



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Síndrome de Burnout y competencias laborales del personal  
asistencial del Centro de Salud San Fernando, San Juan de  
Lurigancho 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Bach. Miguel Ángel Gavidia Quispe

**ASESOR:**

Dra. Maritza Guzmán Meza

**SECCION:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

**PERÚ - 2018**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Gavidia Quispe Miguel Angel, cuyo título es: "SINDROME DE BURNOUT Y COMPETENCIA LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 13 de Febrero del 2018


 .....  
 Dr. Pando Sussoni Leónidas  
 PRESIDENTE


 .....  
 Dra. Palacios Garay Jessica  
 SECRETARIO


 .....  
 Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza  
 VOCAL


Elaboró

 Dirección de  
 Investigación

Revisó


 Responsable del SGC


Aprobó


 Vicerrectorado  
 de Investigación

### **Dedicatoria**

Al motor de mi vida, mi hija Mikella y a mi esposa Kerly por la paciencia y por su apoyo incondicional por alcanzar mis metas.

A mis padres por inculcarme los valores y seguir siempre para adelante

### **Agradecimiento**

A mis maestros por sus enseñanzas  
y la vocación de servicio

A todas las personas que me  
apoyaron y motivaron, por el granito  
de arena que aportaron para  
culminar este trabajo de  
investigación


### Declaración de Autoría

Yo, Miguel Ángel Gavidia Quispe, estudiante de la Escuela de Postgrado, maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede San Juan de Lurigancho; declaro el trabajo académico titulado: “Síndrome de Burnout y competencias laborales del personal asistencial del Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho 2018”, presentada, en 100 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 04 de agosto del 2018



---

Miguel Ángel Gavidia Quispe

DNI: 41164835

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “Síndrome de Burnout y competencias laborales del personal asistencial del Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho 2018.”, cuya finalidad es demostrar la relación existente entre las referidas variables en el personal asistencial del Centro de Salud San Fernando,

La aplicación de la presente tesis se desarrolló de la siguiente forma el capítulo I presenta la Introducción, realidad problemática, antecedentes, el marco teórico, problema, justificación, hipótesis y objetivos. En el capítulo II se desarrolló el marco metodológico; en el capítulo III, se explicaron los resultados, en el capítulo IV la discusión y en capítulo V se realizó el análisis inferencial estadístico para posteriormente dar a conocer las recomendaciones en el capítulo VI, en el capítulo VII las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Esta investigación pretende aportar al trabajo de los directivos conocimientos y aportes específicos sobre las variables tratadas a fin de colaborar en la solución de problemas institucionales.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

## Índice

<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	<b>Pág.</b>
<b>Página del jurado.....</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iv</b>
<b>Presentación.....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice.....</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>xii</b>
<b>Abastrac.....</b>	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>1.1. Realidad problemática.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. Trabajos previos.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema.....</b>	<b>20</b>
<b>1.4. Formulación del problema.....</b>	<b>33</b>
<b>1.5. Justificación del estudio.....</b>	<b>34</b>
<b>1.6. Hipótesis.....</b>	<b>36</b>
<b>1.7. Objetivos.....</b>	<b>37</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>38</b>
<b>2.1. Diseño de investigations.....</b>	<b>39</b>
<b>2.2. Variables , Operacionalización de las variables.....</b>	<b>40</b>
<b>2.3. Población.....</b>	<b>43</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....</b>	<b>43</b>
<b>2.5. Métodos de análisis de dato.....</b>	<b>48</b>
<b>2.6. Aspectos éticos.....</b>	<b>48</b>
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>67</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>71</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>73</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>80</b>
<b>✓ Instrumentos</b>	

✓ **Validación de los instrumentos**

- A) Matriz de consistencia
- B) Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ
- C) Matriz de datos
- D) Instrumento
- E) Carta de consentimiento informado
- F) Formato de validación de instrumento
- G) Otras evidencias



## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout	41
Tabla 2: Operacionalización de la variable Competencia laboral	42
Tabla 3: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	46
Tabla 4 : Confiabilidad cuestionario Síndrome de Burnout	46
Tabla 5 : Confiabilidad cuestionario de competencia laboral	47
Tabla 6 : Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones	49
Tabla 7: Niveles de Síndrome de Burnout del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018	50
Tabla 8 : Niveles de competencias laborales del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.	51
Tabla 9 : Niveles de agotamiento emocional del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.	52
Tabla10: Niveles de Despersonalización del síndrome de Burnout del personal asistencial del centro de salud San Fernando periodo 2018	53
Tabla11: Niveles de Realización personal del síndrome de Burnout del personal asistencial del centro de salud San Fernando periodo 2018	54
Tabla12: Niveles de Motivación del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018	55
Tabla13: Niveles de conocimiento del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018.	56

- Tabla14: Niveles de habilidad del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018. 57
- Tabla15: Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018. 58
- Tabla16: Distribución de frecuencias entre el agotamiento emocional y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018. 59
- Tabla17: Distribución de frecuencias entre la despersonalización y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018. 60
- Tabla18: Distribución de frecuencias entre la realización personal y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018. 61
- Tabla19: Correlación de orden entre el síndrome de Burnout y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018. 62
- Tabla 20: Correlación de orden entre el síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018 63
- Tabla 21: Correlación de orden entre el síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018. 64
- Tabla 22: Correlación de orden entre el síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018. 65

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Distribución porcentual de los niveles de Síndrome de Burnout del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018	49
Figura 2: Distribución porcentual de los niveles de competencias laborales del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018	50
Figura 3: Distribución porcentual de los niveles de agotamiento emocional del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018	51
Figura 4: Distribución porcentual de los niveles de Despersonalización del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018	52
Figura 5: Distribución porcentual de los niveles de Realización personal, del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018	53
Figura 6: Distribución porcentual de los niveles de motivación del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018	54
Figura 7: Distribución porcentual de los niveles de conocimiento del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018	55
Figura 8: Distribución porcentual de los niveles de habilidad del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018	56
Figura 9: Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y las competencias laborales	57
Figura 10: Distribución de frecuencias entre el agotamiento y las competencias laborales	58
Figura 11: Distribución de frecuencias entre la despersonalización y las competencias laborales	
Figura 12: Distribución de frecuencias entre la realización personal y las competencias laborales	

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulada: “Síndrome de Burnout y competencias laborales del personal asistencial del Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho 2018”. El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación del Síndrome de Burnout en las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018, para conocer su significancia entre ambas variables.

El tipo de investigación es sustantiva y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios ya validados por otros autores y aplicados al personal asistencial en estudio que abarca los dos turnos de atención. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió en ambas variables: 0,845 para la variable Síndrome de Burnout y 0,870 para la variable competencia laboral.

En la presente investigación se concluyó que existe relación inversa y significativa entre el Síndrome de Burnout y las competencias laborales del Personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.05; Rho = -0,228 \*\*), el nivel de relación es muy débil e inversa entre el síndrome de burnout y competencia laboral del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018. Lo que indica que a un alto síndrome de Burnout hay una mala competencia laboral del personal asistencial

**Palabras Clave:** Síndrome de burnout, motivación y competencias laborales.

### Abstract

The present research work entitled: "Burnout syndrome and labor competencies of the health care personnel of the San Fernando Health Center, San Juan de Lurigancho 2018". The general objective of the research was: To determine the relationship of the Burnout Syndrome in the work competences of the health care personnel of the San Fernando health center, San Juan de Lurigancho 2018, to know its significance between both variables.

The type of research is substantive and the research design is descriptive correlational and quantitative. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires already validated by other authors and applied to the care personnel under study that covers the two care shifts. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used, which came out in both variables: 0.845 for the Burnout Syndrome variable and 0.870 for the labor competency variable.

In the present investigation, it was concluded that there is an inverse and significant relationship between the Burnout Syndrome and the work competences of the Healthcare Personnel of the San Fernando health center, San Juan de Lurigancho 2018. This is demonstrated with the Spearman statistic (bilateral sig. = .000 <0.05; Rho = -0.228 \*\*), the level of relationship is very weak and inverse between the burnout syndrome and labor competency of the healthcare personnel of the San Fernando health center, period 2018. This indicates that a high Burnout syndrome there is a bad job competition of the care personnel

**Keywords:** Burnout syndrome, motivation and job skills.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

El síndrome de burnout está relacionado como un problema socio-productivo que ha sido muy observado en los trabajadores del sector público y privado sobre todo en el sector salud, no solo dentro de nuestro país sino a nivel internacional, la mayoría de trabajadores padecen de enfermedades causadas o agravadas por el estrés y estos trastornos generalmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo.

Actualmente en el sector salud muchos de los trabajadores asistenciales se ven afectados por el estrés y los cambios que se dan frecuentemente en los diferentes ministerios sobre todo en el sector salud, los cambios constantes en las políticas de salud, la carga excesiva de trabajo afecta mucho a la salud de los trabajadores, es así el estrés agudo que padecen se van agravando permitiendo de esta manera que también padezcan del síndrome de burnout

Se determinó que la palabra Burnout traducida del idioma inglés como “quemado”, esta se emplea en términos clínicos para describir a un estado avanzado de desgaste profesional, o síndrome de cansancio emocional. El Síndrome de Burnout (factor de riesgo psicosocial), denominado también síndrome de Quemarse por el trabajo definido así en español presenta características asociadas, primordialmente al estrés laboral producido por las exigencias laborales que presenta el trabajador. (Gil-Montes, 2003, p.19)

Como consecuencia esta dificultad también se presenta en el Centro de Salud San Fernando que cuenta con 100 personas que laboran como personal asistencial para una cantidad de más de 30,000 personas que son atendidos en dicho establecimiento, los servicios de salud de primer nivel se ve afectado, por las insuficiencias muestras de recursos humanos especializados, insuficientes equipos médicos básicos, por existencia de equipo obsoletos e inoperativos, con ambientes reducidos, mala distribución y ambientes que no cumplen especificado en la normativa y también tenemos otros problemas como; carga laboral, inestabilidad laboral, conflictos entre compañeros de trabajo, insatisfacción del paciente, entre otros y todo esto lo carga los trabajadores asistencial entre otros.

Cada día el estrés laboral o estrés crónico también conocido como síndrome de burnout va tomando posesión en los trabajadores del sector salud y de esta manera el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal es más frecuente en los trabajadores.

La presencia de la competencia laboral, la productividad son puntos muy importantes que van de la mano con el síndrome de burnout y podremos observar si existe algún tipo de influencia y relación.

## **1.2 Trabajos previos**

### **Antecedentes Internacionales.**

Seguel y Valenzuela ( 2014) en su investigación titulada “relación entre la fatiga laboral y el síndrome de burnout del personal de enfermería, en Chile “, siendo su objetivo general: Demostrar la relación que existe en la fatiga laboral y el síndrome de burnout en personal de enfermería.. La muestra que se utilizo fue de 101 enfermeras, 35 técnicos paramédicos. Metodología es un estudio Transversal, correlacional, explicativo. El instrumento que se utilizo fue las escalas de fatiga “Check list individual Strength” (CIS), cuestionario de Maslach Burnout (MBIGS), y datos sociodemográficos y laborales. Se demostró en el resultado existe una relación entre la fatiga y el síndrome de burnout sobre todo un nivel alto en la dimensión de desgaste emocional ( $Rho=0.680$ ,  $p= 0.000$ ), concluyendo que existe una influencia de la fatiga laboral sobre el síndrome de burnout, por lo cuando aumenta la fatiga laboral aumenta el síndrome de burnout. Los investigadores concluyeron que es primordial darle importancia la presencia de fatiga en el personal de enfermería, porque podría producir el inicio de este síndrome, asimismo la relación entre el número de pacientes es más alta y el personal de enfermería es mucho menos lo cual significa una demanda alta en el trabajo, recomiendan contratar más personal de enfermería y técnicos de esta forma disminuiría la fatiga laboral y el síndrome.



González et al.( 2014) en su trabajo de investigación “Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral, en Colombia” Los materiales y método: se realizó la revisión bibliográfica de artículos, libros etc. sobre temas y estudios realizados con referente al Síndrome de burnout en el desempeño laboral en los profesionales de la salud, se determinó utilizar las bibliografías encontradas en cuatro meses del 2013. Se realizó los estudios y análisis realizados por varios investigadores de seleccionaron en total de 50 trabajos que reunían información valiosa del Síndrome de Burnout y sus consecuencias en el desempeño laboral en el personal que labora en el sector salud. En sus conclusiones determinaron que laborar en un ambiente con un buen clima de trabajo es saludable y representa una forma sana de vivir generando confianza y seguridad en los usuarios y mejoramiento de las relaciones médico-paciente. Otro punto importante todo personal que labora en salud genera alta carga emocional produciendo un desgaste físico y mental, valorar el trabajo del profesional de la salud permite garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Muñoz, (2014). Tesis titulada: “Síndrome de Burnout y su relación sociodemográfica de las enfermeras del Hospital, Bogotá- Colombia” , Siendo su objetivo general: Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la sociodemografía. Metodología: el estudio fue de corte transversal, correlacional y de diseño o experimental. Su población lo conformaron 174 enfermeros y el instrumento que se utilizó fue el ( MBI).Sus resultados fueron que si existe el síndrome de burnout obteniendo un resultado 20.1% y que un 52,3% del personal está en riesgo en especial aquellos que afirmaron tener más de un trabajo y los que se ven sometidos a trabajo de mucha presión

Aroca (2014) en su tesis de maestría titulada: “Relación entre inteligencia emocional y Síndrome de Burnout, del servicio de oncología- 2014, España”. Su objetivo fue: Medir posibles relaciones entre la IE y el síndrome burnout en profesionales sanitarios como un factor de peso que influye tanto en el profesional como en los pacientes cuando hay interacción entre ambas partes. Es un estudio descriptivo y de correlación, a través del cálculo de la media, desviación típica e índice de correlación de Pearson y chi-cuadrado. En conclusión: El personal de salud al encontrarse en esta área de oncología no sufre

niveles de agotamiento emocional, Por otro lado, el personal de salud sufre un 90% actitudes de despersonalización.

### **Antecedentes nacionales.**

Consuelo (2017) en su tesis titulada “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017“, objetivo general: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Peru.Lima-2017. Metodología: estudio tipo básica, de enfoque cuantitativo correlacional, es prospectivo; transversal. La muestra estuvo conformada por 180 personal asistencial. Los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) para medir el Síndrome de Burnout y el cuestionario para medir el Desempeño Laboral los cuales fueron aplicados al personal asistencial del hospital. Conclusiones: Existe una relación muy débil e inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Peru.Lima-2017.

