



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un  
Centro de Atención de Salud, 2018

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Doris Alicia Mendoza Terrones

**ASESOR:**

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de la Salud

**Lima – Perú**

**2019**

### **Dedicatoria**

A mis padres por todo su amor y comprensión, son ellos los que enseñan todos los días, que todo lo que uno se propone con esfuerzo y dedicación se puede lograr no hay límites.

### **Agradecimiento**

A Dios, por guiarme y darme fortaleza en todo lo que he soñado.

A mis docentes por su apoyo constante en todo el transcurso de la maestría de Gestión en Servicios de Salud, los cuales me hicieron ver de una perspectiva más analítica lo que significa hacer gestión en el Perú

A mi madre que, sin ella, esto no sería posible.



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): MENDOZA TERRONES, DORIS ALICIA

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, ha sustentado la tesis titulada:

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UN CENTRO DE ATENCIÓN DE SALUD, 2018

Fecha: 28 de enero de 2019

Hora: 5:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Teresa Campana Añasco

Firma: [Handwritten Signature]

SECRETARIO: Mg. Maria Jesus López Vega

Firma: [Handwritten Signature]

VOCAL: Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

Firma: [Handwritten Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

[Handwritten: Aprobada por Mayra]

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

[Dotted lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

[Handwritten: Estilo APA]

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Doris Alicia Mendoza Terrones, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018", presentada, en 75 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, 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, 12 de enero de 2019

  
Doris Alicia Mendoza Terrones  
DNI: 40287616

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018”, que tuvo como objetivo determinar la relación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo; dado que a la luz de la gestión del servicio de la salud, el éxito del desempeño laboral depende del papel que cumplen cada empleado pero también del posible Síndrome de Burnout que puedan tener.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela. En el primer capítulo se exponen los antecedentes de investigación, la fundamentación técnica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y objetivos, En el capítulo dos se presentan las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo contiene las conclusiones de la investigación, En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones, en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas: y finalmente en el último capítulo se presentan los anexos

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Post grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

La Autora

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación de problemas	33
1.5 Justificación del estudio	33
1.6 Hipótesis	34
1.7 Objetivos	35
II. Método	36
2.1 Diseño de investigación	37
2.2 Variables y Operacionalización	38
2.3 Población, muestra y muestreo	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.5 Validez y confiabilidad de los instrumentos	44
2.6 Métodos de análisis de datos	45
2.7 Aspectos éticos	46
III. Resultados	47
3.1 Estadística Descriptiva	48
3.2 Estadística Inferencial	52
IV. Discusión	57
V. Conclusiones	62
VI. Recomendaciones	64

VI. Referencias	66
Anexos	71
Anexo 1. Matriz de Consistencia	72
Anexo 2. Artículo científico	74
Anexo 3. Certificado de validez	91
Anexo 4. Constancia de registro del proyecto de tesis	122
Anexo 5. Acta de aprobación	123
Anexo 6. Turnitin	124
Anexo 7. Formulario de autorización	125
Anexo 8. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	126



### Índice de tablas

Tabla 1.	Matriz operacional de la variable Síndrome de Burnout	39
Tabla 2.	Matriz operacional de la variable desempeño laboral	40
Tabla 3.	Baremo de la escala para medir el Síndrome de Burnout	43
Tabla 4.	Baremo de la escala para medir el Desempeño laboral	44
Tabla 5.	Validez del instrumento Síndrome de Burnout, según expertos	44
Tabla 6.	Validez del instrumento Desempeño laboral, según expertos	44
Tabla 7.	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	45
Tabla 8.	Niveles de confiabilidad del instrumento	45
Tabla 9.	Nivel de Síndrome de Burnout del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018	48
Tabla 10.	Nivel de Síndrome de Burnout del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018, según dimensiones	49
Tabla 11.	Nivel de Desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018	50
Tabla 12.	Nivel de Desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018, según dimensiones	51
Tabla 13.	Relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, periodo 2018	53
Tabla 14.	Relación entre el cansancio emocional y desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, periodo 2018	54
Tabla 15.	Relación entre la despersonalización y desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, periodo 2018	55
Tabla 16.	Relación entre la realización personal y desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, periodo 2018	56

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de Síndrome de Burnout del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018	48
Figura 2. Nivel de Síndrome de Burnout del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018, según dimensiones	49
Figura 3. Nivel de Desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018	50
Figura 4. Nivel de Desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018, según dimensiones	51

## Resumen

La investigación presento como objetivo determinar la relación del síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

Se trabajó con una población y muestra de 77 empleados administrativos. Se desarrollo mediante un diseño no experimental, descriptivo correlacional. Entre los resultados se halló que existe nivel medio del Síndrome de Burnout en los empleados administrativos con 63.6%, el 27.3% tuvo un alto síndrome y solo el 9.1% fue bajo, mientras que los empleados en un 62.3% tuvieron un nivel medio de desempeño laboral, 27.3% fue alto el desempeño y solo el 10.4% fue bajo.

En base a los resultados la investigación concluyó que existe una relación inversa y moderada entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo, corroborada por el  $Rho = -0.647$  y  $p\_valor$  igual a 0.000.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout, desempeño laboral, cansancio emocional, despersonalización, realización personal

## Abstract

The research presented as objective to determine the relationship of the Burnout syndrome and work performance of the administrative personnel in a Health Care Center, 2018.

We worked with a population and the sample of 77 administrative employees. It was developed through a non-experimental, descriptive correlational design. Among the results it was found that there is a medium level of Burnout Syndrome in administrative employees with 63.6%, 27.3% had a high syndrome and only 9.1% was low, while employees in 62.3% had an average level of performance labor, 27.3% was high performance and only 10.4% was low.

Based on the results, the research concluded that there is an inverse and moderate relationship between the Burnout Syndrome and the work performance of the administrative staff, corroborated by  $Rho = -0.647$  and  $p\_value$  equal to 0.000.

**Keywords:** Burnout syndrome, work performance, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

A nivel mundial el síndrome de Burnout se transformó últimamente en un obstáculo a gran escala y frecuente dentro de las organizaciones; por esta razón la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera al síndrome desde el 2012, como la causante número uno de la discapacidad laboral. La OMS registro que el 75% de los mexicanos adolece del síndrome de Burnout o también conocido como fatiga, lo que ubica a México en el primer país del mundo con la mayor cantidad de personas con este Síndrome, a este país le siguen China con 73% y Estados Unidos con 59%. Es frecuente que los síntomas que presenta el empleado cuando padece este síndrome son: menor tolerancia al estrés, agotamiento mental, menor rendimiento y ausencia de energía, así como dolores de cabeza y músculos.

A parte de México se realizaron estudios acerca del síndrome en otros países como España por ejemplo Martínez (2010) en su estudio detectó que este síndrome estaba afectando a la población laboral en general y que desde ese año hasta la actualidad sigue incrementándose afectando el desempeño de los empleados ya que la función que realizan cotidianamente se estudia que los profesionales encargados de la salud se encuentran interactuando constantemente con los usuarios y pacientes.

El predominio del Síndrome de Burnout en el ámbito internacional es cambiante con relación al grupo laboral y generalmente oscila de 17.83% producido profesionales de enfermería (Del Rio y cols. 2003) y en 71.4% reportada en profesionales médicos que laboran en la misma zona geográfica (Martínez y cols. 2003) La presencia del Síndrome internacionalmente es considerado un efecto de laborar intensamente hasta el cansancio o limite y sin tomar en consideración las necesidades humanas. Generalmente es acompañada de sentimientos de actitudes negativas, impotencia, falta de ayuda y pérdida de autoestima que padece el empleado.

Rodríguez (2017) refiere que México se ubicó en segundo lugar de estrés a nivel mundial se consideró determinar los grados de tensión en los trabajadores administrativos que laboran en una institución universitaria, Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl. Dentro de los principales resultados obtenidos fue

que un 80% de los trabajadores han tenido que controlar sus reacciones y otro porcentaje 25% afirmo tomar medicación para controlar su ansiedad, vemos entonces que el nivel de stress a nivel mundial no solo ocasiona una merma en la salud del trabajador de una u otra manera sino también a largo tiempo podrían ocasionar un bajo desempeño laboral

Por lo tanto el síndrome de Burnout puede ser desencadenado de varias maneras, siendo inestabilidad laboral una de las principales causas, ya que , en los últimos años la política nacional peruana se ha presentado de una manera accidentada y esto ha ocasionado que el índice de desocupación en el primer trimestre del año 2018 fuera de 8.1%, aproximadamente 420.900 habitantes, incrementándose más en las mujeres en 9.3% y hombres 0.5% (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018), afectando a los trabajadores de los distintos regímenes laborales existentes, a la salud tanto física, psicológica y emocional del trabajador además de su entorno social, familiar, todo estos factores pueden influir negativamente en el trabajo del personal administrativo de los servicios sanitarios (cuya función principal es de toma de decisiones, supervisando, inspeccionando además de evaluar el cumplimiento de la normatividad de Salud para el bienestar de la población) que a largo tiempo afectarían de alguna manera así la economía peruana.

Según la ley de salud y seguridad de trabajo, la ley N 29783 y el decreto supremo N 005-2012-TR nos refieren de la existencia de elementos psicosociales y estresantes en los centros de trabajo y que estos afectarían de alguna manera el desempeño laboral, por lo que se deberían crear estrategias, como parte de la prevención, identificación, valoración y manejo de las mismas.

En tanto que la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) 2014 mide el Síndrome de Burnout mediante el MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (Maslach y Jackson, 1981) como parte de la valoración de satisfacción del paciente interno de la prestación de salud, interpretándolas para evaluar con los resultados que medidas de salud pública tomar y con respecto al desempeño laboral ,MINSA (2008) aprueba las “Reglas e instrucciones para el proceso de evaluación de la práctica y comportamiento en el trabajo”, con el fin de

cuantificar el desempeño laboral de directivos, profesionales, técnicos y auxiliares , las cuales son de ayuda para la el presente trabajo.

En el ámbito nacional se resalta la existencia de innumerables estudios sobre el mismo tema, Vásquez (2014) desarrollo una investigación descriptiva en las instalaciones del Hospital Cayetano Heredia en donde tuvo como propósito establecer la existencia del síndrome de Burnout en los empleados que trabajan en esa institución de saldo, concluyendo que el síndrome se genera como respuesta del empleado a circunstancia de estrés que generalmente es por la excesiva demanda de trabajo de los profesionales que tienen trato continuo con los usuarios y pacientes.

El país en donde todos los días se demanda por diversos motivos, no se puede ignorar esta enfermedad que afecta cotidianamente el desempeño de los profesionales de salud y administrativos de un nosocomio. Estas situaciones se manifiestan por medio de la salud, estas condiciones estresantes o eventos que enfrenta el profesional arrojan consecuencias que impactan el daño prominente de su salud, en todos los espacios biopsicosocial, y por lo tanto una degeneración del cumplimiento en el trabajo que afecta a los profesionales y a los pacientes.

Rojas, (2015) menciona que, una manera eficaz de manera de medir el desempeño es por medio de una evaluación, comprendiendo antes a diferenciar los conceptos de competencias (habilidades y desempeño que tienen los trabajadores para lograr el éxito profesional o personal dentro de su centro laboral). Demostrándolo en el momento que logran sus objetivos y metas en un bien común de la organización llevando finalmente al éxito o fracaso de una empresa o un grupo de trabajo.

Siendo el Ministerio de Salud la unidad rectora, reguladora, prestacional administrativa, jurisdiccional, delega a las instituciones hospitalarias dándole las funciones de implementar, ejecutar, supervisar políticas de salud pública tanto preventivas como promocionales para la comunidad, por lo tanto determinar si el síndrome de Burnout se vincula con el comportamiento de los trabajadores del área administrativa en el Centro de Atención de Salud, que si bien es cierto no es un trabajo asistencial, el trabajo administrativo, la presión de cumplimiento de metas,



los cambios regulatorios, direccionales, ministeriales que han ido ocurriendo en estos años, son causas que podrían relacionar el síndrome de Burnout con el comportamiento de los trabajadores administrativos y afectar en la toma de decisiones regulatorias y ejecutivas del área.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Trabajos previos internacionales**

Mayorga (2018) en la tesis *“El síndrome Burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias”*, tesis del experto en gerencia de salud de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Tuvo como propósito estudiar cómo es afectado el comportamiento laboral con las dimensiones del síndrome. Se tomó una muestra de 51 auxiliares, fue cuantitativa, no experimental, de alcance descriptivo. Los resultados demostraron que el 22.0% ubica al agotamiento emocional en un nivel medio, el 9.75% ubica a la despersonalización en un nivel bajo y el 24.4% ubica a la práctica personal en un alto grado; con respecto comportamiento laboral se ubica un 38% con desempeño moderado, 28% con desempeño regular, 22% con desempeño muy bueno, 9% con desempeño excelente y solo 3% con desempeño inaceptable. De acuerdo a los resultados el estudio determinó que la enfermedad se ubica en la etapa inicial, porque el personal ya se encuentra con cansancio y le agotan las jornadas, reflejándose en la actitud fría en la atención de los pacientes, sienten que su trabajo ya es monótono no encuentran inspiración que pueden reflejarse en la práctica de sus labores.

Cárdenas (2017) en la tesis titulada *“Relación entre el síndrome de Burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas”*, tesis para obtener el grado de maestro en administración de la Universidad de Cuenca, Ecuador. Estableció como propósito si el síndrome de Burnout se relaciona e interviene en el rendimiento laboral. Fue correlacional, cuantitativa, no experimental, la muestra fue de 75 personas. Los resultados arrojaron que el grado del síndrome de Burnout fue medio con 53.3%, mientras que el agotamiento emocional tuvo un nivel medio con 48% y bajo con 28%, la despersonalización tuvo nivel bajo con 37.3% y medio 45.3% y la realización personal nivel medio con 52% y bajo con 21%; sobre el desempeño

laboral la investigación reporta que el 53% de los encuestados manifestó que su desempeño fue muy bueno, el 40% que fue excelente y el 7% que fue bueno; entre el rendimiento laboral y las dimensiones del síndrome se aprecia la existencia de relación inversa y débil con el cansancio emocional ( $r=-0.276$ ) y con la despersonalización ( $r=-0.263$ ), mientras que la realización individual no tiene nexo con el rendimiento laboral.

Barriga (2015) en la tesis "*Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras*", tesis para obtener el grado de magister en administración de empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato, Ecuador. Tuvo como propósito definir si el síndrome de Burnout se vincula con el rendimiento laboral. Fue cuantitativa, no experimental, descriptivo y correlacional, la población y muestra por ser censal fue de 50 colaboradores. Los resultados afirmaron que no encontraron síndrome de Burnout en los trabajadores, corroborado porque el cansancio emocional es bajo con 14.30%, la despersonalización es media con 7.06% y la realización personal es medio con 36.38%, en cuanto al desempeño el 80% cumple con las expectativas, la relación es inversamente proporcional entre el síndrome de Burnout con el rendimiento en el trabajo. En base a los resultados la investigación determinó la no existencia de síndrome de Burnout en los empleados, pero la dimensión que puede afectar el desempeño es el cansancio emocional que tiene una relación de  $r=-0.309$ .

Coronado (2015) en la tesis "*Caracterización del impacto del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los mandos operativos del área comercial de la empresa Conecel*", tesis para obtener el grado de maestro en administración de empresas de la Universidad Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador. Conocer el impacto y las características del síndrome de Burnout en el desempeño laboral fue su meta principal. El estudio fue de tipo exploratoria-descriptiva, con enfoque cuantitativo, el grupo y la muestra por ser intencional es la misma de 50 empleados. El 64% de los trabajadores de acuerdo a los cálculos presentan cansancio emocional porque presentan frustración, agotamiento y desgaste en su puesto de trabajo; el 50% de los empleados presentan síntomas de despersonalización a través del maltrato a los clientes, endurecimiento emocional, desinterés en los

clientes y el 82% presentan realización personal baja se corrobora con los síntomas de ausencia de eficacia para solucionar las consultas y problemas del cliente, sin energía para realizar sus labores, ausencia de empatía. Los resultados permitieron concluir que existe un gran grupo de empleados que tienen alto agotamiento anímico y despersonalización así como bajo desempeño individual y esto afecta significativamente en el rendimiento en su trabajo porque la mayoría de los trabajadores manifestaron que no entienden a los clientes, que no son tan tolerantes y se agotan emocionalmente.

Palma y Vences (2014) señalaron en la tesis *“El Burnout y sus efectos en el desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el quirófano del Hospital “Dr. Verdi Cevallos Balda” de Portoviejo. Agosto/2013 – Enero/2014”*, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. Su propósito fue investigar el nivel del síndrome y su impacto en el rendimiento en el trabajo de las enfermeras del Hospital. Fue de tipo prospectivo, cuantitativo, con una muestra de 17 trabajadores del sector salud. Los resultados muestran que el 52.94% del personal se siente siempre cansado al término de su labor diaria, 64.71% eventualmente se siente emocionalmente agotada, el 41.18% eventualmente están fatigadas; sobre el desempeño existe puntualidad en 94.12%, toma sus propias decisiones 70.59%, falta de educación 23.53% y un 17.65% presenta una apariencia indeseable. De acuerdo a los resultados la investigación determinó que el síndrome de Burnout y sus características afectan negativamente al desempeño laboral.

