejecución de Tareas, es el nivel de cooperación que muestran los individuos con sus pares, colaborando así en la solución de conflictos que puedan aparecer. Es importante establecer el objetivo, es esto una de las estrategias principales para el impuso a los trabajadores para desempeñar sus funciones de forma más entregado, tales propósitos deben medirse, ser viables y representen un reto para los colaboradores. Estos objetivos tienen que estar propuestas cumpliendo el tiempo, para el logro de la satisfacción de los mismos colaboradores, mantener la motivación de los trabajadores es necesario lograr el compromiso con el trabajo en sí mismo del trabajo que realiza (Pumachahua, 2019).

Dimensión 6: Gestión y administración, es referida a las conductas que articula la unidad, además de la organización de los trabajadores y cada uno

de los recursos, que además permite el monitoreo y avance, colaboran además con las alternativas de solución que entorpecen el cumplimiento de las meyas, además del control de los ingresos y gastos, maximizando y rentabilizando cada uno de ellos, además del proceso de recaudación de recursos extras y negociando con otras unidades (Pumachahua, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

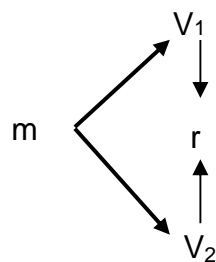
Tipo de investigación

Aplicada por cuanto hace uso de componentes teóricos que tienen por finalidad el análisis de control de los diversos procesos en las que están presentados las variables, por otro lado, se analizan tal y como se presentan en el entorno social (Valderrama, 2015).

De acuerdo con la realidad evidenciado, representa un estudio de alcance correlacional, donde se buscan la asociación o relación mediante un análisis estadístico bajo una población debidamente caracterizada (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de la investigación

Se ha considerado un estudio no experimental de corte transversal, están referidas a las investigaciones que son realizados sin manipular de forma intencional la variable, sino que se orienta a la observación de cada fenómeno en su espacio natural para el análisis (Hernández y Mendoza, 2018). Se ha esquematizado el estudio bajo el esquema que a continuación se describe:



Dónde:

M = Muestra

V₁ = Síndrome de burnout

V₂ = Desempeño laboral

r = Relación

3.2. Variables, operacionalización

Variable I: Síndrome de burnout

Definición conceptual: Es un síndrome psicológico que nace a raíz de factores estresantes interpersonales crónicos en el trabajo, una condición en la que los profesionales pierden toda preocupación, todo sentimiento emocional por las personas con las que trabajan y vienen a tratarlas de manera independiente o incluso deshumanizada (Maslach et al., 2001)

Definición operacional: Para la evaluación del síndrome de burnout (Maslach et al., 2001) se consideró el Inventario de Burnout de Maslach, en una adaptación de Olivares Faúndez, Víctor, E. Para el instrumento de recolección de datos se formuló 22 ítems, de los cuales, las puntuaciones son las siguientes: de 22 a 51, indica un nivel bajo, si oscila entre 52 a 81 indica un nivel medio, y de 82 a 110 indica un nivel alto.

- Dimensión: Agotamiento emocional

Indicadores:

De acuerdo con la concepción teórica en cuanto a la presente dimensión se tiene establecido los indicadores como el sentimiento de agotamiento, agotamiento al trabajar con personas, frustración que afecta de manera constante.

- Dimensión: Despersonalización

Indicadores:

En este escenario se consideró como elementos para su evaluación características del trato a las personas como si fuesen objetos, la insensibilidad en la atención, así como la culpabilidad por problemas existentes (clientes, usuarios) es así que surge una problemática a ser analizados.

- Dimensión: Realización personal

Indicadores:

En esta dimensión se considera como indicador a la comprensión de los usuarios en el proceso de atención, también se registran el buen nivel de energía en trabajo que se determina por el desarrollo de las actividades, finalmente, la percepción de meta o cumplimiento durante la vida profesional.

Variable II: Desempeño laboral

Definición conceptual: Es la apreciación de los directivos de una organización de la manera como un colaborador cumple con las metas y objetivos, de igual manera permite visualizar el punto el empleado puede realizar su labor; qué incluye además de la producción de unidades tangibles, también lo intangible, como la forma de pensar de manera de forma creativa, innovación, resolución de conflictos, entre otros (Campbell, 1990).

Definición operacional: Para la evaluación cuestionario desempeño laboral de Campbell, (1990) y la Escala consta de 19 ítems, se considera que, si las puntuaciones son menores a 44, indican un nivel bajo, si oscila entre 45 a 70 indican un nivel medio y si es igual o mayor a 71 se considera un nivel alto de desempeño laboral.

- Dimensión: Eficacia en las tareas

Indicadores:

- Eficacia en las tareas específicas
- Eficacia en las tareas generales

- Dimensión: Comunicación oral y escrita

Indicadores:

- Efectividad en las comunicaciones orales
- Efectividad en las comunicaciones escritas

- Dimensión: Esfuerzo demostrado

Indicadores:

- Esfuerzo demostrado en acabar las tareas
- Esfuerzo demostrado en cumplir con los compromisos asumidos
- Dimensión: Mantenimiento de la disciplina personal
Indicadores:
 - Disciplina personal sostenida
 - Conducta ordenada en el trabajo
- Dimensión: Ejecución de tareas
Indicadores:
 - Capacidad para ejecutar tareas sustantivas
 - Capacidad para ejecutar técnicas de trabajo
- Dimensión: Gestión y Administración
Indicadores:
 - Conducta dirigida en la utilización eficiente de los recursos
 - Conducta dirigida en la solución de problemas.

La operacionalización de la variable se describe de manera detallada en la matriz de operacionalización. (Anexo 2)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población siendo el grupo de individuos, cosas u otro elemento que presenta determinadas especiaciones o características que permiten su identificación o pertinencia a ser evaluado (Hernández y Mendoza, 2018).

En este escenario se consideró como población a 150 colaboradores administrativos.

Muestra

El estudio estuvo conformado por 110 colaboradores administrativos del lugar de estudio.

Se consideró diversos criterios de selección, en las que se evidencia los de inclusión y exclusión que se detalla a continuación:

- Criterios de inclusión: Para el estudio se ha considerado a aquellos colaboradores que han sido nombrados o con un contrato bajo la modalidad de CAS, además de que su permanencia sea continua dentro de las instalaciones.
- Criterios de exclusión: Para la exclusión se han considerado a todo aquel colaborador con contrato de locación de servicio, dentro de la institución, además aquellos con un tiempo de trabajo inferior a los seis meses.

Muestreo:

No probabilística: Por cuanto en el proceso de elección no se ha considerado un análisis de datos estadístico, se efectuó una elección por tipo de muestreo por conveniencia, porque los sujetos tomados para la muestra cumple con las características determinado por el investigador para el cumplimiento de objetivos.(Hernández y Mendoza, 2018).