Velazco (2017), la tesis titulada fue: La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud., siendo su objetivo general: Determinar la relación que existe entre la competencia laboral y el clima organizacional. La metodología fue hipotético deductivo, de tipo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario de competencia laboral y el cuestionario de clima organizacional. Conclusiones: Existe evidencia para afirmar que existe una relación positiva fuerte entre la competencia laboral y el clima organizacional de la unidad de prestaciones económicas lima oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,738. Finalmente, la tesis concluye con los aportes que se dan como resultado de la investigación, facilitando las recomendaciones las cuales se consideran viables, se añade la amplia bibliografía, así como los apéndices correspondientes.

Choy (2017) en su trabajo de investigación : “Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana”. Siendo su objetivo general: Analizar la relación entre ambas variables en 53 docentes universitarios de una carrera en una universidad particular. A su vez, se buscó identificar porcentajes y prevalencias del Burnout en esta población. Se halló que el 30.2% de la población de docentes presentaría síntomas altos de burnout. Por otro lado, se descubrió que las variables de Burnout y desempeño laboral tienen una relación pero que no se especifica la dirección. Al analizarse las correlaciones entre las dimensiones del Burnout y el desempeño, no se evidencian relaciones significativas. De esta forma, se acepta de forma parcial la hipótesis general. Se concluye argumentando la presencia de variables que no se han incluido en el estudio pero que podrían estar moderando la relación entre el Burnout y el desempeño laboral.

Castillo (2016) en su trabajo de investigación “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas de la clínica internacional sede San Borja”. Siendo su objetivo: Establecer la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Metodología: El método utilizado fue cuantitativo, correlacional y de corte transversal, como instrumentos se usó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y para determinar el nivel de satisfacción laboral se empleó el de Font-Roja de Aranaz y Mira. Los resultados obtenidos fueron que el 92% presentaron satisfacción laboral alta, asimismo la presencia de burnout en un nivel bajo de 5.8% y la no presencia en un 94,2%, Concluyendo que no existe relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout, por lo cual se rechaza la hipótesis alterna, solamente un escaso porcentaje de profesionales de enfermería, pero si presento síndrome de burnout.

Díaz (2013) la tesis titulada fue: “Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional Del Callao” Objetivo: Determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente. Metodología: La investigación fue correlacional de corte transversal, la población constituida por 50 profesores y por 250 estudiantes quienes realizaron la evaluación del desempeño. La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento: Test de medición del Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory – Educator Surney MBIES); aplicado a los profesores consta de 22 ítems tipo Likert. En los

estudiantes se aplicó el cuestionario para medir el desempeño docente; consta de 56 ítems tipo Likert. Los principales Resultados: el 62% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % presentan un nivel alto de Agotamiento Emocional, en la dimensión Despersonalización el 54% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % un nivel alto de despersonalización. En la Dimensión Realización Personal el 58% de docentes presenta un nivel medio y un 24% un nivel bajo de realización personal. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se puede evidenciar que la presencia del síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño de los docentes, toda vez que presentan un nivel medio con tendencia a alto del síndrome, y un desempeño regular con tendencia a deficiente del mismo.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Teorías acerca de la variable Síndrome de Burnout.**

#### **Historia sobre el Síndrome de Burnout**

El primer caso reportado de síndrome de desgaste profesiones en la literatura fue hecho por Graham Greens en 1961, en su artículo del Síndrome de burnout.

Luego, en 1974, el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización de este patología, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York y notó que muchos de sus compañeros del equipo de trabajo, luego de más de 10 años de trabajar, comenzaban a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo.

En 1982, la psicóloga Cristina Maslach, de la Universidad de Berkeley, California y el psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia Scotia crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) -que desde 1986 es el instrumento más importante en el diagnóstico de esta patología- (4). Maslach en su descripción del síndrome, limitó el SB a los profesionales que interactúan con personas en su quehacer laboral.

En 1988, Pines y Aronson atravesaron las fronteras establecidas por Maslach y plantean que cualquier tipo de profesional puede padecerlo, aunque no brinde ayuda a otras personas.

### **Etiología del Síndrome de Burnout**

Maslach (2001) definió: “Una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos y actitudes, y que tiene un cariz negativo para el sujeto dado que implica alteraciones, problemas, y disfunciones psicofisiológicas como consecuencias nocivas para la persona y para la organización” (p. 99). En el artículo dedicado al Burnout en la Enciclopedia de la Salud y Seguridad en el Trabajo de la OIT, la Dra. Maslach hace alusión a las profesiones especialmente vulnerables a este síndrome: Se ha definido como una experiencia de estrés individual sumergido en un contexto de relaciones sociales complejas y que abarca una opinión que la persona tiene de sí misma y de los demás. Debido a ello ha sido objeto de un interés especial en las profesiones relacionadas con la prestación de servicios en donde a) la relación entre proveedores y destinatarios constituye el eje central del trabajo y b) la prestación de servicio, la atención, el trato o la educación pueden ser experiencias altamente emocionales. Son varios las profesiones que cumplen estos criterios, entre ellas las relacionadas con la asistencia sanitaria, los servicios sociales, los servicios de salud mental, el derecho penal y la educación.

El Síndrome de Burnout es el resultado de un proceso o agotamiento emocional que se encuentra vulnerable a una situación de estrés crónico laboral y en donde las tácticas de afrontamiento que se utilizan no son eficaces, ante esa situación. Freudenberger (1974) considera al Burnout como: “Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (p.159). El autor indica, que todo agotamiento emocional no nos deja rendir bien el trabajo, nos sentimos desgastados, sin motivación, desempeñándonos en ocasiones con un bajo rendimiento laboral

Gil-Montes (2003) determino: la palabra Burnout traducida del idioma inglés como quemado, esta se emplea en términos clínicos para describir a un estado avanzado de desgaste profesional, o síndrome de cansancio emocional. El

Síndrome de Burnout factor de riesgo psicosocial, denominado también síndrome de Quemarse por el trabajo definido así en español presenta características asociadas, primordialmente al estrés laboral producido por las exigencias laborales que presenta el trabajador.(p.19)

Según el autor el síndrome de Burnout es un desgaste emocional muy avanzado que le puede suceder a cualquier persona y muchas veces son ocasionadas por exigencias laborales.

Un estado de trastorno relacionado con el trabajo en una persona que no presenta alteración mental mayor, más que un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto a nivel de eficiencia, objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por factores externos, o por un cambio laboral. En conclusión, vendría hacer el malestar relacionado con un salario insuficiente, con las dificultades físicas, con la incompetencia por falta de conocimientos, o con cualquier otro trastorno mental existente. (Brill, 1984, p.12)

El autor indica que no es una alteración mental, pero si está relacionado por factores externos o por cambios en el trabajo debido a la falta de conocimiento en el puesto, la falta de motivación personal hace que se frustre su realización profesional. Moreno y Oliver (1993) definieron: “Sería la consecuencia de un afrontamiento incorrecto del trabajo de asistencia y de las preocupaciones ligadas a él” (p.2). En resumen, los autores guardan relación en sus argumentos de lo que llamamos síndrome de Burnout, sin embargo, hay que recalcar que el Burnout no es sinónimo de estrés psicológico, sino una respuesta a fuentes de estrés crónico que afectan al trabajador.

Prácticamente todos los estudios o investigaciones del Burnout lo consideran como una respuesta al estrés laboral crónico. Esto nos hace entender que el Síndrome de Burnout no desaparece eliminando los estresores que aparecen o que la originaron, sino que, una vez ya incorporado en el sujeto, se debe emplear todas las acciones necesarias para facilitar la recuperación de la persona afectada con el síndrome.

## **Causas del Síndrome de Burnout**

Las principales causas del síndrome de Burnout es el ambiente estresante que rodea al empleado que tiene que ver con sus funciones laborales como puede ser la sobrecarga de trabajo, es decir muchas horas laborando, la existencia de clientes difíciles, el sueldo, las relaciones con los compañeros, supervisores y gerentes o la antigüedad en el puesto de trabajo. Todos estos factores pueden ser causantes o no para la aparición de Burnout, cabe recalcar que también influyen las diferencias individuales ya que a un individuo le puede afectar más que a otro.

Según la Organización Mundial del Trabajo (OIT), el Burnout es un accidente laboral y las causas pueden ser:

- Presión
- Inseguridad en el trabajo
- Exigencias del medio
- Competitividad
- Tensión
- Cambios trascendentales en la vida y costumbres
- El ritmo de trabajo
- Globalización, etc.

El síndrome de Burnout, va depender de las diferencias individuales de cada persona y también del grado de estrés con que esa persona llega al puesto laboral y la adaptación que demore en su entorno laboral.

## **Consecuencias para el trabajador**

El trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, a pesar de poner en juego todos sus recursos personales.

Se produce un deterioro general: emocional, conductual y físico. Los síntomas de Burnout pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales:

**Síntomas físicos:** malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, asma, alergias, dolores musculares, etc.

**Síntomas emocionales:** distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima.

**Síntomas conductuales:** conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo

Estos síntomas tienen unas consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extra laboral del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

### **Consecuencias para la Organización**

Los síntomas del Burnout tienen también consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo siendo estas:

Progresivo deterioro de la comunicación

Deterioro de relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad);

Disminuye la productividad y la calidad del trabajo

Disminución del rendimiento que afecta a los servicios que se prestan.



Surgen sentimientos que abarcan desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo; se da un alto absentismo, con una mayor desmotivación, aumentan los deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente nivel de desmoralización y se puede llegar a una reconversión por parte del afectado profesional o al abandono de la profesión.

Si la organización no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, se produce una pérdida de la calidad de los servicios como consecuencia de todo ello, que no es más que la expresión de una desilusión. (Mansilla, 2010, s/p)

### **Niveles del Síndrome de Burnout**

Las manifestaciones propias del Síndrome de Burnout de acuerdo con el grado de desarrollo se clasifican en:

**Leves:** tenemos las quejas vagas, el cansancio y dificultad para levantarse en la mañana

**Moderados:** cinismo, el aislamiento personal, desconfianza y negativismo.

**Graves:** entecimiento, automedicación, ausentismo, aversión y abusos de drogas lícitas e ilícitas.

**Extremos:** tenemos aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos y suicidios. (Schaufeli, Leiter y Maslach, 2009, p. 204)

### **Etapas de la evolución de la enfermedad**

Mansilla, en el Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica, hace referencia al estudio de Edelwich y Brodsky (1980), respecto a las etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al Burnout:

**Etapas de entusiasmo:** El trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución. El trabajador tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante.

**Etapa de estancamiento:** Comienza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo.

**Etapa de frustración:** Es el periodo de la desilusión y de la desmotivación laboral, en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales.

**Etapa de apatía:** Se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas.

**Etapa de Burnout:** En esta etapa se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Asimismo Mansilla menciona el trabajo de Cherniss, el cual concluye que se llega al Síndrome de Burnout desde el estrés laboral por un proceso de adaptación psicológica entre un trabajador que se encuentra estresado y un trabajo estresante, y distingue entre:

Fase de estrés que se encuentra y que se caracteriza por un desajuste entre demandas laborales y los recursos del trabajador.

Fase de agotamiento, se caracteriza por que llegan a producirse de forma crónica respuestas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.

Fase de agotamiento defensivo, en la que se aprecian cambios en las actitudes y en la conducta, como la robotización y el cinismo.

### **Dimensiones de la variable Síndrome de Burnout**

Maslach después de varios estudios y publicaciones con referentes a las dimensiones de Síndrome de Burnout esta se encontraría conformada por tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

#### **Dimensión 1: Cansancio Emocional o Esfuerzo Emocional.**

Se refiere a las impresiones de sobreesfuerzo y aburrimiento emocional que se produce a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener con los clientes y entre ellos.

Señala que esta dimensión representa la dimensión de Tensión Básica del Síndrome de Burnout. Asimismo, Se manifiesta por la pérdida paulatina de energía y el desgaste físico y se expresa como: cansancio al inicio y final de una jornada de trabajo, la opinión de realizar un trabajo demasiado duro y tensión al trabajar diariamente con personas, sentirse desgastado o quemado, frustrado por el trabajo, sentir estrés al trabajar con personas y estar al límite de posibilidades personales. (Maslach, 2011, p.100)

### **Dimensión 2: Despersonalización.**

La dimensión de despersonalización se manifiesta el contexto interpersonal en donde se desarrolla el trabajo del sujeto.

Consiste en el desarrollo de sentimientos y conductas negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas , se manifiesta al tratar a algunas personas como si fueran objetos, asimismo, presentar un comportamiento más insensible con las personas de su círculo laboral, se denota la falta de preocupación de que el trabajo endurezca emocionalmente al trabajador, despreocupación por los problemas de las personas a las que tiene que atender, culparse de algunos problemas ajenos, entre otros. (Maslach, 2011, p.101)

Lo que indica el autor es que muchas veces la falta de motivación y los sentimientos negativos que influyen en la persona hace que su comportamiento sea negativo ante los demás, produciendo un malestar en los pacientes o con las personas que se relaciona.

### **Dimensión 3: Realización Personal.**

Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo con la disminución de esta Implicaría la pérdida de confianza en la realización personal y la existencia de una apreciación negativa como resultado, muchas veces desapercibido de las situaciones ingratas.

Señala que esta dimensión representa la autoevaluación que realiza el individuo de su desempeño laboral y personal. Consiste en evaluar el trabajo personal de forma negativa. Este síndrome se evidencia por una sintomatología multidimensional, en

el ámbito cognitivo, somático y emocional, y se manifiesta cuando hay dificultad para relacionarse con las personas del trabajo. (Maslach, 2001, p.101)

### **Teorías de la variable Competencia Laboral.**

La Competencia Laboral depende del conocimiento y de las habilidades necesarias para trabajar en forma eficaz, el conocimiento requiere saber y aprender y solo se difunde cuando se utilizan procesos de aprendizaje por medio de los cuales las personas desarrollan nuevas capacidades para una acción eficaz. (Chiavenato, 2009, p.202)

Al respecto, el autor indica que la competencia laboral, va estar basado en los conocimientos adquiridos, y habilidades que tiene para desempeñar dicha función, por ende el trabajador puede desarrollar su trabajo en forma más eficaz.

De conformidad a la conceptualización de Competencias Laborales, que ofreció el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (OIT-CINTERFOR): es la capacidad, conocimiento, destreza y habilidad efectiva, para que la persona realice en forma exitosa sus actividades en el trabajo la cual está plenamente identificada. Por su parte, la Norma Internacional ISO 9000 (2005) en “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario” precisaron que: “La competencia, es la habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes” (p.9). En definición lo que indica de la competencia es que es una habilidad verificada, en base a las experiencias y conocimientos, la cual conllevan a desempeñar un buen trabajo. Spencer y Spencer (1993) precisó que es una: “Característica subyacente en el individuo que esta causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación” (p.13).