### **1.2.2 Trabajos previos nacionales**

Consuelo (2018) en la tesis *“Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Lima – 2017”*; Universidad César Vallejo, Lima, Perú. El propósito del estudio fue determinar si el síndrome de Burnout y el rendimiento en el trabajo tienen correlación. Fue básica, correlacional, cuantitativa, transversal, la población y muestra fueron de 1100 y 180 personal asistencial respectivamente. Los resultados arrojaron que el personal asistencial presento un síndrome de Burnout medio con 91.7%, un agotamiento emocional medio de 49.4%, una despersonalización baja de 73.9% y una realización personal alta de 83.3%; por el lado del desempeño laboral del personal asistencial este fue regular con 62.8%; el síndrome de Burnout tiene una relación

débil e inversa con el desempeño laboral corroborada por el Rho de Spearman ( $r=-0.228$ ). De acuerdo a los resultados se determinó que el síndrome de Burnout, el cansancio anímico, la despersonalización y la realización individual se relacionan inversa y débilmente con el rendimiento en el trabajo en el Hospital de la Policía Nacional del Perú.

Abarca (2018) en la tesis "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital de Ventanilla, Lima – 2017, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Su propósito fué establecer si el síndrome de Burnout se relaciona con el rendimiento en el trabajo de los enfermeros del área sujeto de estudio. Tuvo como método hipotético-deductivo, básica, cuantitativa, no experimental, la población fue de 30 enfermeras. Los resultados arrojaron que el 80% de las enfermeras tiene bajo síndrome de Burnout, el 80% tiene agotamiento emocional bajo, el 76.7% tiene despersonalización baja y el 56.7% tiene baja realización personal; por otro lado, el desempeño laboral con 63.3% es considerado adecuado; además se demostró que existe relación inversa entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral ( $r=-0.520$ ). En base a los resultados concluyó que entre el síndrome de Burnout y el rendimiento de trabajo de las enfermeras existe una relación inversa y moderada, quiere decir que si se incrementara el síndrome de Burnout entre el personal de enfermería este repercutiría negativamente en su desempeño laboral.

Guevara y Marín (2017) señalaron en la tesis Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015, Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Tuvo como finalidad establecer si el síndrome de Burnout influye en el rendimiento laboral de los empleados. El estudio fue no experimental, descriptiva, correlacional simple, la población y la muestra fue de 35 empleados. De acuerdo a los resultados el 31% de los trabajadores tienen siempre el síndrome de Burnout, el 40% casi siempre siente agotamiento emocional, el 36% casi siempre tiene despersonalización y el 43% presenta una escasa realización individual; sobre el desempeño laboral los resultados arrojaron que casi nunca a las metas de la empresa están de acuerdo con realización laboral, el coeficiente de correlación Rho de Spearman aplicado para determinar la relación arrojó  $r=-0.751$

por lo que existe una relación inversa y fuerte entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Los resultados obtenidos permitieron concluir que el síndrome de Burnout influye en el rendimiento en el trabajo, esto debido a la existencia de agotamiento emocional y fatiga de los empleados a causa de la excesiva cantidad de trabajo y el entorno en el que laboran, a esto se suma que los empleados se encuentran obligados y se irritan con frecuencia ante diferentes situaciones.

López (2017) en la tesis “Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega octubre – diciembre del 2016”, Lima, Perú. El propósito del estudio fue establecer si hay un vínculo entre el síndrome de Burnout y el rendimiento en el trabajo. El estudio fue descriptivo, correlacional, no experimental y la población que se encuestó fue de 111 enfermeros. Los resultados comprobaron que el 75.7% de los enfermeros tienen nivel medio con relación al síndrome de Burnout, el cansancio anímico es bajo con 87.4%, la despersonalización es bajo con 69.4% y la realización personal es bajo con 66.7%, con respecto al desempeño laboral los enfermeros tuvieron con 38.7% un nivel eficiente; asimismo se estableció la no existencia de vinculación entre las variables corroborado con el  $p=0.117>0.05$ . Los resultados permitieron concluir que entre el síndrome de Burnout y el rendimiento en el trabajo de las enfermeras no hay relación, pero con relación al agotamiento emocional y la despersonalización si existen relación con el desempeño laboral.

Centurión y Palacios (2016) señalaron en la tesis “El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España, Trujillo, 2016”, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Tuvo como finalidad demostrar si el síndrome de Burnout interviene en el cumplimiento de los empleados. El estudio fue explicativo – causal, la población tomada en consideración fueron 13 empleados. Los resultados mostraron que el 92% de los empleados tiene un grado medio de síndrome de Burnout, el 54% presenta un elevado grado de agotamiento emocional, el 62% presenta un grado alto de despersonalización y el 92% presenta un escaso grado de realización individual; mientras que los empleados presentan un nivel medio (84%) de rendimiento en el trabajo; existe entre el síndrome de Burnout una relación ( $r=-$

0.98%) y la producción de los trabajadores. Se determinó según los resultados que el síndrome de Burnout afecta negativamente el rendimiento en el trabajo.

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

#### **1.3.1 Síndrome de Burnout**

Borges, Argolo y Baker en el 2006 citado por Farias (2016, p. 28) “Las maneras de mostrarse del síndrome de Burnout son: el cansancio anímico, disminución en el desarrollo individual, y la despersonalización del prójimo”, adjudicándose un significado multidimensional .

La globalización, las comunicaciones a través de las redes sociales, los avances tecnológicos industriales imponen desafíos y restricciones que superan los límites de las capacidades y habilidades del empleado generando como consecuencia el síndrome que puede derivar en desórdenes mentales, físicos y sociales dañando la salud del trabajador, generando la reducción de la productividad y dañando las relaciones tanto sociales como familiares (OMS, 2016, parr. 2)

La definición de Schaufeli y Enzmann en el año 1998 citado por El Sahili (2015, p. 25) es la que goza de mayor aprobación, “Acontece con personas normales como una constante disposición mental negativa vinculada con el aspecto laboral. El cansancio, aflicción, incompetencia, escasa estimulación y el incremento de una mala conducta en el centro de labores” son algunos de sus síntomas.

Para la OMS (2016, parr.7) el estrés reduce la motivación, el compromiso laboral, rendimiento laboral ocasionando un aumento del ausentismo, rotación del personal y el cese temprano traduciéndose en la disminución de la productividad, la competitividad y la imagen pública de las organizaciones. Cuando el trabajador está afectado con el síndrome, este lo conduce a situaciones agotadoras en donde debe ver el valor su continuidad laboral versus su salud.

#### **Componentes del Síndrome de Burnout**

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) citados por Farias (2016, p. 28) establecieron que los componentes del síndrome como solución a las causas agobiantes graves interpersonales en el ámbito laboral fueron:

## **Agotamiento Emocional**

Según Farias (2016) el agotamiento es la:

Es la primera demostración y magnitud del síndrome. Los seres humanos afectados por el síndrome de Burnout describen como característica principal la percepción de extenuación. La declaración de esta sensación que resulta ser la más común es la que es objeto de estudio de forma más cuidadosa. Debido a que se relaciona contundentemente con el cansancio y por lo que otros estudiosos afirman que las demás sensaciones son irrelevantes. Aun así la sólida relación existente del Burnout con el cansancio no resulta un concepto contundente para determinarlo; el cansancio resulta ser el elemento particular del síndrome, por lo tanto no es posible que quede fuera del ámbito pues se abandonaría íntegramente el panorama del hecho. (p. 28)

El estrés es reflejado en el síndrome a través del agotamiento, pero no logra la captación de los aspectos que están en crisis en las relaciones que tiene los empleados en su centro de labores. Por ello, el agotamiento no es muy fácil de experimentar, por otro lado, provoca acciones de distanciamiento emocional de la labor, aparentemente, como forma de enfrentarse a un incremento de trabajo.

## **Despersonalización**

De acuerdo con Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) citados por Farias (2016) la despersonalización es:

Procurar alejarse del destinatario de asistencia haciendo caso omiso a las facultades que las valoran como seres humanos diferentes y atractivos. Al ser vistos como elementos corrientes del trabajo sus peticiones son más sencillas de tramitar. Se define esta dimensión como la contestación vulgar, indiferente, a veces atrevida y descortés hacia los destinatarios de la asistencia o atención del profesional. Aparte de la asistencia humanitaria, las personas usan el alejamiento cognitivo logrando apatía o una conducta hipócrita al encontrarse cansados o desalentados. (p. 29)

La rápida resistencia al agotamiento lleva como nombre distanciamiento, todas las investigaciones realizadas al síndrome de Burnout pone en manifiesto asiduamente la asociación del cansancio emocional y la despersonalización en todo el entorno laboral y profesional.

### **Realización personal**

Lee y Ashforth (1996) citados por Farias (2016) señalaron que la:

Ineficacia, se vincula a las demás dimensiones del Burnout, presentando mayor complicación; aparentemente en determinadas situaciones obedece al cansancio, a la despersonalización o a una mezcla de los dos. Un contexto de trabajo con solicitudes extremas y agobiantes que conlleven al cansancio y a la despersonalización deteriorará, seguramente la sensación de capacidad del trabajador. También el cansancio y la despersonalización obstaculizan en la capacidad: no es sencillo conseguir realizarse individualmente al sentirte cansado o al tener que colaborar con personas que nos provocan indiferencia. (p. 29)

La ausencia de profesionales eficaces, la incompetencia y los fracasos surgen abiertamente de una ausencia de recursos importantes, entretanto el cansancio emocional y la despersonalización nacen de la existencia de un incremento en las labores y de la generación de la pugna en las relaciones personales, profesionales y sociales dentro del ámbito laboral.

### **Causas del Síndrome de Burnout**

Labrador (1998) indica las siguientes:

Estresores Psicosociales consisten en hechos que no generan directamente el síndrome, pero lo son gracias a la conceptualización que es asignada por el trabajador.

Estresores Biológicos consisten en hechos que son agobiantes porque tienen la capacidad de realizar modificaciones bioquímicas dentro del organismo que descargan la respuesta del síndrome, con autosuficiencia de la apreciación cognitiva que se tenga del hecho.



## Síntomas del Síndrome de Burnout

Ahora existen más de cuarenta síntomas, que están determinados en categorías (5) que según Paine (1982) son las siguientes:

Síntomas Físicos caracterizados por el incremento de debilidad y cansancio corporal, dolores musculares y alteraciones funcionales en el sistema digestivo, cardíaco, respiratorio, nervioso y reproductor.

Modificación de los vínculos Interpersonales de la persona, se aísla comunicándose con los demás, conduciendo a conflictos personales y distanciamiento con los que labora.

Síntomas Actitudinales ocurre cuando la persona cambia de valores y creencias por ejemplo el cinismo y la ironía a los pacientes de la institución, sensación de frustración, impotencia y fracaso.

Desarrollo de Conductas de Exceso es cuando la persona aumenta el consumo de estimulantes, barbitúricos y sustancias como el tabaco, café, alcohol, conductas de riesgo, agresivas e hiperactivas.

Complicaciones de índole afectivo, extenuación anímica , desanimo, sentimiento de pérdida de libertad, miedo a enloquecer, paranoia.

En la fisiopatología del estrés se describen tres fases que son la reacción de alarma ante un estrés agudo, el estado de resistencia frente a un estrés crónico y el estado de agotamiento ante un estrés prolongado, si persiste el estrés prolongado puede traer consigo la presencia de enfermedades. (Gil-Monte, 2002, pp.120-127)

## **Grados de Síndrome de Burnout**

El estrés puede presentarse ante cualquier ocasión que es peligrosa y que no se puede resolver efectivamente. En este sentido Selye (1975, p.83), acota que el estrés se puede clasificar en cuatro grados : el estrés disminuido, también el estrés necesario, el exceso de estrés y por último el estrés negativo.

Estrés Disminuido el estrés es muy endeble, se manifiesta cuando las personas asumen algún desafío o cuando se perdió la motivación y las sensaciones

de logro de metas. Es el estrés de corto tiempo y débil que afecta al individuo en su comportamiento.

Estrés Necesario es la medida adecuada de tensión en la cual se impulsa el sistema nervioso y el sistema muscular este no origina daños más bien realiza las funciones indispensables. Algunos autores lo denominan el estrés o también llamado estrés positivo.

Exceso de Estrés es un estado de ansiedad en la cual el individuo siente que nunca le alcanza el tiempo para realizar los asuntos planeados ni para descansar. La persona no tiene tranquilidad para realizar sus acciones ni labores.

Estrés Negativo, el hecho de alcanzar este grado es porque el individuo en gran medida no tiene el dominio, se enferma tanto corporalmente como psíquicamente, también puede recurrir a estimulantes tales como el alcohol, píldoras o tranquilizantes para tratar de disminuir su estado de ansiedad.

### **Tipos de Síndrome de Burnout**

Peurifoym (1993) indico que los tipos de síndrome más frecuentes son presión, frustración, conflicto, ansiedad y/o miedo.

Presión es la obligación tanto externa como interna para terminar una labor en un plazo establecido y de una manera específica.

Frustración consiste en la obstrucción de los deseos y el aislamiento de las necesidades.

Conflicto consiste en la obligación de elegir entre dos o más opciones contradictorias.

Ansiedad o Miedo consiste en la respuesta elemental ante una advertencia comprendida y contraria a la ira.

### **Diferencias entre estrés y Burnout**

Según El Sahili (2015) las principales diferencias son:

El Síndrome es el efecto en un periodo prolongado de una tensión crónica y se produce en labores de relación individual intensa, necesitando ayuda de un

especialista; estos casos existen se dan mayormente en el sector salud y educación, por el hecho de tratar de conservar relaciones óptimas respetando las normas dispuestas; lo cual involucra un significativo consumo de perseverancia, interés permanente y fuerza conservada para poder contestar a los requerimientos, de igual manera para los impulsos interiores y exteriores. La decepción y el deterioro de la energía que aparece al no encontrar un vínculo amable y de respeto al dirigente es el comienzo del Síndrome. Esto significa el resultado de la tensión, en extensas etapas de tiempo; produciendo cansancio anímico, escases de fuerza, alejamiento y desfachatez en torno a los receptores de los empeños; ocasionando también sensaciones de incapacidad, daño personal y conductas de repudio hacia nuestra actividad laboral, las cuales se asocian a diferentes indicios de carácter psíquico como el enojo, la angustia, la pena y la poca autoestima. (p.26)

### **1.3.1 Desempeño laboral**

El desempeño laboral según Lado (2013) consiste en la conducta de conocimiento, dinámica, psicológica e interpersonal, dirigida por la persona, significativo para efectuar los propósitos y finalidades institucionales y graduables con relación a la habilidad.

Para Chiavenato (2009) consiste en el comportamiento laboral de la persona en la obtención de los objetivos y metas establecidos, este es la técnica particular para cumplir con los objetivos.

Schermerhorn (2003) sostuvo que el desempeño necesita energía y la capacidad de laborar en una función establecida y específica. La energía es un elemento irremplazable en el desarrollo de una función de desempeño alto. Es más, se piensa que el trabajador más capaz no podrá cumplir con sus funciones satisfactoriamente sino se esfuerza; pero no dependen solamente del esfuerzo del trabajador, sino que interviene el Área de Recursos Humanos de las organizaciones que proveerá de las condiciones y recursos para el trabajador pueda esforzarse al máximo.

También es definido según Mertens (1997) como la competencia laboral asumida por cada trabajador que dispone de una gama de competencias para desempeñar sus funciones satisfactoriamente. Estas competencias incluyen

conocimientos globales y particulares, así como habilidades técnicas, sin embargo también contempla el estrés como componente principal que permite enfrentar y solucionar con éxito momentos inciertos, nuevos e irregulares en el ámbito laboral.

El desempeño laboral es la forma cómo los trabajadores de una empresa realizan sus labores de manera eficaz en busca de alcanzar los objetivos propuestos.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

#### **Desempeño de Tareas:**

Según Lado (2013, p. 69) Menciona todos los compromisos de trabajo evidenciados en convenios laborales y comprendidos en las explicaciones de la actividad laboral. Entre otros tenemos, contar con algunos estudios, métodos, destrezas, entre otros y emplearlos en la ejecución de diversos trabajos.

Mientras que para Vieira y Tavares (2017, p. 322) el desempeño de la tarea se encuentra relacionado con las labores y procedimientos del cargo, a los estudios, capacidad, práctica y a las conductas indispensables, alcanzando una excelente realización de ellos. La meta de esta dimensión es destacar y estimar las capacidades con las que cuenta el personal en el cumplimiento de sus labores aprobadas por la organización como parte del trabajo en el cargo.