Unidad de análisis: Colaboradores administrativos de la oficina de gestión de servicios de salud Bajo Mayo que han cumplido con los criterios establecidos en el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para el estudio se ha considerado el uso de la técnica de recolección como la encuesta, por cuanto permite la obtención de información mediante un proceso sistematizado, es así que la aplicación a una determinada población extrae los datos sin considerar una cantidad limitada, cabe precisar que su desarrollo está orientado a la extracción de la percepción, según las diversas investigaciones la encuesta como elemento para extraer datos de fuentes primarios son utilizados en los

estudios de carácter social, evaluativas, entre otro, siendo relevados o expresados mediante los cuestionarios (Hernández y Mendoza, 2018).

Instrumento

El instrumento que se tomó en cuenta para llevar a cabo el proceso de recopilación de la información fue el cuestionario. El cuestionario está representado por interrogantes relacionadas una o más variables a medir. (Hernández y Mendoza, 2018).

Validez de expertos

Entendida como una técnica, que permite verificar mediante el juicio de personas especializadas en el tema, si el instrumento es factible para ser aplicado en la ejecución del estudio. (Hernández y Mendoza, 2018).

Ficha técnica de Síndrome de burnout

Para la evaluación del síndrome de burnout (Maslach et al., 2001) se consideró el Inventario de Burnout de Maslach, en una adaptación de Olivares Faúndez, Víctor, E. (2014)

Nombre de la prueba: Inventario de Burnout de Maslach (IBM)

Administración: Autoaplicada

Aplicación: 18-65 años

Número de ítems: 22

Tiempo: 10-20 minutos

Dimensiones - Síndrome de Burnout

Dimensión	Ítems	Total
Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16 y 20.	9 reactivos
Despersonalización	5,10,11,15,22	5 reactivos
realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	8 reactivos

Fuente: Maslach et al., (2001)

Propiedades psicométricas: De acuerdo con el análisis inicial se han identificado que el valor de alfa fue $>.80$, tuvo una validación convergente y divergente garantizando su aplicabilidad.

Propiedades psicométricas adaptadas: Mediante un análisis de 400 sujetos se evidenció un alfa superior a .90, su validez discriminante guardo relación $>.60$ demostrando ser un instrumento confiable y de adecuada aplicabilidad.

Ficha técnica de Desempeño laboral

Para la evaluación cuestionario desempeño laboral de Campbell, (1990)

Nombre de la prueba: Cuestionario del desempeño laboral

Adaptación: Pumachahua (2019) en su investigación sobre Clima organizacional y desempeño laboral en las empresas de consultoría y supervisión caso: Empresa de consultoría y supervisión S.A.C. en la ciudad de Lima, año 2018, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Administración: Terceros

Aplicación: 18-65 años

Número de ítems: 19

Tiempo: 10-20 minutos

Dimensiones - Desempeño laboral:

Dimensión	Ítems	Total, interrogantes
Eficiencia de la tarea	1,2,3,4	4
Comunicación oral y escrita	5,6	2
Esfuerzo demostrado	7,8,9,10	2
Mantenimiento de la disciplina personal	11,12,13,14	4
Ejecución de las tareas	15,16,17	3
Gestión y administración	18,19	2

Fuente: Pumachahua (2019)

Propiedades psicométricas: De acuerdo con el análisis inicial se han identificado que el valor de alfa fue $>.70$, tuvo una validación convergente y divergente garantizando su aplicabilidad.

Propiedades psicométricas adaptadas: Mediante la guía de expertos o jueces se lograron establecer adecuadas medidas para la data, en tanto un análisis discriminante evidenció su constancia respectiva.

Validez

No se obtuvo la validación por los expertos a los instrumentos, porque no se realizó ninguna modificación a los cuestionarios, y se consideró instrumentos ya establecidos por otros autores, que hacen referencia a las variables.

Confiabilidad

Para el análisis de la confiabilidad se efectuó el cálculo en relación con el índice de alfa de Cronbach, para ello se presentó los intervalos que a continuación se establecen, (.9-1) excelente, (.8-.9) muy bueno, con un índice entre (.7-.8) es aceptable, mientras que entre (.6-.7) es cuestionable y entre (.5-.6) pobre y no aceptable con un índice de .0-.5 respectivamente; así pues, para su cálculo se plantea la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right]$$

Síndrome de burnout: La confiabilidad del instrumento se calculó mediante el Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, y del análisis de los 22 ítems del cuestionario en relación a cada dimensión, se obtuvo como resultados índices entre los rangos 0.826 a 0.893 que se ubican con un nivel "Excelente" de fiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es confiable para su aplicación como se visualiza en la tabla a continuación.

Confiabilidad de Síndrome de burnout

Síndrome de burnout:		
Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Agotamiento Emocional	,834	9
Despersonalización	,826	5
Realización Personal	,893	8

Desempeño de los colaboradores: La confiabilidad del instrumento de la variable desempeño se calculó a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, y del análisis de los **19** ítems del cuestionario se obtuvo como resultados índices entre los rangos 0.868 a 0.911 que se ubican con un nivel “Excelente” de fiabilidad, en efecto, el instrumento es fiable para su aplicación, de acuerdo con la tabla descrita a continuación:

Confiabilidad de desempeño laboral

Dimensiones	Desempeño laboral	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Eficacia en las tareas	,868	4
Comunicación oral y escrita	,899	2
Esfuerzo demostrado	,891	4
Mantenimiento de la Disciplina Personal	,888	4
Ejecución de las tareas	,811	3
Gestión y administrativa	,911	2

3.5. Métodos de análisis de datos

Para los datos descriptivos se hizo uso del programa Microsoft Excel, a fin de presentar los resultados en tablas, los mismos que fueron interpretados para mejor comprensión. Mediante el uso del programa SPSS26, se determinó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, prueba no paramétrica, aplicada en una muestra mayor a 50, encontrando que los datos de la muestra están normales, tras obtener una significancia mayor a 0.05; Por lo tanto, se aplicó el estadístico de correlación de Pearson permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis de investigación.

3.6. Procedimientos

A fin de ejecutar la investigación, en primera instancia se solicitó el acceso a la institución en mención, luego se aseguró la aplicación de los instrumentos mediante las cartas emitidas por la universidad por

cuanto se hizo uso solo para fines educativos, de igual manera se procedió a aplicar los instrumentos, claro está con un consentimiento informado para la participación; el cuestionario fue aplicado a los trabajadores. Los resultados descriptivos fueron presentados a través de tablas; por otro parte, para los análisis estadísticos, se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, con la finalidad de conocer la prueba de correlación a utilizar, y según los resultados la prueba a considerar para conocer el grado de relación entre las variables fue Pearson.