Asi mismo Spencer indico que las competencias son parte de su desempeño en el trabajo y las habilidades que posee en la practica laboral, Según Dalziel, Cubeiro y Fernández precisaron que la competencia laboral es un grupo de habilidades, destrezas, conocimientos, y características de naturaleza conductual, los cuales que, correctamente

armonizados ante una situación en el trabajo, pueden ofrecer un mejor desempeño en las labores.

Lo que indicaron los autores, es que las habilidades, conocimientos y destrezas que uno tienes por su propia naturaleza son parte de su competencia y lo ponen en práctica en su rendimiento laboral, Según Boyatzis (1982) manifestó que: “las competencias laborales por su naturaleza son características arraigadas en una persona, mismas que se encuentran bien relacionadas con una acción o actuación triunfante en el puesto de trabajo de un RRHH” (p.49).

Definieron que la competencia Laboral como el grupo vinculado relacionados a las conductas, conocimientos, habilidades, etc. Igualmente son destrezas que posee una persona, misma que le permite desenvolverse y realizar en forma exitosa una actividad dentro del contexto laboral de la organización. (Rodríguez y Feliú, 1996, p.112)

De esta manera Benavides (2002) definió: “A la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño, indicando que existe tres dimensiones, las cuales son competencias básicas, competencias laborales y competencias genéricas” (p. 72). Las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada. Según el diccionario de la Lengua Española de la Real Academia en 1997, la primera acepción de competencia se asocia a disputa y oposición, pero posteriormente está explicado como aptitud, idoneidad, correspondiendo competente ha proporcionado, oportuno, adecuado

La aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresadas en el saber, el hacer y el saber hacer. (Conocer, 1997, p. 44)

(LeBoterf, 1998) definió: “construcción a partir de una combinación de recursos (conocimientos, saber hacer, cualidades o aptitudes, y recursos del ambiente (relaciones, documentos, informaciones y otros) que son movilizados para lograr un desempeño” (p. 48).

## **Componentes de la Competencia Laboral**

Las competencias deben de indicar las formas de pensar y comportarse de una persona, asimismo estas se generalizan a través de algunos escenarios o situaciones, los mismos que perduran razonablemente durante un período dado; toda vez que los contenidos involucrados en una competencia, son los que se necesitan para su desarrollo, las cuales son:

- Saber: Datos, hechos, informaciones, conceptos, conocimientos.
- Saber hacer: Habilidades, destrezas, técnicas para aplicar y transferir el saber a la actuación.
- Saber ser: Normas, actitudes, intereses, valores que llevan a tener unas convicciones y asumir unas responsabilidades.
- Saber estar: Predisposición al entendimiento y a la comunicación interpersonal, favoreciendo un comportamiento colaborativo.

## **Tipos de Competencia Laboral**

La competencia laboral se puede dividir en: básicas, genéricas y específicas:

Las competencias básicas: las cuales necesitan los seres humanos para vivir en una sociedad, o como lo definen otros autores, son las competencias ciudadanas, cuya utilidad sirve para dar solución a cualquier tipo de problema que se presente o procesar información.

Las competencias genéricas, son de naturaleza más comunes a distintas profesiones de las mismas áreas, como pueden ser las carreras de la salud o las de carácter administrativo. Las cuales permiten lograr el trabajo en equipo y la adaptabilidad en el medio labora.

Las competencias específicas, son las que se adquieren de forma específica en las respectivas carreras profesionales, y que a su vez buscan diferenciar a cada uno de los profesionales en un área específica.

### **Clasificación de las competencias en base a los factores del comportamiento**

De acuerdo a los Departamentos de Trabajo y de Educación de los Estados Unidos de América (2000), precisaron que la competencia de una persona pudiera ser analizada, respecto a los factores que estas determinen.

Todo ello desde esta perspectiva, una clasificación de mucha utilidad de dichas competencias, son los siguientes:

Conocimientos, se refieren a la capacidad de la persona para poder identificar, reconocer, describir y relacionar objetos sean de naturaleza concretas o abstractas, en el ámbito laboral. Dichos conocimientos están contruidos a partir del cúmulo de conceptos e imágenes que han acumulado el individuo en su memoria.

Habilidades intelectuales, se refieren a la capacidad del mismo para aplicar sus conocimientos y el juicio en la resolución de sus actividades y la solución de los problemas en el trabajo. Las habilidades intelectuales se refieren al saber cómo hacer.

Es decir la personalidad determina patrones de sentimiento y comportamiento que son característicos de cada persona, los que permiten predecir una cierta regularidad en su forma de sentir y actuar ante diversas situaciones. La personalidad está determinada por condiciones neuropsicológicas complejas, arraigadas y fuertemente estables en cada persona, consecuentemente el efecto de la capacitación para modificarla es muy limitado.

### **Dimensiones de la variable Competencia Laboral**

#### **Motivación**

Los Motivos o impulsos son los medios que sirven para aliviar las necesidades. El motivo genera un comportamiento de búsqueda e investigación, cuya finalidad es

identificar objetivos e incentivos que, una vez atendidos, satisfacen la necesidad y reducirán la tensión. Cuanto mayor sea la tensión, mayor será el grado de esfuerzo, los impulsos fisiológicos y psicológicos se orientan hacia la acción y crean las condiciones que generaran la energía para alcanzar un objetivo. (Chiavenato, 2009, p.237)

Según el autor la motivación son los impulsos que posee el ser humano, para poder alcanzar sus necesidades, identificando sus objetivos de superación. Goleman (1999) indicó que: “Utilizar nuestras preferencias más profundas para encaminarnos hacia nuestros objetivos, ayudarnos a tomar iniciativas, ser más eficaces y perseverar a pesar de los contratiempos y las frustraciones que se presenten” (p.360). Goleman, indico que el punto de partida de avance es nuestra motivación, nos ayuda a encaminarnos hacia lo que queremos lograr. Quevedo (2002) indicó “La motivación es la tendencia a moverse hacia, o es la fuerza emocional que nos impulsa a proseguir detrás de metas, no importa que tan alcanzables puedan ser” (p. 74). Según el autor indica que la motivación es la acción que realizamos para encaminarnos algún lugar o conseguir algún objetivo trazado.

## **Conocimiento**

El Conocimiento proviene de la palabra griega episteme, que significa verdad absolutamente cierta. En nuestra lengua, la palabra conocimiento puede tener varios significados: información, conciencia, saber, cognición, sapiencia, percepción, ciencia, experiencia, calificación, competencia, habilidad práctica, capacidad, aprendizaje, sabiduría, certeza, etc. La definición depende del contexto en que se emplee el término. (Chiavenato, 2009, p.148)

Lo que el autor indico es que el conocimiento es la información, percepción adquirida en un determinado momento y que lo pone en práctica en su desempeño laboral.



## **Habilidad**

Chiavenato (2009), indicó: “La Habilidad es el arte de saber hacer; implica destacar en alguna práctica rendimiento físico o mental y se adquiere principalmente con entrenamiento y práctica. Incluye el conocimiento de reglas de procedimiento y habilidades de comunicación” (p. 149). Según Chiavenato, la habilidad es un arte, el arte de hacer que se adquiere mediante el entrenamiento y la práctica, porque solo la práctica hace al maestro. Combs y Slaby (1977) definen como: “Es la capacidad para interactuar con los demás en un contexto social dado de un modo determinado que es aceptado o valorado socialmente y, al mismo tiempo, personalmente beneficioso, mutuamente beneficioso, o principalmente” (p.135). Según el autor indica que la habilidad es la capacidad de relacionarse el poder tener mayor relación con lo demás y beneficioso para uno mismo. Caballo (1986) indica que es “la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder los estímulos sociales en general, especialmente a aquellos que provienen del comportamiento de los demás” (p.3). El autor indica que el ser humano posee diferentes capacidades, no solo de entender y analizar las emociones sino que se adecua al momento de los hechos y se pone en manifiesto cuando interactúa con los demás

### **1.4 Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cómo se relaciona el Síndrome de burnout en las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud San Fernando, San Juan de Lurigancho 2018?

#### **Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Cómo se relaciona el Síndrome de burnout en su dimensión de agotamiento emocional en las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud San Fernando, San Juan de Lurigancho 2018?

### **Problema específico 2**

¿Cómo se relaciona el Síndrome de burnout en su dimensión despersonalización en las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018?

### **Problema específico 3**

¿Cómo se relaciona el Síndrome de burnout en su dimensión de realización personal en las competencias laborales del personal asistencial del centro de Salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

El Síndrome de Burnout, llamado también como síndrome de estar quemado o de desgaste profesional, se define como la fase avanzada del estrés laboral, como consecuencia del estrés laboral crónico. El Burnout ha sido investigado en diferentes medios como la empresa, el deporte y la familia y especialmente organizaciones de servicios de salud que tienen trato directo con el paciente en el caso del personal asistencial del centro de salud san Fernando.

La variable de síndrome de Burnout está basada en la teoría de Maslach, y Jackson, así mismo utilizamos y nos adaptamos en el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Human service.

La variable de competencia laboral está sustentada por Idalberto Chiavenato en el 2009, así mismo cogimos su cuestionario para la variable

Este síndrome es un mal que afecta y repercute directamente en la calidad de vida, competencia y desempeño laboral en el personal de salud, es la sobrecarga de actividades que se ejerce, así mismo del equipamiento que muchas veces queda desabastecido.

En la actualidad estamos en un mundo de tecnología y los profesionales de salud tienen que estar a la vanguardia siempre con capacitaciones, eso hace que sus competencias laborales mejoren notablemente. Pero vivimos en un sistema de salud fragmentada y en el

caso de MINSA, la financiación se da por el estado y en la gran mayoría los centros de salud quedan abandonados por las políticas internas con la que trabaja.

### **Justificación practica**

Esta investigación beneficiara al asistencial que trabaja en el centro de salud San Fernando. Una vez obtenidos los resultados, visualizaremos el problema y se informará tanto a los jefes inmediatos, director del centro de salud y al área de recurso humanos sobre la problemática que se está evidenciando con la finalidad de generar un cambio. Proponiendo de esta forma soluciones para resolver la problemática diseñando o implementando alternativas de acción para mejorar el desempeño laboral del personal, elaborando asimismo estrategias que mejoren las condiciones de trabajo del personal brindando y creando un ambiente de trabajo en otras palabras mejorando el Clima Laboral con una mejor calidad de recursos para la realización de sus funciones.

### **Justificación metodológica**

Esta investigación también servirá como punto de partida para futuras investigaciones en otras áreas del centro de salud San Fernando, conocer la falta de productividad y otros factores que influyen en el personal asistencial. Logrando alcanzar su objetivo general y los específicos este trabajo de Investigación lo realizara mediante el uso de técnicas, instrumentos, validez y confiabilidad. Así mismo aporta 2 instrumentos validados y confiables.

## 1.6 Hipótesis

### *Hipótesis general*

Existe relación significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout y las competencias laborales del personal asistencial del centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho 2018.

### **Hipótesis específicas**

#### ***Hipótesis específica 1.***

Existe relación significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y las competencias laborales del personal asistencial del centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho 2018.

#### ***Hipótesis específica 2.***

Existe relación significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y las competencias laborales del personal asistencial del centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho 2018.

#### ***Hipótesis específica 3***

Existe relación significativa y directa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y las competencias laborales del personal asistencial del centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho 2018.

## 1.7 Objetivos

### **Objetivo General.**

Determinar la relación del Síndrome de Burnout en las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018

### **Objetivos específicos.**

#### ***Objetivo específico 1.***

Determinar la relación del Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018

#### ***Objetivo específico 2.***

Determinar la relación del Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018

#### ***Objetivo específico 3***

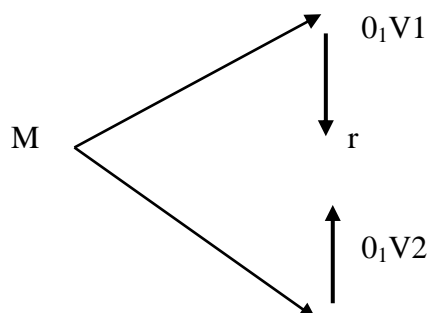
Determinar la relación del Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigations

La investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional, ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández *et al.*, 2014, p. 149). Es transversal, correlacional que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández *et al.*, 2014, p.151).

El diagrama representativo del presente diseño es el siguiente:



Donde:

M : Representa la muestra conformada por el personal asistencial del Centro de salud San Fernando

V1: Corresponde a la variable síndrome de Burnout

V2: Corresponde a la variable competencias laborales

r : Representa la relación entre la síndrome de Burnout y competencias laborales

## **2.2. Variables , Operacionalización de las variables**

Hernández *et al.* (2014) definen que “Una variable es una propiedad o característica de fenómenos, entidades físicas, hechos personas u otros seres vivos que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 86).

### **Variable del Síndrome de burnout**

Maslach 1982) indico: “El Síndrome es como una evolución de estrés crónico, que se caracteriza por presentar agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, y suele ocurrir entre personas que a menudo trabajan en contacto directo con clientes o pacientes” (p.49).

### **Variable de Competencia laboral**

La Competencia Laboral depende del conocimiento y de las habilidades necesarias para trabajar en forma eficaz, el conocimiento requiere saber y aprender y solo se difunde cuando se utilizan procesos de aprendizaje por medio de los cuales las personas desarrollan nuevas capacidades para una acción eficaz. (Chiavenato, 2009, p. 202)



Tabla 1

## Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
<b>Agotamiento o cansancio emocional</b>	Cansancio	1,2,3.	Escala Ordinal	Alto : [54-27]
	Fatiga	6,14,16,20		Medio: [26-19]
	Frustración	8,13.		Bajo : [18-0]
<b>Despersonalización</b>	Insensibilidad	5,10	0=Nunca 1=Alguna vez al año o menos 2=Una vez al mes o menos 3=Algunas veces al mes 4=Una vez a la semana 5= Algunas veces a la semana 6=Diariamente	Alto : [30-10]
	Endurecimiento emocional	11,15		Medio: [9-7]
	Culpabilidad	22		Bajo : [6-0]
<b>Realización Personal</b>	Baja autoestima	9,12		
	Incapacidad de soportar presiones	7,17,18,21		Alto : [48-40]
	Decepción	19		Medio: [39-31]
<b>Síndrome de Burnout</b>	Entendimiento	4		Bajo : [30-0]
				Alto : [132-89]
				Medio: [88-45]
				Bajo : [44-0]

Nota: adaptado de Maslach Burnout

Tabla 2

## Operacionalización de la variable Competencia laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
<b>Motivación</b>	Identificación de Objetivos -Identificación de Incentivos Retroalimentación	1-10	Escala ordinal  Puntuación: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Bajo : [30 – 58] Moderado: [59 – 89] Alto : [90 – 150]
<b>conocimiento</b>	Aprendizaje Experiencia laboral Trabajo en equipo	11-21		
<b>Habilidad</b>	Rendimiento Creatividad Habilidades de comunicación	22- 30		

Nota: adaptado de Idalberto Chiavenato

## **2.3. Población**

### **Población**

Según Hernández, et al. (2014), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

La población del presente estudio está constituida por 100 trabajadores que realizan labor asistencial en el centro de Salud San Fernando San Juan de Lurigancho 2018

### **Criterios de Inclusión:**

- Todo el personal que realiza labor asistencial, en el centro de Salud San Fernando.