Por otro lado, Borman, W., Penner, L., Allen, T. y Motowidlo, S. (2001, p. 52) afirmaron que el desempeño de tareas es sinónimo de realización, la que se relaciona con las conductas que originan el beneficio o prestación que gratifica los compromisos que se adjudica la empresa; el ejecutor primordial de esta labor es la capacidad cognitiva integrada por los estudios, habilidades, experiencia, destrezas del cargo, comprendidas como modelos estandarizados para la resolución de los problemas, asimismo los hábitos comprendidos como respuestas características.

#### **Desempeño contextual:**

Según Lado (2013, p. 69) reseña una sucesión de comportamientos por los cuales el individuo se responsabiliza voluntariamente y que resultan convenientes para la empresa. No se encuentran expresadas en contexto alguno ni convenio de trabajo.

Tenemos como ejemplo, comportamiento habitantes o conductas comunitarias como la cordialidad, la contribución, la ayuda al colega, etc.

Para Vieira y Tavares (2017, p. 325) contiene los hábitos que contribuyen a la eficiencia de la dirección, contribuyendo al elemento sociohumanitario, con el temperamento y conducta que califican el entorno laboral, estos impulsan y posibilitan los medios para realizar los trabajos, individuales del empleado o del equipo humano, asimismo son los comportamientos y hechos ejecutados de forma espontánea por la administración que resultan trascendentales para el provecho efectivo de la gerencia.

Por otro lado, Borman, W., Penner, L., Allen, T. y Motowidlo, S. (2001, p. 69) afirmaron el desempeño contextual comprende variables moderadoras relacionadas al contexto de la organización, psicosocial de la realización, que se presentan como elemento facilitador y también inhibidor.

Las dimensiones según Chiavenato, Orlandini y Duro son:

#### Estrés laboral

“Es el resultado de alteraciones inducidas por variados elementos provocadores, por ejemplo: exceso de trabajo, presión en los avances o vínculos complicados con el jefe o con los usuarios, estos ocasionan tensión e intranquilidad en el individuo” (Chiavenato, 2002, p. 393).

Según Orlandini (1996) denomina a la tensión en el trabajo, “a la incomodidad y a las afecciones originadas por los quehaceres y las empresas en las que se labora” (p. 58).

Se establece también a la tensión como una norma laboral, de asuntos colaterales al individuo, pueden ser: el exceso laboral, donde el requerimiento supera los medios individuales y empresariales; y lo incierto del cargo, teniendo en cuenta la magnitud en que las preferencias y probabilidades sean evidentes para el trabajador, consiguiendo una combinación de la labor y del que la realiza, Duro (2013, p.56).

### **Calidad de vida laboral**

De acuerdo a Chiavenato (1999) la clase de vida en el trabajo significa “El nivel de complacencia de los requerimientos que consiguen los integrantes de la empresa por medio de su práctica en la misma. Perjudica conductas individuales y trascendentales en el rendimiento personal, en su estimulación, adecuación a las variaciones en el contexto laboral, imaginación y deseo de renovar, o de lo contrario admitir las modificaciones” (p. 30).

Para clase de vida en el trabajo se expone dos tesis: a) hace mención como perseverante al momento psíquico del trabajador en relación a la actividad laboral, disposición de sus valores primordiales, ofreciéndole tranquilidad y vitalidad. b) hace mención como dato a los atributos de la actividad laboral y de la persona que la realiza y que sea posible puedan garantizar una práctica relativa de la actividad laboral (Duro, 2013, p.56).

El significado eficacia de vida de trabajo compromete consideración a los individuos que ejercen su trabajo, conductas individuales ineludibles para el rendimiento personal y el equipo de trabajo, indicando a la estimulación para la actividad laboral, imaginación, renovación, tolerancia a las modificaciones y adecuarse a los diferentes entornos laborales (Chiavenato, 2002, p. 407).

### **Evaluación del desempeño laboral**

“Cita a la valoración que se ejecuta al empleado de sus diferentes capacidades, tales como: instrucción, destrezas y conductas, al igual que a sus opiniones o el producto del trabajo elaborado” (Louffat, 2013, p.159).

Chiavenato (1999) afirma que la valoración del desempeño es “una calificación integral del rendimiento, de la aptitud de avanzar de la persona en el puesto. Desarrollo para impulsar o calificar el mérito, la perfección, rasgos de cualquier individuo” (p.34).

Chiavenato (2002) Opina que: “Lo correcto debería ser que cada ser humano pueda calificar su rendimiento personal fundamentándose en ciertos datos como pautas para impedir la parcialidad comprendida en el desarrollo” (p. 202).

Los análisis primordiales de las organizaciones en medir el rendimiento de sus empleados son: admite respaldar distinciones (promociones, incremento de sueldo, etc.), posibilita poseer una realimentación, con datos de la apreciación de los demás respecto al trabajador, de su cumplimiento, sus talentos y capacidades. El progreso, que es el diagnóstico de sus debilidades y fortalezas. Desarrollo de los vínculos con las personas de su entorno. Sensación de progreso personal y de los que lo rodean. La posibilidad de mejora, el constante seguimiento a sus empleados facilita a la organización formas de saber su capacidad, de tal manera que es posible concretar sistemas de control, impulso, trayectoria, etc. Por último, la consultoría, brindando a los jefes datos que ayudarán a guiar a los trabajadores (Chiavenato, 2009, p. 246).

La evaluación del rendimiento en el trabajo es un magnífico procedimiento que permite determinar los inconvenientes de inspección y de administración, debido a la carencia de unificación de los trabajadores de la compañía, de la adaptación del individuo al cargo laboral, de déficit de preparación. Por lo tanto, es posible determinar sistemas que permitan excluir, aminorar o equilibrar estos inconvenientes; transformándose la evaluación del desempeño en un valioso método para solucionar problemas de rendimiento y lograr optimizar la condición de vida en el trabajo y empleados en la empresa. (Chiavenato, 2002, p.198).

### **Teorías del desempeño laboral**

#### Teorías de los dos elementos de Herzberg

Herzberg (como se citó en Chiavenato, 1999, p. 7) califica que el desempeño en el trabajo obedece de elementos personales (que son parte temperamento) y exteriores (procedentes de la organización), se considera que la estimulación es un concluyente fundamental del rendimiento, esta es la energía que promueve a la persona a lograr una meta. Herzberg determinó que los elementos que ayudan al bienestar son diferentes y autónomos de los factores que tienden a provocar malestar. De esto derivan dos modelos de elementos concernientes a la estimulación:

Los elementos higiénicos son las circunstancias laborales del ámbito del individuo. Comprenden las infraestructuras y el entorno e incluyen el estado físico,

el sueldo y las asistencias sociales, las estrategias de la empresa, la manera de dirigir, el ambiente de trabajo, los vínculos entre jefatura y los trabajadores, las normas centrales, las posibilidades de desarrollo, el trato con los compañeros, etc. forman parte del ambiente laboral.

Por experiencia, son los elementos clásicos usados por las empresas para impulsar a los individuos. No obstante, los elementos higiénicos cuentan con una mínima disposición para influenciar a las personas. El término "higiene" manifiesta un aspecto de protección y limpieza. El hecho de que estos elementos sean magníficos solo impiden el descontento, su ascendencia en la conducta no logra desarrollar de manera importante ni perdurable que el individuo esté contento. No obstante, al ser limitado produce descontento. Por lo tanto, los citados elementos de descontento comprenden: Sueldo recaudado, Asistencias sociales recibidas, Ambientes físicos laborales y bienestar, trato con el director, trato con los compañeros y familiaridad, estrategias de la empresa.

Los elementos higiénicos se vinculan con están relacionados con causas exteriores a la persona y con sus requerimientos básicos.

Los elementos de estimulación, tienen que ver con las características del cargo y las labores que desarrolla. Originan una complacencia perdurable y acrecientan el rendimiento de manera extraordinaria. Si los elementos de estimulación son buenos engrandecen transcendentalmente la complacencia de los seres humanos sin embargo al ser escasos concluyen con la misma. Los elementos de complacencia son: Utilizar completamente las destrezas individuales, independencia para tomar decisiones en la ejecución de las labores, compromiso integral por la actividad laboral, Definición de propósitos vinculados con la actividad laboral, evaluación personal del rendimiento.

Los elementos de estimulación tienen que ver con el estado personal del ser humano que orientan a sensaciones de bienestar y desarrollo individuales. Se vinculan con los requerimientos complementarios.

Herzberg determinó que los elementos que ayudan al bienestar profesional resultan diferentes a los que provocan el descontento y se encuentran absolutamente separados de los mismos. En su concepto, lo contrario del factor



satisfacción no es el factor insatisfacción, más bien es la carencia del factor satisfacción. Igualmente, lo contrario del factor insatisfacción no es el factor satisfacción, es más bien la carencia del factor insatisfacción.

## **1.4 Formulación de problemas**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018?

### **Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación del cansancio emocional con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación de la despersonalización con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación de la realización personal con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **1.5.1 Justificación teórica**

El objetivo del estudio es determinar la relación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral, las dos variables fueron analizadas en diferentes entornos, incluyendo el ambiente de la salud, es por esto que considero imprescindible y oportuno llevar a cabo esta investigación y aportar con un granito de arena a encontrar soluciones rápidas y pertinentes a este problema.

La importancia de esta tesis reside en que se podrá incrementar los estudios teóricos sobre estas variables, esto posibilitará que presten más atención en la investigación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral, en el personal de salud.

### **1.5.2 Justificación práctica**

Se justifica la investigación porque pretende establecer la relación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018, tomando en cuenta la investigación como una contribución teórica y de calificación de la situación. También se acompañan las sugerencias que ayudara a que los empleados mejoren su desempeño laboral reduciendo el síndrome de Burnout.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

Se hizo uso de los avances del procedimiento científico: que empieza con la formulación del problema y va hasta las sugerencias del estudio. Asimismo alcanzar las metas de la investigación, por ello se acudió al uso de la técnica de recolección de datos como las encuesta y al instrumento como el cuestionario que fue válido y confiable con un Alfa de Cronbrach que fue de 0.984 para el instrumento “Síndrome de Burnout” y de 0.957 para el instrumento “Desempeño laboral”, para su posterior procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS versión 23.0 para calcular las variables en investigación.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe una relación significativa del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe una relación significativa del cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe una relación significativa de la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

### **Hipótesis específica 3**

Existe una relación significativa de la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

## **1. 7 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación del Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación del cansancio emocional con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación de la despersonalización con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación de la realización personal con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

## **II. Método**

## 2.1 Diseño de investigación

El planteamiento del estudio fue cuantitativo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) por conceder el uso de la recolección de datos para demostrar las hipótesis propuestas mediante la estadística descriptiva e inferencial, en lo que se refiere a la estadística descriptiva posibilita calcular las variables fundamentándose en frecuencias y tabla de contingencia o cruzada y la estadística inferencial para comparar las hipótesis y basándose en estos resultados sacar las conclusiones más importantes, que establezcan los tipos de conducta y en definitiva demostrar las teorías propuestas.

El estudio empleó el método hipotético-deductivo, que de acuerdo a Rojas (2004, p. 85) fundamenta el modo en el que se conceptualizan los conceptos y se analizan en diversas etapas de negociación que conceda transferir de ensayos habituales a más determinados para conseguir acercarse a la objetividad fundamentándose en experiencias. Es imprescindible esta técnica para verificar las hipótesis en base al trabajo logrado de la prueba científica.

Por su naturaleza fue sustantiva que consistió según Sánchez y Reyes (2015, p. 45) en “contestar a las dificultades fundamentales o sustantivos, de tal manera, está orientado a puntualizar, exponer, percibir la objetividad, con esto se orienta a ir a la indagación de fundamentos y normas universales que posibiliten establecer un cuerpo teórico científico”.

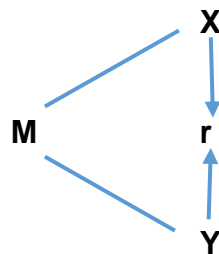
De acuerdo al nivel del estudio fue descriptiva – correlacional, según Hernández, et al., (2014, p.149) la primera consistió en “la explicación de los fenómenos descubiertos. Ubicado en un nivel del estudio científico. Usándose métodos descriptivos como la observación, estudios correlacionales, de desarrollo, etc.”; entretanto la otra de acuerdo a Hernández, et al., (2014, p.157) como “actividad primordial sostiene establecer el vínculo existente entre dos o más conceptos, niveles o variables del estudio específico”.

Por último, el diseño fue no experimental y transversal, que, de acuerdo Hernández, et al., (2014, p. 151) con este diseño las variables no toleran cambios modificaciones ni se maniobran, en razón que no es posible lograr un dominio

directo de las variables, menos aún intervenir sobre ellas, porque ya obtuvieron lo propio que sus consecuencias.

Del mismo modo, Hernández, et al., (2014, p. 151) definieron transversal “como un sistema diagramado que toma el estudioso para vincular y dirigir las variables de investigación”.

El esquema que simboliza el trabajo con las variables es como el siguiente:



En donde:

M = Empleados del Centro de Salud.

X = Síndrome de Burnout

Y = Desempeño laboral

r = Índice de correlación.

## 2.2 Variables y Operacionalización

### Definición conceptual

#### Síndrome de Burnout

Para Borges, Argolo y Baker en el 2006 citado por Farias (2016, p. 28) el síndrome de Burnout toma un “concepto multidimensional, que se define como cansancio anímico, disminución del rendimiento en la actividad laboral y despersonalización del individuo”.

#### Desempeño laboral

Lado (2013, p. 69) investigador fundamental en este estudio de desempeño laboral lo determina como el comportamiento cognitivo, impulsor, psicomotora o interpersonal, inspeccionada por una persona, trascendental para los objetivos de la empresa y ajustable en métodos de capacidad.

## Definición operacional

Tabla 1.

*Matriz operacional de la variable Síndrome de Burnout*

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Rangos
Cansancio emocional	Con el trabajo asistencial	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	(0) Nunca	(1) Alto (0 - 44) (2) Medio (44 - 88) (3) Bajo (88 - 132)
	Con el trabajo administrativo		(1) Pocas veces al año o menos	
Despersonalización	Con la sobrecarga de trabajo	5, 10, 11, 15, 22	(2) Una vez al mes o menos	
	Actitud de frialdad en el trabajo		(3) Unas pocas veces al mes	
	Actitud de distanciamiento con los pacientes		(4) Una vez a la semana	
	Actitud de distanciamiento en el trabajo		(5) Pocas veces a la semana	
Realización personal	Sentimiento de autoeficacia	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	(6) Todos los días	
	Sentimiento de compromiso con el trabajo			
	Sentimiento de cumplimiento en el trabajo			

Tabla 2.

*Matriz operacional de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Rango
Responsabilidad	Compromiso	1		
	Cumplimiento oportuno			
Iniciativa	Cumplimiento adecuado	2		
	Grado de actuación espontanea			
	Solución de problemas			
Colocación	Originalidad	3		
	Disposición de apoyar			
Oportunidad	Esfuerzo adicional	4	(1) Excelente (2) Muy bueno (3) Bueno (4) Regular (5) Malo	(1) Alto (8 - 19) (2) Medio (19 - 29) (3) Bajo (29 - 40)
	Tareas y acciones fuera de su competencia			
	Cumplimiento de plazos			
Calidad del trabajo	Respetar las fechas asignadas	5		
	Horas extras			
Confiabilidad y discreción	Incidencia de aciertos y errores	6		
	Consistencia			
	Precisión y orden			
Relaciones interpersonales	Información	7		
	Conocimiento			
Cumplimiento de las normas	Reservado	8		
	Interrelación			
	Adaptación			
	Trabajo en equipo			
	Conocimiento de las normas			
	Respetar las normas			
	Difunde las normas			

**2.3 Población, muestra y muestreo****Población**

Constituida por los ciudadanos que viven, trabajan o transitan dentro de los distritos que conforman la Mancomunidad de Lima Norte, Bernal (2010) mencionó a Fracica (1988) este determinó a la población como el “grupo de todos los componentes que hacen referencia el estudio. Es posible determinar también como el grupo de todas las unidades utilizadas para el muestreo” (p. 160)



Esto estableció que la población se constituyó con 77 trabajadores del establecimiento de Salud.

### **Muestra**

En el estudio presentada se consideró al total del personal que labora en el área administrativa del Centro de Salud, ya que es una cantidad manipulable de personas. Es por esto que Ramírez (1997) afirma que la muestra censal consiste en que todos los sujetos son considerados como muestra.

### **Criterios de inclusión**

Que sean trabajadores que estén nombrados o contratados en el Centro de Salud.

Que exprese su aprobación y anhelo de formar parte de las unidades que servirán en la investigación.

### **Métodos de inserción**

No formar parte de los trabajadores nombrados o contratado sen el Centro de Salud.

No admitir formar parte de las unidades que servirán en la investigación.

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

Tenemos muchas técnicas conocidas de recolección de datos utilizadas comúnmente, para este estudio se planteó y para lograr una medición fehaciente la técnica de las variables y dimensiones se usó la encuesta, según Pérez (2007) se fundamenta “en un cuestionario que se presenta al colaborador, los datos de este componen la información inicial imprescindible para el estudioso conforme a las metas de su estudio” (p. 72).