3.7. Aspectos éticos

Para el cumplimiento de los aspectos éticos se han considerado fundamentalmente la confidencialidad de la información a fin de no afectar en ningún aspecto. Por otra parte, toda la información impartida fue sustentada por autores, los mismos que fueron citados y referenciados según normas APA, cumpliendo de esa manera con la normativa internacional, y en cuanto a la normativa interna, se basa a todo lo establecido por la Universidad Cesar Vallejo, a ello se suma los principios como la honestidad intelectual, objetividad e imparcialidad, veracidad, justicia y responsabilidad, transparencia.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	n	p
Síndrome de burnout			
Agotamiento emocional	,755	110	,132
Despersonalización	,811	110	,068
Realización personal	,722	110	,211
Desempeño laboral	,806	110	,077
Eficacia en las tareas	,534	110	,111
Comunicación oral y escrita	,871	110	,233
Esfuerzo demostrado	,888	110	,097
Mantenimiento de la disciplina personal	,895	110	,092
Ejecución de las tareas	,722	110	,066
Gestión y administración	,831	110	,064

Al observar la tabla 1, se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova, puesto que es una prueba de significación estadística y permite conocer o probar si los datos de la muestra tienen una distribución normal y se utiliza para variables cuantitativas continuas y si el tamaño de la muestra es superior a 50 (Valderrama, 2015). Los resultados indican que la distribución de los datos correspondientes a las variables y sus dimensiones tienen normalidad, es decir, la significancia obtenida es superior al p valor de .050, la misma que permite afirmar que los datos están normalmente distribuidos, en efecto se cumple la correlación de Pearson.

Tabla 2

Correlación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral

Variable	Estadístico	Síndrome de burnout		
		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Desempeño laboral	<i>r</i>	-.793*	-.772*	.589*
	<i>r</i> ²	.63	.60	.035
	<i>p</i>	.000	.000	.001
	<i>N</i>	110	110	110

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

Al observar la tabla 2, se evidencia la relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, visto que el nivel de significancia fue ($p < 0,05$) y el valor de la correlación de Pearson (r) determinó una escala negativa alta (Valderrama, 2015); en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización (-0.793 , -0.772). Como también el tamaño de efecto (r^2) es grande, puesto que el tamaño se encuentra entre rangos de $.60$ a $.63$. No obstante, la dimensión realización personal presenta una correlación inversa significativa ($p < 0,05$) y de escala positiva media. Así también, el tamaño del efecto (r^2) es bajo en la población estudiada (Cohen, 1998).

Tabla 3

Nivel de síndrome de burnout

Escala	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	22	20%	15	14%	13	12%
Medio	60	55%	71	65%	68	62%
Alto	28	25%	24	22%	29	26%

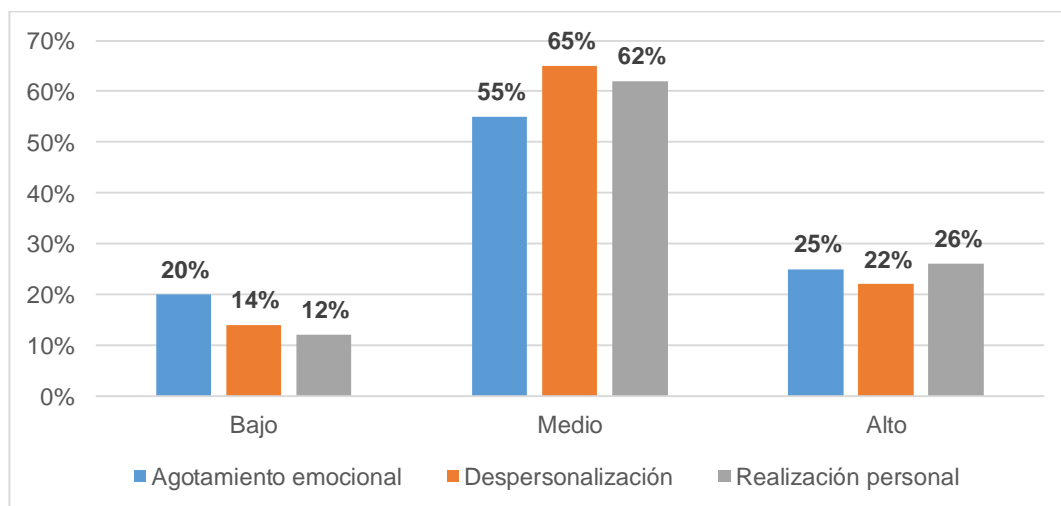


Figura 1. Nivel de síndrome de burnout en relación a sus dimensiones

De acuerdo con la tabla 3 se ha identificado que el nivel de síndrome de burnout registrado en los colaboradores llegó a un nivel medio en todas sus dimensiones: agotamiento emocional (55%), despersonalización (65%) y realización personal (62%), siendo los porcentajes predominantes. Por otro lado, también los colaboradores presentan niveles altos de síndrome de burnout en sus dimensiones (25%, 22%, 26%).

Tabla 4

Nivel desempeño laboral y sus dimensiones

Escala	Desempeño laboral		Eficacia en las tareas		Comunicación oral y escrita		Esfuerzo demostrado		Mantenimiento de la disciplina Personal		Ejecución de las tareas		Gestión y administrativa	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	37	34%	35	32%	31	28%	30	27%	21	19%	33	30%	29	26%
Medio	51	46%	49	45%	55	50%	67	61%	69	63%	57	52%	70	64%
Alto	22	20%	26	24%	24	22%	13	12%	20	18%	20	18%	11	10%