### **Criterios de Exclusión:**

- A todo el personal administrativo.
- A todo el personal que asuma rol de gestión en el servicio.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Asimismo, Morone (2012), sobre la encuesta afirma que: “Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa” (p. 17).

La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios tipo Likert con alternativa politómica, para lo cual cada encuestado contó con 30 minutos para resolverlos.

La aplicación de los instrumentos fue grupal e individual dependiendo de si fueron agrupados los sujetos entrevistados.

### **Instrumento Síndrome de Burnout**

Nombre: Escala de Síndrome de Burnout

Autores: Maslach Burnout

Adaptación: Miguel Gavidia

Forma de respuesta: Formato tipo Likert

Año: 2018

Aplicación: individual o grupal

Duración: Doce minutos.

Materiales: Manual y ejemplar

Mide tres dimensiones: Despersonalización, agotamiento y baja realización personal

Alternativas de respuesta: 0 = Nunca

1 = pocas veces

2 = una vez al mes o semana

3 = algunas veces al mes

4 = una vez a la semana

5 = algunas veces a la semana

6 = diariamente

### **Instrumento de competencia laboral**

Nombre: Escala de Competencia laboral

Autores: Chiavenato Idalberto

Adaptación: Miguel Gavidia

Forma de respuesta: Formato tipo Likert

Aplicación: individual o grupal

Tiempo de duración: 12 minutos

Mide tres dimensiones: Motivos, conocimiento y habilidad

Alternativas de respuesta: 1 = Nada de acuerdo

2 = algo de acuerdo

3 = Bastante de acuerdo

4 = Muy de acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

### **Validez de los instrumentos.**

Para el Instrumento de Maslach Burnout Inventory Human (MBI-HSS) no requiere validación ya que este instrumento ha sido validado mediante muchos trabajos de investigación siendo uno de ellos el de Olivares, Mena-Miranda, Macia y Jélvez (2011), en su trabajo “ Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Services (MBI-HSS) en profesionales Chilenos ,donde concluyeron que los resultados de estudio apoyan la validez factorial del MBI-HSS y la consistencia interna adecuada de sus dimensiones, por lo que es un instrumento adecuado para evaluar el Síndrome de Burnout en profesionales .

Para el instrumento competencia laboral también ha sido validado por otros estudios, en este caso este instrumento es tomado de Idalberto Chiavenato del año 2009.

### **Confiabilidad de los instrumentos.**

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una muestra piloto de 20 profesionales de salud. Luego se procesarán los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 23.0 Según Hernández, *et al* (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.200).

Tabla 3

*Interpretación de valores de Alfa de Cronbach según George y Mallery (2003)*

Valores de alfa de cronbach	niveles
$\alpha \geq 0.9$	Es excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Es bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Es Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Es Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Es pobre
$0.5 > \alpha$	Es inaceptable

Como podemos observar, la tabla nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Con respecto a la precisión de los instrumentos, un test o cuestionario es confiable cuando su aplicación reiterada en un mismo sujeto brinda resultados iguales o muy semejantes, siendo los cuestionarios politómicos se aplicó Alfa de Cronbach, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 4

*Confiabilidad cuestionario Síndrome de Burnout*

<b>Dimensión/variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
Cansancio emocional	0.745	9
Despersonalización	0.825	5
Realización personal	0.790	8
Síndrome de burnout	0.845	22

Como se observa en la tabla 4, las dimensiones cansancio emocional y realización personal presentan confiabilidad aceptable. Por otra parte, las dimensiones despersonalización, e inclusive el síndrome de burnout, tiene confiabilidad que es bueno.

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.845 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno.

Tabla 5

*Confiabilidad cuestionario de competencias laborales*

<b>Dimensión/variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
Motivación	0.810	10
conocimiento	0.825	11
Habilidad	0.790	9
Competencia laboral	0.870	30

Como se observa en la tabla 5, las dimensiones motivación, conocimiento y competencia laboral presentan confiabilidad aceptable.

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.870 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es aceptable

**PRUEBA DE BAREMO***SINDROME DE BURNOUT*

GENERAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL	CUANTITATIVO
0-18	6-18	10-15	10-18	BAJO
19-26	19-20	25-26	19-26	MEDIO
27-54	27-44	27-50	27-54	ALTO

*COMPETENCIA LABORAL*

GENERAL	MOTIVACION	CONOCIMIENTO	HABILIDAD	CUANTITATIVO
30-58	30-45	30-50	30-58	DEFICIENTE
59-89	59-70	65-89	59- 80	REGULAR
90-150	90-100	90- 150	90-120	BUENO

**PRUEBA DE BAREMO****2.5 Métodos de análisis de datos**

Para la aplicación de los instrumentos se procedió a solicitar permiso al centro de Salud San Fernando.

Para el análisis estadístico, se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS (Statistical Packeje of Social Sciences) versión 23.0 para Windows, los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo con las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlos considerando el marco teórico. Para el contraste de hipótesis se hará uso de la prueba de correlación de Spearman al 95% de confianza.

**2.6 Aspectos éticos**

Las encuestas aplicadas fueron anónimas a fin de que los entrevistados respondan con veracidad y con el objeto de guardar imparcialidad asimismo se comunicó a todos los entrevistados los objetivos y fines de la investigación solicitando su participación voluntaria a ella.

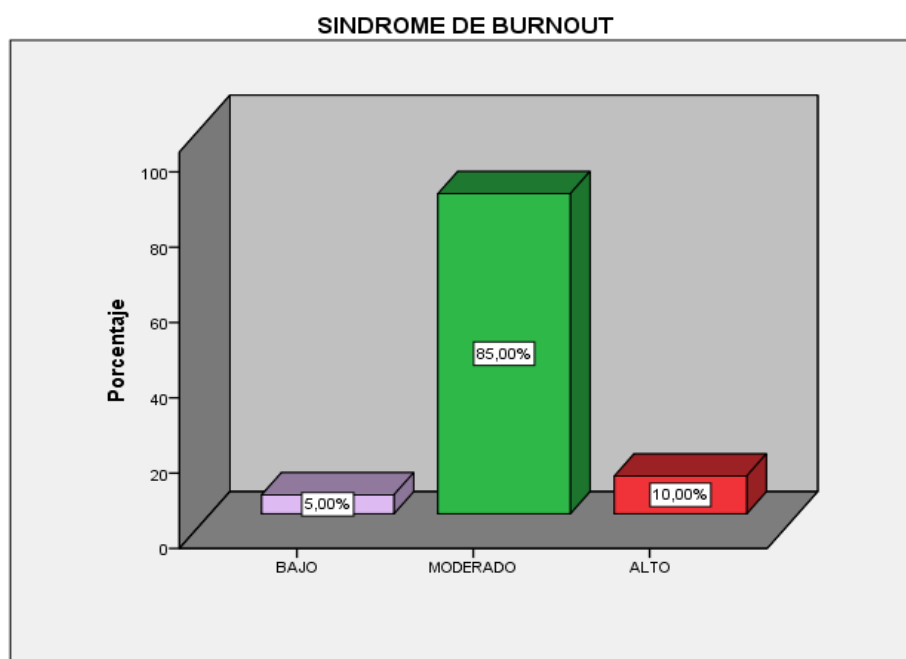


### **III. RESULTADOS**

Tabla 7

*Niveles de Síndrome de Burnout del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	5,0	5,0	5,0
	Moderado	85	84,2	85,0	90,0
	Alto	10	9,9	10,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	



*Figura 1.* Distribución porcentual de los niveles de Síndrome de Burnout del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018

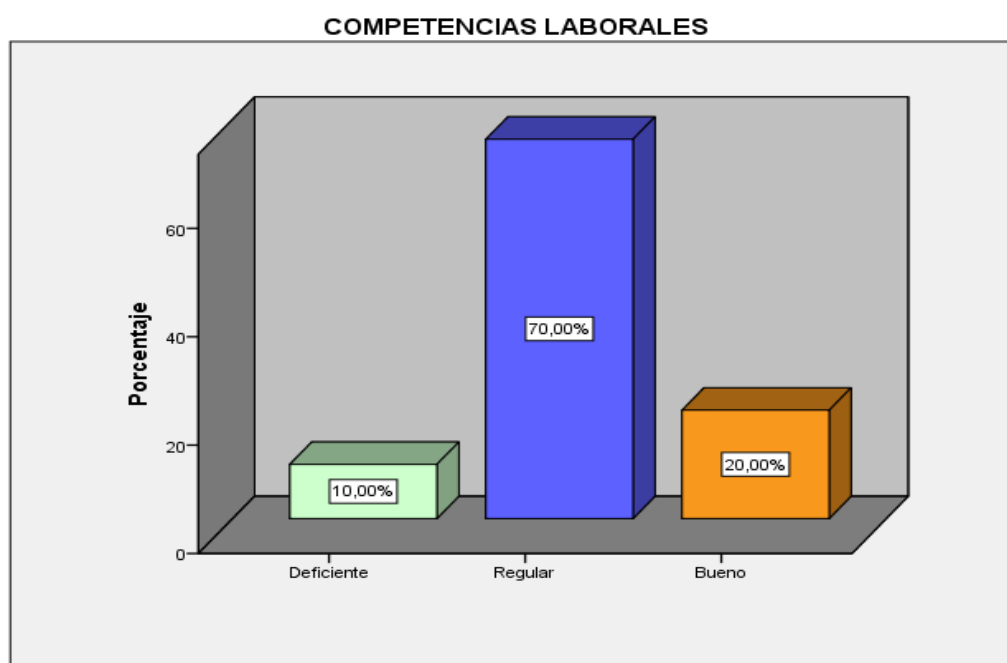
*Interpretación:*

En la Tabla 7 y Figura 1 se observa que del total del personal asistencial encuestados sobre el Síndrome de Burnout., el 5% tienen un nivel bajo, el 85% están en el nivel moderado y 10 % en un nivel alto.

Tabla 8

*Niveles de competencias laborales del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	9,9	10,0	10,0
	Regular	70	69,3	70,0	80,0
	Bueno	20	19,8	20,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	



*Figura 2.* Distribución porcentual de los niveles de competencias laborales del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018

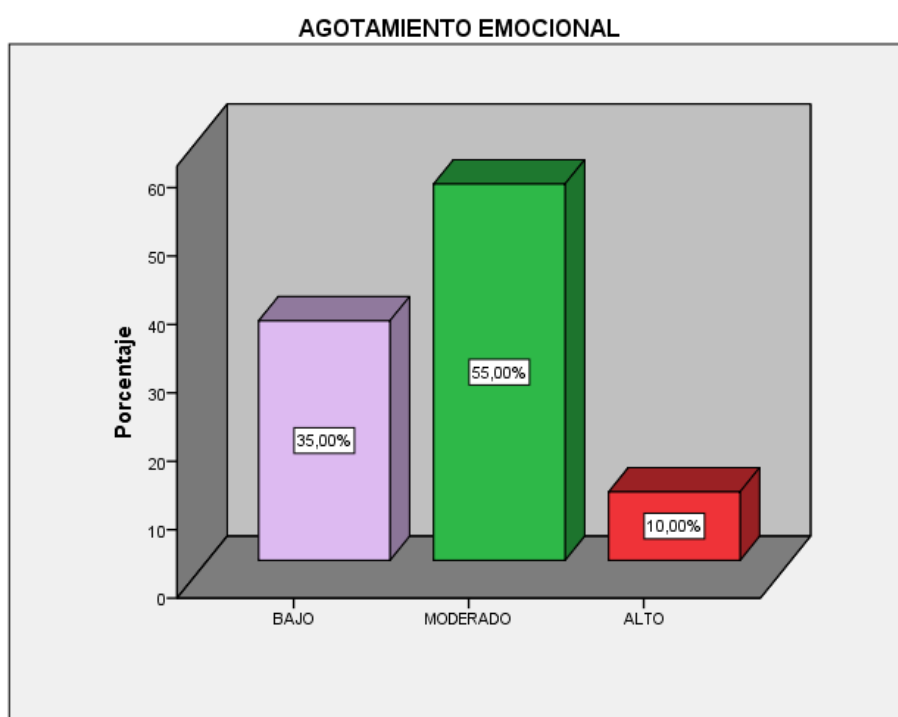
#### Interpretación:

En la Tabla 8 y Figura 2 se observa que del total del personal asistencial encuestados sobre las competencias laborales., el 10% tienen un nivel deficiente, el 70% están en el nivel regular y el 20 % en un nivel bueno.