## **Instrumentos de recolección de datos**

Cualquier técnica necesita un instrumento de acuerdo a esto como ya se mencionó se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento, debido a su simplicidad y celeridad de uso. Este modelo de instrumento de acuerdo a Malhotra (2004) radica en un conjunto adecuado de preguntas con la finalidad de lograr determinados datos que resultan beneficiosos para el estudioso.

### **Ficha Técnica de Cuestionario de Síndrome de Burnout**

Instrumento:	Cuestionario de “Síndrome de Burnout”
Autora:	Doris Alicia Mendoza Terrones
Año:	2018
Significación:	El cuestionario de “Síndrome de Burnout” tiene 3 dimensiones: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal.
Extensión:	El instrumento consigna 22 preguntas.
Administración:	Personal
Ámbito de Aplicación:	Centro de Salud.
Duración:	El lapso para contestar las preguntas es de 20 minutos promedio.
Puntuación:	El Instrumento de “Síndrome de Burnout” emplea la escala de Likert:

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

Baremación

Tabla 3.

*Baremo de la escala para medir el Síndrome de Burnout*

Rango	Síndrome de Burnout			Cansancio emocional			Despersonalización			Realización personal		
Alto	0	-	44	0	-	18	0	-	10	0	-	16
Medio	44	-	88	18	-	36	10	-	20	16	-	32
Bajo	88	-	132	36	-	54	20	-	30	32	-	48

**Ficha Técnica del Cuestionario de desempeño Laboral.**

Instrumento:	Preguntas de “Desempeño laboral”
Autora:	Doris Alicia Mendoza Terrones
Año:	2018
Significación:	El cuestionario de “Desempeño laboral” tiene 8 dimensiones: Responsabilidad, Iniciativa, Colaboración, Oportunidad, Calidad del trabajo, Confiabilidad y discreción, Relaciones interpersonales, Cumplimiento de las normas.
Extensión:	El instrumento consigna 8 preguntas.
Administración:	Personal
Ámbito de Aplicación:	Centro de Salud.
Duración:	El lapso para contestar las preguntas es de 20 minutos promedio.
Puntuación:	El Instrumento de “Síndrome de Burnout” emplea la escala de Likert:
	(1) Nunca
	(2) Casi nunca
	(3) A veces
	(4) Casi siempre
	(5) Siempre
Baremación	

Tabla 4.

*Baremo de la escala para medir el Desempeño laboral*

Rango	Desempeño laboral			Responsabilidad			Iniciativa			Colaboración			Oportunidad		
Bajo	8	-	19	1	-	2	1	-	2	1	-	2	1	-	2
Medio	19	-	29	2	-	4	2	-	4	2	-	4	2	-	4
Alto	29	-	40	4	-	5	4	-	5	4	-	5	4	-	5

Calidad del trabajo			Confiabilidad y discreción			Relaciones interpersonales			Cumplimiento de las normas		
1	-	2	1	-	2	1	-	2	1	-	2
2	-	4	2	-	4	2	-	4	2	-	4
4	-	5	4	-	5	4	-	5	4	-	5

**2.5 Validez y confiabilidad de los instrumentos****Validez del instrumento**

Bernal (2010) señaló que la validez “Se basa en lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (p. 302). Por lo tanto, para la validez de los cuestionarios como lo pauta la Universidad César Vallejo se hace mediante juicio de expertos, que radica en la revisión completa de las preguntas que son parte del cuestionario y que posibilitaron la medición de las dimensiones y las variables; los tres aspectos que los expertos analizan en las preguntas, es que estas sean claras, adecuadas y excelentes.

Tabla 5.

*Validez del instrumento Síndrome de Burnout, según expertos*

Experto	El instrumento presenta				Condición
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Mg. López Vega María Jesús	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Mg. Zarate Ruiz Gustavo E.	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Dr. Laguna Velazco Jorge G.	Si	Si	Si	Si	Aplicable

Tabla 6. Validez del instrumento Desempeño laboral, según expertos

Experto	El instrumento presenta				Condición
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Mg. López Vega María Jesús	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Mg. Zarate Ruiz Gustavo E.	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Dr. Laguna Velazco Jorge G.	Si	Si	Si	Si	Aplicable

## Confiabilidad del instrumento

Bernal (2010) puntualizó que la confiabilidad es la coherencia de las calificaciones obtenidas por las propias personas, cuando se indagan en distintas oportunidades con los mismos instrumentos. Uno de los mecanismos que posibilita medir la confiabilidad de los instrumentos es el Coeficiente Alfa de Cronbach que de acuerdo a Grande y Abascal (2014) radicó en una investigación bastante utilizada para expresarse acerca de la confiabilidad de una escala. También mide en un lapso de tiempo y sin compromiso de repetirla.

Tabla 7.

*Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach*

Variable	Alfa de Cronbach	N de Ítems
Síndrome de Burnout	0,984	22
Desempeño laboral	0,957	8

Para la medición del coeficiente Alfa de Cronbach se empleó el Statistical Package for the Social Sciences con la versión 23.0, este se hizo a la base de datos del ensayo piloto realizado a 15 empleados del Centro de Salud en los días 07, 08 y 09 de enero, los resultados para el primero instrumento fue de 0.984 y para el segundo instrumento de 0.957 lo cual demostró que ambos instrumentos son confiables y se puede aplicar a la muestra, al confrontar estos resultados con la tabla 8.

Tabla 8.

*Niveles de confiabilidad del instrumento*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tomado de: Ruiz (2002)

## 2.6 Métodos de análisis de datos

Se empleó para el análisis de datos el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences conocido como SPSS en su versión 23.0, lo primero fue determinar la confiabilidad de los instrumentos para los cuales se utilizó el Alfa de Cronbach, cuando los instrumentos fueron confiables se hizo la validación de los

instrumentos a través del juicio de expertos donde se midieron la claridad, pertinencia y relevancia de las preguntas, una vez validados los instrumentos se levantó la información en los ciudadanos la que se hizo entre los días 07, 08 y 09 de enero; consecutivamente al final de la recolección se pasó al llenado de la base de datos en el software estadístico referido, de este se sacó la estadística descriptiva basado en las frecuencias de las variables y dimensiones y de la estadística inferencial para la prueba de hipótesis a través del coeficiente de correlación de Spearman por ser datos ordinales.

## **2.7 Aspectos éticos**

El estudio realizado según la Norma APA y teniendo en cuenta las citas basadas en la distribución apropiada de estas, respetando las razones éticas y los derechos de autor, propiedad intelectual, asimismo la calidad de la información almacenada mediante las encuestas fueron alteradas o transformadas para motivos o provecho del investigador.

Las referencias a través de la colocación adecuada de citas basadas en las consideraciones éticas y cumpliendo con la propiedad intelectual, los derechos del actor y la calidad de los datos conseguidos en la encuesta, ninguno de ellos se ha visto transformado a consideración o beneficio del investigador.

### **III. Resultados**

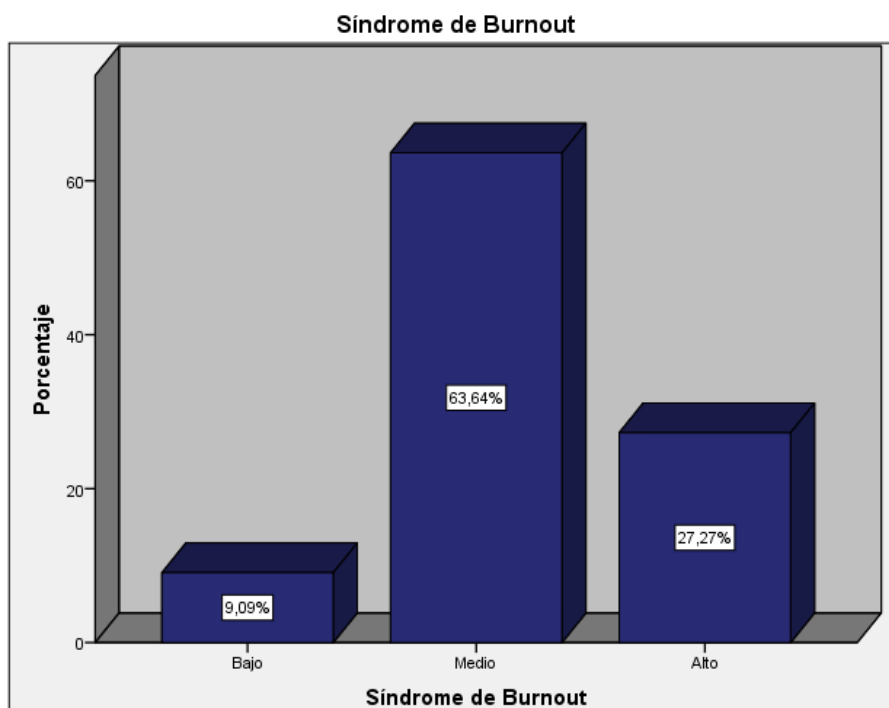
### 3.1 Estadística Descriptiva

Tabla 9.

*Nivel de Síndrome de Burnout del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	9,1
	Medio	49	63,6
	Alto	21	27,3
	Total	77	100,0

En la tabla 9 y figura 1, se percibió que el 63.6% del personal administrativo consideró que el síndrome de Burnout es medio en el Centro de Atención de Salud y el 9.1% del personal administrativo lo considero bajo. Por lo tanto, el nivel del Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Centro Atención de Salud fue medio.



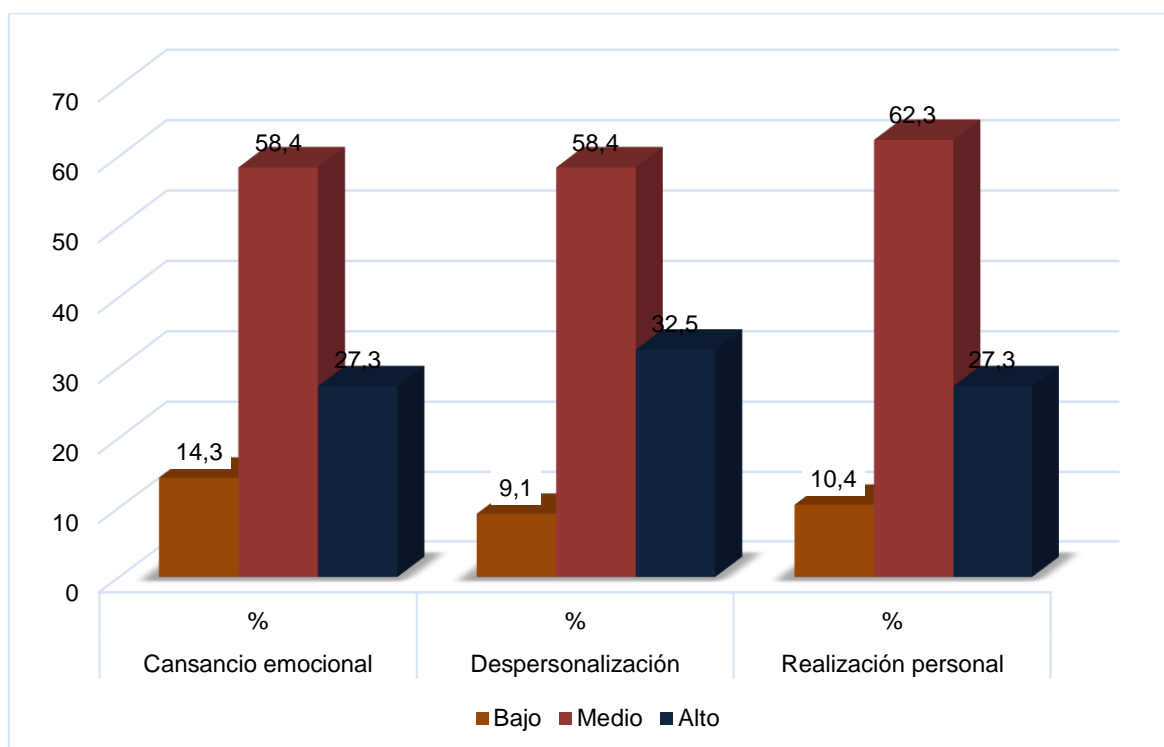
*Figura 1. Nivel de Síndrome de Burnout del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018*



Tabla 10.

*Nivel de Síndrome de Burnout del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018, según dimensiones*

	Cansancio emocional %	Despersonalización %	Realización personal %
Bajo	14,3	9,1	10,4
Medio	58,4	58,4	62,3
Alto	27,3	32,5	27,3



*Figura 2. Nivel de Síndrome de Burnout del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018, según dimensiones*

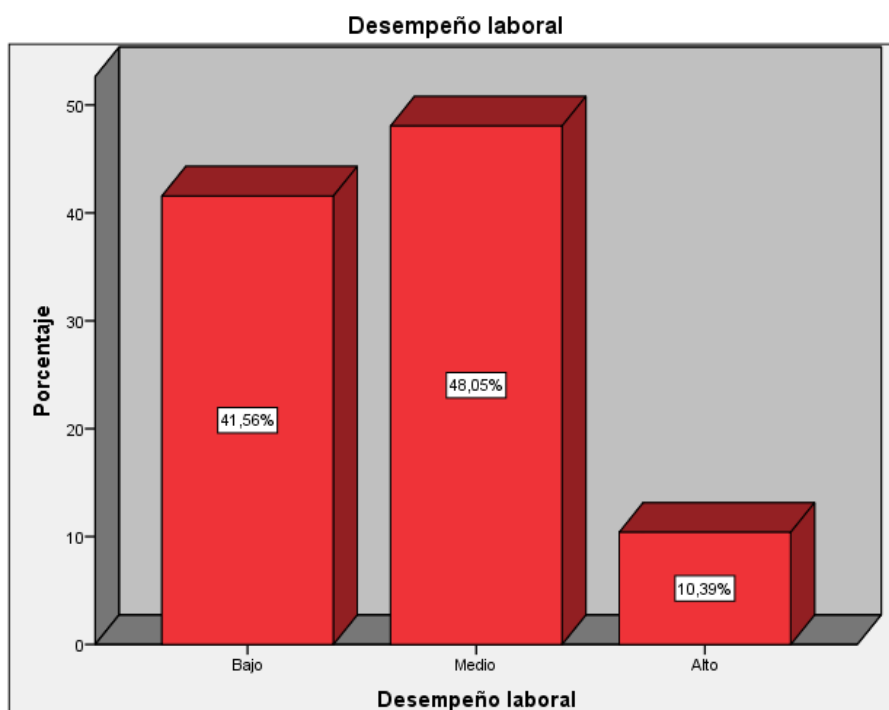
En la tabla 10 y figura 2, se observa que el 62.3% del personal administrativo del Centro de Atención de Salud encuestado consideraron que el nivel de la realización personal es medio y el 10.4% lo consideraron bajo; sobre el cansancio emocional el 58.4% del personal administrativo lo consideraron con el nivel medio y el 14.3% lo consideraron bajo; finalmente la despersonalización el 58.4% del personal administrativo lo consideraron con el nivel medio y el 9.1% la consideraron baja.

Tabla 11.

*Nivel de Desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	32	41,6
	Medio	37	48,1
	Alto	8	10,4
	Total	77	100,0

En la tabla 11 y figura 3, se percibió que el 48.1% del personal administrativo consideró que el desempeño laboral es medio en el Centro de Atención de Salud y el 10.4% del personal administrativo lo considero alto. Por lo tanto, el nivel del desempeño laboral en el personal administrativo del Centro Atención de Salud fue medio.