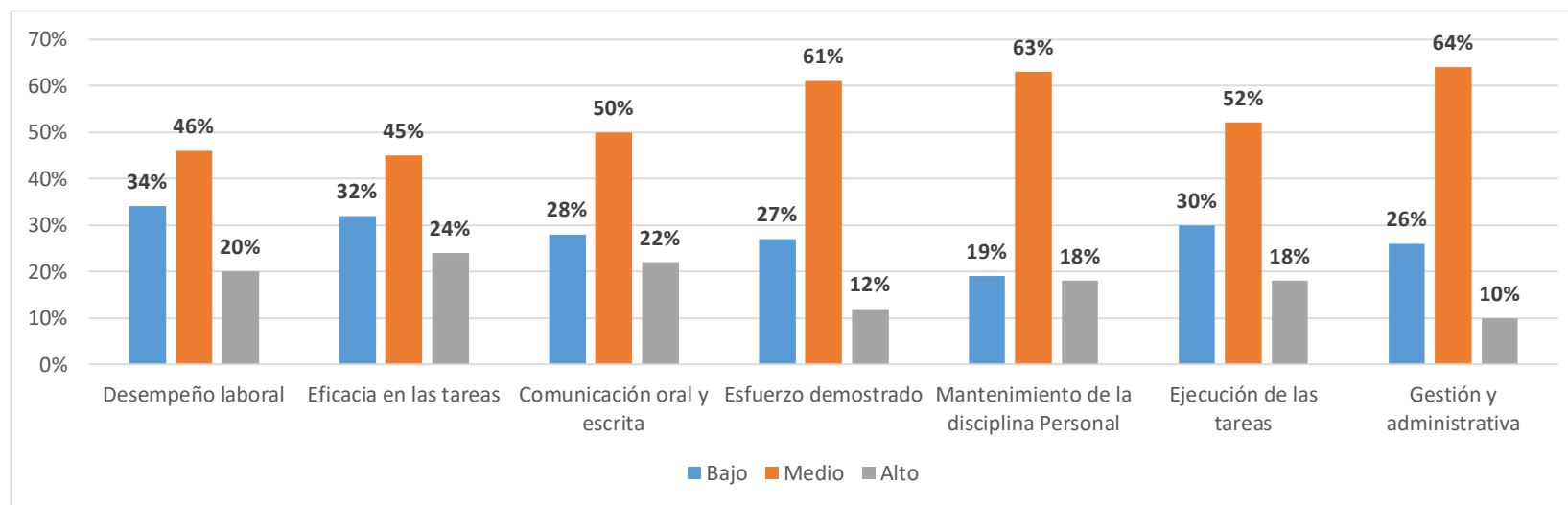


Figura 2. Nivel desempeño laboral y sus dimensiones

En la tabla 4 se logró evidenciar que el nivel de desempeño laboral alcanzado es prevalentemente medio con un 46%, al igual que en todas sus dimensiones: eficacia en las tareas (45%), comunicación oral y escrita (50%), esfuerzo demostrado (61%), mantenimiento de la disciplina personal (63%), ejecución de las tareas (52%), y gestión y administrativa (64%). Por otro lado, también los colaboradores presentan niveles bajos de desempeño laboral (34 %) de igual forma sus dimensiones (32%, 28%, 27%, 19%, 30%, 26%).

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de este estudio fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2021. En el análisis de los resultados obtenidos, se comprobó que existe relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, visto que el nivel de significancia fue ($p < 0,05$) y el valor de la correlación de Pearson (r) determinó una escala negativa alta (Valderrama, 2015); en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización (-.793, -.772). Como también el tamaño de efecto (r^2) es grande, puesto que el tamaño se encuentra entre rangos de .60 a .63. No obstante, la dimensión realización personal presenta una correlación inversa significativa ($p < 0,05$) y de escala positiva media.

Así también, el tamaño del efecto (r^2) es bajo en la población estudiada (Cohen, 1998). Es por ello, que al mejorar el agotamiento emocional la despersonalización, la realización personal mejorará el desempeño laboral de los colaboradores, orientada a la eficacia en las tareas, la comunicación oral y escrita, esfuerzo demostrado, mantenimiento de la disciplina personal, ejecución de las tareas, la gestión y administración. De igual manera, Cañadas et al., (2018) la prevalencia de agotamiento emocional y de despersonalización fue del 30% (IC 95% = 26% -33%) y 15% (IC 95% = 9% - 23%), respectivamente, y la de bajo rendimiento personal fue del 35% (95% % IC = 27% -43%). En tanto, hay muchas enfermeras con agotamiento emocional y bajos niveles de realización personal. La presencia y el riesgo de agotamiento entre los colaboradores son considerables.

Por otro lado, Monsalve et al., (2018) menciona que la prevalencia del agotamiento de naturaleza emocional muestra índices altos de 28%, la despersonalización es alta de acuerdo al 15% y el 31% manifiestan que la realización personal es baja. Por tanto, es preciso indicar que el agotamiento emocional y la débiles realizaciones de los profesionales es latente entre estos,

por otro lado, la despersonalización se muestra con menos prevalencia, por consiguiente, permite afirmar que las profesionales de enfermería son un grupo de riesgo de agotamiento.

Consuelo (2018) menciona que mediante la aplicación del cuestionario evidenció que el síndrome de burnout es prevalentemente medio, no obstante, existe relación entre estas, mediante la prueba de Pearson se logró identificar un nivel $p < .050$; $r = .435$ siendo esto medio, así pues, el índice ha indicado que se cuenta con una débil dependencia de la variable desempeño en relación con el síndrome de burnout B. Paz, A. (2019) a través del análisis estadístico llegaron a concluir que existe relación obteniéndose índices de valores $p < .050$ y r de 542, el mismo que presentó un nivel medio. Los estudios dentro del contexto internacional, nacional y local han contribuido significativamente en la orientación del estudio, además de ser fundamentales para la discusión permitieron comprender como las variables se presentan dentro de un contexto distinto a lo que se investigó además de comparar si guardan relación y permitir establecer estandarizaciones.

Para la variable síndrome de burnout se considera como resultado de un estrés nocivo en el lugar de trabajo, y se caracteriza por una alta intensidad emocional debido a muchos factores de estrés. Estos incluyen alto dinamismo, falta de tiempo, sobrecarga de trabajo, situaciones docentes complicadas, incertidumbre de rol, evaluación social. Resulto una prevalencia media en todas sus dimensiones: agotamiento emocional (55%), despersonalización (65%) y realización personal (62%), ya que lo colaboradores presentan cansancio y agotamiento debido a la carga laboral existente en el lugar de estudio. En primer lugar, el profesional se siente desamparado, desesperado e impotente (Schaufeli & Enzmann, 2020). Así también Monsalve et al., (2018) en su investigación señala que la prevalencia del agotamiento de naturaleza emocional muestra índices altos de 28%, la despersonalización es alta de acuerdo al 15% y el 31% manifiestan que la realización personal es baja.

Con respecto a la segunda variable desempeño laboral se logró obtener que en el contexto estudiado se presentó en un nivel de 46% medio, lo que implica que no se viene alcanzado eficientemente las actividades, es decir, teóricamente se presenta una percepción negativa respecto a lo manifestado por Campbell (1990) quien menciona que es la apreciación de los directivos de una organización de la manera como un colaborador cumple con las metas y objetivos; qué incluye además de la producción de unidades tangibles, también lo intangible, como la forma de pensar de manera creativa, innovación, resolución de conflictos, entre otros. De igual manera, el estudio difiere con lo mencionado por Consuelo (2018) quien indica que el índice de desempeño laboral cuenta con una débil dependencia del síndrome de burnout y que por el contrario es independiente para su presencia, no obstante, la realidad ha demostrado en el escenario de la Oficina una realidad que necesita ser abordado.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: De manera general, se determinó que los colaboradores, al presentar menores evidencias de agotamiento emocional y la despersonalización, mayor serán las demostraciones de desempeño laboral; así mismo cuando mayor es la realización personal se verá reflejado en eficiencia en las tareas, en una buena comunicación oral y escrita, esfuerzo en lo que hace, buena relación con sus compañeros de trabajo y será eficiente durante la ejecución de sus tareas.

SEGUNDO: Se ha identificado en los colaboradores un nivel medio de síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal).