Tabla 9

*Niveles de agotamiento emocional del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	35	34,7	35,0	35,0
	Moderado	55	54,5	55,0	90,0
	Alto	10	9,9	10,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	



*Figura 3. Distribución porcentual de los niveles de agotamiento emocional del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018*

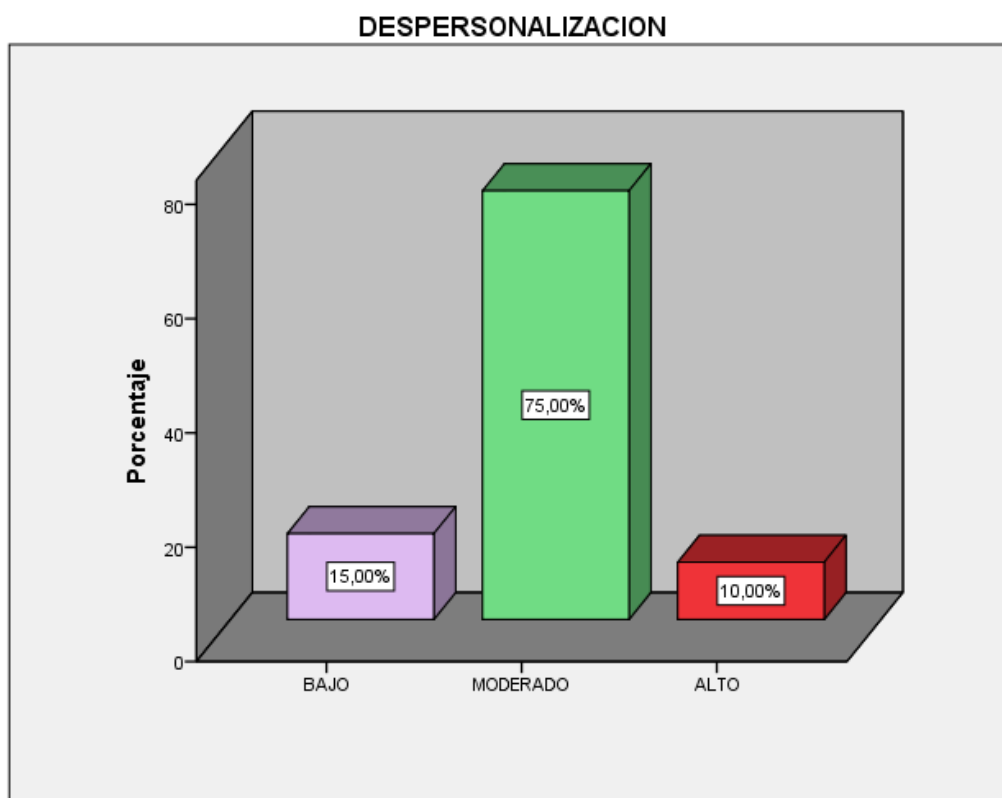
#### Interpretación:

En la Tabla 9 y Figura 3 se observa que, del total del personal asistencial encuestados sobre los niveles de agotamiento emocional, el 35% tienen un nivel bajo, el 55% están en el nivel moderado y 10% en un nivel alto.

Tabla 10

*Niveles de Despersonalización del síndrome de Burnout del personal asistencial del centro de salud San Fernando periodo 2018*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	14,9	15,0	15,0
	Moderado	75	74,3	75,0	90,0
	Alto	10	9,9	10,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	



*Figura 4.* Distribución porcentual de los niveles de Despersonalización del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018

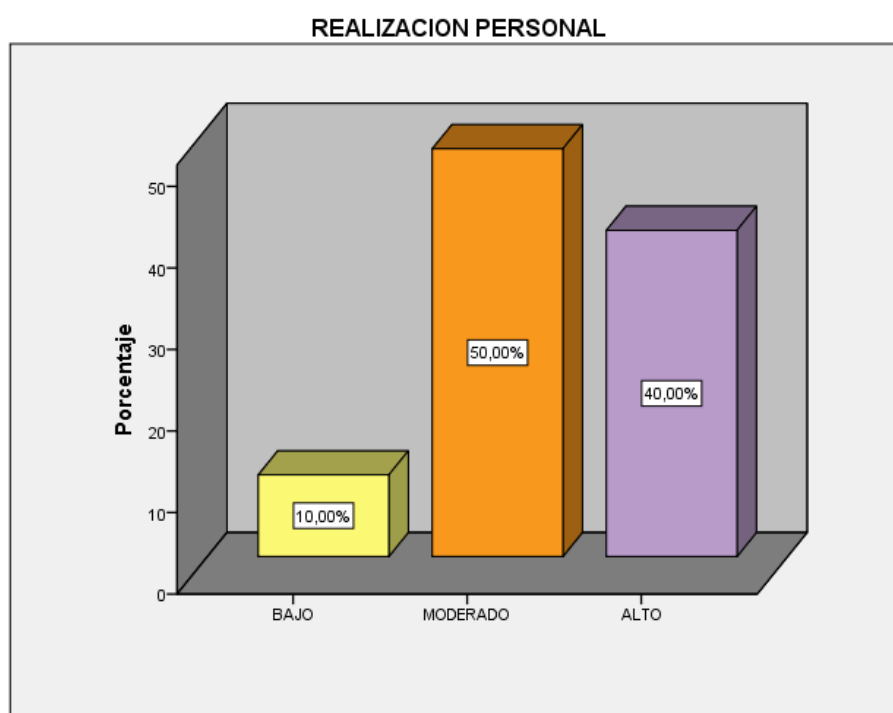
#### Interpretación:

En la Tabla 10 y Figura 4 se observa que, del total del personal asistencial encuestados sobre los niveles de despersonalización, el 15% tienen un nivel bajo, el 75% están en el nivel moderado y 10% en un nivel alto.

Tabla 11

*Niveles de Realización personal del síndrome de Burnout del personal asistencial del centro de salud San Fernando periodo 2018*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	9,9	10,0	10,0
	Moderado	50	49,5	50,0	60,0
	Alto	40	39,6	40,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	



*Figura 5. Distribución porcentual de los niveles de Realización personal, del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018*

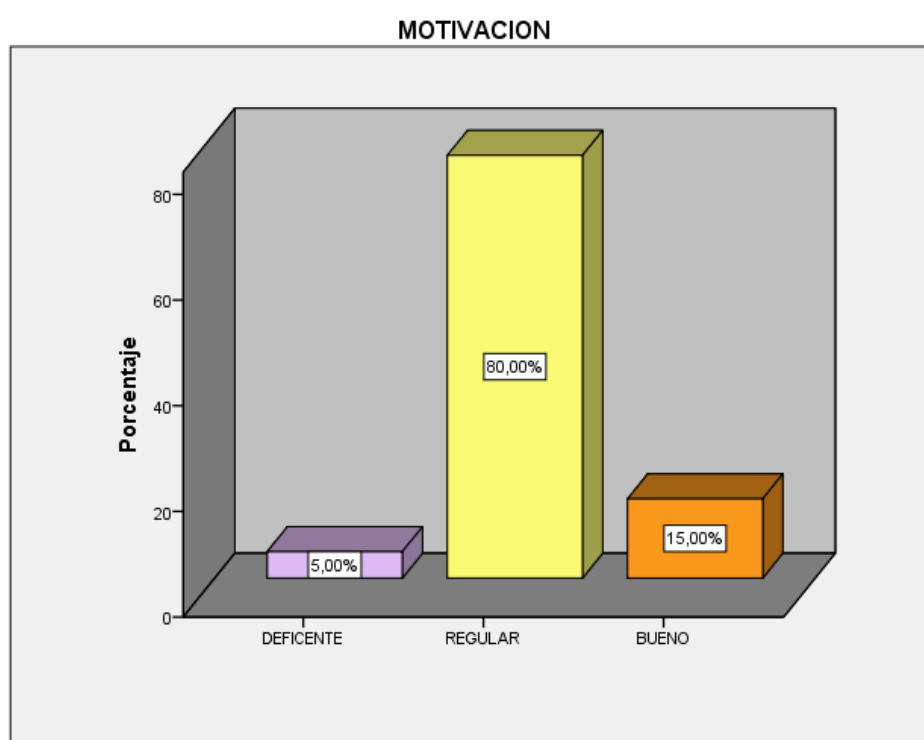
#### Interpretación:

En la Tabla 11 y Figura 5 se observa que, del total del personal asistencial encuestados sobre los niveles de realización personal, el 10% tienen un nivel bajo, el 50% están en el nivel moderado y 40 % en un nivel alto.

Tabla 12

*Niveles de Motivación del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	5,0	5,0	5,0
	Regular	80	79,2	80,0	85,0
	Bueno	15	14,9	15,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	



*Figura 6.* Distribución porcentual de los niveles de motivación del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018

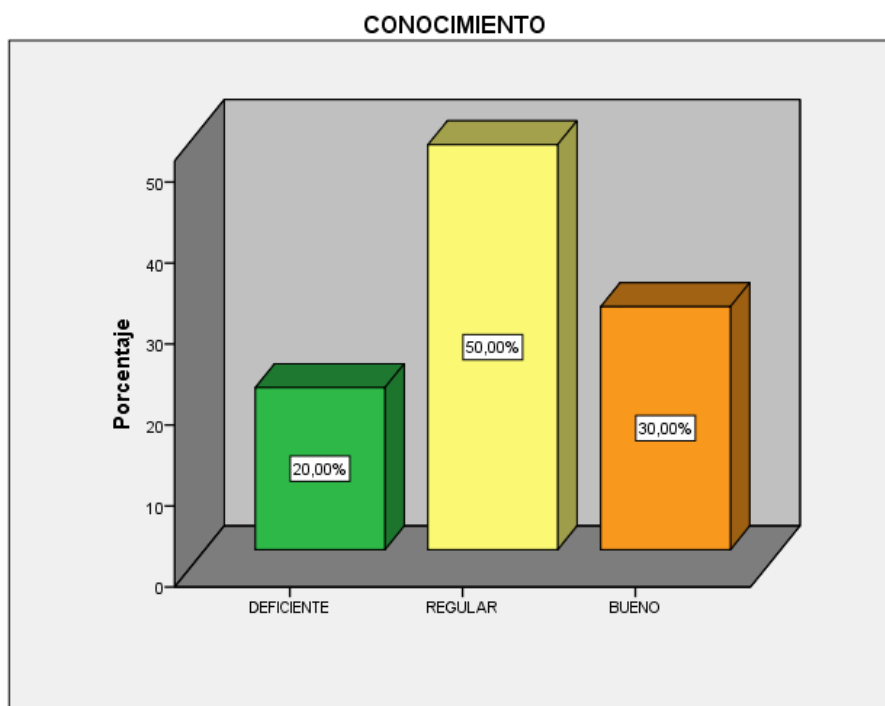
#### Interpretación:

En la Tabla 12 y Figura 6 se observa que, del total del personal asistencial encuestados sobre la motivación, el 5 % tienen un nivel deficiente, el 80% están en el nivel regular y el 15 % en un nivel bueno.

Tabla 13

*Niveles de conocimiento del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	20	19,8	20,0	20,0
	Regular	50	49,5	50,0	70,0
	Bueno	30	29,7	30,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	



*Figura 7. Distribución porcentual de los niveles de conocimiento del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018*

#### Interpretación:

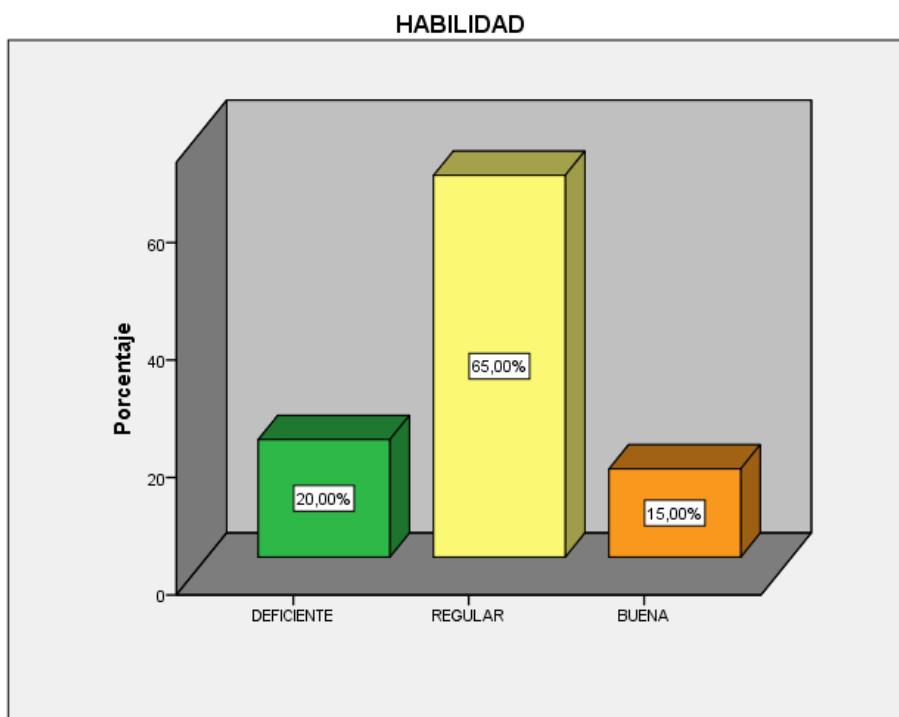
En la Tabla 13 y Figura 7 se observa que, del total del personal asistencial encuestados sobre el conocimiento, el 20 % tienen un nivel deficiente, el 50% están en el nivel regular y el 30 % en un nivel bueno.



Tabla 14

*Niveles de habilidad del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	20	19,8	20,0	20,0
	Regular	65	64,4	65,0	85,0
	Buena	15	14,9	15,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	



*Figura 8. Distribución porcentual de los niveles de habilidad del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018*

#### Interpretación:

En la Tabla 14 y Figura 8 se observa que, del total del personal asistencial encuestados sobre el conocimiento, el 20 % tienen un nivel deficiente, el 50% están en el nivel regular y el 30 % en un nivel bueno.

Tabla 15

*Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018.*

		Nivel de competencias				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
Nivel SIN_BURNOUT	bajo	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0,0%	5,0%	0,0%	5,0%
	moderado	Recuento	10	44	31	85
		% del total	10,0%	44,0%	31,0%	85,0%
	alto	Recuento	0	6	4	10
		% del total	0,0%	6,0%	4,0%	10,0%
Total		Recuento	10	55	35	100
		% del total	10,0%	55,0%	35,0%	100,0%

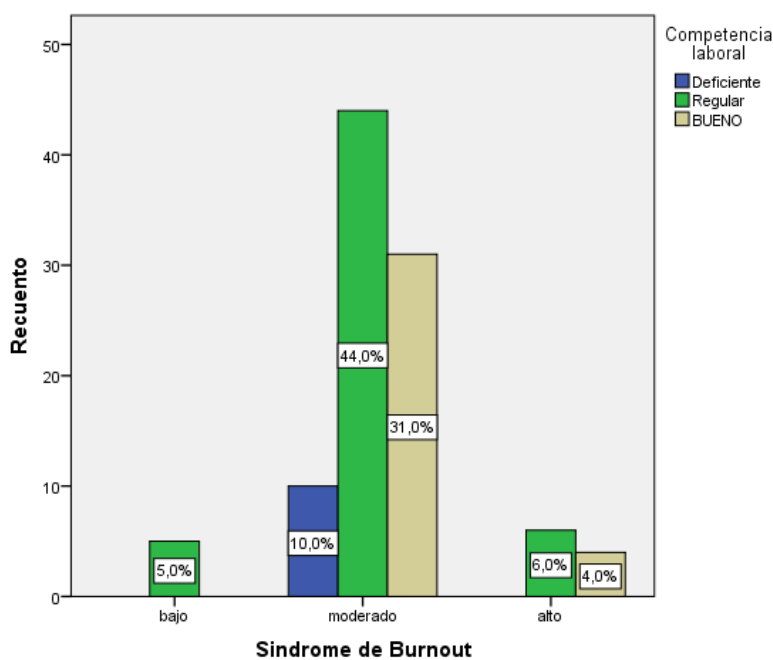


Figura 9. Distribución de frecuencias entre el síndrome de Burnout y las competencias laborales

#### Interpretación:

En la Tabla 15 y Figura 9 se observa que, del total del personal asistencial encuestados el 44 % perciben que el síndrome de Burnout es regular por lo que la competencia laboral es moderada, mientras que 6% perciben que el nivel de síndrome de Burnout es alto por lo que la competencia laboral es regular.