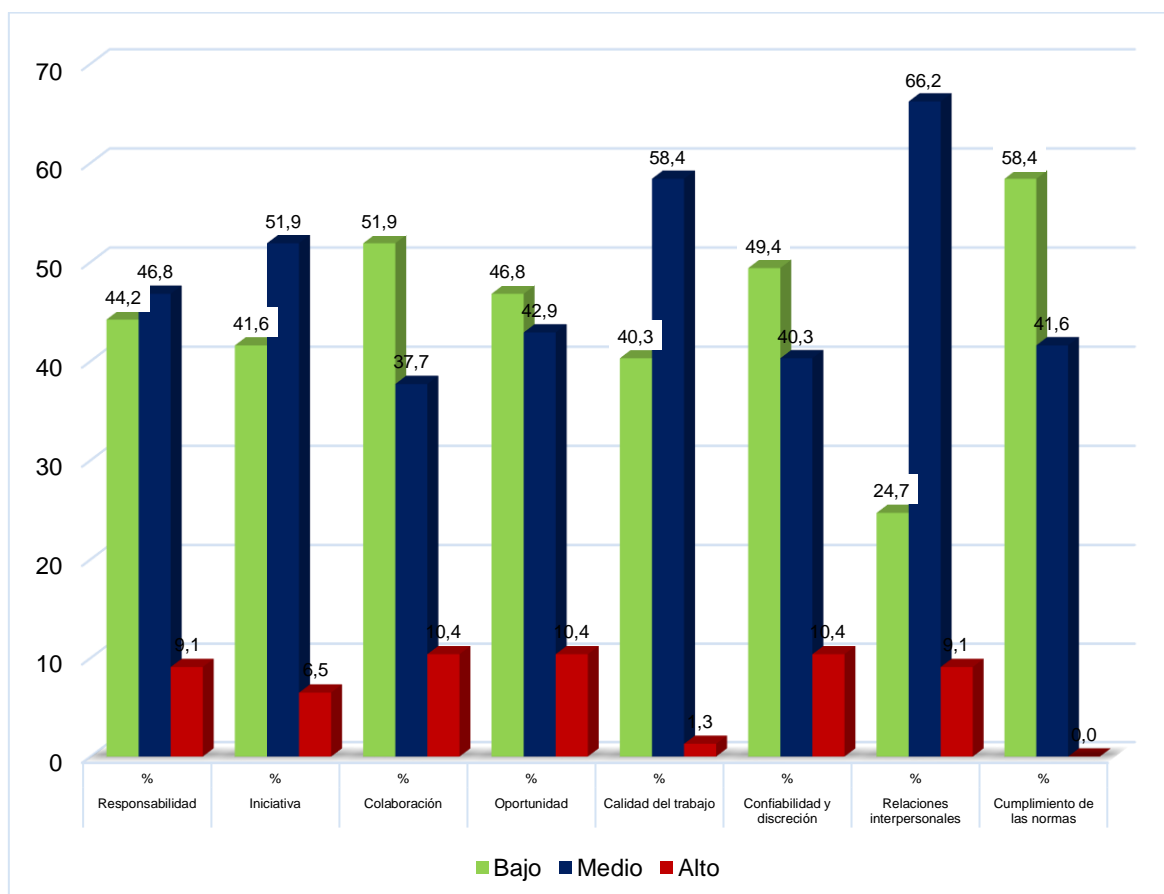
*Figura 3. Nivel de Desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018*

Tabla 12.

*Nivel de Desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018, según dimensiones*

	Responsabilidad	Iniciativa	Colaboración	Oportunidad
	%	%	%	%
Bajo	44,2	41,6	51,9	46,8
Medio	46,8	51,9	37,7	42,9
Alto	9,1	6,5	10,4	10,4

Calidad del trabajo	Confiabilidad y discreción	Relaciones interpersonales	Cumplimiento de las normas
%	%	%	%
40,3	49,4	24,7	58,4
58,4	40,3	66,2	41,6
1,3	10,4	9,1	0,0



*Figura 4. Nivel de Desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018, según dimensiones*

En la tabla 12 y figura 4, se observa que el 66.26% del personal administrativo del Centro de Atención de Salud encuestado consideraron que el nivel de las relaciones interpersonales es medio y el 9.1% lo consideraron alto; sobre la calidad del trabajo el 58.4% del personal administrativo lo consideraron con el nivel medio y el 1.3% lo consideraron bajo; sobre la iniciativa el 51.9% del personal administrativo lo consideraron con el nivel medio y el 6.5% la consideraron alta; sobre la responsabilidad el 46.8% del personal administrativo lo consideraron con el nivel medio y el 9.1% la consideraron alta; sobre el cumplimiento de las normas el 58.4% del personal administrativo lo consideraron con el nivel bajo y ninguno la consideraron alta; sobre la colaboración el 51.9% del personal administrativo lo consideraron con el nivel bajo y el 10.4% la consideraron alta; sobre la confiabilidad y discreción el 49.4% del personal administrativo lo consideraron con el nivel bajo y el 10.4% la consideraron alta y finalmente sobre la oportunidad el 46.8% del personal administrativo lo consideraron con el nivel bajo y el 10.4% la consideraron alta.

### **3.2 Estadística Inferencial**

#### **Hipótesis general:**

Ho: No existe una relación significativa del Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

Ha: Existe una relación significativa del Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_1$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 13.

*Relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, periodo 2018*

			Síndrome de Burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

En la tabla 13, se constata que el valor  $p=0.000$  es menor que el nivel de confianza de 0.01, se rechaza la hipótesis nula, quiere decir que existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, siendo esta relación inversa y moderada ( $Rho = -0.647$ ), es decir que a medida que el Síndrome de Burnout disminuya se mejorara el desempeño laboral del personal administrativo.

### Hipótesis específica 1:

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa del cansancio emocional con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

**H<sub>a</sub>:** Existe una relación significativa del cansancio emocional con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta H<sub>0</sub>; Si  $p < \alpha$ , se rechaza H<sub>1</sub>

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 14.

*Relación entre el cansancio emocional y desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, periodo 2018*

			Cansancio emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,549**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

En la tabla 14, se constata que el valor  $p=0.000$  es menor que el nivel de confianza de 0.01, se rechaza la hipótesis nula, quiere decir que existe relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, siendo esta relación inversa y moderada ( $Rho = -0.549$ ), es decir que a medida que el cansancio emocional disminuya se mejorara el desempeño laboral del personal administrativo.

### **Hipótesis específica 2:**

$H_0$ : No existe una relación significativa de la despersonalización con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

$H_a$ : Existe una relación significativa de la despersonalización con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_1$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 15.

*Relación entre la despersonalización y desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, periodo 2018*

			Despersonalización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	-,596**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,596**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

En la tabla 15, se constata que el valor  $p=0.000$  es menor que el nivel de confianza de 0.01, se rechaza la hipótesis nula, quiere decir que existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, siendo esta relación inversa y moderada ( $Rho = -0.596$ ), es decir que a medida que la despersonalización disminuya se mejorara el desempeño laboral del personal administrativo.

### Hipótesis específica 3:

Ho: No existe una relación significativa de la realización personal con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

Ha: Existe una relación significativa de la realización personal con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_1$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 16.

*Relación entre la realización personal y desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, periodo 2018*

			Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

En la tabla 16, se constata que el valor  $p=0.000$  es menor que el nivel de confianza de 0.01, se rechaza la hipótesis nula, quiere decir que existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, siendo esta relación inversa y moderada ( $Rho = -0.646$ ), es decir que a medida que la realización personal disminuya se mejorara el desempeño laboral del personal administrativo.



## **IV. Discusión**

Según a los resultados coseguidos por las encuestas al personal del Centro de Salud, en la hipótesis general, se encuentra relación entre el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral, corroborado por el  $Rho = -0.647$  y el  $p=0.000 < 0.05$ , lo que corrobora la existencia de relación inversa y moderada del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral, asimismo el 63.6% del personal consideran que el síndrome de Burnout es medio por tanto el desempeño laboral es medio con un 48.1%; estos resultados corroboran que las variables son directamente proporcionales. Concuerta con el trabajo de Consuelo del año 2018 donde los datos arrojaron que el personal asistencial presento un síndrome de Burnout medio con 91.7%, un agotamiento emocional medio de 49.4%, una despersonalización baja de 73.9% y una realización personal alta de 83.3%; por el lado del desempeño laboral del personal asistencial este fue regular con 62.8%; el síndrome de Burnout tiene una relación débil e inversa con el desempeño laboral corroborada por el Rho de Spearman ( $r=-0.228$ ). El síndrome de Burnout, el cansancio anímico, la despersonalización y la realización individual se relacionan inversa y débilmente con el desempeño laboral en el Hospital de la Policía Nacional del Perú.

Barriga en el año 2015 presento la tesis donde discrepa porque afirmaron la no existencia de síndrome de Burnout en los trabajadores, corroborado porque el cansancio emocional es bajo con 14.30%, la despersonalización es media con 7.06% y la realización personal es medio con 36.38%, en cuanto al desempeño el 80% cumple con las expectativas, la relación es inversamente proporcional entre el síndrome de Burnout con el desempeño laboral. En base a los resultados la investigación determinó la no existencia del síndrome de Burnout en los empleados, pero la dimensión que puede afectar el desempeño es el cansancio emocional que tiene una relación de  $r=-0.309$ .

Según los resultados derivados de las encuestas al personal del Centro de Salud, en la primera hipótesis específica existe relación entre el cansancio anímico en el desempeño laboral, corroborado por el  $Rho = -0.549$  y  $p=0.000 < 0.05$ , lo que corrobora que existe una relación inversa y moderada del cansancio emocional en el desempeño laboral, asimismo el 58.4% del personal consideran que el cansancio anímico es medio por tanto el desempeño laboral es medio con un 48.1%; estos resultados que las variables son directamente proporcionales. La tesis de Abarca

en el año 2018 concuerda por cuanto el 80% de las enfermeras tiene bajo síndrome de Burnout, el 80% tiene agotamiento emocional bajo, el 76.7% tiene despersonalización baja y el 56.7% tiene baja realización personal; por otro lado, el desempeño laboral con 63.3% es considerado adecuado; además se demostró que existe relación inversa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral ( $r=-0.520$ ). El síndrome de Burnout y el desempeño laboral de las enfermeras existe una relación inversa y moderada, quiere decir que si se incrementara el síndrome de Burnout entre el personal de enfermería este repercutiría negativamente en su desempeño laboral.

Mayorga en el año 2018 también concuerda con la investigación por cuanto el 22.0% ubica al agotamiento emocional en un nivel medio, el 9.75% ubica a la despersonalización en un nivel bajo y el 24.4% ubica a la realización individual en un nivel elevado; con respecto al desempeño laboral se ubica un 38% con desempeño moderado, 28% con desempeño regular, 22% con desempeño muy bueno, 9% con desempeño excelente y solo 3% con desempeño inaceptable. La enfermedad se ubica en la etapa inicial, porque el personal ya se encuentra con cansancio y le agotan las jornadas, reflejándose en la actitud fría en la atención de los pacientes, sienten que su trabajo ya es monótono no encuentran inspiración que pueden reflejarse en el desempeño de sus actividades.

Según los resultados derivados de las encuestas al personal del Centro de Salud, la segunda hipótesis específica tiene relación entre la despersonalización en el desempeño laboral, corroborado por el  $Rho = -0.596$  y  $p=0.000 < 0.05$ , lo que corrobora la existencia de relación inversa y moderada de la despersonalización en el desempeño laboral, asimismo el 58.4% del personal consideran que la despersonalización es medio por tanto el desempeño laboral es medio con un 48.1%; estos resultados sostienen que las variables son directamente proporcionales. Coronado del periodo 2015 sus resultados fueron similares por cuanto el 64% de los empleados presentan cansancio emocional porque presentan frustración, agotamiento y desgaste en su puesto de trabajo; el 50% de los empleados presentan síntomas de despersonalización a través del maltrato a los clientes, endurecimiento emocional, desinterés en los clientes y el 82% presentan realización personal baja se corrobora con los síntomas de ausencia de eficacia

para solucionar las consultas y problemas del cliente, sin energía para realizar sus labores, ausencia de empatía. Un gran grupo de empleados que tienen alto agotamiento anímico y despersonalización así como realización individual baja y esto afecta elocuentemente en el desempeño laboral porque la mayoría de los empleados manifestaron que no entienden a los clientes, que no son tan tolerantes y se agotan emocionalmente.

Guevara y Marín en el periodo 2017 señalaron que 31% de los empleados tienen siempre el síndrome de Burnout, el 40% casi siempre siente agotamiento emocional, el 36% casi siempre tiene despersonalización y el 43% presenta una baja realización individual; sobre el desempeño laboral los resultados arrojaron que casi nunca tiene un desempeño acorde a los metas de la empresa, el coeficiente de correlación Rho de Spearman aplicado para establecer la relación arrojó  $r = -0.751$  por lo que existe una relación inversa y fuerte entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. El síndrome de Burnout influye en el desempeño laboral, esto debido a la existencia de agotamiento emocional y fatiga de los empleados a causa de la excesivo trabajo y el entorno en el que laboran, a esto se suma que los empleados se encuentran obligados y se irritan con frecuencia ante diferentes situaciones.

Según los resultados derivados de las encuestas al personal del Centro de Salud, la tercera hipótesis específica tiene relación entre la realización individual en el desempeño laboral, corroborado por el  $Rho = -0.646$  y  $p = 0.000 < 0.05$ , lo que corrobora la existencia de relación inversa y moderada entre la realización personal con el desempeño laboral, asimismo el 62.3% del personal consideran que la realización personal es medio por tanto el desempeño laboral es medio con un 48.1%; estos resultados sostienen que las variables son directamente proporcionales. Coincide con la tesis de Cárdenas del año 2017 en donde el nivel del síndrome de Burnout fue medio con 53.3%, mientras que el agotamiento emocional tuvo un nivel medio con 48% y bajo con 28%, la despersonalización tuvo nivel bajo con 37.3% y medio 45.3% y la realización personal nivel medio con 52% y bajo con 21%; sobre el desempeño laboral la investigación reporta que el 53% de los encuestados manifestó que su desempeño fue muy bueno, el 40% que fue excelente y el 7% que fue bueno; entre el desempeño laboral y las dimensiones del

síndrome se aprecia la existencia de relación inversa y débil con el agotamiento emocional ( $r=-0.276$ ) y con la despersonalización ( $r=-0.263$ ), mientras que la realización individual no tiene relación con el desempeño laboral.

Del mismo modo López en el año 2017 coincidió porque el 75.7% de los enfermeros tienen nivel medio con relación al síndrome de Burnout, el cansancio anímico es bajo con 87.4%, la despersonalización es bajo con 69.4% y la realización personal es bajo con 66.7%, con respecto al desempeño laboral los enfermeros tuvieron con 38.7% un nivel eficiente; asimismo se estableció la no existencia de relación entre las variables corroborado con el  $p=0.117>0.05$ . Los resultados permitieron concluir que entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en las enfermeras no hay relación, pero con relación al agotamiento emocional y la despersonalización si existen relación con el desempeño laboral.

## **V. Conclusiones**

- Primera** Se estableció la existencia de una relación relevante del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un Centro de Atención de Salud, 2018, como se confirmó en los resultados de la tabla 13, en donde el  $r = -0.647$  que simboliza que la relación es inversa y significativa; por lo que se deduce que si el Síndrome de Burnout desaparece se optimiza el desempeño laboral.
- Segunda** Se logró establecer la existencia de una relación relevante del cansancio emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un Centro de Atención de Salud, 2018, como se estableció en los resultados de la tabla 14, en donde el  $r = -0.549$  que simboliza que la relación es inversa y significativa; por lo que se deduce que si el cansancio emocional desaparece se optimiza el desempeño laboral.
- Tercera** Se logró establecer la existencia de una relación relevante de la despersonalización en el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018, como se estableció en los resultados de la tabla 15, en donde el  $r = -0.596$  que simboliza que la relación es inversa y significativa; por lo que se deduce que si desaparece la despersonalización se optimiza el desempeño laboral.
- Cuarta** Se logró establecer la existencia de una relación relevante de la realización personal en el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018, como se estableció en los resultados de la tabla 16, en donde el  $r = -0.646$  que simboliza que la relación es inversa y significativa; por lo que se deduce que si desaparece la realización personal se mejora el desempeño laboral.

## **VI. Recomendaciones**



- Primera A la institución de Salud se recomienda estimular a los trabajadores del área administrativa con el propósito de reducir el agotamiento anímico, la despersonalización y la realización individual, para que a través de esto se mejore el desempeño laboral de los mismos y se vea reflejado en la imagen de la institución.
- Segunda Al Centro de Salud se recomienda reducir el cansancio emocional de su personal administrativo a través de la motivación, irradiarle emocionalmente que no defrauda a la institución, que tenga ánimos para realizar otras actividades luego de su jornada de trabajo y cuando se levante en las mañanas tenga el entusiasmo para ir a trabajar y de realizar de la mejor manera sus funciones.
- Tercera Al Centro de Salud se recomienda reducir la despersonalización a través de la generación de un sentimiento de responsabilidad para tratar a sus compañeros de trabajo, subordinados o jefes como personas, sin tratar con dureza a mis compañeros de trabajo, jefes o subordinados y preocupándose de que los problemas del trabajo no afecte a su carácter.
- Cuarta Al Centro de Salud se recomienda mantener la realización personal a través de la generación de un sentimiento que le permita comunicarse fácilmente con las personas, tratando con cautela y responsabilidad los inconvenientes de los individuos, reconociendo que puede influir de manera positiva en el aspecto laboral de los compañeros de trabajo.