TERCERO: Predomina el nivel medio en lo relacionado al desempeño laboral, específicamente, en la correcta ejecución de tareas, adecuada comunicación oral y escrita, así como en su capacidad para una buena gestión de las tareas administrativas.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Seguir haciendo más estudios del síndrome de burnout y desempeño laboral en otras entidades públicas y privadas, ya que es un aspecto que está enfáticamente vinculado con el desempeño laboral.

SEGUNDO: Fortalecer los programas y/o talleres dirigidos a los colaboradores abordando temas como el agotamiento emocional, la despersonalización, la realización personal; esto, con la finalidad de mejorar la problemática encontrado en este estudio.

TERCERO: Fortalecer los planes de desarrollo Institucional como herramienta de planificación para garantizar el cumplimiento de las funciones y/o asignaciones encomendadas a los colaboradores, de esta manera lograr eficientemente los objetivos y metas.

REFERENCIAS

- Arias, W., Cahuana, M. & Ceballos, K. (2016). Síndrome de Burnout en Cuidadores de Pacientes con Discapacidad Infantil. *Interacciones Revista de Avances en Psicología*, 5(1), 7-16. <https://doi.org/10.24016/2019.v5n1.135>
- Albanesi, A. (2013). *Burnout y Género*. San Luis - Argentina. Recuperado el 03 de diciembre de 2018, de http://www.nobleseguros.com/src/img_up/30052013.1.pdf
- Avendaño, C. (2017) *El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios* (tesis previa a la obtención del grado de magister en ciencias de la educación) Universidad Nacional de Educación. Perú, Lima. Recuperado en: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1517/TM%20CE-Du%203120%20A1%20-%20Avenda%C3%B1o%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bezliudnyi, O., Kravchenko, O., & Maksymchuk, B. (2019). Psycho-correction of burnout syndrome in sports educators. *Journal of Physical Education and Sport*, 19(3), 1585–1590. <https://doi.org/10.7752/jpes.2019.03230>
- Bedoya, E. (2017). *Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano*. MEDISAN, 8. Colombia.
- Bustiós, B. (03 de abril de 2018). 4 consejos para lograr un clima óptimo y máximo desempeño laboral. *MBA & EDUCACIÓN - EJECUTIVA*, pág. p.3. Recuperado de: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/4-consejos-para-lograr-un-clima-optimo-y-maximo-desempeno-laboral>
- Campbell. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and*. Palo Alto California Estados Unidos: M. Dunnette & L.M. Hough
- Cañadas, G., Gómez, J. L., Ortega, E. M., Cañadas, G., Albendín, L., & De la

Fuente, E. (2018). Prevalence of burnout syndrome in oncology nursing: A meta-analytic study. *Psycho-Oncology*, 27(5), 1426–1433. <https://doi.org/10.1002/pon.4632>

Centurión, C. & Palacios, E. (2018) *El Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España - Trujillo, 2016*” (tesis previa a la obtención del grado de Licenciado en Administración) Universidad Privada Antenor Orrego. Perú, Trujillo. Recuperado en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2322/1/re_admi_cristina.centurion_estrella.palacios_el.sindrome.de.burnout.y.su.infleuncia.en.el.desempe%c3%91o_datos.pdf

Consuelo, G. (2018) *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017* (tesis previa a la obtención del grado de magister en gestión de los servicios de la salud) Universidad Cesar Vallejo. Perú, Lima. Recuperado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16088/Consuelo_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cohen, J. (1988). El análisis del poder estadístico para las ciencias de la conducta (2ª ed.). Hillside, Nueva Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Cortes, C., Gaviria, L., Delgado, N. (2017) *Factores psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en la empresa People Contact S.A.S. Colombia*. Recuperado de: http://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3063/Gaviria_Pulido_Lorena_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México, D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

- Díaz, C., Gutiérrez, H. & Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 16 (2), 55-89.
- Forbes, A. (2017). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*, p.1. Recuperado de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Grados, L. (2018). Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina en Lima. *Pensamiento Psicológico*, 16 (2), 78-93
- Gómez, J., De la Fuente, E., Albendín, L., Vargas, C., Ortega, E., & Cañadas, G. (2017). Prevalence of Burnout Syndrome in Emergency Nurses: A Meta-Analysis. *Critical Care Nurse*, 37(5), 1–9. <https://doi.org/10.4037/ccn2017508>
- Gómez, A. (21 de marzo de 2018). *Síndrome de Burnout, la razón por la que tu trabajo está acabando contigo*. CC, pág. p.2. Recuperado de: <https://culturacolectiva.com/estilo-de-vida/sindrome-de-burnout-razon-por-la-que-tu-trabajo-acaba-contigo>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de investigación, las rutas cuantitativas, cualitativas*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A de C.V.
- Khireddine, I., Lemaître, A., Homère, J., Plaine, J., Garras, L., Riol, M., & Valenty, M. (2016). Augmentation des taux de prévalence de la souffrance psychique en lien avec le travail chez les salariés actifs en France entre 2007 et 2012, à partir du programme MCP. *Archives Des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 77(3), 438. <https://doi.org/10.1016/j.admp.2016.03.193>
- Jácome, J. & Villaquiran, A. (2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de especialidades médicas. *Revista Cuidarte*, 13.

- Lastovkova A, Carder M, Rasmussen HM, Sjoberg L, Groene GJ, Sauni R, Vevoda J, Vevodova S, Lasfargues G, Svartengren M, Varga M, Colosio C, Pelclova D. (2018) Burnout syndrome as an occupational disease in the *European Union: an exploratory study*. *Ind Health*. 7;56(2):160-165. doi: 10.2486/indhealth.2017-0132.
- Lulo, A. (2017) "Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017" (tesis previa a la obtención del grado de Licenciada en Psicología) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11311/Lulo_TAY.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K. & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad de Nariño. Pasto, Colombia*, 12.
- Mohd, N. & Bee, Y. (2011). Power comparisons of shapiro-wilk, kolmogorov-smirnov, lilliefors and anderson-darling tests. *Journal of statistical modeling and analytics*, 2(1), 21-33
- Moukarzel, A., Michelet, P., Durand, A., Sebbane, M, Bourgeois, S. et al.. (2019) Burnout Syndrome among Emergency Department Staff: Prevalence and Associated Factors. *BioMed Research International*, *Hindawi Publishing Corporation* 8 (2) pp.6462472. (10.1155/2019/6462472). (hal-02884016)
- Monsalve-Reyes, C., Luis-costas, C., Gomez-Urquiza, J., Albendin.Garcia, L., Aguayo, R. y Cañadas, G. (2018) Burnout syndrome and its prevalence in primary care nursing: a systematic review and meta-analysis. *BMC Family Practice* 19(1), 59.doi:10.1186/s12875-018-0748-z

- Nazar, G. & Figueroa, C. (2015). Creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de trabajadores mayores en Chile. *Psicoperspectivas*, 13.
- Paz, A. (2019). *Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto, 2019*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
- Peña, M. & Durán, N. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad1. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 23.
- Pumachahua, J. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en las empresas de consultoría y supervisión caso: empresa de consultoría y supervisión S.A.C. en la ciudad de Lima, año 2018* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/734>
- Quintero, S. (2020). Síntomas de depresión asociados al Síndrome de Burnout y a condiciones sociolaborales de docentes de Colegios Públicos de Envigado-Colombia. *Psicología desde el Caribe*, 22.
- Ramos, R., Alfonso, I., Peñafiel, K., Macías, E. & Labrada, E. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 17.
- Rodríguez, J., Guevara, A. & Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 24.
- Rodríguez, K. & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, 25.
- Romero, A., Pimienta, I., Ramos, M., Sánchez, A. & González, R. (2019). Niveles de síndrome de burnout en docentes de una universidad ecuatoriana. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 20.