Tabla 16

*Distribución de frecuencias entre el agotamiento emocional y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018.*

		Competencias laborales				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
Agotamiento emocional	Bajo	Recuento	0	6	4	10
		% del total	0,0%	6,0%	4,0%	10,0%
	Moderado	Recuento	2	28	25	55
		% del total	2,0%	28,0%	25,0%	55,0%
	Alto	Recuento	8	21	6	35
		% del total	8,0%	21,0%	6,0%	35,0%
Total	Recuento	10	55	35	100	
	% del total	10,0%	55,0%	35,0%	100,0%	

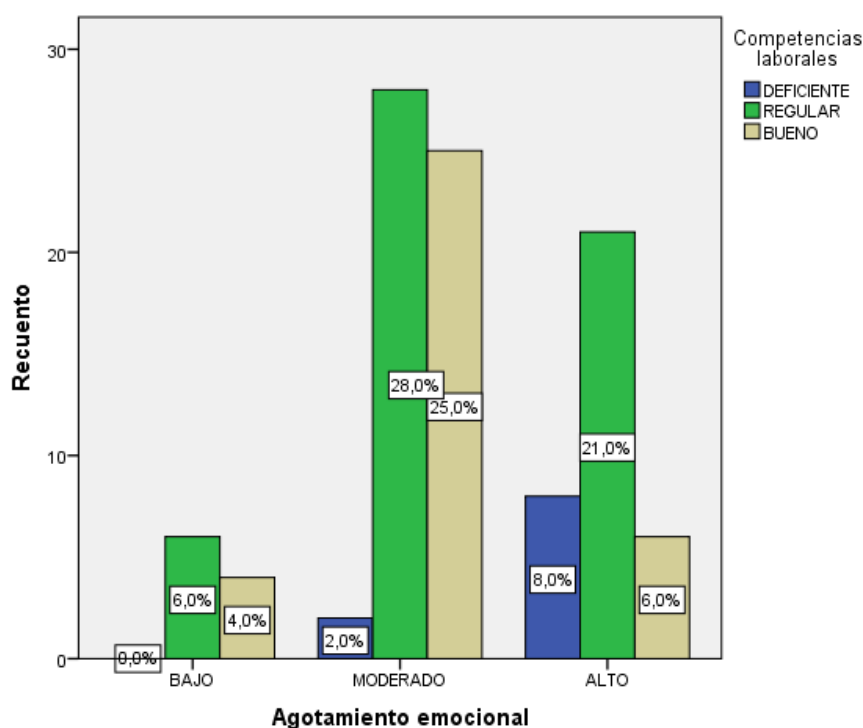


Figura 10. Distribución de frecuencias entre el agotamiento y las competencias laborales

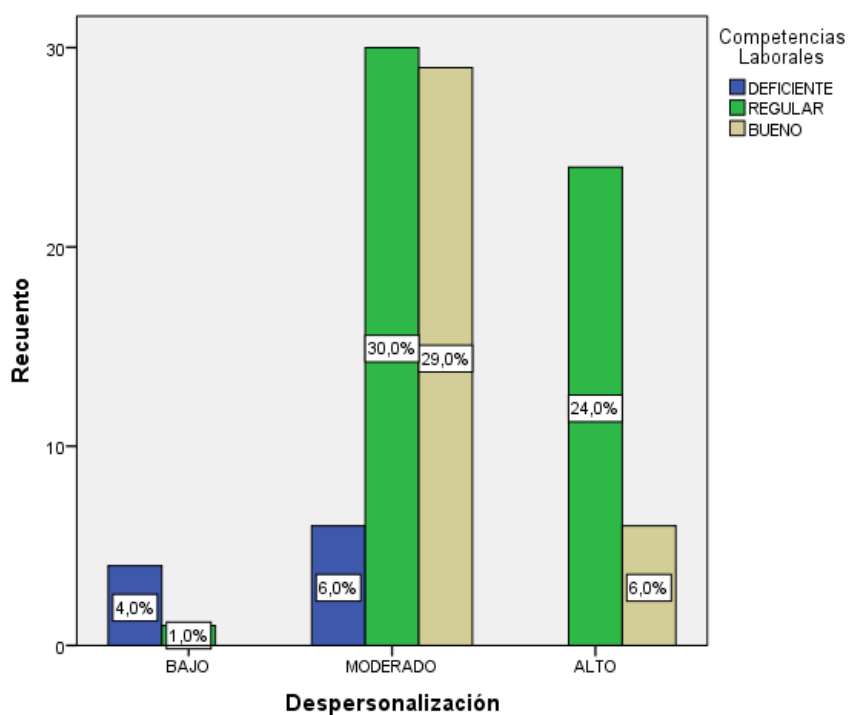
#### Interpretación:

En la Tabla 16 y Figura 10 se observa que, del total del personal asistencial encuestados el 28 % perciben que agotamiento emocional es moderado por lo que la competencia laboral es regular, mientras que el 21% perciben que el nivel de agotamiento emocional es alto por lo que la competencia laboral es regular.

Tabla 17

*Distribución de frecuencias entre la despersonalización y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018.*

		Competencias laborales			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Despersonalización	Bajo	Recuento	4	1	0	5
		% del total	4,0%	1,0%	0,0%	5,0%
	Moderado	Recuento	6	30	29	65
		% del total	6,0%	30,0%	29,0%	65,0%
	Alto	Recuento	0	24	6	30
		% del total	0,0%	24,0%	6,0%	30,0%
Total	Recuento	10	55	35	100	
	% del total	10,0%	55,0%	35,0%	100,0%	



*Figura 11. Distribución de frecuencias entre la despersonalización y las competencias laborales*

#### Interpretación:

En la Tabla 17 y Figura 11 se observa que, del total del personal asistencial encuestados el 30 % perciben que la despersonalización es moderada por lo que la competencia laboral es regular, mientras que el 24% perciben que la despersonalización es alto por lo que la competencia laboral es regular.

Tabla 18

*Distribución de frecuencias entre la realización personal y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018.*

		Competencias laborales				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
Realización personal	Bajo	Recuento	0	9	6	15
		% del total	0,0%	9,0%	6,0%	15,0%
	Regular	Recuento	10	31	24	65
		% del total	10,0%	31,0%	24,0%	65,0%
	Bueno	Recuento	0	15	5	20
		% del total	0,0%	15,0%	5,0%	20,0%
Total	Recuento	10	55	35	100	
	% del total	10,0%	55,0%	35,0%	100,0%	

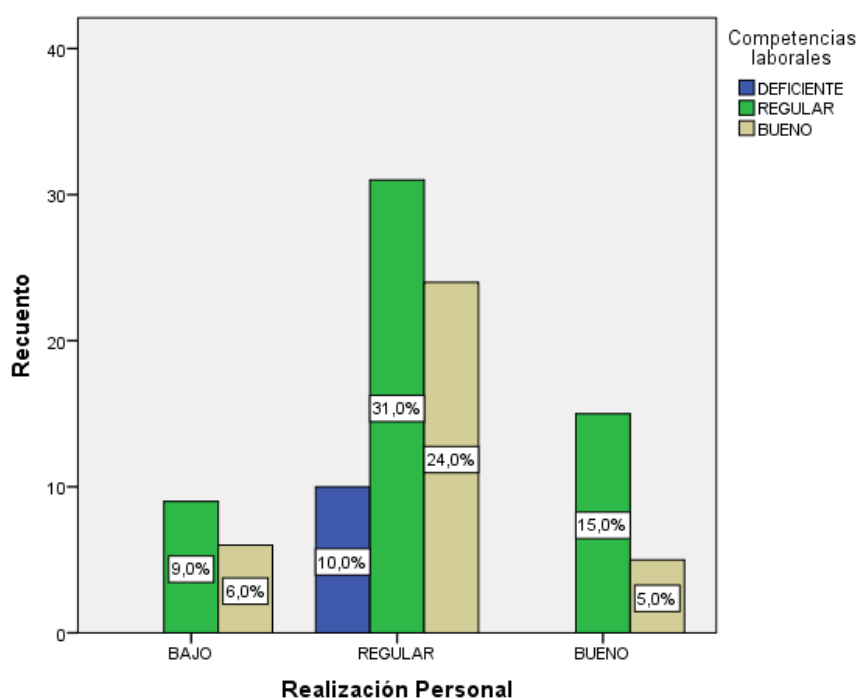


Figura 12. Distribución de frecuencias entre la realización personal y las competencias laborales

Interpretación:

En la Tabla 18 y Figura 12 se observa que, del total del personal asistencial encuestados el 31 % perciben que la realización personal es moderada por lo que la competencia laboral es regular, mientras que el 15% perciben que el nivel de la realización personal es alto por lo que la competencia laboral es regular.

### 3.1 Resultados Descriptivos:

Tabla 19: Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades	,376	100	,000
Conocimiento	,388	100	,000
Motivación	,397	100	,000
COMPETENCIAS LABORALES	,397	100	,000
Agotamiento emocional	,365	100	,000
Despersonalización	,427	100	,000
Realización personal	,407	100	,000
SINDROME DE BURNOUT	,419	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para poder seleccionar el tipo de la prueba estadística para el análisis de la hipótesis de la investigación, procedemos a determinar el tipo de distribución de los datos en el caso de la proveniencia de distribuciones normales; al respecto la muestra asumida presenta un total de 100 personas, es por ello que utilizo la prueba denominada KS o prueba de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia del 0,05 y para ello se planteó lo siguiente:

Ho: La distribución de la variable no difiere de la distribución normal.

H1: La distribución de la variable difiere de la distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$ , se rechaza la Ho.  $0 < p > 0.05$ , no se rechaza la Ho.

Por lo tanto no corresponden los estadísticos paramétricos, es decir en este caso se empleó el Rho Spearman.

### 3.2 Prueba de hipótesis de la investigación

#### Hipótesis General

H0: No existe relación significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018

H1: Existe relación significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018

Tabla 19

*Correlación de orden entre el síndrome de Burnout y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018.*

			Competencias laborales	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Competencia laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,228**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	100	100
	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-,228**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	100	100

Al ser  $p < 0,05$  ( $p=0,001$ ), se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto:

Existe una relación muy débil e inversa ( $r=-0,228$ ) entre el síndrome de burnout y competencia laboral del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.

A un alto síndrome de Burnout hay una mala competencia laboral del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.

### Sub Hipótesis Especifica 1

H0: No existe relación significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018

H1: Existe relación significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018

Tabla 20

*Correlación de orden entre el síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018.*

			competencias laborales	Agotamiento emocional
Rho de Spearman	Competencias laborales	Coefficiente de correlación	1,000	-,398**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	100	100
	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	-,398**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	100	100

Al ser  $p < 0,05$  ( $p=0,001$ ), se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto:

Existe una relación muy débil e inversa ( $r=-0,398$ ) entre el síndrome de burnout en su dimensión de agotamiento emocional y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.

A un alto agotamiento emocional hay una mala competencia laboral en el personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.



### Sub Hipótesis Específica 2

H0: No existe relación significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018

H1: Existe relación significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018

Tabla 21

*Correlación de orden entre el síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018.*

		competencias laborales		
Rho de Spearman	Competencias laborales	Coefficiente de correlación	laborales	Despersonalización
			1,000	-,420**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	100	100
		Coefficiente de correlación	-420**	1,000
	Despersonalización	Sig. (bilateral)	,002	.
		N	100	100

Al ser  $p < 0,05$  ( $p=0,001$ ), se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto:

Existe una relación muy débil e inversa ( $r=-0,420$ ) entre el síndrome de burnout en su dimensión de despersonalización y competencia laboral del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.

A un alto despersonalización hay una mala competencia laboral en el personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.

### Sub Hipótesis Específica 3

H0: No existe relación significativa y directa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018

H1: Existe relación significativa y directa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018

Tabla 22

*Correlación de orden entre el síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y las competencias laborales del personal asistencial, del centro de salud San Fernando, periodo 2018.*

			competencias laborales	Realización personal
Rho de Spearman	Competencia laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,569**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Realización personal	Coefficiente de correlación	,569**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Al ser  $p < 0,05$  ( $p=0,000$ ), se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto:

Existe una relación moderada y directa ( $r= 0,569$ ) entre el síndrome de burnout en su dimensión de realización personal y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.

A una alta realización personal hay una buena competencia laboral en el personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.

## **IV. DISCUSIÓN**

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico se tiene que la relación entre las variables síndrome de burnout y competencias laborales se presenta una correlación negativa débil de - 0,228 en el personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018. Lo que demuestra que a un alto síndrome de Burnout hay una mala competencia laboral en el personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.

Igualmente, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general 1, Se tiene que la relación entre las variables agotamiento emocional y competencias laborales se presenta una correlación negativa de - 0,398 en el personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018. Lo que demuestra que a un alto síndrome de Burnout hay una mala competencia laboral en el personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.

Así mismo de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general 2, Se tiene que la relación entre las variables Despersonalización y competencias laborales se presenta una correlación negativa de - 0,420 en el personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018. Lo que demuestra que a un alto síndrome de Burnout hay una mala competencia laboral en el personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.

Así mismo de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general 3, Se tiene que la relación entre las variables realización personal y competencias laborales se presenta una correlación positiva de 0,569 en el personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018. Lo que demuestra que a un alto síndrome de Burnout hay una mala competencia laboral en el personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.

Así mismo del análisis descriptivo se tiene que el total del personal asistencial encuestados sobre el Síndrome de Burnout., el 5% tienen un nivel bajo, el 85% están en el nivel moderado y 10 % en un nivel alto. Igualmente se observa que del total del personal

asistencial encuestados sobre las competencias laborales., el 10% tienen un nivel deficiente, el 70% están en el nivel regular y el 20 % en un nivel bueno.