## **VI. Referencias**

- Abarca, J. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital de Ventanilla, Lima – 2017*. Lima, Perú: Tesis para obtener el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo.
- Barriga, M. (2015). *Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras*. Ambato, Ecuador: Tesis para obtener el grado de magister en administración de empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Borman, W., Penner, L., Allen, T. y Motowidlo, S. (2001). *Personality predictors of citizenship performance*. Madrid: ESIC.
- Cárdenas, J. (2017). *Relación entre el síndrome de Burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas*. Cuenca, Ecuador: Tesis para obtener el grado de maestro en administración de la Universidad de Cuenca.
- Centurión, C. y Palacios, E. (2016). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España, Trujillo, 2016*. Trujillo, Perú: Tesis para obtener el grado de maestro en gestión del talento humano de la Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (1994). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Consuelo, C. R. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Lima – 2017*. Lima, Perú: Tesis para obtener el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo.
- Coronado, I. (2015). *Caracterización del impacto del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los mandos operativos del área comercial de la*

- empresa Conecel*. Quito, Ecuador: Tesis para obtener el grado de maestro en administración de empresas de la Universidad Politécnica Salesiana.
- Del Río, O. y cols. (2003). *El síndrome de burnout en los enfermeros/as del Hospital de la Salud de Toledo*. Madrid, España.
- Duro, A. (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral*. Bogotá: Piramide.
- El Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México D.F.: El Manual Moderno.
- Farias, J. (2016). *El modelo "Burnout"- engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Gil-Monte, P. R. (2002). *Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería*. Brasil: Psicología em Estudo.
- Guevara, D. y Marín, F. (2017). *Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015*. Cajamarca, Perú: Tesis para obtener el grado de maestro en administración de empresas de la Universidad Privada del Norte.
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Labrador, F. (1998). *El estrés. Nuevas técnicas para su control*. Eudema: Madrid.
- Lado, M. (2013). *Introducción a la auditoría sociolaboral*. Madrid: Bubok Publishing S.L.
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. Mexico D.F.: Pearson educación.
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Madrid, España.

- Martinez, A. y cols. (2003). *Estudio sobre la prevalencia del Burnout en los médicos del Área Sanitaria de Talavera de la Reina*. Madrid, España: Revista de Atención Primaria.
- Mayorga, M. (2018). *El síndrome Burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias*. Guayaquil, Ecuador: tesis para optar el grado de maestro en gerencia de salud de la Universidad de Guayaquil.
- Mertens, L. (1997). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo: CINTERFOR/OIT.
- OIT. (2016). SOS estrés en el trabajo: aumentan los costes del estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor. *Trabajo*(37).
- OMS. (2016). Recuperado el 9 de Marzo de 2017, de Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades: [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: Qué es y cómo evitarlo*. Mexico D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Paine, W. (1982). *Job stress and burnout*. California: Research, theory and intervention perspectives.
- Palma, G. y Vines, M. (2014). *El Burnout y sus efectos en el desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el quirófano del Hospital "Dr. Verdi Cevallos Balda" de Portoviejo. Agosto/2013 – Enero/2014*. Manabí, Ecuador: tesis para obtener el grado de maestro en gestión de los servicios de salud de la Universidad Técnica de Manabí.
- Pérez, L. (2007). *Apuntes sobre la investigación cuantitativa y cualitativa. Cuadernos monograficos*. Carabobo: Educativos.
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Rojas, R. (2004). *El proceso de investigación científica*. México D.F.: Trillas.

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Vásquez, J. (2014). *Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014*. Lima, Perú.
- Vieira, J. y Tavares, S. (2017). *As reformas do Sector Público: Perspectiva Ibérica no contexto pós.crise*. Coimbra: Universidad de Coimbra.

## **Anexos**

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>		<b>POBLACIÓN</b>
¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018?	Determinar la relación del Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.	Existe una relación significativa del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.	<b>Tipo de investigación</b>	
			Aplicada	76 empleados administrativos del Centro de Atención de Salud.
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>		
¿Cuál es la relación del cansancio emocional con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018?	Determinar la relación del cansancio emocional con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.	Existe una relación significativa del cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.	<b>Nivel de investigación</b>	
			Descriptiva - correlacional	<b>MUESTRA</b>
¿Cuál es la relación de la despersonalización con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018?	Determinar la relación de la despersonalización con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.	Existe una relación significativa de la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.	<b>Diseño</b>	64 empleados administrativos del



Centro de Atención de  
Salud.

¿Cuál es la relación de la realización personal con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018?  
 Determinar la relación de la realización personal con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.  
 Existe una relación significativa de la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018.

No experimental

## Anexo 2. Artículo científico

### Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018

Burnout syndrome and job performance of administrative staff in a Health Care Center, 2018

Doris Alicia Mendoza Terrones

#### RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación del síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018; para lo cual utilizo según su finalidad el tipo fue aplicada, según su nivel fue correlacional y según su temporalidad fue transversal; se utilizó un diseño no experimental, ya que se identificó y se describió las características de las variables estudiadas para proponer cambios en la realidad problemática. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta para el personal administrativo del Centro de Atención de Salud, por lo tanto la población y la muestra estuvo conformada por 77 trabajadores a través del muestreo censal. En base a los resultados de la investigación arrojó que existe una relación inversa y moderada entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0.647.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, desempeño laboral, cansancio emocional, despersonalización, realización personal

#### ASBTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship of Burnout syndrome and work performance of administrative personnel in a Health Care Center, 2018; for which I use according to its purpose the type was applied, according to its level it was correlational and according to its temporality it was transversal; a non-experimental design was used, since the characteristics of the variables studied were identified and described to propose changes in the problematic reality. The data collection techniques were the survey for the administrative staff of the Health Care Center, therefore the population and the sample consisted of 77 workers through census sampling. Based on the results of the research, I found that there is a moderate and inverse relationship between Burnout syndrome and the work performance of administrative staff with a Spearman's Rho correlation coefficient of -0.647.

**Keywords:** Burnout syndrome, work performance, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el síndrome de burnout se ha vuelto uno de los problemas más frecuentes; la Organización Mundial de la Salud (OMS), desde el 2012 considera al estrés, como la primera causa de discapacidad laboral. De acuerdo con datos de la OMS el 75% de los mexicanos padecen de estrés laboral, conocido como el síndrome de burnout o fatiga, lo cual le da el primer lugar mundial de la estadística, superando a países como China y Estados Unidos, que marcaron 73% y 59%, respectivamente. Los síntomas que pudiera presentar una persona que padece de este síndrome son parecidos a los de la depresión: agotamiento mental, menor tolerancia al estrés, falta de energía y menor rendimiento, así como dolor muscular. Con respecto al desempeño laboral, en México, el personal que labora en centros de salud aproximadamente el 55% de quien la práctica es mujer. A partir de esta consideración, podemos afirmar que el desempeño laboral del personal no solamente está determinado por su perfil académico, sino que existen factores sociales y culturales, entre otros, que modifican su interacción en el mercado de trabajo. En el contexto de salud cubano, el desempeño laboral presenta

problemas generales, ya que el personal condiciona la necesidad de una relación más coherente, entre las carencias del contexto laboral y el desempeño profesional. Es útil reconocer al desempeño profesional como una de las vías para garantizar un efectivo proceso de cuidar. En el Perú donde las demandas están a la orden del día, no podemos darnos el lujo de ignorar un problema que repercute tan directamente en la labor diaria del personal. Esto se refleja a través de la salud, tales eventos o condiciones estresantes que confronta el profesional en las instituciones de salud pueden arrojar consecuencias que inciden el deterioro eminente de su salud, en todas las esferas biopsicosocial, y por ende una degradación del desempeño laboral que puede afectar al mismo equipo de salud y también al paciente.

Es importante resaltar que existen bastantes estudios previos sobre Síndrome de Burnout y desempeño laboral, por lo que la presente investigación además de solucionar el problema en Centro de Salud sujeto de estudio refuerza la literatura relacionada a las variables antes mencionadas. La pregunta es: ¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout con el desempeño

laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018? Esta pregunta puede desglosarse en tres subpreguntas relacionadas a las dimensiones del Síndrome de Burnout como cansancio emocional, despersonalización y realización personal; mientras que el desempeño laboral se desglosa en 8 dimensiones como responsabilidad, iniciativa, colaboración, oportunidad, calidad del trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas.

Estudios previos sugieren que el 22.0% ubica al agotamiento emocional en un nivel medio, el 9.75% ubica a la despersonalización en un nivel bajo y el 24.4% ubica a la realización personal en un nivel alto; con respecto al desempeño laboral se ubica un 38% con desempeño moderado, 28% con desempeño regular, 22% con desempeño muy bueno, 9% con desempeño excelente y solo 3% con desempeño inaceptable (Mayorga, 2018); el nivel del síndrome de Burnout fue medio con 53.3%, mientras que el agotamiento emocional tuvo un nivel medio con 48% y bajo con 28%, la despersonalización tuvo nivel bajo con 37.3% y medio 45.3% y la realización personal nivel medio con 52% y bajo con 21%; sobre el desempeño laboral la investigación reporta que el 53% de los

encuestados manifestó que su desempeño fue muy bueno, el 40% que fue excelente y el 7% que fue bueno (Cárdenas, 2017). En el ámbito nacional se consultó la investigación realizada por Consuelo (2018) el personal asistencial presento un síndrome de Burnout medio con 91.7%, un agotamiento emocional medio de 49.4%, una despersonalización baja de 73.9% y una realización personal alta de 83.3%; por el lado del desempeño laboral del personal asistencial este fue regular con 62.8%. En la tesis de Abarca (2018) el 80% de las enfermeras tiene bajo síndrome de Burnout, el 80% tiene agotamiento emocional bajo, el 76.7% tiene despersonalización baja y el 56.7% tiene baja realización personal; por otro lado, el desempeño laboral con 63.3% es considerado adecuado; además se demostró que existe relación inversa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral ( $r=-0.520$ )

El presente estudio tiene como objetivo general determinar la relación del Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018. Para ello es necesario definir las variables empezando por el Síndrome de Burnout asume un concepto multidimensional, cuya manifestación se caracteriza por agotamiento emocional, reducción de la realización personal en el trabajo y

despersonalización del semejante. (Farias, 2016) mientras que el desempeño laboral es definido por Lado (2013) consiste en la conducta de conocimiento, dinámica, psicológica e interpersonal, dirigida por la persona, importante para cumplir con los objetivos y metas institucionales y graduables con relación a la habilidad. Su importancia fue determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral, ambas variables han sido estudiadas en muchos contextos,

incluyendo el ámbito de la salud, por ello considero necesario y pertinente realizar este estudio y aportar con un granito de arena a encontrar soluciones rápidas y pertinentes a este problema. La relevancia de la presente investigación radica en que se ampliará los conocimientos teóricos acerca de las variables lo cual permitirá que se interesen en el análisis del síndrome de Burnout y el desempeño laboral, en trabajadores de salud.

## MATERIALES Y MÉTODOS

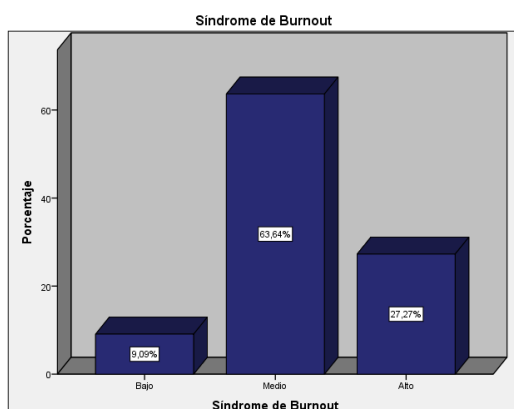
La presente investigación es de nivel correlacional y de diseño no-experimental y transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La muestra está conformada por 77 trabajadores administrativos del Centro de Atención de Salud. El instrumento utilizado fueron dos cuestionarios para cada variables que constaban de 22 preguntas para el Síndrome de burnout con una confiabilidad de 0,984 y de 8 preguntas para el desempeño laboral con una confiabilidad de 0.957. Para el análisis de datos se utilizó y ejecuto el programa estadístico SPSS Versión 23.0, se

exploró los datos para analizarlos y visualizarlos por las variables Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach, se realizó el análisis estadístico descriptivo de las variables y dimensiones a través de la distribución de frecuencias y el coeficiente de correlación Rho de Spearman para contrastar las hipótesis, y se concluyó con la preparación de los resultados a través de tablas y gráficos cada uno con sus respectivos comentarios.

## RESULTADOS

En el gráfico 1, se observa que el 63.6% del personal administrativo consideró que el síndrome de Burnout es medio en el Centro de Atención de Salud y el 9.1% del personal administrativo lo considero bajo. Por lo tanto, el nivel del Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Centro Atención de Salud fue medio.

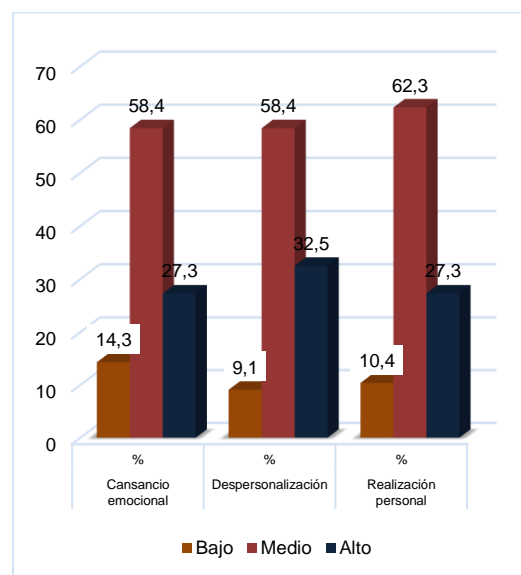
*Gráfico 17. Nivel de Síndrome de Burnout del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018*



En el gráfico 2, se observa que el 62.3% del personal administrativo del Centro de Atención de Salud encuestado consideraron que el nivel de la realización personal es medio y el 10.4% lo consideraron bajo; sobre el cansancio emocional el 58.4% del personal administrativo lo consideraron con el nivel medio y el 14.3% lo consideraron bajo; finalmente la despersonalización el 58.4% del personal administrativo lo

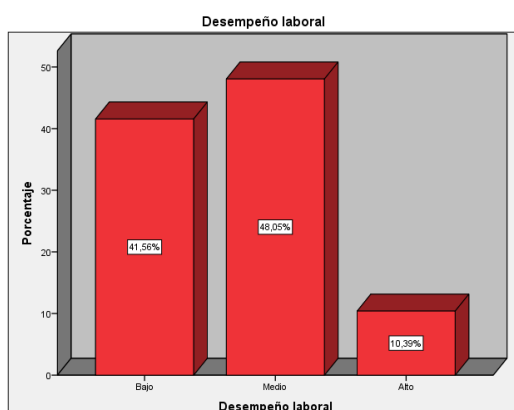
consideraron con el nivel medio y el 9.1% la consideraron baja.

*Gráfico 18. Nivel de Síndrome de Burnout del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018, según dimensiones*



En el gráfico 3, muestran que el 48.1% del personal administrativo consideró que el desempeño laboral es medio en el Centro de Atención de Salud y el 10.4% del personal administrativo lo considero alto. Por lo tanto, el nivel del desempeño laboral en el personal administrativo del Centro Atención de Salud fue medio.

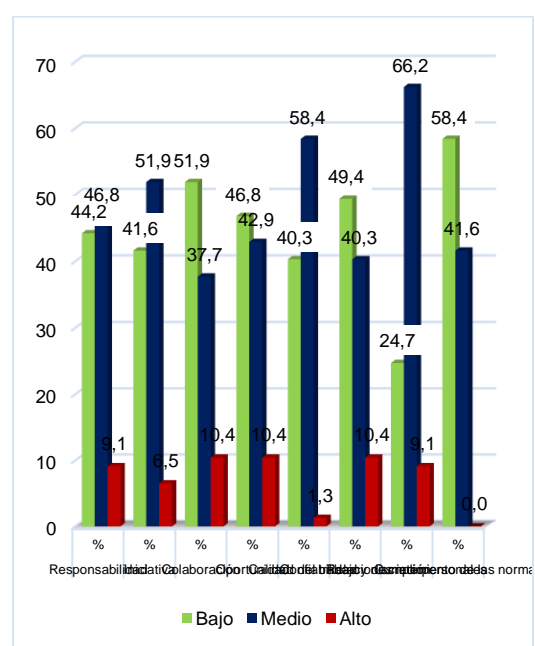
*Gráfico 19. Nivel de Desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018*



En el gráfico 4, se observa que el 66.26% del personal administrativo del Centro de Atención de Salud encuestado consideraron que el nivel de las relaciones interpersonales es medio y el 9.1% lo consideraron alto; sobre la calidad del trabajo el 58.4% del personal administrativo lo consideraron con el nivel medio y el 1.3% lo consideraron bajo; sobre la iniciativa el 51.9% del personal administrativo lo consideraron con el nivel medio y el 6.5% la consideraron alta; sobre la responsabilidad el 46.8% del personal administrativo lo consideraron con el nivel medio y el 9.1% la consideraron alta; sobre el cumplimiento de las normas el 58.4% del personal administrativo lo consideraron con el nivel bajo y ninguno la consideraron alta; sobre la colaboración el 51.9% del personal administrativo lo consideraron con el nivel bajo y el 10.4% la consideraron alta; sobre la confiabilidad y discreción el 49.4% del personal administrativo lo consideraron con el

nivel bajo y el 10.4% la consideraron alta y finalmente sobre la oportunidad el 46.8% del personal administrativo lo consideraron con el nivel bajo y el 10.4% la consideraron alta.