Schaufeli, W., & Enzmann, D. (2020). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. CRC Press.
<https://doi.org/10.1201/9781003062745>

Valderrama, S. (2015) Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (1ª ed). Editorial San Marcos. Perú.

Vera, N. & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 7.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la oficina de gestión de servicios de salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2021

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Ítems	Método
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de gestión de Servicios de salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de gestión de servicios de salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir el nivel síndrome de burnout de manera general y por dimensiones expresados en agotamiento emocional, despersonalización, realización personal - Describir el nivel desempeño laboral de manera general y por dimensiones expresados en eficiencia en las tareas, comunicación oral y escrita, esfuerzo demostrado, mantenimiento de la disciplina personal, ejecución de tareas, gestión y administración. 	<p>General</p> <p>La relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral es inversa y significativa en los colaboradores administrativos de la oficina de gestión de servicios de salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2021</p>	<p>Variable 1 Síndrome de Burnout</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Agotamiento emocional -Despersonalización -Realización Personal <p>Ítems</p> <p>Del 1al 22</p> <p>Variable 2</p> <p>Desempeño Laboral Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Eficiencias en las tareas -Comunicación oral y escrita. -Esfuerzo demostrado -Mantenimiento de la disciplina personal -Ejecución de las tareas -Gestión y administración <p>Ítems</p> <p>Del 1al 19</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada No experimental</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p> <p>Población Muestra:</p> <p>Población 150 Muestra 110</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario de síndrome de burnout.</p> <p>Cuestionario de desempeño Laboral</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Síndrome de burnout	Es un síndrome psicológico que surge en respuesta a factores estresantes interpersonales crónicos en el trabajo, una condición en la que los profesionales "pierden toda preocupación, todo sentimiento emocional por las personas con las que trabajan y vienen a tratarlas de manera independiente o incluso deshumanizada (Maslach et al., 2001)	Para el instrumento de recolección de datos se formuló 22 ítems, de las cuales, las puntuaciones son las siguientes: de 22 a 51, indica un nivel bajo, si oscila entre 52 a 81 indica un nivel medio, y de 82 a 110 indica un nivel alto.	Agotamiento Emocional	Sentimiento de agotamiento	1,2,3,6,8,13,14,16 y 20	Ordinal Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				Agotamiento al trabajar con personas		
				Frustración.		
			Despersonalización	Trato a las personas como si fuesen objetos.	5,10,11,15,22	
				Insensibilidad en la atención		
				Culpabilidad por problemas existentes (Clientes, Usuarios).		
			Realización Personal	Comprensión de los usuarios en el proceso de la atención.	4,7,9,12,17,18,19,21	
				Buen nivel de energía en el trabajo		
				Percepción de meta o cumplimiento a largo de la vida profesional y personal.		
Desempeño del Personal	Es la apreciación de los directivos de una organización de la manera como un colaborador cumple con las metas y objetivos, de igual manera permite visualizar el punto del empleado que puede realizar su labor; qué incluye además de la producción de unidades tangibles, también lo intangible, como lo es la forma de pensar de manera creativa, innovación, resolución de conflictos, entre otros (Campbell, 1990).	La Escala consta de 19 ítems, se considera que, si las puntuaciones son menores a 44, indican un nivel bajo, si oscila entre 45 a 70 indican un nivel medio y si es igual o mayor a 71 se considera un nivel alto de desempeño laboral.	Eficacia en las tareas	Eficacia en las tareas específicas	1,2,3,4	Ordinal Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				Eficacia en las tareas generales		
			Comunicación oral y escrita	Efectividad en las comunicaciones orales	5,6	
				Efectividad en las comunicaciones escritas		
			Esfuerzo demostrado	Esfuerzo demostrado en acabar las tareas	7,8,9,10,	
				Esfuerzo demostrado en cumplir con los compromisos asumidos		
			Mantenimiento de la Disciplina Personal	Disciplina personal sostenida	11,12,13,14	
				Conducta ordenada en el trabajo		
			Ejecución de las tareas	Capacidad para ejecutar tareas sustantivas	15,16,17	
				Capacidad para ejecutar técnicas de trabajo		
			Gestión y administrativa	Conducta dirigida en la utilización eficiente de los recursos	18,19	
				Conducta dirigida en la solución de problemas.		

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de síndrome de Burnout Maslach
 Maslach Burnout Inventory (2001)
 Adaptación de Olivares, Faúndez, E. Víctor, (2014)

Instrucciones:

Buen día, Presento este cuestionario, los cuales corresponden el estudio en la Oficina de Gestión de servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto; para comprender su estado en relación al del Síndrome de Burnout, que posee en su trabajo como en su vida personal.

La información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

Genero	Estado Civil	Edad
Masculino ()	Soltero (a) ()	20-30 ()
Femenino ()	Casado (a) ()	31-40 ()
	Viudo (a) ()	41-50 ()
	Divorciado (a) ()	51-60 ()
	Conviviente ()	61 a más ()

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

Nº	ITEM	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Agotamiento emocional					
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
02	Me siento cansado (a) al final de la formada de trabajo					
03	Me siento fatigado (a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de					

	trabajo.					
04	Trabajar todo el día con mucha gente me supone un esfuerzo					
05	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
06	Me siento frustrado en mi trabajo					
07	Creo que estoy trabajando demasiado.					
08	Trabajar directamente con personas me produce estrés.					
09	Siento que ya no puedo más.					
D2	Despersonalización	1	2	3	4	5
10	Creo que trato a las personas como si fuesen objetos impersonales.					
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
13	No me preocupa lo que les ocurra a las personas.					
14	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.					
D3	Realización personal	1	2	3	4	5
15	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.					
16	Trato eficazmente los problemas de las personas.					
17	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.					
18	Me siento muy activo.					
19	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.					
20	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas.					
21	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.					
22	En mi trabajo trato los problemas que se me presentan con mucha calma					

Gracias por su participación.