Igualmente, de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado Consuelo (2017) coincide en afirmar que, en el ámbito laboral, del sector público, una personal asistencial con agotamiento emocional, será poco productiva y muchas veces presentara mal rendimiento en su desempeño laboral, esto es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, presentan un nivel de correlación moderada negativa de -0.428.

Asimismo los resultados de este estudio no coinciden con los resultados de Castillo (2016) Los resultados obtenidos fueron que el 92% presentaron satisfacción laboral alta, asimismo la presencia de burnout en un nivel bajo de 5.8% y la no presencia en un 94,2%, . No hubo relación significativa entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout. En cuanto a los componentes de satisfacción laboral se encontró relación con el factor tensión relacionada con el trabajo. Se encontró que el 76.9% de los encuestados presento un nivel bajo en la dimensión de cansancio emocional y 65.4%, en la despersonalización, en comparación con la realización personal que se halló un 48,1% un nivel alto y un 17,3% nivel bajo. La autora concluyo que no existe relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout, por lo cual se rechaza la hipótesis alterna, solamente un escaso porcentaje de profesionales de enfermería presento síndrome de burnout.

Seguel y Valenzuela ( 2014), demostró en sus resultados que existe una relación entre la fatiga y el síndrome de burnout sobre todo un nivel alto en la dimensión de desgaste emocional ( $Rho=0.680$ ,  $p= 0.000$ ), concluyendo que existe una influencia de la fatiga laboral sobre el síndrome de burnout, por lo cuando aumenta la fatiga laboral aumenta el síndrome de burnout. Los investigadores concluyeron que es primordial darle importancia la presencia de fatiga en el personal de enfermería, porque podría producir el inicio de este síndrome, asimismo la relación entre el número de pacientes es más alta y el personal de enfermería es mucho menos lo cual significa una demanda alta en el trabajo, recomiendan contratar más personal de enfermería y técnicos de esta forma disminuiría la fatiga laboral y el síndrome.

Igualmente, de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora González et al.( 2014) demostró en sus resultados la presencia de este síndrome y como consecuencia se encontró afectación físico y psicológico que presenta el personal de salud esto acompañado de algunos indicadores tales como el cansancio debido a la pérdida de energía, fatiga; la despersonalización manifestado por diferentes actitudes negativas , respuesta hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación en el trabajo y una baja realización personal con respuestas negativas de sí mismo y desenvolvimiento laboral. En sus conclusiones determinaron que laborar en un ambiente con un buen clima de trabajo es saludable y representa una forma sana de vivir generando confianza y seguridad en los usuarios y mejoramiento de las relaciones médico-paciente. Otro punto importante todo personal que labora en salud genera alta carga emocional produciendo un desgaste físico y mental, valorar el trabajo del profesional de la salud permite garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

## **V. CONCLUSIONES**

- Primera:** La presente investigación demuestra que existe relación muy débil e inversa ( $\rho$  spearman= -0,228) significativa entre el síndrome de burnout y competencia laboral del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.
- Segunda:** La presente investigación demuestra que existe relación muy débil e inversa ( $\rho$  spearman = -0,398) entre el síndrome de burnout en su dimensión de agotamiento emocional y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.
- Tercera:** La presente investigación demuestra que existe una relación muy débil e inversa ( $\rho$  spearman = -0,420) entre el síndrome de burnout y competencia laboral del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.
- Cuarta:** La presente investigación demuestra que existe una relación moderada y directa ( $\rho$  spearman= 0,569) entre el síndrome de burnout en su dimensión de realización personal y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud San Fernando, periodo 2018.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primera:** El Centro de Salud San Fernando, debe planificar, organizar, desarrollar y evaluar eventos de capacitación a fin de que el personal asistencial puedan identificar sus habilidades, para así poner en práctica sus conocimientos en la práctica laboral.
- Segunda:** El Centro de Salud San Fernando debe desarrollar programas que permitan potenciar la motivación, el trabajo en equipo, con el propósito de manejar el estrés laboral y disminuir el Síndrome de Burnout
- Tercera:** Se recomienda a recursos humanos que debe contratar a más personal asistencial, implementar en la infraestructura del área de trabajo, mejoramiento de la limpieza, siendo un factor muy importante para el centro de salud y para el personal asistencial, con el cual se lograría disminuir la carga laboral y la queja de los pacientes.
- Cuarta:** Se recomienda a recursos humanos, establecer estrategias institucionales con el propósito de mejorar la competencia laboral del personal asistencial y disminuir el agotamiento emocional.
- Quinta:** Que la institución establezca reuniones con los jefes de cada servicio a fin de informar sobre el rendimiento del personal asistencial bajo su mando y conocer su problemática.

## **VII. REFERENCIAS**

- Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad* (1ª ed.). Diseño para organizaciones Latinoamericanas. Bogota: McGraw-Hill.
- Borman, W. C. (2004). The concept of organizational citizenship. *Current Direction in Psychological Science*, v.13, 238-241.
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of Burnout. *Family and Community health*, v.6, 12-24.
- Burke, R. (June de 1987). Burnout in police work :An examination of de cherniss model. *Group and Organizations Management*, 12(2), 174-188.
- Buunk, A. P., & Schaufeli, W. B. (1993). *Burnout: a perspective from social comparison Theory*. Professional Burnout recent developments in theory and research.
- Caballo, V (1986) Habilidades sociales. Recuperado desde [ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/ciencias-psicosociales-i/pdf.../tema\\_07.pdf](http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/ciencias-psicosociales-i/pdf.../tema_07.pdf)
- Canales, F. , Alvarado, E. y Pineda, E. (1994). *Metodologia de la Investigacion*. Washington D.C: Organizacion Panamericana de la Salud.
- Canales, F. ,Alvarado, E. y Pineda, E. (2004). *Metodología de la Investigación.Manual para el desarrollo de personal de salud*. Mexico D.F.: Limusa, S. A.
- Carrasco, S. (2005). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Lima-Peru :San Marcos.
- Carrillo-Esper, R., Gómez, K. y Espinoza de los Monteros, I. (2012). *Síndrome de Burnout en la Practica Médica*. Medicina Interna de Mexico, 28(6), 579-584.
- Castillo, F. (2016). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas de la clínica internacional sede San Borja. *Sunedo.gob.pe*. Recuperado el 19 de Junio de 2017, de Recuperado de [http: renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/44009](http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/44009)
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*. Colombia: MCGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del Talento Humano* (Primera Edicion. ed.). Mexico: MCGraw-Hill.

- Davis, K y Newtrons, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (Quinta Edición ed.). Mexico: McGraW-Hill.
- Dr. Corominas. (09 de Dic. de 2016). *Monografias.com*. Recuperado el 2016, de [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- Drucker, P. (2002). *Los desafíos de la Gerencia del siglo XXI*. Bogota: Editorial Norma.
- Esteban R., B. (2014). Una aproximación a la influencia de la inteligencia emocional percibida en su relación con los niveles de burnout y Engagemet en el desempeño del trabajador social. *Revista internacional de trabajo social y bienestar*, 3, 123-131.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, (pp159-166).
- Gil-Monte, P. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. *Psico Pediat Hoy*, (pp. 19-33).
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M., & Valcarcel, P. (1995). *A causal model of burnout process development: An alternative to Golembiewski and Leiter models*. Hungria.
- Gil-Montes, P. (2003). el Síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electronica Interacao Psy*, 1(1), 19-33.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc graw Hill interamericana.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5 ta edición ed.). Mexico DF., Mexico: MC Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico DF. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Leiter, M. P. (1992). burnout an acrisis in self-efficacy : conceptual y practical implications. *Work and stress. An International Journal of Work*, 6(2), 106-107.
- Mansilla, F. (2010). Obtenido de Psicología on line: [www.psicologia-online.com](http://www.psicologia-online.com)

- Manterola, C. y Otzen, T. (2014). *Estudios observacionales. Los diseños utilizados con mayor frecuencia en la investigación clínica*. Int. J. Morphol, 634.
- Martinez, A. (2010). *El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia(nº 112), (pp 01-40). Obtenido de <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Maslach, C. (1982). *El costo del Cuidado*. Englewood Cliffs.
- Maslach, C. (1998). *Enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo OIT* (Vol. V II). Ginebra: Chantal Dufresne, BA. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/110240553>
- Maslach, C. (2001). *Job Burnout*. Annual Review of Psychology. (pp 397-422). Obtenido de disponible en <http://www.findarticles.com>
- Maslach, C. y. (1981). The Measurement of experienced Burnout. *Journal of occupational behaviour*, V.2, 99-113.
- Milkovich, G y Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de RRHH*. USA: Addison Wester .Iberoamericana.
- Moreno , B y Oliver . C. (1993). *El MBI como escala de estrés en profesionales asistenciales: adaptación y nuevas versiones* (pp 14-26).
- Murphy, K. R. (1990). *Job Performance and productivity*. Psychology in Organizations : Integrating Science and Practice (pp 157-176).
- Pines, A. (1993). *Burnout: An existential perspective*. Professional Burnout: recent development in theory and research (pp 35-51).
- Quincho Manyari, E. (2014). *Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Rene Toche GROPP ESSALUD-Chimcha*. Huancayo, Peru.
- Raul Carrillo, Karla Gomez , Isis Espinoza. (2012). Síndrome de Burnout en la práctica médica. *Medicina Interna de México* (pp 579-584).
- Rionda, A. y Mares , M. (2012). Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral. *Revista latinoamericana de medicina Conductual*, 2(1), 43-50.

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Decima Edicion. ed.). Mexico: Pretince Hall.
- Salgado, J. y Cabal, A. (2011). Evaluacion del desempeño en la Administracion Pública del Principado de Asturias : Análisis de las Propiedades Psicometricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91.
- Schaufeli W , Leiter M , Maslach C. (2009). *35 years of research and practice*. Career Development International, 14(3), 204-220. doi:10.1108/13620430910966406
- Seguel y Valenzuela ( 2014), en Chile, en su investigación titulada “relación entre la fatiga laboral y el síndrome de burnout del personal de enfermería
- Spencer, L. y Spencer, S. (1993). *Competence at work: models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Silva, D. ,Gutierrez, A. , Pando, M. y Tuesca, R. (2014). *Relacion entre factores psicosociales negativos y el sindrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia*. Salud Uninorte (pp 52-62).
- Stoner, S. (1994). *Relaciones Humanas*. University Park,Pennsylvania: the Pennsylvania state University Press.
- Strauss, S. (1981). *Personal.Problemas Humanos de la Administracion*. España: Printice-Hall Inc.
- Trujillo, M. (julio de 2014). La evaluación del desempeño. Tenerife, España.
- Vásquez , J. , Maruy, A. y Verne, E. (2014). *Frecuencia del síndrome de Bumout y niveles de sus dimensiones en el personal de Salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Hereria*. *Revista Neuropsiquiatria*, 77(3), 168-174.
- Velazco (2017), la tesis titulada fue: La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud

## **ANEXOS**



## Anexo 1 : Matriz de consistência

Título: Síndrome de Burnout y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud San Fernando, San Juan de Lurigancho 2018

Autor: Br. Miguel Gavidia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema general	Objetivo general:	Hipótesis general:	<b>VARIABLES: Síndrome de Burnout</b>			
¿Cómo se relaciona el Síndrome de burnout en las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018?	Determinar la relación del Síndrome de Burnout en las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018	Existe relación significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	Agotamiento Emocional	Cansancio Fatiga Física Frustración	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Escala de Medición. Tipo Likert 0=Nunca 1=Pocas veces al año o menos. 2=Una vez al mes o menos. 3=Algunas veces al mes. 4= Una vez a la semana. 5=Algunas veces a la semana. 6=Diariamente
¿Cómo se relaciona el Síndrome de burnout en su dimensión de agotamiento emocional en las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018?	Determinar la relación del Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018	Existe relación significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud San Fernando, San Juan de Lurigancho 2018	Despersonalización	Insensibilidad Endurecimiento emocional Culpabilidad	5,10,11,15,22	
¿Cómo se relaciona el Síndrome de burnout en su dimensión de despersonalización en las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018?	Determinar la relación del Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018	Existe relación significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018	Realización personal	Baja Autoestima Incapacidad de soportar presiones. Decepción Entendimiento	4,7,9,12,17,18,19,21,	
	Determinar la relación del					

¿Cómo se relaciona el Síndrome de burnout en su dimensión de realización personal en las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018?	Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018	Juan de Lurigancho 2018 Existe relación significativa y directa entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y las competencias laborales del personal asistencial del centro de salud san Fernando, San Juan de Lurigancho 2018	<b>VARIABLE 2: Competencias laborales</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
			Motivación	Identificación de Objetivos -Identificación de Incentivos Retroalimentación	1-10	nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
			Conocimiento	Aprendizaje Experiencia laboral Trabajo en equipo	11-21	
			Habilidad	Rendimiento Creatividad Habilidades de comunicación	22-30	