Tabla 20. Nivel de Desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud en el periodo 2018, según dimensiones



En la tabla 1, se constata que el valor  $p=0.000$  es menor que el nivel de confianza de 0.01, se rechaza la hipótesis nula, quiere decir que existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, siendo esta relación inversa y moderada ( $Rho = -0.647$ ), es decir que a medida que el Síndrome de Burnout disminuya se mejorara el desempeño laboral del personal administrativo.

Tabla 1. Relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el Centro de Atención de Salud, periodo 2018

			Síndrome de Burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
Desempeño laboral		Coeficiente de correlación	-,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

## DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos por las encuestas al personal del Centro de Salud, en cuanto a la hipótesis general, existe relación entre el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral, corroborado por el  $Rho = -0.647$  y el  $p=0.000 < 0.05$ , lo que corrobora que existe relación inversa y moderada del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral, asimismo el 63.6% del personal consideran que el síndrome de Burnout es medio por tanto el desempeño laboral es medio con un 48.1%; estos resultados sustentan que las variables son directamente proporcionales. Concuerta con el trabajo de Consuelo del año 2018 donde los datos arrojaron que el personal asistencial presento un síndrome de Burnout medio con 91.7%, un agotamiento emocional medio de 49.4%,

una despersonalización baja de 73.9% y una realización personal alta de 83.3%; por el lado del desempeño laboral del personal asistencial este fue regular con 62.8%; el síndrome de Burnout tiene una relación débil e inversa con el desempeño laboral corroborada por el Rho de Spearman ( $r=-0.228$ ). El síndrome de Burnout, el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal se relacionan inversa y débilmente con el desempeño laboral en el Hospital de la Policía Nacional del Perú. Barriga en el año 2015 presento la tesis donde discrepa porque afirmaron que no existe síndrome de Burnout en el personal, corroborado porque el cansancio emocional es bajo con 14.30%, la despersonalización es media con 7.06% y la realización



personal es medio con 36.38%, en cuanto al desempeño el 80% cumple con las expectativas, la relación es inversamente proporcional entre el síndrome de Burnout con el desempeño laboral. En base a los resultados la investigación

concluyó que no existe síndrome de Burnout en los empleados, pero la dimensión que puede afectar el desempeño es el cansancio emocional que tiene una relación de  $r=-0.309$ .

## CONCLUSIÓN

Se logró determinar que existe una relación significativa del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018, como se corrobora en los resultados de la tabla 13, en donde el  $r = -0.647$  que significa que la relación es inversa y significativa; por lo que se concluye que si el Síndrome de Burnout desaparece se mejora el desempeño laboral.

Se logró determinar que existe una relación significativa del cansancio emocional en el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018, como se corrobora en los resultados de la tabla 14, en donde el  $r = -0.549$  que significa que la relación es inversa y significativa; por lo que se concluye que si el cansancio emocional desaparece se mejora el desempeño laboral.

Se logró determinar que existe una relación significativa de la despersonalización en el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018, como se corrobora en los resultados de la tabla 15, en donde el  $r = -0.596$  que significa que la relación es inversa y significativa; por lo que se concluye que si desaparece la despersonalización se mejora el desempeño laboral.

Se logró determinar que existe una relación significativa de la realización personal en el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018, como se corrobora en los resultados de la tabla 16, en donde el  $r = -0.646$  que significa que la relación es inversa y significativa; por lo que se concluye que si desaparece la realización personal se mejora el desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Abarca, J. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital de Ventanilla, Lima – 2017*. Lima, Perú: Tesis para obtener el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo.
- Cárdenas, J. (2017). *Relación entre el síndrome de Burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas*. Cuenca, Ecuador: Tesis para obtener el grado de maestro en administración de la Universidad de Cuenca.
- Consuelo, C. R. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Lima – 2017*. Lima, Perú: Tesis para obtener el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo.
- Farias, J. (2016). *El modelo "Burnout"-engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Lado, M. (2013). *Introducción a la auditoría sociolaboral*. Madrid: Bubok Publishing S.L.
- Mayorga, M. (2018). *El síndrome Burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias*. Guayaquil, Ecuador: tesis para optar el grado de maestro en gerencia de salud de la Universidad de Guayaquil.

Estimado:

El presente formulario tiene como objetivo, obtener información sobre el estrés laboral que genera el trabajo que realiza en el servicio que Ud. Labora y la relación con los factores laborales estresantes. En tal sentido se solicita responder con veracidad las siguientes proposiciones

Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. Nos brinda es anónima y reservada.

Datos generales;

1.- Edad ----- 2.-Sexo ----- 3.- Estado Civil -----

4.- Tiempo de servicio en la institución (años)

5.- Tipo de contrato: Nombrado ( ) CAS ( ) terceros ( ) otros ( )

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de preguntas los cuales Ud. Deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa la frecuencia con que Ud. Suele tener dichas manifestaciones, para ellos al lado derecho de cada enunciado se presentan las posibilidades que deben marcar según su opinión solo puede marcar una alternativa.

0= nunca

1= Pocas ves al año o menos

2= una vez al mes o menos

3= Pocas veces al mes

4=una vez a la semana

5= pocas veces a la semana

6=siempre

Enunciados	Escala de valores						
	0	1	2	3	4	5	6
1.- Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo							
2.-Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3.-Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4.-Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo.							
5.-Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales							
6.- Siento que tratar todo el día con personas me cansa							
7.-Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8.-Siento que mi trabajo me está desgastando							
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							

10.-Siento que mi trato con la gente es más duro.								
11.-Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente								

12. Me siento con mucha energía en mi trabajo								
13.-Me siento frustrado por mi trabajo								
14.-Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo								
15.-Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas.								
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa								
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo.								
18.- Me siento estimado después de haber trabajado estrechamente.								
19.-Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo								
20.-Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades								

21.-Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22.- Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas							

### Interpretación Cuestionario "Maslach Burnout Inventory"

Síndrome Burnout: Bajo:12-29; Intermedio :30-40; Alto :41-74

1.-Cansancio emocional :Bajo:2-8; Intermedio :9-11; Alto: 12-42

2.-Despersonalización:Bajo.0-2; Intermedio:3-4; Alto:5-17

3.-Realización Personal:Bajo:4-17; Intermedio:18-23; Alto:24 -47

## 2.-Evaluación de desempeño laboral

### Variable 2: Desempeño laboral

Cuestionario: " Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral"

Autor: Ministerio de Salud del Perú

Resolución Ministerial 11 de septiembre 2008 N 142 -MINSA/OGGRH-V.01

Estimado:

El presente formulario tiene como objetivo, obtener información sobre el desempeño laboral que genera el trabajo que se realiza en el servicio que Ud. Labora

Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. Nos brinda es anónima y reservada.

Datos generales;

1.-Nombre

2- Tipo de contrato: Nombrado ( ) CAS ( ) terceros ( ) otros ( )

3- Cargo

4.- Evaluador

5.-Fecha

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación. - Marque con una X el número que refleja su opinión.

#### **INSTRUCCIONES**

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones.
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.



Factores únicos	Niveles valorativos				
	I	II	III	IV	V
<b>Responsabilidad:</b> Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza.  Facilidad para realizar funciones	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas	Ocasionalmente asume funciones encomendadas	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso
<b>Iniciativa:</b> Califica el grado de actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucción y supervisión generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Aporta con iniciativa logrando los objetivos en la labor que desempeña	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo. Sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales	Se apega la rutina establecida y a veces logra sus objetivos	Carece de iniciativa  Necesita ordenes para comenzar acciones e iniciar sus objetivos	Por lo general se apega la rutina establecida Reportando siempre las anomalías existentes.
<b>Colaboración:</b> Califica la disposición de apoyar con esfuerzo adicional incluso con tareas y acciones fuera de su competencia	Se distingue por su disposición a ayudar en la realización de su trabajo. Colabora siempre de manera espontánea	Tienen buena disposición para realizar el trabajo cuando se le solicita	Manifiesta disposición a pesar su ayuda en la realización del trabajo siempre que se le ordene	Presta su ayuda en virtud a la orden impartida	Siempre objetiva la colaboración del trabajo, aun cuando se le ordena
<b>Oportunidad:</b> Califica el cumplimiento de los plazos de los trabajos encomendados	Entrega sus trabajos en el plazo establecido. Inclusive antes del plazo establecido	Cumple con los plazos de los trabajos solicitados en las fechas establecidas	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido	No cumple con los plazos fijados. se observa tiempo perdido
<b>Calidad del trabajo:</b> Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión, y orden en la presentación del trabajo encomendado	Realiza excelentes trabajos.  Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de errores, las supervisiones son de rutina	La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
<b>Confiabilidad y discreción:</b>  Usa adecuado de la información que por el puesto que desempeña debe conocer y guardar reserva	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros	En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros del trabajo como confidencial	Sabe diferenciar la información, pero comunica solo o negativo e indiscreciones provocando conflictos	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias	Indiscreto, nada confiable
<b>Relaciones interpersonales:</b> Califica la interrelación interpersonal y la adaptación del trabajo en equipo	Muestra amabilidad con todos. Facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.	Mantiene equilibrio  Emocional y buenos modales en todo momento	Nos siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	Es habitualmente descortés en el trato, Ocasionado quejas y conflictos constantemente.
<b>Cumplimiento de las normas:</b> Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros)	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución	Casi siempre cumple con las normas de la institución	Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde en cumplimiento de las mismas	A veces no muestra respeto a las normas de la institución	No cumple con las normas





## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita).

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2017-2, aula 721-B, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es:

**“Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018”.**

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas administrativos y de gestión pública.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Bch: Doris Alicia Mendoza Terrones  
DNI. 40287616

## Anexo 3. Certificado de validez



### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

#### Variable: Síndrome de Burnout

Para Borges, Argolo y Baker en el 2006 citado por Farias (2016, p. 28) el síndrome de Burnout asume un “concepto multidimensional, cuya manifestación se caracteriza por agotamiento emocional, reducción de la realización personal en el trabajo y despersonalización del semejante”.

#### Dimensiones de la variable Síndrome de Burnout

##### Dimensión. Agotamiento Emocional

Según Farias (2016, p. 28) el agotamiento es la:

Manifestación primaria del síndrome y su dimensión central. Cuando las personas que sufren Burnout describen su propia experiencia relatan fundamentalmente esta sensación de agotamiento o cansancio. Esta dimensión, además de ser la que más comúnmente se declara, es la que se estudia de manera más consiente. Es probablemente por esta razón, que el Burnout se identifica más fuertemente con el agotamiento y por lo que algunos investigadores han llegado a argumentar que las otras dimensiones son innecesarias. Pero esta fuerte identificación del síndrome con el agotamiento no es un criterio suficiente para caracterizarlo; el agotamiento es el componente individual del Burnout, pero no podemos dejarlo fuera del contexto porque se perdería completamente la perspectiva del fenómeno.

##### Dimensión. Despersonalización

De acuerdo con Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) citados por Farias (2016, p. 29) la despersonalización es:

Un intento de distanciarse del receptor de servicios ignorando activamente las cualidades que les hacen personas únicas e interesantes. Sus demandas son más fáciles de gestionar cuando se les considera objetos impersonales del trabajo. Esta dimensión es descrita como la respuesta impersonal y fría en ocasiones insolente y desconsiderada hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. Fuera de los servicios humanos, la gente utiliza el distanciamiento cognitivo desarrollando indiferencia o una actitud cínica cuando están agotados o desanimados.



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

### **Dimensión. Realización personal**

Lee y Ashforth (1996) citados por Farias (2016, p. 29) mencionaron que la:

Ineficacia (sentimiento de realización personal reducida) se relaciona con las otras dos dimensiones del síndrome, pero esta es más compleja; en algunos casos parece depender, hasta cierto punto, del agotamiento, de la despersonalización o de una combinación de ambos. Una situación laboral con demandas crónicas y abrumadoras que contribuya al agotamiento y a la despersonalización erosionará, muy probablemente el sentimiento de eficacia del trabajador. Además, el agotamiento y la despersonalización interfieren en la eficacia: es difícil obtener un sentimiento de realización personal cuando te sientes agotado o cuando hay que ayudar a gente que nos resulta indiferente.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT.**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo	/		/		/		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	/		/		/		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	/		/		/		
4	Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo.	/		/		/		
5	Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales	/		/		/		
6	Siento que tratar todo el día con personas me cansa	/		/		/		
7	Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender.	/		/		/		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	/		/		/		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	/		/		/		
10	Siento que mi trato con la gente es más duro.	/		/		/		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	/		/		/		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	/		/		/		
13	Me siento frustrado por mi trabajo	/		/		/		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	/		/		/		
15	Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas.	/		/		/		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	/		/		/		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo.	/		/		/		
18	Me siento estimado después de haber trabajado estrechamente.	/		/		/		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	/		/		/		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	/		/		/		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	/		/		/		
22	Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas	/		/		/		

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.**
**Variable. Síndrome de Burnout**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	RANGOS DE MEDICION A LA VARIABLE
Agotamiento emocional	Con el trabajo asistencial	1, 2, 3, 4, 5, 6	(0) Nunca	(1) Alto (0 - 12)
	Con el trabajo administrativo			(2) Medio (13 - 25)
	Con la sobrecarga de trabajo			(3) Bajo (26 - 38)
Despersonalización	Actitud de frialdad en el trabajo	7, 8, 9, 10,	(2) Una vez al mes o menos	(1) Alto (0 - 16)
	Actitud de distanciamiento con los pacientes	11, 12, 13,	(3) Unas pocas veces al mes	(2) Medio (17 - 33)
	Actitud de distanciamiento en el trabajo	14	(4) Una vez a la semana	(3) Bajo (34 - 50)
Realización personal	Sentimiento de autoeficacia	15, 16, 17,	(5) Pocas veces a la semana	(1) Alto (0 - 16)
	Sentimiento de compromiso con el trabajo	18, 19, 20,	(6) Todos los días	(2) Medio (17 - 33)
	Sentimiento de cumplimiento en el trabajo	21, 22		(3) Bajo (34 - 50)



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GUSTAVO ERNESTO ZARATE RUIB ..... DNI: 07870134 .....

Especialidad del validador: TEHATLO .....

18 de NOV del 20 18

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.  
Especialidad





## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita).

### Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2017-2, aula 721-B, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es:

**“Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018”.**

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas administrativos y de gestión pública.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Bch: Doris Alicia Mendoza Terrones  
DNI. 40287616



**Variable: Desempeño laboral**

Para Lado (2013, p. 69) autor base en la presente investigación el desempeño laboral se define como aquella conducta cognitiva, motora, psicomotora o interpersonal, controlada por un individuo, relevante para las metas de la organización y graduable en términos de habilidad.

**Variable. Desempeño laboral**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Desempeño de tarea	Obligaciones laborales	De 1 a 12	Escala Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Deficiente (12 - 26) Poco eficiente (29 - 45) Eficiente (46 - 62)
	Puesto de trabajo			
	Horarios de entrada y salidas			
	Conocimientos			
	Técnicas			
	Habilidades			
	Cortesía			
Desempeño contextual	Colaboración	De 13 a 22		Deficiente (10 - 23) Poco eficiente (24 - 38) Eficiente (39 - 52)
	Atención			
	Comunicación			
	Apoyo entre compañeros			



<b>Cumplimiento de las normas:</b> Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros)	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución	Casi siempre cumple con las normas de la institución	Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde en cumplimiento de las mismas	A veces no muestra respeto a las normas de la institución	No cumple con las normas



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GUSTAVO ERNESTO ZARATE RUIZ    DNI: 09870134

Especialidad del validador: TEMATICO

18 de NOV. del 20 18

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita).

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2017-2, aula 721-B, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es:

**“Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018”.**

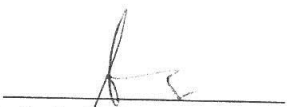
Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas administrativos y de gestión pública.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Bch: Doris Alicia Mendoza Terrones  
DNI. 40287616


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

Factores únicos	Niveles valorativos				
	I	II	III	IV	V
<b>Responsabilidad:</b> Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza.  Facilidad para realizar funciones	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas	Ocasionalmente asume funciones encomendadas	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso
<b>Iniciativa:</b> Califica el grado de actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucción y supervisión generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Aporta con iniciativa logrando los objetivos en la labor que desempeña	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo. Sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales	Se apeg a la rutina establecida y a veces logra sus objetivos	Carece de iniciativa  Necesita órdenes para comenzar acciones e iniciar sus objetivos	Por lo general se apeg a la rutina establecida Reportando siempre las anomalías existentes.
<b>Colaboración:</b> Califica la disposición de apoyar con esfuerzo adicional incluso con tareas y acciones fuera de su competencia	Se distingue por su disposición a ayudar en la realización de su trabajo. Colabora siempre de manera espontánea	Tienen buena disposición para realizar el trabajo cuando se le solicita	Manifiesta disposición a pesar su ayuda en la realización del trabajo siempre que se le ordene	Presta su ayuda en virtud a la orden impartida	Siempre objeta la colaboración del trabajo, aun cuando se le ordena
<b>Oportunidad:</b>  Califica el cumplimiento de los plazos de los trabajos encomendados	Entrega sus trabajos en el plazo establecido. Incluye antes del plazo establecido	Cumple con los plazos de los trabajos solicitados en las fechas establecidas	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido	No cumple con los plazos fijados. se observa tiempo perdido
<b>Calidad del trabajo:</b> Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión, y orden en la presentación del trabajo encomendado	Realiza excelentes trabajos.  Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de errores, las supervisiones son de rutina	La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
<b>Confiabilidad y discreción:</b>  Uso adecuado de la información que por el puesto que desempeña debe conocer y guardar reserva	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros	En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros del trabajo como confidencial	Sabe diferenciar la información, pero comunica solo o negativo e indiscreciones provocando conflictos	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias	Indiscreto, nada confiable
<b>Relaciones interpersonales:</b> Califica la interrelación interpersonal y la adaptación del trabajo en equipo	Muestra amabilidad con todos. Facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.	Mantiene equilibrio  Emocional y buenos modales en todo momento	Nos siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	Es habitualmente descortés en el trato, Ocasionado quejas y conflictos constantemente.