Cuestionario de desempeño laboral

Campbell, (1990) citado por Pumachahua, (2019)

Instrucciones:

Buen día, Presento esta lista de enunciados, los cuales corresponden a su percepción de las actividades laborales que realiza en base a determinados aspectos asociados en su manera de sentir, pensar y actuar en la Oficina de Gestión de servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto.

La información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

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

N°	Pregunta	Escala				
		1	2	3	4	5
Eficiencia en las tareas						
1	¿Usted logra realizar con eficacia las tareas específicas encomendadas?					
2	¿Usted logra realizar con eficacia las tareas generales?					
3	¿Cree que sus compañeros realizan sus tareas con eficiencia?					
4	¿Cree que los jefes realizan sus tareas con eficiencia?					
Comunicación oral y escrita						
5	¿Usted logra efectividad en las comunicaciones orales?					
6	¿Usted logra efectividad en las comunicaciones escritas?					

Esfuerzo demostrado		1	2	3	4	5
7	¿Ha generado usted un esfuerzo demostrado en acabar las tareas?					
8	¿Usted ha demostrado esfuerzo en cumplir con los compromisos asumidos?					
9	¿Usted ha demostrado esfuerzo en cumplir sus funciones?					
10	¿Usted ha demostrado esfuerzo en adaptarse al cambio en la institución?					
Mantenimiento de la disciplina personal						
11	¿Usted logra tener una permanencia en el centro laboral de manera continua y sin interrupciones?					
12	¿Usted logra cumplir con las normas y reglamentos que cuenta la organización?					
13	¿Usted ha demostrado una disciplina personal sostenida para realizar los trabajos en equipo?					
14	¿Usted ha demostrado ser tolerante con los integrantes del equipo de trabajo?					
Ejecución de las tareas						
15	¿Usted ha demostrado alcanzar las metas por medio de trabajo en equipo?					
16	¿Usted tiene una capacidad para supervisar y motivar al personal bajo su cargo?					
17	¿Usted posee una capacidad para ejecutar y motivar por medio de técnicas de trabajo?					
Gestión y administración						
18	¿Usted posee una conducta dirigida en la utilización eficiente de los recursos?					
19	¿Usted cuenta con una conducta dirigida en la solución de problemas?					

Gracias por su participación.

Anexo 4: Carta de presentación de la escuela



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Los Olivos, 20 de enero de 2021

CARTA INV. N° 1299 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Srta.

Med. Cirj. JACQUELINE LINDSAY CASTAÑEDA CARDENAS
DIRECTORA DE LA UNIDAD EJECUTORA 400-OFCINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
BAJO MAYO-TARAPOTO.
JR. CAHUIDE 146- TARAPOTO

ATENCIÓN:

Mg. VICTOR SAUL LOPEZ GUZMAN
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRACIÓN.
OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO-TARAPOTO

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **ROJAS CHUMBE ELIA** con DNI N° 41109707 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002524921 quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO - TARAPOTO "** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



Anexo 5: Carta de autorización de estudio



OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO
DIRECCIÓN GENERAL

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Exp. N° 023. 2021.357263

Tarapoto,

25 ENE 2021

CARTA N° 0033 2021.DIRESA-OGESS-BM/DG

Bach. Psic. Elia Rojas Chumbe

Tarapoto.-

Asunto : Autorización para estudio de Trabajo de Investigación.

Referencia : CARTA INV.N°1299-2021/EP/PSI.UCV- LN

Grato es dirigirme a Usted; para saludarle cordialmente y en atención al documento de la referencia, comunicarle que esta Dirección de la **Unidad Ejecutora 400- Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo** le concede la autorización para realizar el trabajo de investigación sobre el "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO - TARAPOTO "; que le permitirá el desarrollo de la Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología en la Universidad Cesar Vallejo.

Sin otro particular me suscribo de Usted;

Atentamente;



JLCC/VSLG/germ



DIRESA SAN MARTIN
OFICINA DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO
Med. Cx. Jacqueline Linosy Castañeda Cárdenas
(DIRECTORA (a))

Jr. Cahuide N°146- Tarapoto

Anexo 6: Carta de solicitud de uso de instrumento

Síndrome de burnout



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N°1320 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 28 de marzo de 2021

Autor:

- Olivares, Faúndez, E. Víctor.

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. Rojas chumbe, Elia, con DNI 41109707, estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° CÓDIGO 7002524921, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **Síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo - Tarapoto 2021**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**Maslach Burnout Inventory**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/41126214>

Análisis de las Propiedades Psicométricas del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en Profesionales Chilenos

Article · January 2008

Source: OAJ

CITATIONS

9

READS

1,775

1 author:



Victor Olivares Faúndez
Autonomous University of Chile
40 PUBLICATIONS 294 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



DIAGNÓSTICO PSICOSOCIAL Y NEUROPSICOLÓGICO (FATIGA) COMO PREDICTOR DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DEL SECTOR AERONÁUTICO (Universidad de Santiago de Chile). Fase I [View project](#)



DIAGNÓSTICO PSICOSOCIAL Y NEUROPSICOLÓGICO (FATIGA) COMO PREDICTOR DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN TRABAJADORES AERONÁUTICOS (Consejo Nacional de Seguridad Chile). Fase II [View project](#)

Desempeño laboral



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N°1377- 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 28 de marzo de 2021

Autor:

- **Jhodika Pumachahua Quispe**

Presente-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **Rojas chumbe, Elia**, con DNI **41109707**, estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **CÓDIGO 7002524921**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **Síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo - Tarapoto 2021**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**Desempeño laboral**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE INSTRUMENTO

Ayacucho, 01 abril 2021

Estimada **Elia Rojas Chumbe**

Por medio de la presente autorizo a Usted, el uso del instrumento Cuestionario (Desempeño laboral), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de los 19 ítems, en su investigación "*Síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo- Tarapoto 2021*"; la cual citará en su investigación como (Pumachahuá, 2019).

Exliendo esta carta a pedido de la persona destinataria y para ser presentada a quien corresponda.

Atte.:



Lic. Jhodika Pumachahuá Quispe
DNI N° 43480049

Anexo 7: Consentimiento y/o asentimiento informado

ASENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN.

Estimado/trabajador

.....
.....

En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre el tema: **“Síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021”** por ello deseo contar con su valiosa colaboración, mediante el presente documento se le solicita su consentimiento informado.

El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios que deberán ser completados por su persona; los datos recopilados serán confidenciales y utilizados únicamente para fines del estudio de investigación.

De aceptar la participación en la investigación, debe firmar este documento como evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos de la investigación.

Gracias por su colaboración.

Yo....., identificado/a con DNI N°.....

Trabajador de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, declaro haber sido informado/a del objetivo de este estudio, los procedimientos que se seguirán para el recojo de la información y el manejo de los datos obtenidos. En ese sentido, acepto voluntariamente participar en la investigación respondiendo a los mencionados cuestionarios para estos fines convenientes.

Lugar: Fecha: / /

FIRMA

Anexo 8: Resultado del piloto

Análisis de validez Ítem – test de la Escala de Síndrome de Burnout

Predictores	Correlaciones		Correlaciones		Correlaciones	
	Ítem test	Predictores	Ítem test	Predictores	Ítem test	Predictores
Ítem 1	.689	Ítem 11	.772**	Ítem 21	.824**	
Ítem 2	.429	Ítem 12	.653**	Ítem 22	.396	
Ítem 3	.460	Ítem 13	.703**			
Ítem 4	.675**	Ítem 14	.699**			
Ítem 5	.464**	Ítem 15	.689**			
Ítem 6	.382	Ítem 16	.630**			
Ítem 7	.271	Ítem 17	.794**			
Ítem 8	.660**	Ítem 18	.748**			
Ítem 9	.758**	Ítem 19	.721**			
Ítem 10	.674**	Ítem 20	.754**			

Análisis de validez Ítem – test de la Escala de desempeño laboral

Predictores	Correlaciones		Correlaciones	
	Ítems Test	Predictores	Ítems Test	Predictores
Ítem 1	.514**	Ítem 12	.887**	
Ítem 2	.537**	Ítem 13	.547**	
Ítem 3	.531**	Ítem 14	.864**	
Ítem 4	.581**	Ítem 15	.786**	
Ítem 5	.707**	Ítem 16	.529**	
Ítem 6	.684**	Ítem 17	.802**	
Ítem 7	.681**	Ítem 18	.798**	
Ítem 8	.867**	Ítem 19	.856**	
Ítem 9	.929**			
Ítem 10	.896**			
Ítem 11	.875**			

persona 64	1	4	1	1	2	4	2	4	2	3	5	2	5	3	1	4	2	4	1	2	4	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2				
persona 65	2	3	2	1	1	4	4	1	3	1	1	2	3	2	1	4	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
persona 66	1	3	1	1	1	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
persona 67	1	2	4	2	1	1	3	1	3	3	3	3	2	2	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	4	2	1	1	1	4	2	2	3	3	2	2	4	1	2	4	1		
persona 68	1	1	1	1	1	4	4	4	2	2	3	2	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
persona 69	1	4	1	1	2	3	2	1	4	1	1	2	3	2	1	3	2	4	1	2	4	1	4	2	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2				
persona 70	1	4	1	1	2	4	2	4	4	5	4	4	3	5	1	4	2	4	1	2	4	2	4	5	4	3	2	3	5	1	2	4	3	1	4	4	2	4	4	2	2			
persona 71	1	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2				
persona 72	4	4	2	4	3	2	3	1	1	3	1	3	1	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	2	2	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3		
persona 73	1	4	1	1	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	1	3	2	4	1	2	4	2	1	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	1	3	1	2	4	3	2			
persona 74	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	1	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2		
persona 75	1	4	1	1	2	4	2	3	4	2	2	2	2	3	1	4	2	4	1	2	4	3	4	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2		
persona 76	4	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5	3	2	1	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	1	4	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2			
persona 77	1	4	1	1	2	4	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	4	1	2	4	2	1	4	2	3	2	2	2	4	4	2	3	2	2	1	4	3	2	3	2	1		
persona 78	2	3	4	1	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	1	2	2	2	4	2	2		
persona 79	1	4	1	1	2	2	2	4	3	4	3	5	4	3	3	5	2	4	1	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	4	3	2	4		
persona 80	4	4	5	4	3	4	2	1	2	1	2	1	1	2	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	1	2	2	3	2	4	5	4	3	4	4	3			
persona 81	2	5	3	5	4	2	4	2	2	3	2	3	4	5	4	3	4	5	3	2	5	2	5	3	5	4	4	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3	2	4	5	2			
persona 82	2	1	4	2	2	2	3	5	4	5	5	2	2	5	4	2	2	1	2	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2			
persona 83	1	3	3	3	3	2	2	1	4	2	4	1	2	4	1	2	1	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	5	4	5	4	2	2	3	3	2	3	2	3		
persona 84	4	2	2	3	2	2	2	4	2	5	4	3	4	2	4	2	2	3	2	3	4	2	4	2	2	3	2	2	2	5	3	5	4	2	2	2	2	3	3	3	3			
persona 85	1	4	1	1	2	4	2	2	4	2	4	2	2	3	2	3	2	4	1	2	2	1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	4		
persona 86	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	1	4	4	3	3	5			
persona 87	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	4	2	2	3	3	1	2	2	3	1	2	2			
persona 88	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3			
persona 89	2	1	3	4	4	3	2	1	4	2	4	1	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	3	2		
persona 90	1	3	1	1	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	5	3	2	4	1	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	4	2	2	3	1		
persona 91	1	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	5	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3		
persona 92	4	2	2	2	2	3	4	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	4	1	2	2	3	4	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	4	1	2	4	1		
persona 93	1	4	1	1	2	4	2	4	3	4	3	5	4	3	3	4	2	4	1	2	4	2	1	4	3	3	2	2	4	2	2	3	1	5	4	3	4	4	3	4	4			
persona 94	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	5	2	2	2	2	2	2	3	5	5	5	5	5	2	2	1	2	1	2	2	2			
persona 95	1	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	3	4	4	3	2	3	4	4	1	2	4	1	4	4	2	3	4	2	2			
persona 96	2	3	2	4	3	3	5	5	4	5	5	1	3	3	3	3	4	1	4	3	3	2	2	3	2	3	5	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2		
persona 97	2	3	3	2	4	3	3	1	4	2	4	4	2	2	3	3	4	3	5	4	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	1	1	3	2	2	3	
persona 98	1	1	3	1	1	2	4	4	2	5	4	1	4	1	1	2	1	1	2	1	1	2	4	1	4	2	3	2	4	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	4	2	3	
persona 99	4	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2		
persona 100	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	1	3	3	3	4	5	5	2	2	5	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3		
persona 101	1	4	1	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	3	2	4	2	4	1	2	4	1	2	3	2	2	2	3	1	2	4	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	
persona 102	4	2	3	5	2	5	3	2	2	2	3	2	1	3	4	2	5	4	3	4	2	4	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	4	3	2	3	3	1	2	3	1	
persona 103	1	3	1	1	2	3	2	1	4	2	4	1	3	1	1	4	2	4	2	2	3	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2
persona 104	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
persona 105	1	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	1	4	4	4	3	2	3	3	
persona 106	4	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	4	1	1	2	2	3	2	3	4	5	2	5	3	5	4	4	4	2	2	3	2	3	3	4	3	2	4	5	2	4	5	
persona 107	1	4	1	1	2	3	2	4	3	4	3	4	3	5	4	4	2	4	1	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
persona 108	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	1	3	4	2	3	4	4	4	4	3	5	2	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3		
persona 109	4	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	4	2	4	3	3	3	2	5	4	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3		
persona 110	1	1	3	1	3	1	3	4	2	3	5	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	4	3	4	4	3																	