## ANEXO 3: BASE DE DATOS

N°	Variable del Síndrome de Burnout																					
	Agotamiento emocional								despersonalización						baja realización personal							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	3	3	3	0	2	1	1	2	1	0	0	1	0	2	3	3	5	1	3	1	3
2	1	2	2	2	0	2	1	1	3	1	1	0	1	1	3	4	6	6	5	1	1	2
3	4	3	1	2	1	2	1	1	2	0	1	1	0	2	4	2	5	5	5	1	1	2
4	3	4	3	3	1	2	1	1	2	0	1	1	0	3	2	3	3	5	5	1	1	2
5	2	2	2	3	1	2	1	4	2	0	1	1	0	2	2	4	6	5	6	1	2	2
6	5	2	3	2	0	1	1	4	3	2	0	1	2	3	3	4	6	5	4	4	2	4
7	2	2	2	2	0	1	1	4	3	2	0	1	2	3	3	4	6	4	4	4	1	4
8	3	3	3	3	0	1	0	2	4	1	0	1	1	3	4	4	5	4	5	4	2	2
9	3	4	3	3	0	1	0	2	3	1	0	0	1	2	3	2	5	4	5	3	1	2
10	4	3	2	3	0	1	1	4	5	1	0	0	1	2	2	2	5	5	6	4	2	2
11	2	2	3	3	1	1	1	1	3	1	0	0	1	2	2	2	5	5	6	3	1	3
12	4	2	2	3	1	2	1	2	4	1	1	0	1	2	3	3	5	5	4	3	2	3
13	3	2	3	2	1	2	3	4	5	2	1	0	2	1	4	3	3	6	5	3	1	2
14	2	3	3	2	1	2	3	1	4	2	1	0	2	2	3	3	3	5	6	4	2	3
15	4	2	2	3	1	1	3	1	2	2	1	0	2	0	2	2	3	5	5	4	1	3
16	5	2	3	3	0	1	3	2	2	0	1	0	0	3	3	2	3	4	5	3	2	1
17	3	2	2	2	0	1	3	2	2	0	0	1	0	2	2	2	3	4	5	4	1	3
18	4	2	3	2	0	1	3	2	4	0	0	1	0	0	4	2	3	5	5	1	2	2
19	5	3	2	3	1	1	1	1	2	2	0	1	2	2	2	2	3	6	4	4	2	1
20	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	2	3	3	5	6	1	2	3
21	3	3	3	3	0	2	1	1	2	1	0	0	1	0	2	3	3	5	1	3	1	3
22	1	2	2	2	0	2	1	1	3	1	1	0	1	1	3	4	6	6	5	1	1	2
23	4	3	1	2	1	2	1	1	2	0	1	1	0	2	4	2	5	5	5	1	1	2
24	3	4	3	3	1	2	1	1	2	0	1	1	0	3	2	3	3	5	5	1	1	2
25	2	2	2	3	1	2	1	4	2	0	1	1	0	2	2	4	6	5	6	1	2	2
26	5	2	3	2	0	1	1	4	3	2	0	1	2	3	3	4	6	5	4	4	2	4
27	2	2	2	2	0	1	1	4	3	2	0	1	2	3	3	4	6	4	4	4	1	4
28	3	3	3	3	0	1	0	2	4	1	0	1	1	3	4	4	5	4	5	4	2	2
29	3	4	3	3	0	1	0	2	3	1	0	0	1	2	3	2	5	4	5	3	1	2
30	4	3	2	3	0	1	1	4	5	1	0	0	1	2	2	2	5	5	6	4	2	2
31	2	2	3	3	1	1	1	1	3	1	0	0	1	2	2	2	5	5	6	3	1	3
32	4	2	2	3	1	2	1	2	4	1	1	0	1	2	3	3	5	5	4	3	2	3
33	3	2	3	2	1	2	3	4	5	2	1	0	2	1	4	3	3	6	5	3	1	2
34	2	3	3	2	1	2	3	1	4	2	1	0	2	2	3	3	3	5	6	4	2	3
35	4	2	2	3	1	1	3	1	2	2	1	0	2	0	2	2	3	5	5	4	1	3
36	5	2	3	3	0	1	3	2	2	0	1	0	0	3	3	2	3	4	5	3	2	1
37	3	2	2	2	0	1	3	2	2	0	0	1	0	2	2	2	3	4	5	4	1	3
38	4	2	3	2	0	1	3	2	4	0	0	1	0	0	4	2	3	5	5	1	2	2
39	5	3	2	3	1	1	1	1	2	2	0	1	2	2	2	2	3	6	4	4	2	1
40	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	2	3	3	5	6	1	2	3

41	3	3	3	3	0	2	1	1	2	1	0	0	1	0	2	3	3	5	1	3	1	3
42	1	2	2	2	0	2	1	1	3	1	1	0	1	1	3	4	6	6	5	1	1	2
43	4	3	1	2	1	2	1	1	2	0	1	1	0	2	4	2	5	5	5	1	1	2
44	3	4	3	3	1	2	1	1	2	0	1	1	0	3	2	3	3	5	5	1	1	2
45	2	2	2	3	1	2	1	4	2	0	1	1	0	2	2	4	6	5	6	1	2	2
46	5	2	3	2	0	1	1	4	3	2	0	1	2	3	3	4	6	5	4	4	2	4
47	2	2	2	2	0	1	1	4	3	2	0	1	2	3	3	4	6	4	4	4	1	4
48	3	3	3	3	0	1	0	2	4	1	0	1	1	3	4	4	5	4	5	4	2	2
49	3	4	3	3	0	1	0	2	3	1	0	0	1	2	3	2	5	4	5	3	1	2
50	4	3	2	3	0	1	1	4	5	1	0	0	1	2	2	2	5	5	6	4	2	2
51	2	2	3	3	1	1	1	1	3	1	0	0	1	2	2	2	5	5	6	3	1	3
52	4	2	2	3	1	2	1	2	4	1	1	0	1	2	3	3	5	5	4	3	2	3
53	3	2	3	2	1	2	3	4	5	2	1	0	2	1	4	3	3	6	5	3	1	2
54	2	3	3	2	1	2	3	1	4	2	1	0	2	2	3	3	3	5	6	4	2	3
55	4	2	2	3	1	1	3	1	2	2	1	0	2	0	2	2	3	5	5	4	1	3
56	5	2	3	3	0	1	3	2	2	0	1	0	0	3	3	2	3	4	5	3	2	1
57	3	2	2	2	0	1	3	2	2	0	0	1	0	2	2	2	3	4	5	4	1	3
58	4	2	3	2	0	1	3	2	4	0	0	1	0	0	4	2	3	5	5	1	2	2
59	5	3	2	3	1	1	1	1	2	2	0	1	2	2	2	2	3	6	4	4	2	1
60	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	2	3	3	5	6	1	2	3
61	3	3	3	3	0	2	1	1	2	1	0	0	1	0	2	3	3	5	1	3	1	3
62	1	2	2	2	0	2	1	1	3	1	1	0	1	1	3	4	6	6	5	1	1	2
63	4	3	1	2	1	2	1	1	2	0	1	1	0	2	4	2	5	5	5	1	1	2
64	3	4	3	3	1	2	1	1	2	0	1	1	0	3	2	3	3	5	5	1	1	2
65	2	2	2	3	1	2	1	4	2	0	1	1	0	2	2	4	6	5	6	1	2	2
66	5	2	3	2	0	1	1	4	3	2	0	1	2	3	3	4	6	5	4	4	2	4
67	2	2	2	2	0	1	1	4	3	2	0	1	2	3	3	4	6	4	4	4	1	4
68	3	3	3	3	0	1	0	2	4	1	0	1	1	3	4	4	5	4	5	4	2	2
69	3	4	3	3	0	1	0	2	3	1	0	0	1	2	3	2	5	4	5	3	1	2
70	4	3	2	3	0	1	1	4	5	1	0	0	1	2	2	2	5	5	6	4	2	2
71	2	2	3	3	1	1	1	1	3	1	0	0	1	2	2	2	5	5	6	3	1	3
72	4	2	2	3	1	2	1	2	4	1	1	0	1	2	3	3	5	5	4	3	2	3
73	3	2	3	2	1	2	3	4	5	2	1	0	2	1	4	3	3	6	5	3	1	2
74	2	3	3	2	1	2	3	1	4	2	1	0	2	2	3	3	3	5	6	4	2	3
75	4	2	2	3	1	1	3	1	2	2	1	0	2	0	2	2	3	5	5	4	1	3
76	5	2	3	3	0	1	3	2	2	0	1	0	0	3	3	2	3	4	5	3	2	1
77	3	2	2	2	0	1	3	2	2	0	0	1	0	2	2	2	3	4	5	4	1	3
78	4	2	3	2	0	1	3	2	4	0	0	1	0	0	4	2	3	5	5	1	2	2
79	5	3	2	3	1	1	1	1	2	2	0	1	2	2	2	2	3	6	4	4	2	1
80	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	2	3	3	5	6	1	2	3
81	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	2	3	3	5	6	1	2	3
82	3	3	3	3	0	2	1	1	2	1	0	0	1	0	2	3	3	5	1	3	1	3
83	1	2	2	2	0	2	1	1	3	1	1	0	1	1	3	4	6	6	5	1	1	2
84	4	3	1	2	1	2	1	1	2	0	1	1	0	2	4	2	5	5	5	1	1	2
85	3	4	3	3	1	2	1	1	2	0	1	1	0	3	2	3	3	5	5	1	1	2
86	2	2	2	3	1	2	1	4	2	0	1	1	0	2	2	4	6	5	6	1	2	2
87	5	2	3	2	0	1	1	4	3	2	0	1	2	3	3	4	6	5	4	4	2	4
88	2	2	2	2	0	1	1	4	3	2	0	1	2	3	3	4	6	4	4	4	1	4
89	3	3	3	3	0	1	0	2	4	1	0	1	1	3	4	4	5	4	5	4	2	2
90	3	4	3	3	0	1	0	2	3	1	0	0	1	2	3	2	5	4	5	3	1	2
91	4	3	2	3	0	1	1	4	5	1	0	0	1	2	2	2	5	5	6	4	2	2
92	2	2	3	3	1	1	1	1	3	1	0	0	1	2	2	2	5	5	6	3	1	3
93	4	2	2	3	1	2	1	2	4	1	1	0	1	2	3	3	5	5	4	3	2	3
94	3	2	3	2	1	2	3	4	5	2	1	0	2	1	4	3	3	6	5	3	1	2
95	2	3	3	2	1	2	3	1	4	2	1	0	2	2	3	3	3	5	6	4	2	3
96	4	2	2	3	1	1	3	1	2	2	1	0	2	0	2	2	3	5	5	4	1	3
97	5	2	3	3	0	1	3	2	2	0	1	0	0	3	3	2	3	4	5	3	2	1
98	3	2	2	2	0	1	3	2	2	0	0	1	0	2	2	2	3	4	5	4	1	3
99	4	2	3	2	0	1	3	2	4	0	0	1	0	0	4	2	3	5	5	1	2	2
100	5	3	2	3	1	1	1	1	2	2	0	1	2	2	2	2	3	6	4	4	2	1

variable: Competencias Laborales																														
Motivacion										conocimiento										habilidad										
N°	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29	item30
1	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5
2	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	3	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
4	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
5	4	2	4	4	2	4	1	1	1	1	1	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5
6	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	3	2	5	3	2	1	1	3	1	1	5	3	2	2	5	5	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
8	5	2	2	5	2	2	1	1	3	1	1	5	2	2	2	5	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4
9	3	3	4	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
10	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
11	3	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	2	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
13	4	4	2	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	4	5	2	2	3	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
14	4	4	3	4	4	3	1	1	1	1	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
15	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
16	3	2	4	3	2	4	1	1	1	1	1	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
17	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
19	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
20	5	4	4	5	4	4	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5
22	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
23	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	3	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
24	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
25	4	2	4	4	2	4	1	1	1	1	1	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5
26	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	3	2	5	3	2	1	1	3	1	1	5	3	2	2	5	5	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
28	5	2	2	5	2	2	1	1	3	1	1	5	2	2	2	5	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4
29	3	3	4	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
30	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
31	3	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	2	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
33	4	4	2	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	4	5	2	2	3	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
34	4	4	3	4	4	3	1	1	1	1	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
35	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
36	3	2	4	3	2	4	1	1	1	1	1	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
37	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
39	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
40	5	4	4	5	4	4	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
41	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5
42	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
43	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	3	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
44	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5

45	4	2	4	4	2	4	1	1	1	1	1	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5
46	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	3	2	5	3	2	1	1	3	1	1	5	3	2	2	5	5	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
48	5	2	2	5	2	2	1	1	3	1	1	5	2	2	2	5	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4
49	3	3	4	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
50	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
51	3	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	2	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
53	4	4	2	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	4	5	2	2	3	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
54	4	4	3	4	4	3	1	1	1	1	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
55	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
56	3	2	4	3	2	4	1	1	1	1	1	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
57	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
59	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
60	5	4	4	5	4	4	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
61	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5
62	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
63	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	3	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
64	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
65	4	2	4	4	2	4	1	1	1	1	1	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5
66	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	5	3	2	5	3	2	1	1	3	1	1	5	3	2	2	5	5	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
68	5	2	2	5	2	2	1	1	3	1	1	5	2	2	2	5	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4
69	3	3	4	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
70	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
71	3	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	2	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
73	4	4	2	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	4	5	2	2	3	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
74	4	4	3	4	4	3	1	1	1	1	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
75	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
76	3	2	4	3	2	4	1	1	1	1	1	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
77	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
79	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
80	5	4	4	5	4	4	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
81	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5
82	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
83	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	3	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
84	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
85	4	2	4	4	2	4	1	1	1	1	1	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5
86	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	3	2	5	3	2	1	1	3	1	1	5	3	2	2	5	5	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
88	5	2	2	5	2	2	1	1	3	1	1	5	2	2	2	5	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4
89	3	3	4	3	3	4	1	1	3	1	1	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
90	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
91	3	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	2	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4
93	4	4	2	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	2	4	5	2	2	3	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5
94	4	4	3	4	4	3	1	1	1	1	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
95	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
96	3	2	4	3	2	4	1	1	1	1	1	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
97	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
99	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
100	5	4	4	5	4	4	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

Yo, Maritza Emperatriz Guzmán Meza, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "SINDROME DE BURNOUT Y COMPETENCIA LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018", del (de la) estudiante Gavidia Quispe Miguel Angel, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

SJL, 13 de febrero del 2019



*Maritza Emperatriz Guzmán Meza*

Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

DNI: 06035574



Elaboró *[Signature]*  
Dirección de Investigación

Revisó



*[Signature]*  
Responsable del SGC



*[Signature]*  
Vice-rectorado de Investigación



Síndrome de Burnout y competencias laborales del personal asistencial del Centro de Salud San Fernando, San Juan de

Luzimanche 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. Miguel Ángel Gavilán Quispe

ASESOR:

Dra. Mairza Guzmán Meza

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

PERÚ - 2018

Resumen de coincidencias

24%

- 1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 20% >
- 2 intranet.fide.com.pe Fuente de Internet 1% >
- 3 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 1% >
- 4 www.cambridge.org Fuente de Internet <1% >
- 5 chakinan.unach.edu.ec Fuente de Internet <1% >
- 6 www.aacademica.org Fuente de Internet <1% >
- 7 www.invasat.gva.es Fuente de Internet <1% >





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo MIGUEL ANGEL GAVIDIA QUISPE, identificado con DNI N° 41164835, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "SINDROME DE BURNOUT Y COMPETENCIA LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: .....41164835

FECHA: 13 de Febrero del 2019



Dirección de Investigación

Revisó

Responsable del SGC



Vicerrectorado de Investigación

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
**PORGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ**

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**MIGUEL ANGEL GAVIDIA QUISPE**

INFORME TÍTULADO:

**SINDROME DE BURNOUT Y COMPETENCIA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

**MAESTRO EN GESTION PUBLICA**

SUSTENTADO EN FECHA: **18 DE AGOSTO DEL 2018**

NOTA O MENCIÓN: **14**

The image shows a circular official stamp on the left and a handwritten signature on the right. The stamp contains the text: 'UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO', 'COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN', 'CAMPUS LIMA ESTE', and 'POSGRADO'. Below the stamp, the text 'FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN' is printed. The signature is written in blue ink over a horizontal line.