<b>Cumplimiento de las normas:</b> Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros)	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución	Casi siempre cumple con las normas de la institución	Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde en cumplimiento de las mismas	A veces no muestra respeto a las normas de la institución	No cumple con las normas



Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LACOMA VELAZCO JUAN BONIFAZ    DNI: 70092507

Especialidad del validador: PSICOPEDAGOGIA

19 de NOV del 2019

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

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

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





## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita).

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2017-2, aula 721-B, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es:

**“Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018”.**


Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas administrativos y de gestión pública.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Bch: Doris Alicia Mendoza Terrones  
DNI. 40287616



### **Dimensión. Realización personal**

Lee y Ashforth (1996) citados por Farias (2016, p. 29) mencionaron que la:

Ineficacia (sentimiento de realización personal reducida) se relaciona con las otras dos dimensiones del síndrome, pero esta es más compleja; en algunos casos parece depender, hasta cierto punto, del agotamiento, de la despersonalización o de una combinación de ambos. Una situación laboral con demandas crónicas y abrumadoras que contribuya al agotamiento y a la despersonalización erosionará, muy probablemente el sentimiento de eficacia del trabajador. Además, el agotamiento y la despersonalización interfieren en la eficacia: es difícil obtener un sentimiento de realización personal cuando te sientes agotado o cuando hay que ayudar a gente que nos resulta indiferente.


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT.**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo	/		/		/		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	/		/		/		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	/		/		/		
4	Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo.	/		/		/		
5	Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales	/		/		/		
6	Siento que tratar todo el día con personas me cansa	/		/		/		
7	Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender.	/		/		/		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	/		/		/		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	/		/		/		
10	Siento que mi trato con la gente es más duro.	/		/		/		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	/		/		/		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	/		/		/		
13	Me siento frustrado por mi trabajo	/		/		/		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	/		/		/		
15	Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas.	/		/		/		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	/		/		/		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo.	/		/		/		
18	Me siento estimado después de haber trabajado estrechamente.	/		/		/		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	/		/		/		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	/		/		/		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	/		/		/		
22	Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas	/		/		/		



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.

Variable. Síndrome de Burnout

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	RANGOS DE MEDICION A LA VARIABLE
Agotamiento emocional	Con el trabajo asistencial	1, 2, 3, 4, 5, 6	(0) Nunca	(1) Alto (0 - 12)
	Con el trabajo administrativo			(2) Medio (13 - 25)
	Con la sobrecarga de trabajo			(3) Bajo (26 - 38)
Despersonalización	Actitud de frialdad en el trabajo	7, 8, 9, 10,	(2) Una vez al mes o menos	(1) Alto (0 - 16)
	Actitud de distanciamiento con los pacientes	11, 12, 13,	(3) Unas pocas veces al mes	(2) Medio (17 - 33)
	Actitud de distanciamiento en el trabajo	14	(4) Una vez a la semana	(3) Bajo (34 - 50)
Realización personal	Sentimiento de autoeficacia	15, 16, 17,	(5) Pocas veces a la semana	(1) Alto (0 - 16)
	Sentimiento de compromiso con el trabajo	18, 19, 20,	(6) Todos los días	(2) Medio (17 - 33)
	Sentimiento de cumplimiento en el trabajo	21, 22		(3) Bajo (34 - 50)



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

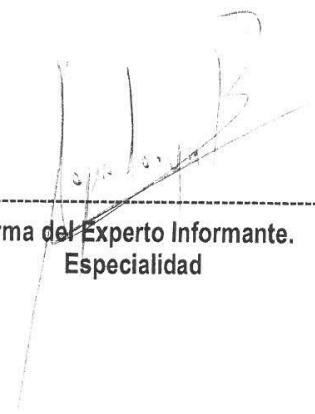
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ROSA DELIZO TORRE CANTOLA ..... DNI: 7007707 .....

Especialidad del validador: Psicología en Salud Pública .....

18 de 100 del 2019

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

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



---

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita).

**Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2017-2, aula 721-B, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es:

**“Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018”.**

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas administrativos y de gestión pública.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Bch: Doris Alicia Mendoza Terrones  
DNI. 40287616



### Variable: Desempeño laboral

Para Lado (2013, p. 69) autor base en la presente investigación el desempeño laboral se define como aquella conducta cognitiva, motora, psicomotora o interpersonal, controlada por un individuo, relevante para las metas de la organización y graduable en términos de habilidad.

### Variable. Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Desempeño de tarea	Obligaciones laborales	De 1 a 12	Escala Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Deficiente (12 - 28) Poco eficiente (29 - 45) Eficiente (46 - 62)
	Puesto de trabajo			
	Horarios de entrada y salidas			
	Conocimientos			
	Técnicas			
	Habilidades			
	Cortesía			
Desempeño contextual	Colaboración	De 13 a 22		Deficiente (10 - 23) Poco eficiente (24 - 38) Eficiente (39 - 52)
	Atención			
	Comunicación			
	Apoyo entre compañeros			


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

Factores únicos	Niveles valorativos				
	I	II	III	IV	V
<b>Responsabilidad:</b> Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza.  Facilidad para realizar funciones	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas	Ocasionalmente asume funciones encomendadas	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso
<b>Iniciativa:</b> Califica el grado de actuación laboral espontanea sin necesidad de instrucción y supervisión generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Aporta con iniciativa logrando los objetivos en la labor que desempeña	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo. Sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales	Se apeg a la rutina establecida y a veces logra sus objetivos	Carece de iniciativa  Necesita ordenes para comenzar acciones e iniciar sus objetivos	Por lo general se apeg a la rutina establecida Reportando siempre las anomalías existentes.
<b>Colaboración:</b> Califica la disposición de apoyar con esfuerzo adicional incluso con tareas y acciones fuera de su competencia	Se distingue por su disposición a ayudar en la realización de su trabajo. Colabora siempre de manera espontanea	Tienen buena disposición para realizar el trabajo cuando se le solicita	Manifiesta disposición a pesar su ayuda en la realización del trabajo siempre que se le ordene	Presta su ayuda en virtud a la orden impartida	Siempre objeta la colaboración del trabajo, aun cuando se le ordena
<b>Oportunidad:</b>  Califica el cumplimiento de los plazos de los trabajos encomendados	Entrega sus trabajos en el plazo establecido. Inclusive antes del plazo establecido	Cumple con los plazos de los trabajos solicitados en las fechas establecidas	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido	No cumple con los plazos fijados. se observa tiempo perdido
<b>Calidad del trabajo:</b> Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión, y orden en la presentación del trabajo encomendado	Realiza excelentes trabajos.  Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de errores, las supervisiones son de rutina	La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
<b>Confiabilidad y discreción:</b>  Uso adecuado de la información que por el puesto que desempeña debe conocer y guardar reserva	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros	En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros del trabajo como confidencial	Sabe diferenciar la información, pero comunica solo o negativo e indiscreciones provocando conflictos	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias	Indiscreto, nada confiable
<b>Relaciones interpersonales:</b> Califica la interrelación interpersonal y la adaptación del trabajo en equipo	Muestra amabilidad con todos. Facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento	Nos siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	Es habitualmente descortés en el trato, Ocasionado quejas y conflictos constantemente.





<b>Cumplimiento de las normas:</b> Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros)	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución	Casi siempre cumple con las normas de la institución	Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde en cumplimiento de las mismas	A veces no muestra respeto a las normas de la institución	No cumple con las normas
---	---	--	---	---	--------------------------



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ VEGA MARIA JESUS   DNI: 1602070

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

18 de NOV del 2018

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita).

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Posgrado en MAESTRÍA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UCV, en la sede Los Olivos promoción 2017-2, aula 721-B, requiero validar los instrumentos con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro.

El título del Proyecto de investigación es:

**“Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018”.**

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia en temas administrativos y de gestión pública.

El expediente de validación que hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Bch: Doris Alicia Mendoza Terrones  
DNI. 40287616



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

### Variable: Síndrome de Burnout

Para Borges, Argolo y Baker en el 2006 citado por Farias (2016, p. 28) el síndrome de Burnout asume un "concepto multidimensional, cuya manifestación se caracteriza por agotamiento emocional, reducción de la realización personal en el trabajo y despersonalización del semejante".

### Dimensiones de la variable Síndrome de Burnout

#### Dimensión. Agotamiento Emocional

Según Farias (2016, p. 28) el agotamiento es la:

Manifestación primaria del síndrome y su dimensión central. Cuando las personas que sufren Burnout describen su propia experiencia relatan fundamentalmente esta sensación de agotamiento o cansancio. Esta dimensión, además de ser la que más comúnmente se declara, es la que se estudia de manera más consiente. Es probablemente por esta razón, que el Burnout se identifica más fuertemente con el agotamiento y por lo que algunos investigadores han llegado a argumentar que las otras dimensiones son innecesarias. Pero esta fuerte identificación del síndrome con el agotamiento no es un criterio suficiente para caracterizarlo; el agotamiento es el componente individual del Burnout, pero no podemos dejarlo fuera del contexto porque se perdería completamente la perspectiva del fenómeno.

#### Dimensión. Despersonalización

De acuerdo con Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) citados por Farias (2016, p. 29) la despersonalización es:

Un intento de distanciarse del receptor de servicios ignorando activamente las cualidades que les hacen personas únicas e interesantes. Sus demandas son más fáciles de gestionar cuando se les considera objetos impersonales del trabajo. Esta dimensión es descrita como la respuesta impersonal y fría en ocasiones insolente y desconsiderada hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. Fuera de los servicios humanos, la gente utiliza el distanciamiento cognitivo desarrollando indiferencia o una actitud cínica cuando están agotados o desanimados.



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

### **Dimensión. Realización personal**

Lee y Ashforth (1996) citados por Farias (2016, p. 29) mencionaron que la:

Ineficacia (sentimiento de realización personal reducida) se relaciona con las otras dos dimensiones del síndrome, pero esta es más compleja; en algunos casos parece depender, hasta cierto punto, del agotamiento, de la despersonalización o de una combinación de ambos. Una situación laboral con demandas crónicas y abrumadoras que contribuya al agotamiento y a la despersonalización erosionará, muy probablemente el sentimiento de eficacia del trabajador. Además, el agotamiento y la despersonalización interfieren en la eficacia: es difícil obtener un sentimiento de realización personal cuando te sientes agotado o cuando hay que ayudar a gente que nos resulta indiferente.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT.

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	✓		✓		✓		
4	Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo.	✓		✓		✓		
5	Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
6	Siento que tratar todo el día con personas me cansa	✓		✓		✓		
7	Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender.	✓		✓		✓		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓		✓		✓		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
10	Siento que mi trato con la gente es más duro.	✓		✓		✓		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
13	Me siento frustrado por mi trabajo	✓		✓		✓		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		✓		✓		
15	Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas.	✓		✓		✓		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	✓		✓		✓		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo.	✓		✓		✓		
18	Me siento estimado después de haber trabajado estrechamente.	✓		✓		✓		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		
22	Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas	✓		✓		✓		

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.**
**Variable. Síndrome de Burnout**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	RANGOS DE MEDICION A LA VARIABLE
Agotamiento emocional	Con el trabajo asistencial	1, 2, 3, 4, 5, 6	(0) Nunca	(1) Alto (0 - 12)
	Con el trabajo administrativo			(2) Medio (13 - 25)
	Con la sobrecarga de trabajo			(3) Bajo (26 - 38)
Despersonalización	Actitud de frialdad en el trabajo	7, 8, 9, 10,	(2) Una vez al mes o menos	(1) Alto (0 - 16)
	Actitud de distanciamiento con los pacientes	11, 12, 13,	(3) Unas pocas veces al mes	(2) Medio (17 - 33)
	Actitud de distanciamiento en el trabajo	14	(4) Una vez a la semana	(3) Bajo (34 - 50)
Realización personal	Sentimiento de autoeficacia	15, 16, 17,	(5) Pocas veces a la semana	(1) Alto (0 - 16)
	Sentimiento de compromiso con el trabajo	18, 19, 20,	(6) Todos los días	(2) Medio (17 - 33)
	Sentimiento de cumplimiento en el trabajo	21, 22		(3) Bajo (34 - 50)



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ VEGA MARIA JESUS DNI: 76022070

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

18 de Nov. del 2018

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



Base de datos hipótesis Davis Mendoza Terrones.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Visible: 26 de 26 variables

	D1V1	D2V1	D3V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	D5V2	D6V2	D7V2
1	35	15	26	76	3	2	2	2	3	3	
2	33	22	31	86	2	3	2	2	3	3	
3	19	27	19	65	3	2	2	3	2	2	
4	27	14	24	65	3	3	3	4	3	3	
5	9	2	3	14	5	5	5	5	4	5	
6	29	15	28	72	3	2	2	3	2	2	
7	45	24	41	110	1	1	1	1	1	2	
8	6	5	9	20	5	5	5	5	4	5	
9	31	16	29	76	3	4	3	3	3	2	
10	32	14	26	72	2	3	3	3	4	3	
11	31	13	24	68	3	3	3	2	3	3	
12	45	27	43	115	1	1	1	1	1	2	
13	19	12	19	50	3	2	2	3	2	2	
14	9	2	3	14	5	5	5	5	4	5	
15	47	23	36	106	1	1	1	1	1	2	
16	29	15	28	72	3	2	2	3	2	2	
17	8	2	4	14	1	4	5	5	4	5	
18	4	14	27	45	2	3	2	2	3	3	
19	31	16	29	76	3	4	3	3	3	2	
20	54	27	45	126	2	3	3	3	4	3	
21	31	13	24	68	3	3	3	2	3	3	
22	45	27	43	115	3	4	3	2	3	3	
23	29	15	28	72	3	2	2	3	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

12:33:57 23/07/2019

## Anexo 4. Constancia de registro del proyecto de tesis



### Constancia de registro del proyecto de tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

“SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL  
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UN CENTRO  
DE ATENCIÓN DE SALUD, 2018”

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

**Br. MENDOZA TERRONES DORIS ALICIA**

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.

Los Olivos, 19 de diciembre de 2018

  
.....  
Dra. Isabel Menacho Vargas  
Jefa de Investigación

## Anexo 5. Acta de aprobación



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018"**; de la estudiante **Mendoza Terrones, Doris Alicia**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 25% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.


Lima, 28 de febrero de 2018



Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín  
DNI: 16735482

## Anexo 6. Turnitin


Feedback Studio - Google Chrome  
 https://ext.turnitin.com/app/turnitin/...  
 feedback studio



**Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un Centro de Atención de Salud, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**  
**Br. Doris Alicia Mendoza Terrones**



**Resumen de coincidencias**

**25 %**

Sección de coincidencias

Coincidencias

25	1	Entregado a...	14 %
	2	repositorio...	1 %
	3	document...	1 %
	4	Workshop...	1 %
	5	Entregado a...	1 %
	6	repositorio...	<1 %
	7	repositorio...	<1 %
	8	pdfcrowd.com	<1 %
	9	repositorio...	<1 %

Text Only Report High Resolution **Activado**

Página 1 de 13    Número de palabras: 14618

## Anexo 7. Formulario de autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MENDOZA TERRONES, DORIS ALICIA

D.N.I. : 40287616

Domicilio : Calle 3, H2 A Cde 30, LA MOLINA

Teléfono : Fijo : 3659115 Móvil : 993214201

E-mail : dorisalicia258@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

 Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

 Tesis de Posgrado Maestría Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención: Gestión de los Servicios de la Salud

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Mendoza Terrones, Doris Alicia

Título de la tesis:

Síndrome de Burnout y desempeño laboral  
del personal administrativo en un Centro de  
Mención de Salud, 2018

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 8/9/2019

**Anexo 8. Autorización de la versión final del trabajo 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  
**ESCUELA DE POSGRADO**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Doris Alicia Hendeja Ferrares

INFORME TITULADO:

Síndrome de Burnout y desempeño laboral  
del personal administrativo en un Centro de  
Atención de Salud, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la SaludSUSTENTADO EN FECHA: 28 de enero de 2019NOTA O MENCIÓN: Aprobada por mayoría

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN