



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño del personal médico del área de
Emergencia EsSalud Chimbote, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Contreras Checa, Gerson Germain (ORCID: 0000-0001-7057-1149)

Sandoval Zavaleta, Jacqueline (ORCID: 0000-0003 4870-9150)

ASESOR:

Mgtr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

Nuestro trabajo de investigación queremos dedicarlo a nuestros padres, porque ellos son quienes se merecen nuestros reconocimientos, por el trabajo que tuvieron que pasar para poder brindarnos una educación y una oportunidad de ser mejores que ellos.

A mi hermano Joel por su apoyo durante toda mi etapa universitaria, mi esfuerzo y dedicación son para él.

Los autores.

Agradecimiento

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por cada día que nos brindó para seguir adelante, siendo él nuestro escudo en cada batalla que tuvimos que afrontar.

En segundo lugar, queremos agradecer a nuestros padres por estar a nuestro lado apoyándonos, dándonos un aliento para seguir adelante, más en aquellos momentos en los cuales sentimos desfallecer.

En tercer lugar, queremos agradecer al personal médico del Área de Emergencia EsSalud Chimbote, Hospital III. Por brindarnos un momento de su tiempo para apoyarnos con nuestro trabajo de investigación, conocemos de la labor que realizan lo aplaudimos y admiramos; le pedimos a Dios que cada día los bendiga a cada uno de ustedes.

Por último y no menos importante, queremos agradecer a nuestros asesores Randall Manolo Gutiérrez Chilca y Mario Arturo Landers Moscol, por darnos la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente y como seres humanos; por entendernos e inculcarnos a seguir adelante.

Gerson Contreras Checa

Jacqueline Sandoval Zavaleta

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

SANDOVAL ZAVALETA, JACQUELINE

Cuyo título es:

**El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño del personal médico del
área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de:15..... (Número).....
.....Quince..... (Letras).

Chimbote 11 de Diciembre del 2019.

.....
MGTR. RANDALL MANOLO GUTIERREZ CHILCA
PRESIDENTE

.....
MGTR. MARIO ARTURO LANDEERS MOSCOL
SECRETARIO

.....
MGTR. MIRELLY SONJA AGUILAR SANCHEZ
VOCAL

Página del jurado

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</p>	<p>Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1</p>
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

CONTRERAS CHECA, GERSON GERMAIN

cuyo título es:

**El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño del personal médico del
área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de:15..... (Número).....
.....Quince..... (Letras).

Chimbote 11 de Diciembre del 2019.


.....
MGTR. RANDALL MANOLO GUTIERREZ CHILCA
PRESIDENTE


.....
MGTR. MARIO ARTURO LANDERS MOSCOL
SECRETARIO


.....
MGTR. MIRELLY SONIA AGUILAR SANCHEZ
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Nosotros Gerson Germain Contreras Checa, con DNI N° 71048853 y Jacqueline Sandoval Zavaleta, con DNI N° 70203267, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y autentica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo

Chimbote, 11 de diciembre de 2019



Gerson Germain Contreras Checa
DNI N° 71048853



Jacqueline Sandoval Zavaleta
DNI N° 70203267

Índice

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción	1
II. Método	25
2.1 Tipo y diseño de investigación	25
2.2 Operacionalización de variables	26
2.3 Población, muestra y muestreo	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5 Procedimiento	29
2.6 Métodos de análisis de datos	30
2.7 Aspectos éticos	30
III. Resultados	31
IV. Discusión.....	41
V. Conclusiones	44
VI. Recomendaciones.....	46
Referencias	47
Anexos.....	56

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño del personal médico del área de emergencia de EsSalud Chimbote, 2019.

Las teorías consideradas para fundamentar nuestra investigación fueron, Sharma y Cooper (2017), “el agotamiento es un síndrome de estrés típico que se desarrolla gradualmente en respuesta al estrés prolongado y la tensión física, mental y emocional” y Robbins y Judge (2013), definen desempeño como “La culminación de una actividad la cual está conformada por elementos muy importantes de gestión administrativa y aumento de productividad en los colaboradores”

El diseño de investigación utilizado fue no experimental transversal. Con una muestra censal de 27 médicos del área de emergencia. El instrumento utilizado con el que se hizo la recolección de datos fueron dos cuestionarios correspondientes al síndrome de burnout y desempeño.

Los resultados hallados indicaron que no existe relación entre las variables síndrome de burnout y desempeño en el personal médico de emergencias EsSalud Chimbote, 2019. Con respecto a los resultados obtenidos en cuanto a la variable síndrome de burnout, se mostró que el 59.26% del personal médico del área de Emergencia encuestado, manifestaron que tiene un síndrome burnout de nivel alto y el 33,33% indico que mantiene un Síndrome burnout nivel intermedio. En cuanto a la variable de desempeño, se mostró que el jefe del área de Emergencia encuestado, manifestó que su personal tiene un buen nivel de desempeño siendo esto un 88,89% y en un 7,41% indico que su personal tiene un nivel moderado desempeño.

Por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño en el personal del área de emergencia de EsSalud Chimbote, 2019.

Palabras clave: Síndrome de burnout, Desempeño y Personal Médico.

Abstract

The purpose of this research was to determine the influence of burnout syndrome on the performance of medical personnel in the EsSalud Chimbote emergency area, 2019.

The theories considered to support our research were, Sharma and Cooper (2017), "exhaustion is a typical stress syndrome that develops gradually in response to prolonged stress and physical, mental and emotional stress" and Robbins and Judge (2013) , define performance as "The culmination of an activity which is made up of very important elements of administrative management and increased productivity in employees"

The research design used was non-experimental transversal. With a census sample of 27 doctors from the emergency area. The instruments used to collect data were two questionnaires corresponding to burnout and performance syndrome.

The results found indicated that there is no relationship between the variables burnout syndrome and performance in emergency medical personnel EsSalud Chimbote, 2019. With respect to burnout syndrome, it is shown that doctors show a high level of said syndrome with 59.26% and an intermediate level of 33.33% and the performance that doctors show, is 88.9% of good level and 7.41% of intermediate level.

Therefore, it can be affirmed that there is no relationship between burnout syndrome and the performance of EsSalud Chimbote, 2019 emergency area personnel.

Keywords: Burnout síndrome, Performance and emotional exhaustion.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el estrés o también conocido como síndrome de burnout es un problema que vemos a diario que afecta la salud de los trabajadores y afecta el desempeño de ellos mismos dentro y fuera de la organización; esto genera que la organización no pueda ofrecer un buen servicio; cuando los trabajadores desempeñan sus labores en un buen ambiente de trabajo los resultados se ven reflejado en su desempeño.

El síndrome del trabajador quemado es un problema que afecta a todos los individuos que se encuentran expuestos en sus centros de labores de manera directa e indirectamente; pero en especial mencionaremos que afecta a los médicos; esto es debido a que los médicos están más expuestos al sufrimiento del ser humano, cada día los médicos se encuentran con cada paciente que tiene diferente dolencia o problema de salud, hay casos en los cuales hay pacientes de bajos recursos con enfermedades muy graves que sus familiares no pueden cubrir los gastos que generan, todo ese sentir por parte de la familia y del mismo paciente le transmiten al médico tratante y al personal médico que atiende al paciente; esto conlleva a que el médico absorba todo el sufrimiento de la familia. Es importante darnos cuenta cuando los médicos comienzan a manifestar los síntomas del síndrome de burnout para poder atenderlos a tiempo y tratarlo; porque si no lo tratamos a tiempo esto afectará a su desempeño y a la organización.

El estrés laboral no es algo que se da solo en el Perú; sino también en todo el mundo, como por ejemplo en América Latina la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016) en un artículo de internet, reveló algunos datos interesantes relacionados con el estrés laboral, esta investigación recopila información que da luces acerca del panorama actual de la situación en América Latina. Por ejemplo, entre un 12% a un 16% de las personas indicaron estar en constante presión laboral, el cual conduce a que el personal tenga fatiga e irregular disposición para el trabajo, reduciendo trascendentalmente su desempeño. En Argentina, más del 26% de colaboradores reportó que sufría de carga mental a raíz de una excesiva carga en el trabajo, una de las principales causas del estrés laboral, lo que conlleva al personal a no prestar atención a lo que está realizando, disminuyendo sus niveles de concentración, afectando a la capacidad para su desempeño. Asimismo, en otros países como Brasil, Colombia o Chile, los resultados tampoco resultan tan alentadores. Lo cual se concluyó que el 14% de las prestaciones sanitarias anuales eran debidas a enfermedades mentales”, tal y como lo afirma el documento de la

OIT, (Smart Coach, 2008).

Detectar a destiempo el síndrome de burnout en los médicos puede afectar su salud psicológica y física, y esto puede verse reflejado en su desempeño laboral dentro y fuera de su centro de labores; como también afecta en la calidad de servicio que presta la organización, el efecto que provoca el síndrome de burnout es natural esto es debido a que no se tomó las medidas preventivas a tiempo.

Lo que sucede a diario con todos los trabajadores es que se han apasionado tanto con su trabajo que no pueden separar tiempos ni momentos; llevan los problemas del trabajo a casa, como los problemas de casa al trabajo así sucesivamente, el trabajo pasó a un primer plano a formar parte de su vida diaria, que a veces nos resulta imposible separar el trabajo de la familia, el hogar, los amigos; esto genera problemas en el ámbito personal y familiar de cada uno, porque comienzan a manifestar incomodidad del porque tienen que llevar el trabajo a casa y eso puede afectar a su desempeño porque se sobrecarga por el solo hecho de tener problemas en el hogar.

Las consecuencias que presentan los trabajadores se distinguen en dos tipos. En primer lugar, las psicológicas: irritabilidad, cansancio, insomnio, dificultad para concentrarse, pérdida de memoria, angustia, falta de paciencia, dificultad para esperar, entre otras. En segundo lugar, las físicas: contracturas musculares, sueño no reposado, cefalea, taquicardia, temblor, problemas gastrointestinales, aumento o descenso de presión arterial y, la más grave, ataque de pánico. Esto conlleva a que los trabajadores no puedan trabajar de manera eficiente ni poder desarrollar sus labores de manera normal, lo cual se vería perjudicado en su desempeño en la organización, (Infobae, 2018).

Se ha podido observar que el estrés es un síntoma que no le brindamos la importancia necesaria, esto es debido a que con el paso del tiempo en al área de trabajo tratamos de distraernos realizando otras actividades y dejamos pasar los síntomas que manifiestan.

Los médicos del área de emergencias del centro de EsSalud de Chimbote no están ajenos al síndrome de burnout, ya que el efecto de sobre carga de trabajo, mala organización dentro de su área de trabajo, competitividad laboral, mala distribución de sus propios tiempos y como también las tensiones a las cuales están sujetos, esto conduce a que los médicos se sientan agotados, bajo interés por su trabajo que realizan, ausentismo laboral elevado, aumento de conflictos entre compañeros de trabajo o supervisores, también el

aumento constante de rotación entre trabajadores no deseada, así como desmotivación e insatisfacción en su área de trabajo y a la vez dolencias físicas, lo que conlleva a una autoeficiencia reducida y se vea reflejado en su desempeño.

Se señala que el estrés laboral en los médicos es más elevado debido que están en constante contacto con el dolor humano y la muerte de un paciente, esto se ve reflejado en los casos más graves por los cuales los médicos tienen que atender, lo cual al médico le genera un desgaste emocional ante la situación que preside.

Frente a lo manifestado anteriormente, se decidió investigar el Síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño del personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019. Con el planteamiento del siguiente problema: ¿Cuál es la influencia Síndrome de Burnout en el Desempeño del personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019?

Las fuentes de trabajos previos que se consideraron para el presente trabajo de investigación a nivel internacional fueron; en Cali, Colombia, Sarsosa y Charria (2017), en su artículo científico, se propuso como objetivo identificar el nivel de estrés laboral en el personal con cuidado. puestos de cuatro instituciones de salud de nivel III en la ciudad de Cali, Colombia, su estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal en la cual se aplicó como instrumento cuestionario para poder evaluar el estrés en la versión tres del Ministerio de la Protección Social, la muestra fue de 5.421 individuos de diferentes partes del país; concluyó que, la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.

Rotenstein, Torre y Ramos (2018), en su artículo científico, se propuso como objetivo, caracterizar los métodos utilizados para evaluar el agotamiento y proporcionar una estimación de la prevalencia del agotamiento del médico, la investigación fue descriptiva-cualitativa, con una muestra de 182 personas, se concluyó que, hubo una variabilidad sustancial en estimaciones de prevalencia de agotamiento entre médicos y marcada variación en las definiciones de burnout, métodos de evaluación y calidad del estudio.

En Costa Rica, Saborío y Hidalgo (2015), en su artículo científico, concluyó que el Síndrome de trabajador quemado tiene una elevada influencia en todas las personas que se dedican a cuidar de la salud de las personas, por más que no sea reconocido por la

clasificación internacional de enfermedades versión 10 (CIE-10), ni los de Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales versión IV (DSM-IV y V) como entidad, es bien conocido el efecto negativo en la calidad de vida de los que lo padecen (puede llegar a suicidarse), por eso es importante informarse sobre el SB para poder tratarlo y acabar con ese mal. Debido a la gran influencia que tiene en las organizaciones, prevenir y tratar dicho síndrome ayuda a que las empresas obtengan beneficios muy importantes ya que las personas que se vieron afectadas por el SB mejorarán notablemente.

Asgar, Faiq, Shafique, Siddiqui, Malik, Kamal, et al. (2019), en su artículo científico, se propuso como objetivo, identificar sus factores de riesgo, medir su prevalencia actual en estudiantes de medicina de Karachi, Pakistán y acentuar las áreas de enfoque para beneficiar a la comunidad orientada a la atención primaria en su conjunto, la investigación fue transversal, con una muestra de 600 estudiantes, se concluyó que, el estrés que afecta a los estudiantes de medicina y su impacto psicológico debería ser motivo de gran preocupación, con esfuerzos enfocados dirigidos a propagar la conciencia y promover mejores estándares de autocuidado y bienestar entre los estudiantes.

Zarei y Dabagui (2019), en su artículo científico, se propuso como objetivo, investigar el síndrome de agotamiento laboral y sus factores efectivos entre el personal militar. La investigación fue de tipo transversal, con una muestra de 930 militares de diferentes áreas, concluyó que, los resultados del grado de agotamiento y su análisis en tres dimensiones, incluido el agotamiento emocional, la despersonalización y la eficiencia individual, mostraron que el estado de esta variable es algo aceptable pero insuperable, de modo que su negligencia puede ponerla en una situación aguda y crítica, que también conduce a una reducción en la productividad y a la pérdida de la capacidad de la organización como fuerza estratégica, porque la ventaja competitiva más importante de la organización es un capital humano sano y capaz.

Ribeiro, Ferreira, Valenti, Ferreira, Abreu, Carvalho, et al. (2014), en su artículo científico, se propuso como objetivo, evaluar la prevalencia de Burnout síndrome en una gran muestra de enfermeras clínicas y posibles factores sociodemográficos y actividades asociadas con el síndrome. La investigación fue epidemiológico transversal, cuantitativo y prospectivo, con una muestra de 188 clínicas quirúrgicas, concluyó que, la prevalencia y la propensión al SB fue mayor, especialmente en mujeres, sujetos solteros y sin hijos.

Con respecto a las personas que padecen el SB, se estableció una conexión directa con los problemas de salud relacionados con el trabajo. Las personas que no tenían ninguna dimensión no informaron ningún problema de salud asociado con el trabajo.

Lahana, Papadopoulo, Roumeliotou, Tsounis, Sarafis y Niakas (2017), en su artículo científico, se propuso como objetivo, investigar el agotamiento y los factores asociados con el síndrome entre las enfermeras que trabajan con personas con problemas mentales. La investigación fue de tipo transversal, con una muestra de 180 enfermeras, se concluyó, Las enfermeras que trabajan en servicios para personas con discapacidad intelectual en Grecia muestran un aumento en los niveles de agotamiento.

Moukarzel, Michelet, Durand, Sebbane, Bourgeois, Markarian, et al. (2019), en su artículo científico, se propuso como objetivo, evaluar la prevalencia de agotamiento entre todos los empleados que trabajan en el servicio de urgencias en tres hospitales universitarios franceses. La investigación fue de tipo transversal, con una muestra de 379 profesionales, concluyó que, los profesionales de la disfunción eréctil son un grupo vulnerable ya que casi la mitad de ellos han experimentado agotamiento. De hecho, se enfrentan a situaciones intensas y repetitivas que son específicas de la profesión de emergencia (gravedad de las patologías, imprevisibilidad de las situaciones, carga emocional y violencia verbal y física frecuente) que constituyen un terreno favorable para el desarrollo del estrés y el agotamiento.

En México, Carrillo, Gómez y Espinoza de los Monteros (2012), en su artículo científico, concluyó que el SB del trabajador quemado puede prevalecer y repercutir de una forma muy elevada en el desempeño de los médicos. La identificación en sus inicios e implantar programas para prevenir y tratar dicho síndrome es de mucha prioridad en organizaciones de salud.

Manochehri y Malekmohammadi (2015), se propuso como objetivo, evaluar la relación entre el agotamiento laboral y el desempeño laboral en los empleados de Sepah Bank, Gorgan, Irán. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, con una muestra de 133 personas, concluyó que, el agotamiento del trabajo redujo el rendimiento laboral en los empleados de Sepah Bank, Gorgan, Irán; sin embargo, no se detectaron diferencias significativas ($p > 0.05$).

Staffa, Meira, De Souza, Villas, Da Silva, Martins, et al. (2016), en su artículo científico,

se propuso como objetivo, estimar la prevalencia de agotamiento en médicos intensivistas que trabajan en unidades de cuidados intensivos para adultos, pediátricos y neonatales en cinco capitales brasileñas. La investigación fue de tipo epidemiológico – descriptivo, con una muestra de 180 médico intensivistas, se concluyó que, el síndrome de burnout en médicos intensivistas prevalecía cuando se consideraba el criterio de un nivel alto en al menos una de las dimensiones evaluadas y tenía una prevalencia menor cuando se consideraban niveles altos en todas las dimensiones.

Gorji (2011), en su artículo científico, se propuso como objetivo, determinar el agotamiento del trabajo y su relación con los componentes del agotamiento del trabajo en el desempeño del personal del banco, se aplicó el método de investigación y Encuesta-Correlación, la muestra fue de 250 personas; concluyó que, a pesar de la baja cantidad de trabajadores agotados en la Organización del estudio de caso, el nivel se incrementa debido al aumento de la edad de las personas y este aumento fue mayor en hombres que en mujeres. El agotamiento es alto en el personal que tiene más experiencia laboral y aquellos que están empleados oficialmente tienen un agotamiento mucho más alto contra los condicionales.

Rojas y Grisales (2011), en su artículo científico, se propuso como objetivo, determinar la prevalencia del síndrome de burnout y la relación con el tipo de contrato bajo el cual los profesores trabajan para la universidad, en profesores de una unidad académica de una universidad pública de la ciudad de Medellín (Colombia) en 2008. El diseño utilizado fue, descriptivo – transversal, con una muestra de 89 profesores. Concluyó que, el síndrome de Burnout presentó diferentes tipos de comportamientos según el tipo de contrato, siendo los profesores a tiempo completo los que tuvieron la mayor prevalencia del síndrome; se expresó con mayores grados de cansancio emocional y un menor logro personal.

Yusaf, Ur y Naeem (2015), en su artículo científico, se propuso como objetivo explorar el nivel de agotamiento, estudio fue de tipo cuantitativo descriptivo de corte transversal en la cual se aplicó como instrumento la encuesta, la muestra fue de 322 oficiales de ventas; concluyó que, el nivel de agotamiento tiene un efecto mínimo en el desempeño de los oficiales de ventas intrínsecamente motivados.

Rabia (2012), en su artículo científico, se propuso como objetivo, explorar las relaciones entre el conflicto trabajo-familia, la carga de trabajo, el agotamiento (agotamiento

emocional) y la disminución del rendimiento en una muestra de médicos. La investigación fue de tipo exploratoria, con una muestra de 250 doctores. Se concluyó que, el conflicto trabajo-familia y la gran carga de trabajo son fuertes predictores de agotamiento emocional y disminución del rendimiento de los médicos. El agotamiento emocional y la disminución del rendimiento estaban fuertemente relacionados con los hábitos de fumar.

Weinborn, Bruna, Calventus y Sepúlveda (2019), en su artículo científico, se propuso como objetivo, determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en veterinarios que trabajan en Chile, estudio fue cuantitativo-descriptivo de corte transversal en la cual se aplicó como instrumento la encuesta, la muestra fue de 618 participantes; concluyó que los veterinarios que trabajan en Chile presentan una alta prevalencia del síndrome de Burnout, que está relacionado con un salario mensual bajo y menos de diez años de empleo.

Damerouti y Bakker (2014), en su artículo científico, se propuso como objetivo, examinar la relación. entre el agotamiento y el desempeño calificado por el supervisor, el diseño utilizado fue, descriptiva-cuantitativa, en su investigación trabajó con una muestra de 294 empleados y sus supervisores, donde concluyó que, la compensación es la estrategia más exitosa para amortiguar las asociaciones negativas de desconexión con el desempeño de tareas calificado por el supervisor y la desconexión como el agotamiento con adaptabilidad.

Rana (2017), en su artículo científico, se propuso como objetivo, identificar el nivel de agotamiento de los estudiantes en los estudiantes del programa de Maestría en la Universidad de Islamia Bahawalpur y la relación de los factores de agotamiento de los estudiantes (cinismo, agotamiento emocional y autoeficacia académica) en el rendimiento académico del estudiante. El rendimiento académico se observó como CGPA (Promedio académico acumulativo). El diseño utilizado fue, descriptiva-cuantitativa, con una muestra de 361 personas, concluyó que, los factores de agotamiento de los estudiantes se correlacionan negativamente con los CGPA o el rendimiento de los estudiantes, a medida que el agotamiento académico aumenta en los estudiantes, tienen graves consecuencias y el rendimiento de los estudiantes disminuye.

Feteh, Nji, Ayeah, Babila y Tianyi (2017), en su artículo científico, se propuso como objetivo, determinar la prevalencia síndrome de burnout entre los médicos de Camerún.

Su estudio fue transversal con una muestra de 335 médicos, concluyó que, los estudios han demostrado que los trabajadores de salud pública expresaron su insatisfacción con las condiciones de trabajo y de vida en Camerún debido a la baja remuneración, la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía profesional, las oportunidades limitadas de avance profesional y la falta de equipos óptimos para prácticas suaves y efectivas en Camerún.

En Ecuador, Mayorga (2018), en su tesis de grado, se planteó como objetivo analizar las dimensiones del síndrome de burnout que más afectan el desempeño laboral de los auxiliares de enfermería del Hospital psiquiátrico del Instituto de Neurociencias, la investigación fue de tipo cuantitativa, con un diseño no experimental y alcance descriptivo. Se trabajó con una muestra de 51 auxiliares de enfermería, se utilizó el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory). Se concluyó que:

- A pesar de que no exista presencia el SB en los auxiliares de enfermería, haciendo constancia que tanto los factores de desempeño afectan de forma indirecta al colaborador. En ocasiones sienten cansancio y no ofrecen el servicio que deberían brindar. Por lo que se demuestra síntomas de agotamiento emocional, desgaste, y el bajo rendimiento, lo que puede desencadenar en un futuro el SB.
- El nivel de desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería del Hospital Psiquiátrico demuestra las siguientes oportunidades de mejora en los factores: Orientación a resultados, calidad, trabajo en equipo y organización por lo que el 38% posee un desempeño moderado, seguido del 28% con un desempeño bajo desempeño, 3% con desempeño muy bajo, 22% desempeño alto y sólo un 9% excelente. Teniendo entonces evidenciadas ciertas condiciones y áreas de mejora para el trabajo con el personal de enfermería.

Palenzuela, Delgado y Rodríguez (2019), en su artículo científico, se propuso como objetivo, comparar los niveles de rendimiento contextual en el trabajo en diferentes unidades hospitalarias, y analizar la relación entre el rendimiento contextual y el síndrome de burnout. El diseño fue transversal de naturaleza descriptiva, con una muestra de 222 enfermeras, concluyó que, se encontraron relaciones significativas entre el desempeño contextual y el agotamiento. Además, la realización personal también está relacionada con las dos dimensiones del desempeño contextual y, aunque en niveles más bajos, se encontró una correlación estadísticamente significativa entre la despersonalización y las

dos dimensiones del desempeño contextual en el trabajo.

Almeida, De Souza, De Almeida, Cavalcantes y Holanda (2016), en su artículo científico, se propuso como objetivo, determinar la prevalencia de SB entre estudiantes de medicina en una universidad en el estado de Ceará, Brasil. Su estudio fue descriptivo cuantitativo de corte transversal, con una muestra de 517 estudiantes, concluyó que, se detectó agotamiento en el 14,9% de los estudiantes, y el 57,7% mostró un riesgo de desarrollar el síndrome. Las regresiones logísticas mostraron una asociación entre el agotamiento y "han fallado los exámenes" y "han considerado abandonar el curso", $p = 0.047$ y $p < 0.0001$, respectivamente.

Ashkar, Romani, Musharrafieh, Chaaya (2010), en su artículo científico, se propuso como objetivo, evaluar la prevalencia puntual de agotamiento entre los residentes en el Líbano, su estudio fue transversal, con una muestra de 155 residentes médicos, concluyó que, el alto nivel de agotamiento requiere acción. Esto podría abordarse reexaminando la carga de trabajo y otras condiciones laborales de los residentes, así como atendiendo a su bienestar psicológico. También se discuten las limitaciones del estudio.

Las fuentes de trabajo a nivel nacional fueron; en Perú, Arias, Muñoz, Montesinos, Ortiz y Quispe (2017), en su artículo científico, se propuso como objetivo valorar la prevalencia del síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú), diseño de investigación descriptivo-comparativo, en su investigación trabajó con una muestra de 213 profesionales que se desempeñan en el área de la salud en la ciudad de Arequipa, donde concluyó que:

- El síndrome del trabajador quemado posee una alta incidencia en los médicos, afectando mucho más en la despersonalización.
- Los resultados indicaron que altos porcentajes de profesionales en servicios sufren algunos síntomas de SB, y solo el 5.6% tiene el síndrome de burnout en niveles severos.

Cruz (2017), en su tesis de licenciatura, se planteó como objetivo general determinar la relación del Síndrome de Burnout en enfermeras y la productividad de los profesionales de enfermería que laboran en la Microred Collique, tipo de estudio básico, nivel descriptivo – no experimental. Se trabajó con una muestra de 28 enfermeras que trabajan en los 11 establecimientos de salud de la Microred Collique de la Red de Salud Túpac

Amaru del distrito Comas y mediante la aplicación de una encuesta que consistió en la estructuración organizada y sistemática de un conjunto de interrogantes; donde concluyó que, existe relación significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables de estudio del personal médico en el lugar de estudio teniendo relación negativa (Inversa) aunque moderada ($r= -0,585$) donde se puede interpretar que, si el síndrome de burnout es mayor, menor será la productividad.

Chahua (2018), tesis de bachillerato, se planteó como objetivo determinar el nivel de Burnout de los profesionales de enfermería de una institución hospitalaria de tercer nivel de atención de ciudad de Manizales, tipo de estudio observacional - descriptivo tipo transversal. Se trabajó con una muestra de 60 personas y mediante la aplicación de un cuestionario de 22 preguntas; se concluyó que, el nivel del síndrome de Burnout en el personal de salud del hospital San Juan de Lurigancho es predominantemente en el nivel niveles medio con valores de 55,0%.

Rodríguez (2017), en su tesis de licenciatura, se planteó como objetivo Determinar el nivel del síndrome de burnout en el profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2017, investigación cuantitativa, tipo descriptivo y de corte transversal, se trabajó con una muestra de 60 profesionales y mediante la aplicación de un cuestionario de 21 preguntas; se concluyó que:

- Los profesionales de enfermería encuestados en su gran mayoría padecen del síndrome de burnout en un nivel medio con tendencia a alto.
- se observó que la dimensión más afectada es la de falta de realización personal, lo cual puede repercutir en la salud mental del profesional de enfermería.

Tinoco (2014), en su tesis de doctorado, se planteó como objetivo general determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao, tipo de estudio cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal. Con una muestra de 50 docentes, se utilizó dos instrumentos de evaluaciones denominados cuestionarios en la cual el primero sobre el síndrome Burnout consta de 22 ítems y el segundo de Desempeño consta de 56 ítems; llegando a las siguientes conclusiones:

- Los docentes de la escuela de profesional de enfermería de dicha universidad, tienen presencia de dicho síndrome en un 64% de un nivel medio y en un nivel

alto el 18%.

- Los resultados que se obtuvieron en relación con las variables de estudio, se pudieron confirmar que el síndrome del trabajador quemado tiene un efecto con respecto al desempeño de los profesores, se puede opinar que cuando se presente el síndrome de burnout en un nivel medio o alto el desempeño de los docentes será regular o deficiente.

Trucios (2017), en su tesis de licenciatura, se planteó como objetivo general Determinar la existencia del síndrome de burnout en personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 35 personas y mediante la aplicación de un cuestionario de 22 preguntas, se concluyó que:

- El síndrome de burnout en personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, en su mayoría es de medio a alto, referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, no les preocupa lo que ocurra a los pacientes y no crean una atmosfera relajada para los pacientes con facilidad.
- En la dimensión Despersonalización se tiene un alto índice de padecer síndrome de Burnout, donde se observa las actitudes de frialdad y distanciamiento.
- En la dimensión de Realización Personal se tiene alta tendencia de padecer síndrome de Burnout por los bajos sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo.

Calderón y Luna (2018), en su tesis de licenciatura, se planteó el siguiente objetivo general determinar la influencia entre sus variables estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa PROCASA, Chimbote – 2018, tipo de estudio transversal no experimental. Se trabajó con una muestra de 32 trabajadores de PROCASA SRL y mediante la aplicación de un cuestionario de 32 ítems para medir el estrés laboral y para medir el desempeño laboral se aplicó una encuesta de 24 ítems; llego a la siguiente conclusión, el grado de correlación de coeficiente existente obtenidos de los resultados se manifiesta con -0.95, mostrando que no existe una relación entre variables, lo que indica que, a más estrés laboral presente, el desempeño del trabajador se reducirá.

Orós (2016), en su tesis de licenciatura, se planteó el siguiente objetivo general Determinar los niveles del Síndrome de Burnout del personal de enfermería de la UCIP del HASS – 2015, investigación de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 43 enfermeras del Hospital Alberto Sabogal y 31 del Hospital Nacional Hipólito Unanue, se aplicó una encuesta de 22 preguntas, concluyó que:

- El Nivel de burnout en el personal de enfermería de la UCIP del HNASS, en su mayoría es de medio a bajo, ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, y no se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, esto implicaría que el personal de enfermería pueda presentar pensamientos, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona en especial los usuarios, y hacia el propio rol profesional generándose así una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas.
- La dimensión cansancio emocional en la UCIP del HNASS en su mayoría tienen un nivel bajo, porque, no se sienten cansados al final de la jornada de trabajo y no se sienten frustrados con su trabajo.
- la dimensión despersonalización en la UCIP del HNASS en su mayoría tienen un nivel bajo a medio, porque, no creen que traten a sus pacientes como objetos, y quienes tienen un nivel medio, piensan que su comportamiento es más insensible con la gente, les preocupa que éste trabajo los endurezca emocionalmente.

Latorre y Obregón (2018), en su tesis de licenciatura, se planteó el siguiente objetivo general determinar el nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018, tipo de estudio no experimental, transeccional y correlacional casual. Se trabajó con una muestra de 30 trabajadores y mediante la aplicación de dos cuestionarios, un cuestionario de 20 ítems para evaluar el estrés laboral y el siguiente de 20 ítems para evaluar el desempeño laboral; llegó a la siguiente conclusión, se determinó la influencia de las variables del estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores, encontrándose una correlación 0,577, es decir, una alta relación positiva; y la influencia en un 50%.

Vílchez (2018), en su tesis de bachillerato, se planteó como objetivo Determinar los niveles del Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería del Hospital Referencial Ferreñafe – 2018, estudio cuantitativo, de diseño descriptiva, Transversal, se trabajó con

una muestra de 27 enfermeros y 30 técnicos de enfermería, con la aplicación de un cuestionario de 22 ítems. Concluyó que:

- El nivel de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Referencial Ferreñafe, presentaron tendencia a padecer Burnout, de los cuales fueron licenciados y técnicos en enfermería, ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, y sintiéndose cansados al final de la jornada de trabajo, esto implicaría que el personal de enfermería pueda presentar pensamientos, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo.
- La dimensión de la realización personal en el personal de enfermería del Hospital Referencial Ferreñafe en su mayoría presentó un alto o severo abandono de los cuales los licenciados obtuvieron mayor 46 porcentaje que el personal técnico; resultado preocupante pues muestra que el personal puede estar perdiendo ideales, afectando sus actividades personales y laborales, convirtiéndose en un factor que afecta su desempeño y por ende el cuidado que brinda a su paciente.

Ferrer (2017), en su tesis de licenciatura, se planteó como objetivo determinar la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad operativa flota- Copeinca S.A.C. – 2017, el tipo de investigación fue no experimental – transversal y un diseño correlacional. Se trabajó con una muestra de 60 trabajadores y mediante la aplicación de dos cuestionarios, uno que cuenta con 20 ítems para medir el síndrome de burnout y el otro para medir el desempeño el cual contiene 20 ítems. Concluyó que:

- Los trabajadores de la unidad operativa flota-copeinca S.A.C. poseen un nivel alto de síndrome de burnout con un 65%, esto se debe que los trabajadores casi siempre se sienten fatigados al enfrentar su jornada laboral, casi siempre están demasiado tiempo en su trabajo, lo cual no les da tiempo para cosas personales, además de que la falta de realización personal está presente en el 45% de los trabajadores ya que a veces los culpan por los errores de otros y también sienten que hubiera un límite cuando realizan sus actividades el trabajo que realizan no es como se lo esperaban ya que no pueden expresarse en cuanto a tomar decisiones por ellos mismos.
- Los trabajadores de la unidad operativa flota-copeinca S.A.C. poseen un nivel moderado de desempeño laboral, con un 50%, esto se debe que los trabajadores a veces suelen generar ideas para la mejora de sus labores, casi nunca se anticipan

ante una dificultad, a veces se integran en lograr objetivos y nunca buscan unir al equipo de trabajo.

- Se analizó la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad operativa flota-copeinca S.A, C. – 2017 a través de la prueba de hipótesis de rho de Spearman (0.648) dando como resultado que, si existe una relación positiva significativa entre las variables de estudio.

López (2017), en su tesis de magister, se planteó como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño profesional del personal de enfermería que labora en el del hospital Luis Negreiros Vega, Octubre- Diciembre del 2016, investigación descriptivo correlacional con una muestra de 111 enfermeros, con la aplicación de dos cuestionarios uno de 22 preguntas y otro de 21 preguntas, concluyó que, no existe relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Octubre- Diciembre del 2016 ya que se obtuvo un valor superior al nivel permitido ($p=0.117>0.05$) afirmando que No existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el del hospital Luis Negreiros Vega, Octubre - Diciembre del 2016.

Esquivel (2019), en su tesis de licenciatura, se planteó como objetivo determinar la relación entre modos de afrontamiento y el síndrome de Burnout en personal policial de Chimbote, el diseño no experimental de tipo descriptivo – correlacional. Se trabajó con una muestra de 301 policías y mediante la aplicación del cuestionario de síndrome de burnout con 22 ítems. Concluyó que, sí existe relación positiva entre ambas variables. El nivel del SB en personal policial de Chimbote, es de 65,1% se encuentra en un nivel medio.

Las teorías que se consideraron para la variable síndrome burnout fueron; según Sharma y Cooper (2017), el agotamiento es un síndrome de estrés típico que se desarrolla gradualmente en respuesta al estrés prolongado y la tensión física, mental y emocional. Incapaz de hacer frente a las crecientes presiones y las demandas excesivas, el empleado se ve obligado a sufrir un estado de agotamiento que se caracteriza por la insatisfacción, los bajos niveles de energía, la fatiga, la frustración, la despersonalización y la falta de adecuación o cinismo que resultan en una ruptura o agotamiento. (p. 1)

Las fases del síndrome de burnout son; Sharma y Cooper (2017), sugieren un modelo de cinco etapas en el que se pueden identificar signos físicos y emocionales de agotamiento.

- Etapa de luna de miel: Este período inicial de satisfacción con el trabajo se caracteriza por sentimientos de entusiasmo y emoción. También da lugar a mecanismos y estrategias de cómo afrontar de forma saludable los desafíos que se presentan en el trabajo. Sin embargo, esta euforia puede ser disfuncional más adelante y marca el inicio del agotamiento de la energía.
- Etapa de escasez de combustible: Es la etapa donde ir a trabajar no es más placentero y requiere un esfuerzo considerable. Está marcado por sentimientos de insatisfacción laboral y el sentimiento inicial de euforia se convierte en cinismo, ineficiencia y cansancio. Puede aumentar la fatiga y puede estar caracterizada por el consumo desmedido de bebidas alcohólicas y del cigarro, alteraciones en el sueño y trastornos de la alimentación.
- Etapa de síntomas crónicos: Los síntomas físicos que aparecieron en la segunda etapa se vuelven más frecuentes e intensos en esta etapa y pueden incluso conducir a la aparición de enfermedades físicas crónicas, ira, irritación y depresión.
- Etapa de crisis: Durante un período de tiempo, los síntomas pueden desarrollarse en trastornos psicosomáticos agudos como úlcera péptica, dolor de cabeza por tensión, dolor de espalda crónico, presión arterial alta, trastornos del sueño, etc., y sensación de estar atrapado, tendencias de duda., una visión pesimista de la vida, y un sentimiento general de opresión.
- Golpeando la Etapa del Muro: La última etapa es una mala adaptación total ya que uno no puede continuar trabajando debido a la falla de los mecanismos de afrontamiento de la persona para lidiar con el estrés.

Según Sharma y Cooper (2017), las tres dimensiones del síndrome de burnout tal como se conceptualizaron originalmente son:

- El agotamiento emocional: es la cualidad central de la experiencia de burnout y "se refiere a los sentimientos de estar emocionalmente extendido y agotado de las fuentes emocionales de uno". Esta sensación de haber agotado los recursos emocionales de uno para satisfacer las demandas de los clientes de servicios humanos es lo que se experimenta como agotamiento. y representa el aspecto

estresante del agotamiento.

- La despersonalización se refiere a "actitudes negativas, cínicas y sentimientos acerca de los clientes", lo que resulta en una respuesta desapegada y callosa para ellos. Esto surge del intento de distanciarse de los clientes reduciéndolos a objetos impersonales para hacer frente a la activación y el drenaje de la energía emocional para satisfacer las necesidades de los destinatarios del servicio. Esta dimensión representa el aspecto interpersonal del agotamiento.
- El logro personal reducido se refiere a "la tendencia a evaluarse a uno mismo negativamente, en particular con respecto al trabajo personal con los clientes". El agotamiento emocional y la despersonalización conducen inevitablemente a una disminución drástica de la competencia, y la percepción de esta discrepancia entre los ideales de la profesión y la realidad del propio desempeño, que se encuentra en esta dimensión autoevaluativa del agotamiento.

Las causas del síndrome de burnout son las siguientes; para Feria (2017), las causas de este síndrome se manifiestan en la vida laboral y el estilo de vida que llevamos. En relación con la vida laboral podemos enumerar las siguientes causas:

- La responsabilidad elevada que tienen que cargar el personal en sus puestos de trabajo.
- Los trabajos muy rutinarios, los puestos laborales se vuelven algo aburridos, esto es producto de que todos los días tienen que realizar las mismas funciones; este ritmo de vida puede generar que padezcan del el Síndrome de Burnout.
- Jornadas laborales extensas, sobrepasando sus tiempos permitidos es otro causando del síntoma.
- Otra causa podría ser los puestos trabajo en la cual el colaborador está expuesto al contacto con la atención a clientes o a un público en general. Esto genera que el trabajador presente altos niveles de estrés porque mayormente el colaborador tiene que aguantar faltas de respeto hasta humillaciones por la otra parte.

En cuanto al estilo de vida:

- No dormir suficientes horas.
- Trabajar demasiado, sin apenas tiempo para descansar, relajarnos y disfrutar.

- Tomar demasiadas responsabilidades, sin suficiente ayuda de los demás.

El síndrome de burnout se puede prevenir de la siguiente manera; para Feria (2017), para poder hacer frente a este riesgo se necesita analizar la situación y poder detectar los primeros síntomas que manifiesta y poder prevenirlo.

- La organización debe contar con un plan de trabajo frente a situaciones en las cuales se manifiesta la presencia del síndrome burnout; debe realizar chequeos periódicamente a sus colaboradores para ver en qué estado se encuentran y con más necesidad se deben realizar a los trabajadores que están expuestos a sufrir este síndrome.
- Establecer programas dentro de la organización denominado, vida saludable donde se realice deporte y talleres de relajación, entre otros.
- Por último, llevar una vida saludable sin ingerir sustancias nocivas (alcohol y tabaco). Así como dormir las horas necesarias y una alimentación sana.

Las teorías que se consideraron para la variable de desempeño fueron; Robbins y Judge (2013), definen desempeño como “La culminación de una actividad la cual está conformada por elementos muy importantes de gestión administrativa y aumento de productividad en los colaboradores” (p. 555).

Según Chiang y Neira (2015), son las capacidades pertenecientes a los trabajadores, las habilidades que usan para realizar las tareas diarias y las cualidades son características personales que se relacionan con lo natural del trabajo y de la compañía para la producción de comportamientos positivos los cuales afecten a los resultados de forma positiva. (p.1)

Según Chiavenato (2000), “es el comportamiento de la persona evaluada para el cumplimiento de los objetivos determinados a cumplir. El desempeño forma la táctica individual para cumplir los objetivos planteado por el trabajador”.

Los objetivos que tiene la evaluación del desempeño son; Robbins y Judge (2013), mencionan los siguientes objetivos que tiene la evaluación de desempeño:

- Ayuda a tomar decisiones correctas a la gerencia sobre el área de talento humano, esas decisiones pueden ser ascensos y despidos del personal.

- Detectar si el personal en la empresa necesita de capacitaciones y desarrollos, ya que identificar tanto las competencias como las habilidades de cada trabajador perteneciente a la empresa.
- Ayuda a que los trabajadores mejoren de todos los errores que hayan cometido y mejorar su capacidad para que no los vuelvan a cometer.

A continuación, se define la evaluación de desempeño; según Fried y Fottler (2015), consiste en una serie de procesos que, en conjunto, están orientados a los objetivos y dirigidos a maximizar la productividad de las personas, los equipos y la organización.

Para Navarro (2015), la evaluación de desempeño significa valorar el desenvolvimiento del trabajador, es pocas palabras, su rendimiento. Consiste en medir tanto su esfuerzo como su eficacia y eficiencia y calidad que existe en el trabajo.

La evaluación del Desempeño se ejecutará en función del Análisis, Diseño de los Puestos de trabajo, los objetivos de la organización, criterios de medida fijados y negociados entre jefes y trabajadores.

Los objetivos de la evaluación de desempeño son para Navarro (2015), entre los objetivos que cabe destacar en la evaluación de desempeño y que vemos que son factibles a la hora de la planificación está:

- Crear un vínculo entre el colaborador y su centro de trabajo, esto permitirá que el trabajador se sienta comprometido y genere resultados positivos.
- Generar reconocimientos en honor a su desempeño laboral en sus centros de trabajo, esto permitirá que los trabajadores sientan identificación con la empresa.
- Permitir al trabajador poder expresarse de manera en la cual su jefe lo pueda dar la oportunidad de ser escuchado.
- Reconocer el trabajo de quienes se lo merecen siendo un ejemplo para los nuevos trabajadores.

Para Fried y Fottler (2015), la evaluación de desempeño es una función continua que incluye las siguientes responsabilidades y actividades de gestión:

- Establecer objetivos de desempeño específicos con el empleado y asegurar el entendimiento mutuo de estos objetivos.

- Desarrollar criterios de desempeño y comunicar estos criterios al empleado.
- Establecimiento de planes de desarrollo con el empleado.
- Supervisar y medir el progreso de los empleados hacia los objetivos de desempeño.
- Brindar capacitación continua, capacitación y educación según sea necesario.
- Evaluar el desempeño y realizar revisiones de desempeño periódicas, modificando el plan de desarrollo del empleado según sea necesario.

A continuación, se menciona la importancia de la evaluación de desempeño; para Werther y Davis (2008), la evaluación de desempeño es de suma importancia para todas las organizaciones, porque, permite conocer el valor agregado de todos los empleados pertenecientes a la organización, así como la garantía de cumplir los objetivos proyectados por la empresa y el aporte a los resultados obtenidos.

La evaluación de desempeño presenta las siguientes ventajas; según, Chiavenato (2000), nos dice que cuando un programa para de evaluación de desempeño cuenta con una buena planificación, coordinación y desarrollo, nos aporta muchos beneficios ya sea a corta, mediano o a largo plazo.

Las personas que se ven beneficiados son los individuos, los gerentes, principalmente a la entidad y a la comunidad.

Beneficios para el jefe; la evaluación de una forma productiva del desempeño y la conducta de sus empleados, basándose en las variables y las causas de evaluación y, sobre todo, contando con un sistema de evaluación que sea capaz de neutralizar la subjetividad. Plantear las medidas y disposiciones guiadas para mejorar el desempeño de los colaboradores bajo su cargo. La comunicación con sus empleados para que ellos comprendan cómo funciona la evaluación de desempeño como un sistema objetivo, y que puedan tener conocimiento sobre cuál es el nivel de su desempeño.

Beneficios para el subordinado; poseer el conocimiento sobre todos los aspectos sobre el comportamiento y el desempeño que la organización desea de sus subordinados. Averiguar qué es lo que desea su jefe sobre su desempeño, fortalezas y debilidades, según la evaluación dada del jefe. Entender que disposición requiere el jefe para que su empleado mejore en sus actividades. Y también saber las medidas que tomará uno mismo

como subordinado para la mejora de su desempeño.

Encargados de realizar la evaluación de desempeño; según Robbins y Judge (2013), siempre se ha considerado a los gerentes como las personas perfectas para realizar la evaluación de desempeño, pero hay otros encargados que pueden realizarlo de la mejor manera. Pero la mayoría de organizaciones en la actualidad hacen uso de los trabajos a distancia y herramientas que provoca que los jefes se alejen de sus colaboradores por lo que no sería recomendable esta opción.

En otro caso se les pide que los mismos empleados se autoevalúen lo cual no es lo más beneficioso, porque, provoca un sesgo en los resultados obtenidos y muy en pocas oportunidades relación con las calificaciones que pueden dar sus superiores. Otra forma con la cual se puede medir el desempeño son las evaluaciones de 360 grados, en este método se basa en todas las actividades que realizan diariamente los trabajadores, participan desde clientes hasta los jefes. Al centrarse en la retroalimentación de todos los trabajadores de la empresa y los clientes, las empresas que utilizan este método desean lograr que los colaboradores sientan la mayor participación posible y así obtener descripciones o datos más exactos del desempeño de los empleados.

A continuación, se presentan los métodos para la evaluación de desempeño; para Robbins y Judge (2013), mencionan algunos métodos como:

- Ensayos escritos: Este método consiste en que el empleado debe escribir todas sus fortalezas como debilidades que tiene en el trabajo, también cuál es su mayor habilidad a la hora de realizar su trabajo, y por último hacer sugerencias para que este pueda mejorar.
- Incidente crítico: El evaluador se encarga de describir tanto las acciones eficaces como las acciones ineficaces de los colaboradores en una situación específica. Esta técnica sirve para mostrar el comportamiento que la empresa quiere de él y también para que puedan mejorar.
- Comparaciones forzadas: Este método compara el desempeño de los trabajadores, las comparaciones que se utilizan frecuentemente son:

Clasificación Grupal: El evaluador debe tener que colocar a los trabajadores en una particular clasificación. El evaluador debe dividir a los colaboradores, por ejemplo, si cuenta con 20 trabajadores a evaluar debe dividir una quinta parte el

cual será en 4 trabajadores.

Clasificación individual: En esta comparación el evaluador ordena a los trabajadores, del más productivo al menos productivo en la empresa.

Por otro lado, Fried y Fottler (2015), nos mencionan algunos métodos para medir el desempeño:

- Clasificación: La clasificación es un método simple de evaluación del desempeño en el que los gerentes clasifican a los empleados simplemente de mejor a peor en alguna medida general del desempeño de los empleados. Dicho método se emplea normalmente con fines administrativos, como tomar decisiones sobre el personal.
- Escala de calificación gráfica: La escala de calificación gráfica se refiere a cualquier escala de calificación que usa puntos a lo largo de un continuo y que mide rasgos o comportamientos. Este método es la forma más común de evaluar el rendimiento, en gran parte porque es fácil de construir y se puede utilizar para muchos tipos diferentes de empleados. En su forma más simple, las escalas de calificación evalúan rasgos de los empleados como confiabilidad, precisión, habilidades interpersonales y comunicación.

Las sugerencias a tomar en cuenta para la evaluación de desempeño; según Robbins y Judge (2013), la evaluación de desempeño puede servir de mucho beneficio a las organizaciones, pero también se puede convertir en un campo minado. Es muy probable que los evaluadores cambien los resultados sin saber y den mayor resultado de los que merece el trabajador y por otro lado algunos evaluadores ven la evaluación como la mejor oportunidad de favorecer a sus compañeros más allegados y de vengarse de las personas con las que haya tenido problemas.

Robbins y Judge (2013), mencionan algunas sugerencias que servirán para mejorar la evaluación del desempeño.

Uso de múltiples evaluadores; al contar con personas encargadas de la evaluación de desempeño, la probabilidad de obtener mayor información exacta crece. Por ejemplo, si el empleado fue evaluado por 10 personas y 9 evaluadores le dieron la más alta calificación y 1 evaluador le dio baja calificación, entonces se elimina la última con toda la seguridad.

Evaluación selectiva: los evaluadores deben calificar a los trabajadores solo en áreas donde ya hayan trabajado. Deben de mantenerse muy cerca a los trabajadores a nivel organizacional. Cuanto más lejos esté el evaluador en nivel organizacional, menor oportunidad tendrá el evaluador de calificar el comportamiento del empleado y crecerá la probabilidad de que las evaluaciones serán erróneas o pocas precisas.

Capacitación de evaluadores: si la organización le cuesta dinero y trabajo encontrar evaluadores expertos otra buena opción es formarlos. Los cursos de capacitación se basan en la enseñanza de lo que deben observar los evaluadores para que todos los evaluadores tengan definido un buen desempeño de la misma manera.

Según Robbins y Judge (2013), el desempeño está conformado por tres dimensiones:

- El desempeño en la tarea: Es básicamente cumplir con responsabilidad las funciones asignadas combinando la eficiencia y eficacia del trabajador. La eficiencia y eficacia combinadas para la realización de tareas importantes del área y poder así conseguir las metas trazadas.
- Civismo: viene a ser el entendimiento de la organización respecto a las necesidades del personal haciendo recomendaciones al tema, para así lograr proponer medidas correctivas para mejorar el proceso dentro de la organización.
- Obstáculos a la productividad: Son los hechos que pueden dañar de forma eficaz a la empresa, poniendo obstáculos al logro de la eficiencia de la organización como el hurto, el comportamiento inadecuado hacia los compañeros de trabajo y no llegar a tiempo y hasta ausentarse en la organización.

Por tanto, la formulación del problema fue el siguiente; ¿Cuál es la influencia del Síndrome Burnout en el Desempeño del personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019?

El presente informe de investigación se justifica; justificación práctica; la investigación se consideró de vital importancia debido a que los resultados que se obtuvieron en la investigación, pudieron aportar en la mejora de calidad de trabajo que se le puede brindar a los médicos del área de emergencia EsSalud, Chimbote, como también nos permitió saber cuáles son las causas que provocan que los médicos presenten el síndrome de Burnout y a ello poder proponer políticas de prevención y realizar talleres para poder contrarrestar el síndrome Burnout, las mejoras que se obtengan se vio reflejado en el

desempeño que realizan los médicos. Una vez finalizada la investigación y habiendo hecho las sugerencias y los aportes necesarios, se espera que se realicen las acciones correspondientes en mejora de la realidad encontrada.

Justificación Teórica; esta investigación nos otorgó percibir más de cerca la relación que existente en nuestras variables Síndrome Burnout y Desempeño en los médicos del área de emergencia EsSalud Chimbote, en tanto a sus conceptos e inicios, como de sus dimensiones las cuales abarcan, también permitió aportar conocimientos de suma importancia, debido a que aquellos conocimientos que hemos adquirido los hemos recabado de las instalaciones del Hospital III Chimbote, con respecto a cada variable de nuestra investigación.

Justificación Metodológico; el proyecto de investigación se apoyó mediante un instrumento tipo encuesta que permitió recolectar información necesaria para nuestra investigación para ello se trabajó con un número de 27 médicos del área de emergencia Hospital III Chimbote.

Justificación Social; la presente investigación se efectuó debido a la problemática percibida en las instalaciones del Hospital, en la cual se detectó que los médicos presentan los síntomas del Síndrome Burnout; afecta en su desempeño en su área de trabajo; lo que conlleva que se vean perjudicados los pacientes, ello genera un problema hacia la población al no contar con un médico que esté en la capacidad de poder atender su emergencia, es por ese motivo en la cual se justifica nuestra investigación para poder brindar a la población la información necesaria del nivel de Síndrome Burnout que presentan los médicos y en que afecta su Desempeño.

Se plantearon las siguientes hipótesis; H0: El síndrome burnout no influye en el desempeño del personal médicos del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019 y H1: El síndrome burnout influye en el desempeño del personal médicos del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019.

El objetivo general fue determinar la influencia del síndrome burnout en el desempeño del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019.

Los objetivos específicos fueron; identificar el nivel del síndrome burnout del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019; identificar el nivel de desempeño del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019 y

analizar la influencia del síndrome burnout en el desempeño del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Cuando hablamos de diseño de investigación nos referimos al tipo de investigación que vamos a llevar a cabo (Pérez, 2016, p.19)

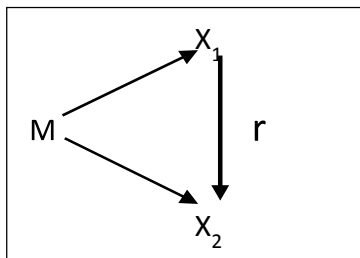
- **Diseño: No experimental transversal**

Investigación transversal (seccional, sincrónica): En esta investigación se recogió la información en un periodo preciso de tiempo; su objetivo fue definir las variables en un solo momento sin proyectarse un rastreo futuro. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p.4).

- **Nivel: correlacional**

Investigación correlacional o Ex post facto: La presente investigación fue de tipo correlacional según Hernández, Méndez, Mendoza y Cueva (2017) porque “se pretendió conocer el grado de relación entre las variables de estudio propuestas” (p. 77).

Su diagrama es el siguiente



Dónde:

M: Muestra sometida al estudio de los médicos del área de emergencia EsSalud Chimbote.

X₁: Síndrome de Burnout

X₂: Desempeño

r: Relación entre las variables de estudio.

- **Enfoque: Cuantitativo**

Investigación cuantitativa: se dirigió mediante un proceso ya establecido, se probaron las hipótesis y se aportaron las recomendaciones como posible solución al problema planteado (Hernández, et al., 2014, p. 4)

2.2 Operacionalización de variables

Variable dependiente: Desempeño

Variable independiente: Síndrome Burnout

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Síndrome Burnout	Según Sharma y Cooper (2017), el agotamiento es un síndrome de estrés típico que se desarrolla gradualmente en respuesta al estrés prolongado y la tensión física, mental y emocional. Incapaz de hacer frente a las crecientes presiones y las demandas excesivas, el empleado se ve obligado a sufrir un estado de agotamiento que se caracteriza por la insatisfacción, los bajos niveles de energía, la fatiga, la frustración, la despersonalización y la falta de adecuación o cinismo que resultan en una ruptura o agotamiento. (p. 1)	Es un problema de salud que influye en la salud y en la vida laboral de las personas, ya que influye en la actividad en el trabajo que pueden desempeñar los colaboradores. La variable de síndrome de burnout cuenta con dimensiones las cuales son, agotamiento emocional, despersonalización y Realización personal.	Cansancio emocional	Cansancio emocional	Ordinal
				Fatiga	
				Frustración	
			Despersonalización	Irritabilidad	
				Deshumanización	
Realización personal	Eficacia				
	Buen trato				
Desempeño	Según Robbins y Judge (2013), definen desempeño como “La culminación de una actividad la cual está conformada por elementos muy importantes de gestión administrativa y aumento de productividad en los colaboradores” (p. 555).	Es el comportamiento que puede desempeñar el colaborador en la empresa, para cumplir los objetivos deseados tanto personales como organizacionales. Dicha variable cuenta con las dimensiones las cuales son, desempeño de la tarea, civismo y Obstáculos a la productividad.	Desempeño De La tarea	Cumplimiento de las funciones asignadas	Ordinal
				Responsabilidad en el trabajo	
			Civismo	Apoyo en el área de trabajo	
				Supervisión en el puesto de trabajo	
			Obstáculos a la productividad	Ausentismo	
				Conflicto entre compañeros de trabajo	

Elaboración propia

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández, et al. (2014), la población o universo conjunto de todos los casos que tengan relación con especificaciones determinadas. Luego que se definió cuál será la unidad de muestreo/análisis, se pasa a delimitar la población la cual será estudiada y sobre la que se pretende generalizar los resultados. (p. 174)

La población de estudio fue conformada por el personal médico del área de emergencia de EsSalud Chimbote, 2019; llegando a ser un total de 27 médicos.

Muestra Censal

Según López (1998), manifiesta que “muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p. 123).

Para la presente investigación la muestra fue un total de 27 médicos, la cual estuvo conformada por médicos cirujanos, intensivistas, internista, y especialistas en medicina, física y rehabilitación.

Criterios de inclusión

- Personal que perteneció al área de emergencia, de EsSalud Chimbote.
- Hombres y mujeres de cualquier edad.
- Personal nombrado y contratado.

Criterios de exclusión

- Personal que se encontró de vacaciones.
- Personal que contó con alguna licencia por algún motivo
- Personal que no perteneció al área de emergencias de EsSalud Chimbote.
- Personal que recién ingresó a laborar al servicio de Emergencia.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta la cual nos permitió obtener o recolectar datos tanto del síndrome de burnout como de desempeño.

Instrumentos

Se aplicó el cuestionario como instrumento porque nos brindó información importante para el cumplimiento de nuestro objetivo principal el cual fue determinar la influencia del Síndrome Burnout en el Desempeño y asimismo para la realización de las conclusiones de nuestra investigación.

Validez

Según Rusque (2003), “Se refiere a la posibilidad que el método en la investigación escogido sea capaz de responder el problema planteado en la investigación” (p.134). Los instrumentos que se utilizaron para medir las variables de Síndrome de Burnout y Desempeño tuvieron que pasar por el criterio y la validación de los expertos en el tema y un metodólogo.

Confiabilidad

Según Hernández, et al. (2014), “Se refiere al grado de que sin importar las veces que se repita su aplicación al mismo individuo producirán resultados iguales” (p.200)

Los instrumentos que se utilizaron para medir las variables de síndrome de burnout y desempeño tuvieron que pasar por una confiabilidad que hace referencia a si la escala funciona de manera similar, en este caso la confiabilidad que se utilizó fue el Alfa de Cronbach.

2.5 Procedimiento

Los datos fueron recogidos de la muestra escogida para la investigación, teniendo presente que se recogió la información importante de las variables de estudio seleccionadas. La información proporcionada nos representó diferencias de las variables de estudio escogida en la investigación. En lo que se refiere a las fuentes de datos, fueron de tipo primarias ya que se hizo el recojo de información de manera directa. Se registrarán los valores visibles las cuales representen a las variables “Síndrome de Burnout” y “Desempeño”, los valores fueron anticipadamente vinculados a los ítems numéricos de los instrumentos que fueron aplicados. Los instrumentos que se consideraron fueron, los cuestionarios que fueron aplicados mediante la técnica de la encuesta de manera individual en la variable de síndrome

de burnout y en el caso de desempeño fue aplicada al jefe directo del personal médico del área de emergencia, de la muestra seleccionada.

Finalmente, las respuestas anteriormente codificadas fueron transferidas a una matriz de datos y se prepararon para su respectivo análisis mediante el paquete estadístico IBM SPSS v. 24 en español.

2.6 Métodos de análisis de datos

Para la realización del análisis se aplicó el método estadístico, en sus dos niveles: descriptivo e inferencial el cual indicó la información que tuvo relación con el síndrome de burnout y su influencia en el desempeño del personal médico del área de emergencias EsSalud Chimbote.

Estadística descriptiva: Se mostró la distribución de los datos, indicadores y variables en las tablas con sus respectivos porcentajes para así hacer la interpretación, para la cual utilizaremos el programa estadístico SPSS.

Estadística inferencial: se utilizó la prueba de hipótesis del coeficiente rho de Spearman, la cual determinó la correlación entre las variables síndrome de Burnout y Desempeño.

Finalmente se consignaron los gráficos que están expresados en porcentaje, los cuales confirman la correlación existente entre las variables de estudio.

2.7 Aspectos éticos

La elaboración de la presente investigación tuvo en el transcurso de su desarrollo los siguientes aspectos éticos:

- Confidencialidad de las personas participantes.
- Evitar algún tipo de plagio, siempre teniendo cuidado de la correcta citación de los autores tanto de en el marco teórico como en los antecedentes.
- Prevenir todo tipo de manipulación de los datos obtenidos del personal médico del área de emergencia, EsSalud Chimbote.

III. RESULTADOS

3.1 Determinar la influencia del síndrome burnout en el desempeño del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019.

Tabla 01

Coefficiente de correlación entre Síndrome Burnout y Desempeño

			VARIABLE_ SÍNDROME_ BURNOUT	VARIABLE_ DESEMPEÑO
Rho de Spearman	VARIABLE_SÍNDROME_BURNOUT	Coefficiente de correlación	1,000	-,217
		Sig. (bilateral)	.	,277
		N	27	27
	VARIABLE_DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	-,217	1,000
		Sig. (bilateral)	,277	.
		N	27	27

Fuente: Cuestionario aplicado al jefe y al personal médico del área de Emergencia EsSalud, Chimbote., septiembre 2019.

Elaboración: Propia

Interpretación

No existió evidencia para rechazar la hipótesis nula con una significancia bilateral superior al valor permitido ($0.05 < 0,277$), por lo tanto, podemos afirmar que el síndrome burnout no influye en el Desempeño del personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019.

3.2 Identificar el nivel del síndrome burnout del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019.

Tabla 02

Opinión del personal médico encuestado sobre el nivel de Síndrome Burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	2	7,4	7,4
	Intermedio	9	33,3	33,3
	Alto	16	59,3	59,3
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal médico del área de Emergencia EsSalud, Chimbote., septiembre 2019.

Elaboración: Propia

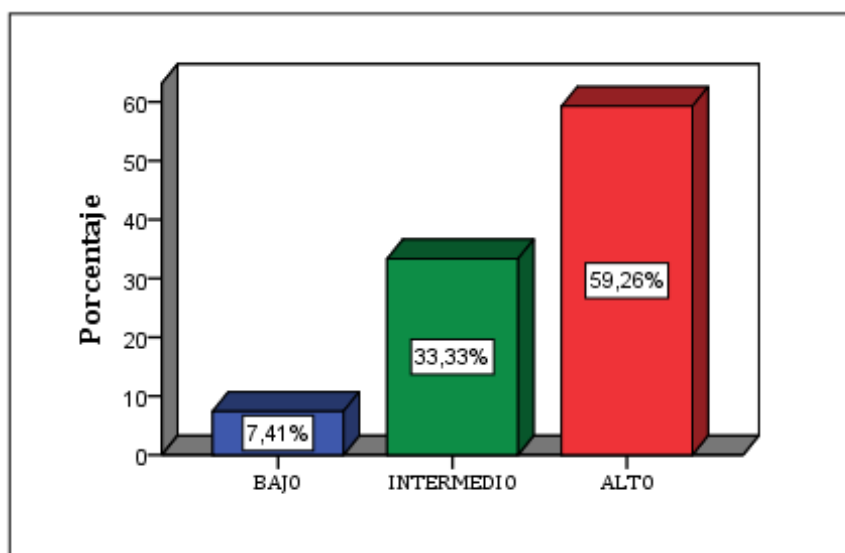


Figura 01: Opinión del personal médico encuestado sobre el Síndrome Burnout.

Fuente: Tabla 02

Interpretación

La figura 01 mostró que el 59.26% del personal médico del área de Emergencia encuestado, manifestó que tienen un Síndrome burnout de nivel alto, en comparación con el 33,33% indicó que mantiene un Síndrome burnout nivel intermedio y un 7,41% manifestó que tiene un Síndrome burnout de nivel bajo.

Tabla 03

Opinión del personal médico encuestado sobre el nivel de cansancio emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido			
Bajo	1	3,7	3,7
Intermedio	9	33,3	33,3
Alto	17	63,0	63,0
Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal médico del área de Emergencia EsSalud, Chimbote., septiembre 2019.

Elaboración: Propia

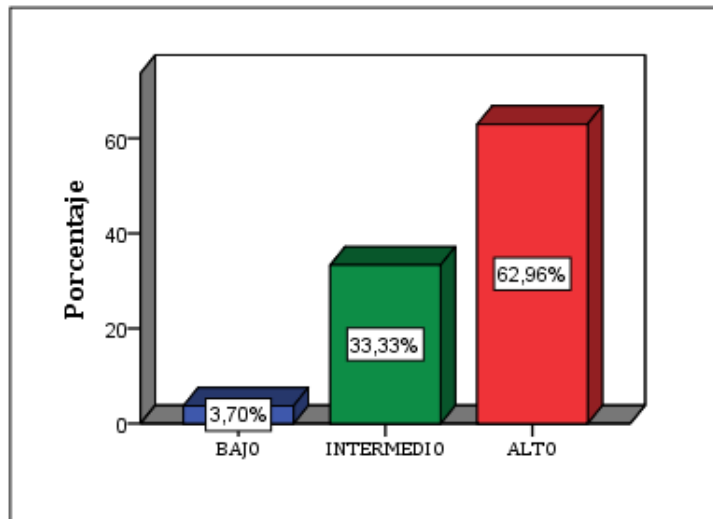


Figura 02: Opinión del personal médico encuestado sobre el cansancio emocional

Fuente: Tabla 03

Interpretación

La figura 02 mostró que el 62.96% del personal médico del área de Emergencia encuestado, manifestó que tienen un cansancio emocional de nivel alto, en comparación con el 33,33% indico que mantiene un cansancio emocional de nivel intermedio y un 3,70% manifestó que tiene un nivel bajo cansancio emocional.

Tabla 04

Opinión del personal médico encuestado sobre el nivel de despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	4	14,8	14,8
	Intermedio	10	37,0	37,0
	Alto	13	48,1	48,1
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal médico del área de Emergencia EsSalud, Chimbote., septiembre 2019.

Elaboración: Propia

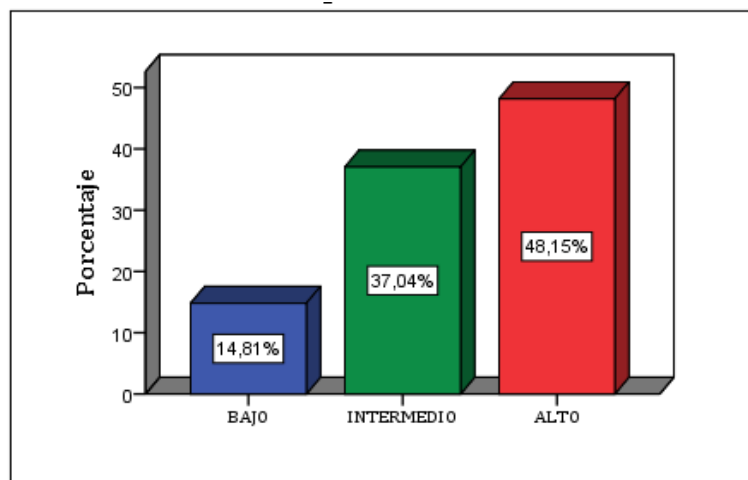


Figura 03: Opinión del personal médico encuestado sobre la despersonalización.

Fuente: Tabla 04

Interpretación

La figura 03 mostró que el 48,15% del personal médico del área de Emergencia encuestado, manifestó que tienen una despersonalización de nivel alto, en comparación con el 37,04% indicó que tienen una despersonalización de nivel intermedio y un 14,81% manifestó que tiene un nivel bajo despersonalización.

Tabla 05

Opinión del personal médico encuestado sobre el nivel de realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	1	3,7	3,7
	Intermedio	13	48,1	48,1
	Alto	13	48,1	48,1
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal médico del área de Emergencia EsSalud, Chimbote., septiembre 2019.

Elaboración: Propia

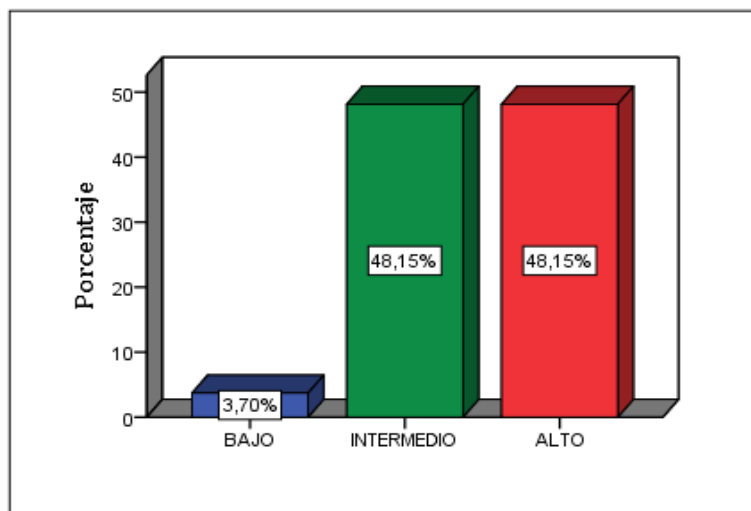


Figura 04: Opinión del personal médico encuestado sobre la realización personal.

Fuente: Tabla 05

Interpretación

La figura 04 mostró que el 48,15% del personal médico del área de Emergencia encuestado, manifestó que tienen una realización personal de nivel alto, como también una realización personal de nivel intermedio y un 3.70% manifestó que tiene una realización personal de nivel bajo.

3.3 Identificar el nivel de desempeño del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019.

Tabla 06

Opinión del jefe encuestado sobre el nivel de desempeño de su personal médico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Inadecuado desempeño	1	3,7	3,7
	Moderado desempeño	2	7,4	7,4
	Buen desempeño	24	88,9	88,9
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al jefe del personal médico del área de Emergencia EsSalud, Chimbote., septiembre 2019.

Elaboración: Propia

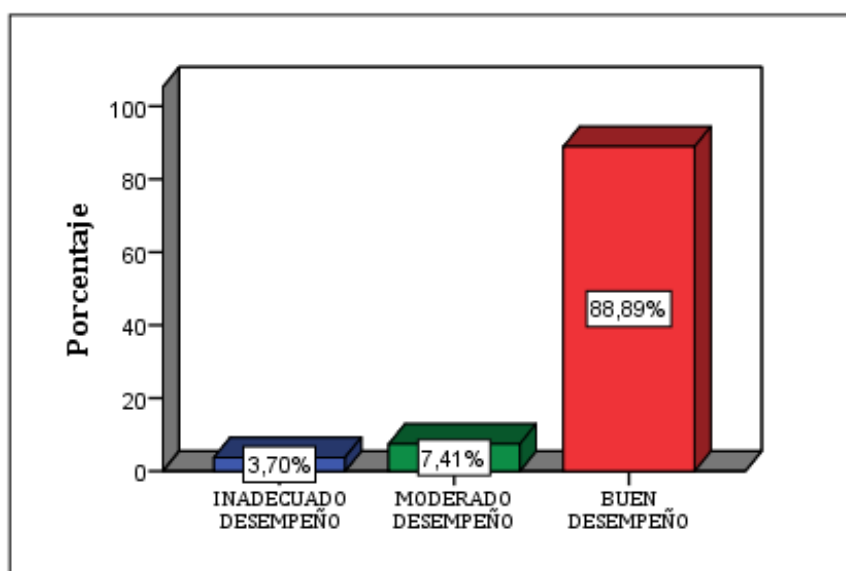


Figura 05: Opinión del jefe encuestado sobre el desempeño de su personal médico.

Fuente: Tabla 06

Interpretación

La figura 05 mostró que el jefe del área de Emergencia encuestado, manifestó que su personal tiene un nivel bueno de desempeño siendo esto un 88,89%, en comparación con el 7,41% indicó que su personal tiene un nivel moderado desempeño y un 3,70% un nivel inadecuado desempeño.

Tabla 07

Opinión del jefe encuestado sobre el nivel de desempeño de la tarea de su personal médico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Inadecuado desempeño	1	3,7	3,7
	Moderado desempeño	6	22,2	22,2
	Buen desempeño	20	74,1	74,1
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al jefe del personal médico del área de Emergencia EsSalud, Chimbote., septiembre 2019.

Elaboración: Propia

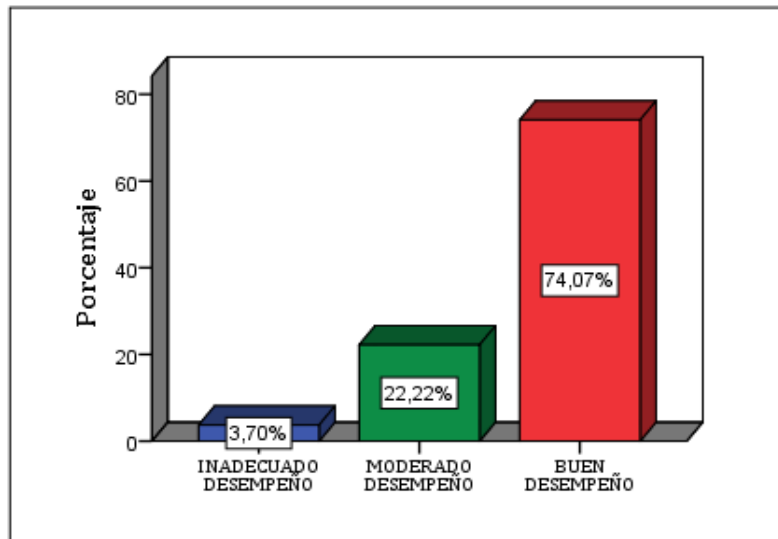


Figura 06: Opinión del jefe encuestado sobre el desempeño de la tarea de su personal médico.

Fuente: Tabla 07

Interpretación

La figura 06 mostró que el jefe del área de Emergencia encuestado, manifestó que su personal tiene un nivel alto de desempeño de la tarea siendo esto un 74,07%, en comparación con el 22,22% indicó que su personal tiene un nivel medio de desempeño de la tarea y un 3,70% un nivel bajo de desempeño de la tarea.

Tabla 08

Opinión del jefe encuestado sobre el nivel de civismo de su personal médico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Inadecuado desempeño	1	3,7	3,7
	Moderado desempeño	4	14,8	14,8
	Buen desempeño	22	81,5	81,5
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al jefe del personal médico del área de Emergencia EsSalud, Chimbote., septiembre 2019.

Elaboración: Propia

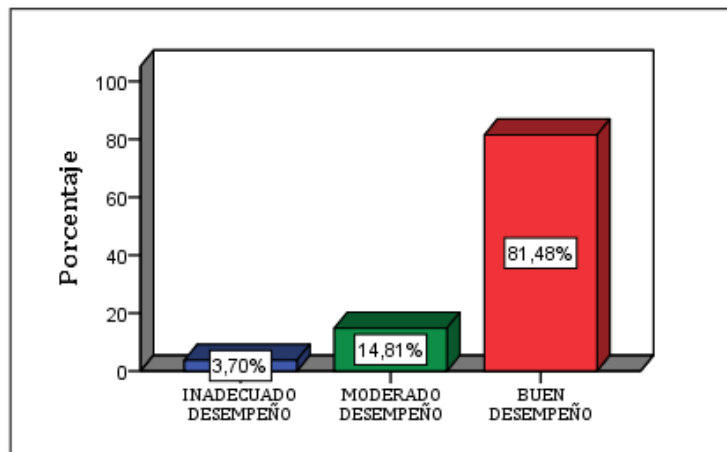


Figura 07: Opinión del jefe encuestado sobre el civismo de su personal médico.

Fuente: Tabla 08

Interpretación

La figura 07 mostró que el jefe del área de Emergencia encuestado, manifestó que su personal tiene un nivel alto de civismo siendo esto un 81,48%, en comparación con el 14,81% indicó que su personal tiene un nivel medio de civismo y un 3,70% un nivel bajo de civismo.

Tabla 09

Opinión del jefe encuestado sobre el nivel de obstáculos a la productividad de su personal médico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Inadecuado desempeño	2	7,4	7,4
	Moderado desempeño	9	33,3	33,3
	Buen desempeño	16	59,3	59,3
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al jefe del personal médico del área de Emergencia EsSalud, Chimbote., septiembre 2019.

Elaboración: Propia

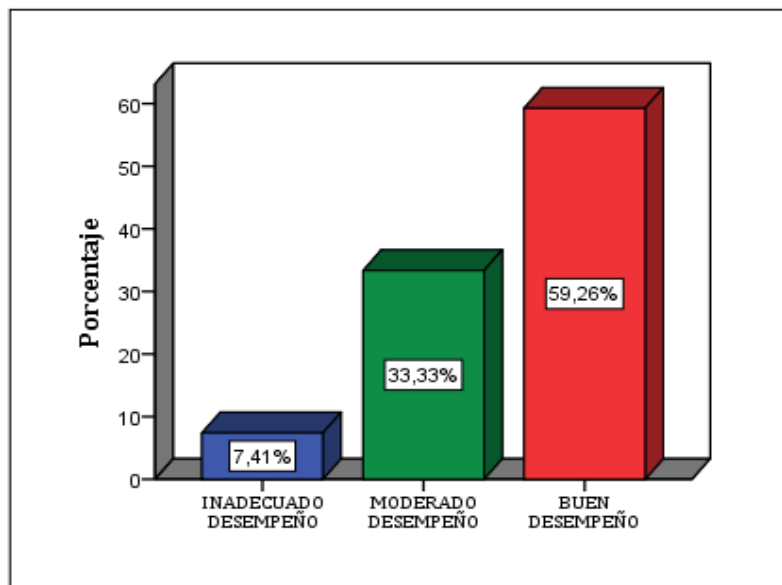


Figura 08: Opinión del jefe encuestado sobre los obstáculos a la productividad de su personal médico.

Fuente: Tabla 09

Interpretación

La figura 08 mostró que el jefe del área de Emergencia encuestado, manifestó que su personal tiene un nivel alto en los obstáculos a la productividad siendo esto un 59,26%, en comparación con el 33,33% indico que su personal tiene un nivel medio en los obstáculos a la productividad y un 7,41% un nivel bajo en los obstáculos a la productividad.

3.4 Analizar la influencia del síndrome burnout en el desempeño del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019.

Tabla 10

Tabla cruzada VARIABLE_SÍNDROME_BURNOUT_VARIABLE_DESEMPEÑO

		VARIABLE_DESEMPEÑO			Total	
		INADECUADO DESEMPEÑO	MODERADO DESEMPEÑO	BUEN DESEMPEÑO		
VARIABLE SÍNDROME BURNOUT	BAJO	Recuento	0	0	2	
		% del total	0,0%	0,0%	7,4%	
	INTERMEDIO	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0,0%	3,7%	29,6%	33,3%
	ALTO	Recuento	1	1	14	16
		% del total	3,7%	3,7%	51,9%	59,3%
Total	Recuento	1	2	24	27	
	% del total	3,7%	7,4%	88,9%	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado al jefe y al personal médico del área de Emergencia EsSalud, Chimbote., septiembre 2019.

Elaboración: Propia

Interpretación

La tabla 10 se observó que el jefe del personal médico del área de Emergencia considera que su personal tuvo un inadecuado desempeño con un 3,7% en comparación con la opinión del personal que consideró que tiene un nivel bajo síndrome burnout con un 7,4%, también el jefe manifestó que su personal tuvo un nivel moderado desempeño en un 7,4% en comparación con la opinión del personal que considera que tuvo un nivel intermedio síndrome burnout con un 33,3%, y por último el jefe manifestó que su personal tuvo un nivel bueno de desempeño en un 88,9% en comparación con la opinión del personal que consideró que tiene un nivel alto síndrome burnout con un 59,3%.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio se obtuvieron a través de cuestionarios aplicados al personal médicos del área de emergencia de EsSalud en donde se refutó con otras investigaciones que a continuación se mencionarán:

López (2017), afirmó que no existe relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Octubre - Diciembre del 2016 ya que se obtuvo un valor superior al nivel permitido ($p=0.117>0.05$) afirmando que No existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el hospital Luis Negreiros Vega, Octubre - Diciembre del 2016. Este resultado es similar a los obtenidos en la tabla 01 del presente estudio, donde se muestra que no existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño, con una significancia bilateral de 0.277 mayor a 0.05 lo que significa que la variable Síndrome burnout no influye en el Desempeño del personal Médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019. Entonces podemos decir que, a pesar de la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial en cuanto a las características de su rol de trabajo, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud, eso no repercutirá en su desempeño.

Orós (2016), concluyó que, el nivel de burnout en el personal de enfermería de la UCIP del HNASS, en su mayoría es de medio a bajo, ya que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, y no se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, esto implicaría que el personal de enfermería pueda presentar pensamientos, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona en especial los usuarios. Chahua (2018), concluyó que, el nivel del síndrome de Burnout en el personal de salud del hospital San Juan de Lurigancho es predominantemente en el nivel niveles medio con valores de 55,0%, y Arias, Muñoz, Montesinos, Ortiz y Quispe (2017), concluyó que, los resultados indicaron que altos porcentajes de profesionales en servicios sufren algunos síntomas de SB, y solo el 5.6% tiene el síndrome de burnout en niveles severos. Esta investigación no corrobora lo antes mencionado en la tabla 02, donde el 59,26% del personal médico opinan que tienen un Síndrome burnout de nivel alto, el 33,33% que tiene un nivel medio. Por lo tanto, se puede concluir que, existe una percepción altamente negativa respecto al síndrome de burnout, esto es debido a que desarrollan gradualmente en respuesta al estrés

prolongado y la tensión física, mental y emocional, lo cual se refleja en las opiniones de los médicos del área de emergencias EsSalud Chimbote, 2019.

Ferrer (2017), concluyo que, los trabajadores poseen un nivel moderado de desempeño laboral, con un 50%, esto se debe que los trabajadores a veces suelen generar ideas para la mejora de sus labores, casi nunca se anticipan ante una dificultad, a veces se integran en lograr objetivos y nunca buscan unir al equipo de trabajo., y Mayorga (2017) concluyó que, el nivel de desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería del Hospital Psiquiátrico demuestra las siguientes oportunidades de mejora en los factores: Orientación a resultados, calidad, trabajo en equipo y organización por lo que el 38% posee un desempeño moderado, seguido del 28% con un desempeño bajo desempeño, 3% con desempeño muy bajo, 22% desempeño alto y sólo un 9% excelente. Lo cual es refutado en la tabla 06, donde el jefe del área de Emergencia encuestado, manifiesta que su personal tiene un nivel bueno de desempeño siendo esto un 88,89% y un 7,41% tiene un nivel moderado de desempeño. Por lo tanto, se puede concluir que, existe una percepción altamente positiva respecto al desempeño, esto es porque el personal médico cumple con responsabilidad las funciones asignadas combinando la eficiencia y eficacia, tiene la capacidad y las habilidades para realiza sus tareas diarias, lo cual se refleja en la opinión del jefe del área de emergencias EsSalud Chimbote, 2019.

Chahau (2018), concluyó que, el agotamiento emocional en el personal médico, alcanza niveles medio de 32% (Nivel alto), por lo tanto, los profesionales médicos tienen agotamiento emocional a predominio de nivel medio de 42.86%., Orós (2016), concluyó que, la dimensión cansancio emocional en la UCIP del HNASS en su mayoría tienen un nivel bajo, porque, no se sienten cansados al final de la jornada de trabajo y no se sienten frustrados con su trabajo. Lo cual es refutado en la tabla 03 donde el 62,96% del personal médico opinan que tienen un agotamiento emocional de nivel alto y un 33,33% opinó que tiene un nivel intermedio. Por lo tanto, se puede concluir que, los doctores tienen la sensación de haber agotado sus recursos emocionales, con el fin de satisfacer las demandas de los pacientes de servicios humanos.

Trucios (2017), concluyó que, en la dimensión despersonalización se tiene alto índice de padecer síndrome de Burnout, donde se observa las actitudes de frialdad y distanciamiento., Orós (2016), concluyó que, la dimensión despersonalización en la

UCIP del HNASS en su mayoría tienen un nivel bajo a medio, porque, no creen que traten a sus pacientes como objetos, y quienes tienen un nivel medio, piensan que su comportamiento es más insensible con la gente, les preocupa que éste trabajo los endurezca emocionalmente., Lo cual es refutado en la tabla 04 donde el 48,01% del personal médico opinan que tienen una despersonalización de nivel alto y un 37,04% opino que tiene un nivel intermedio. Por lo tanto, se puede concluir que, esto surge del intento de distanciarse de los pacientes reduciéndolos a objetos impersonales para hacer frente a la activación y el drenaje de la energía emocional para satisfacer las necesidades de los destinatarios del servicio.

Vílchez (2018), la dimensión de la realización personal en el personal de enfermería del Hospital Referencial Ferreñafe en su mayoría presentó un alto o severo abandono de los cuales los licenciados obtuvieron mayor 46 porcentaje que el personal técnico; resultado preocupante pues muestra que el personal puede estar perdiendo ideales, afectando sus actividades personales y laborales, convirtiéndose en un factor que afecta su desempeño y por ende el cuidado que brinda a su paciente., Rodríguez (2017), concluyó que, se observó que la dimensión más afectada es la de falta de realización personal, lo cual puede repercutir en la salud mental del profesional de enfermería. Trucios (2017), concluyó que, en la dimensión de Realización Personal se tiene alta tendencia de padecer síndrome de Burnout por los bajos sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Lo cual es refutado en la tabla 05 donde el 48,1% del personal médico opinan que tienen una realización personal de nivel alto como también de nivel intermedio. Por lo tanto, se puede concluir que, el personal médico tiene una percepción positiva de realización personal dentro de sus centros de labores.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó, que no existe relación entre síndrome de burnout y desempeño mediante la prueba de Rho de Spearman, con una significancia bilateral de 0.277 mayor a 0.05 lo que significa que la variable Síndrome burnout no influye en el Desempeño del personal Médicos del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019. Lo que conlleva a rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula (tabla 01).
2. Se analizó el síndrome burnout del personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, donde se identificó que el 59,26% del personal médico opinaron que tienen un síndrome burnout de nivel alto y el 33,33% que tiene un nivel medio. Esto quiere decir que el síndrome de burnout, es un problema que se desarrolla gradualmente en respuesta al estrés prolongado y la tensión física, mental y emocional dentro de su centro de labores. Asimismo, respecto a sus dimensiones; en cansancio emocional fue de nivel alto con 62,96%, despersonalización fue de nivel alto con 48,1% con relación a realización personal fue de un nivel alto en 48,1%. Esto muestra que el personal médico del área de emergencia tiene un alto síndrome de burnout, ello va de la mano con el cansancio emocional, la despersonalización que ellos puedan sentir por sus pacientes y por su realización personal de ellos mismos (tabla 2,3,4 y 5).
3. Se analizó el desempeño del personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, donde se identificó que el 88,9% del personal médico tuvo un buen nivel de desempeño y el 7,4% tiene un moderado nivel de desempeño. Esto quiere decir que el personal médico cumple con responsabilidad las funciones asignadas combinando la eficiencia y eficacia, tiene la capacidad y las habilidades para realiza sus tareas diarias. Asimismo, respecto a sus dimensiones; en desempeño de la tarea fue de un buen nivel de desempeño con 74,07%, civismo fue de un buen nivel de desempeño con 81,5% con relación a obstáculos a la productividad fue de un buen nivel de desempeño con 59,26%. Esto conlleva a que exista un entendimiento entre la organización y el personal, al momento de atender las necesidades del personal médico que requiera en función de realizar un buen desempeño (tabla 6,7,8 y 9).
4. Por último, se analizó el síndrome burnout y desempeño del personal médico del

área de emergencia EsSalud, donde en la Tabla 10 y Figura 10 se pudo observar que no existe relación entre las variables, donde el 51,9% del personal médico como el jefe encuestado indicaron que tiene un nivel alto de síndrome burnout y un buen nivel de desempeño; mientras que nadie coincidió en que dichas variables se encuentran en un nivel bajo o inadecuado (0,0%).

VI. RECOMENDACIONES

- Se sugiere al jefe del área de emergencia de EsSalud, realizar un plan de trabajo para personas que presenten síndrome de burnout ya que la mayoría de médicos presentan niveles altos de dicho síndrome; en el cual se procederá a realizar chequeos diarios a los colaboradores para observar el estado en el que se encuentra cada médico, las causas y quienes son los que más necesitan un tratamiento urgente y de esta manera el colaborador pueda superar este síndrome, se sienta más cómodo y satisfecho en el trabajo.
- Se recomienda al jefe del área de emergencia de EsSalud, realizar detalles de relajación y actividades deportivas donde motive a sus colaboradores a llevar una vida saludable. A su vez realizar taller de comunicación entre los miembros de su personal médico, ello permitirá que mejore la comunicación e interacción entre ellos mismos.
- Se recomienda a los médicos del área de emergencia de EsSalud, asistir a talleres anti estrés con la ayuda de un profesional para que puedan solucionar su problema de realización personal

REFERENCIAS

- Almeida, G., De Souza, H., De Almeida, P., Cavalcantes, B., & Holanda., G. (2016). The prevalence of burnout syndrome in medical students. *Revista Scielo*, vol. 60, num.1, January-March, 2016, pp. 6-10, Christus University Center, Brazil. Recovered from http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-60832016000100006
- Álvarez, L. & Prieto, B. (2013). Prevalence of Burnout syndrome in nursing staff of a third level hospital Boyacá. *Revista Scielo*. vol. 12, num. 29, January, 2013, pp. 73-88, Pedagogical and Technological University of Colombia, Colombia. Recovered from http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n29/en_clinica4.pdf
- Arias, W., Muñoz, T., Montesinos, Y., Ortiz, M., & Quispe, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa, Perú. *Revista Scielo Medicina y Seguridad del Trabajo*, vol. 63, num. 249, Octubre-Diciembre, 2017 pp. 331-344. Universidad Católica San Pablo, Perú. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2017000400331&script=sci_arttext&tlng=pt
- Asghar, A., Faiq, A., Shafique. s., Siddiqui, S., Malik, S., Kamal, S., et al. (2019). Prevalence and Predictors of the Burnout Syndrome in Medical Students of Karachi, Pakistan. *Cureus Journal of Medical Science*, vol 11, num. 6, June, 2019 pp. 1-12. University of Health Sciences, Pakistan. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6687472/>
- Ashkar, K., Romani, M., Musharrafieh, U., Chaaya, M. (2010). Prevalence of burnout syndrome among medical residents: experience of a developing country. *BMJ Journal*, vol, 86, May, 2010 pp. 266-271. American University of Beirut, Libano Recovered from Recuperado de: <https://pmj.bmj.com/content/86/1015/266.abstract>
- Calderón, O. & Luna, V. (2018). “Estrés laboral y desempeño de los colaboradores en la empresa Procasa SRL, Chimbote - 2018” (Tesis de licenciatura), Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28900/Calder%C3%B3n_OH_Y-LunaVictoria_LSZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carrillo, R., Gómez, K. & Espinoza de los Monteros, I. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Revista Colegio de Medicina Interna de México*, vol. 20, num. 6, Noviembre-Diciembre, 2012 pp. 579-584. Colegio de Medicina Interna de México. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>
- Chahua, W. (2018). “Nivel de síndrome de burnout en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital san juan de Lurigancho en el periodo noviembre-diciembre del 2017”. (Tesis de bachillerato). Universidad privada San Juan Bautista, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1453/T-TPMC-WILLIAM%20WALTER%20CHAHUA%20MARTINEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiang, M. & Neira, M. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista Scielo Ciencia y Trabajo*, vol. 15, num. 54, Septiembre-Diciembre, 2015 pp. 159-165. Universidad del Bio Bio, Chile. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5.^a ed.). México: McGrawHill
- Cruz, M. (2017). “Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del personal de enfermería de la Microred Collique, 2015” (Tesis de licenciatura), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8573/Cruz_FMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Damerouti, E. & Bakker, A. (2014). Burnout and Job Performance: The Moderating Role of Selection, Optimization, and Compensation Strategies. *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 19, num, 1, February-October, 2014 pp. 96-107. American Psychological Association, Estados Unidos. Recovered from https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_339.pdf?fbclid=IwAR2de_IO4HsYDfVllwW7cwmvMr98IqRwsymz8U5bar2jjkPtxZQakX_uAmo

- Esquivel, F. (2019). “Afrontamiento y síndrome de Burnout en personal Policial de Chimbote” (Tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34626/Esquivel_YFG%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Feria, K. (2018). Los riesgos psicosociales en el trabajo: un reto colectivo en el desarrollo laboral cubano. *Revista jurídica de los derechos sociales*, vol, 8, num, 1, Enero-Junio, 2018, pp. 174-205. Universidad de Oriente, Cuba. Recuperado de: https://www.upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/download/2921/2304
- Ferrer, J. (2017). “síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de unidad operativa flota-Copeinca S.A.C.-2017” (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12092/ferrer_ej.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Feteh, V., Nji, M., Ayeah, C., Babila., C & Tianyi, F. (2017). Prevalence and determinants of burnout syndrome among physicians in Cameroon: a research proposal. *BMC Res Notes*, vol. 10, num, 508, July-October, 2017. Research Network in Health and Human Development, Cameroon. Recovered from <https://bmresnotes.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13104-017-2833-0#citeas>
- Fried, B. & Fottler, M. (2015) *Human resources in healthcare*. Recuperado de: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzk3NTQ1OV9fQU41?sid=d38336c2-15c1-428b-8ac3-7d96629b81b5@sessionmgr4009&vid=2&format=EB&rid=8>
- Gorji, M. (2011). The Effect of Job Burnout Dimension on Employees’ Performance. *International Journal of Social Science and Humanity*, vol. 1, num, 43, January-November, 2011, pp. 243-246. University of Tasmania, Australia Recovered from https://www.researchgate.net/publication/275306213_The_Effect_of_Job_Burnout_Dimension_on_Employees'_Performance
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6^a ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de*

investigación. México: Mc Graw Hill education.

Infobae. (2018). Estrés laboral, un padecimiento frecuente del mundo moderno que pocos detectan a tiempo. Recuperado de: <https://www.infobae.com/tendencias/2018/04/18/estres-laboral-un-padecimiento-frecuente-del-mundo-moderno-que-pocos-detectan-a-tiempo/>

Lahana, E., Papadopoulo, K., Roumeliotou, O., Tsounis, A., Sarafis, P., y Niakas, D. (2017). Burnout among nurses working in social welfare centers for the disabled. *BMC Nursing*. Vol. 16, num, 15, March, 2017, pp. 1-10. Cyprus University of Technology, Chipre. Recovered from https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5364673/pdf/12912_2017_Article_209.pdf

Latorre, S. & Obregón, E. (2018). La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018. (Tesis de licenciatura), Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú. Recuperado de: http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/28664/Latorre_AS-Obreg%C3%B3n_QEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, A. (2017). “Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega Octubre- Diciembre del 2016”. (Tesis de magister). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8664/L%C3%B3pez_TA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, E. (1998). *Las historias de vida y la investigación biográfica. Fundamentos y metodología*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Mayorga, M. (2018). “El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias”. (Tesis de grado) Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26084/1/TESIS%20EL%20S%C3%8DNDROME%20BURNOUT%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20EL%20PERSONAL.pdf>

Manochehri, M. & Malekmohammadi, M. (2015). The Relationship between Job Burnout

and Job Performance in Employees of Sepah Bank, Gorgan, Iran. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, vol. 5, num, 8, February-April, 2015, pp. 166-170. Islamic Azad University, Pakistán. Recovered from [https://www.textroad.com/pdf/JAEBS/J.%20Appl.%20Environ.%20Biol.%20Sci.,%205\(8\)166-170,%202015.pdf](https://www.textroad.com/pdf/JAEBS/J.%20Appl.%20Environ.%20Biol.%20Sci.,%205(8)166-170,%202015.pdf)

Moukarzel, A., Michelet, P., Durand, A., Sebbane, M., Bourgeois, S., Markarian, T., et al. (2019). Burnout Syndrome among Emergency Department Staff: Prevalence and Associated Factors. *BioMed Research International*. vol, 2019, October- January, 2019, pp, 1-10. Marseille University. France Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6360614/pdf/BMRI2019-6462472.pdf>

Navarro, F. (2015). Plan estratégico de gestión de recursos humanos de redes software. Recuperado de: https://www.iebschool.com/frontend/img/proyectos_alumnos/alumni_fernando_navarro_ruiz.pdf

Orós, D. (2016). “Nivel del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la UCIP, del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – 2015”. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5251/Oros_ld.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palenzuela, P., Delgado, N. & Rodriguez, J. (2019). Exploring the relationship between contextual performance and burnout in healthcare professionals. *Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 35, num, 2, August, 2019, pp. 115-121. University of the Laguna, Spain. Recovered from http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000200008&lang=es

Pérez, R. (2016). La construcción de escalas de medición para la investigación lingüística y sus aplicaciones didácticas. Una propuesta con respecto a la modalidad lingüística andaluza. Editorial: ACCI ediciones – Asociación cultural y científica iberoamericana. Madrid, España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=PtkSDAAAQBAJ&pg=PA16&dq=Investigaci%C3%B3n+orientada+a+la+comprobaci%C3%B3n&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwja5pzYwYXiAhXvQd8KHbKKCd8Q6AEILjAB#v=onepage&q=Investigaci%C3%B3n%20orientada%20a%20la%20comprobaci%C3%B3n&f=false

Rabia, A. (2012). Doctors at Risk of Job Burnout, Diminishing Performance and Smoking Habits. *BSA MedSoc Group*, vol, 6, num, 3, October, 2012, pp. 36-47. International Islamic University, Pakistan. Recovered from http://www.medicalsociologyonline.org/resources/Vol6Iss3/MSo-6010_Doctors-at-Risk-of-Job-Burnout.pdf

Rana, H. (2017). Impact of Student's Burnout on Academic Performance/Achievement. *Pollster Journal of Academic Research*. vol. 3, num, 2, December, 2011 pp, 159-174. The Islamia University of Bahawalpur, Pakistan. Recovered from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105222406011>

Ribeiro, V., Ferreira, C., Valenti, M., Ferreira, M., Abreu, L., Carvalho, T., et al. (2014). Prevalence of burnout syndrome in clinical nurses at a hospital of excellence. *International Archives of Medicine*, vol. 7, num, 22, October-May, 2014 pp, 1-7. Federal University of Sao Paulo, Brazil. Recovered <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4031323/pdf/1755-7682-7-22.pdf>

Robbins, S. & Judge. T. (2013). *Organizational Behavior*. Recuperado de: http://bba12.weebly.com/uploads/9/4/2/8/9428277/organizational_behavior_15e_-_stephen_p_robbins__timothy_a_judge_pdf_qwerty.pdf

Rodríguez, S. (2017). "Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital carlos lanfranco la hoz 2017". (Tesis de licenciatura). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3767/Rodriguez_GSMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, M. & Grisales, H. (2011). Burnout syndrome in professors from an academic unit of a Colombian university. *Revista investigación y educación en enfermería*, vol. 29, num, 3, October-December, 2011 pp, 427-434. University of Antioquia, Colombia. Recovered from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105222406011>

Rotenstein, L., Torre, M., & Ramos, M. (2018). Prevalence of Burnout Among

Physicians. *Jama network*, vol. 320, num, 11, September, 2018 pp, 1131-1150. Journal of the American Medical Association. Recovered from <https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/2702871>

Rusque, M. (2003). *De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa*. Caracas: Vadell Hermanos Editores.

Saborío, L. & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Revista Scielo Medicina legal*, vol. 32, num, 1, Enero-Marzo, 2015 pp, 119-124. Medicina legal, Costa Rica
Recuperado de: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext&tlng=en

Sarsosa, K. & Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*. 2018;20(1):44-52. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>

Sharma, R. & Cooper, C. (2017). *Executive Burnout: Eastern and Western Concepts, Models and Approaches for Mitigation* (1ª ed). Recuperado de: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzE0MjM2MjBfX0FO0?sid=6a> e71131-2440-4c61-acfa-c1f2a4a6493b@sdc-v-sessmgr06&vid=17&format=EB

Smart Coach. (05 de enero del 2018). Reportaje especial: ¡Cifras del estrés laboral en América Latina!. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://blog.smartcoach.global/reportaje-especial-cifras-del-estr%C3%A9s-laboral-en-am%C3%A9rica-latina>

Staffa, M., Meira, J., De Souza, D., Villas, D., Da Silva, C., Martins, D., et al. (2016). Prevalence of burnout syndrome in intensivists doctors in five Brazilian capitals. *US National Library of Medicine National Institutes of Health*, vol. 28, num, 3, March-May, 2016, pp. 270-277. Bahian School of Medicine and Public Health. Brazil. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5051185/pdf/rbti-28-03-0270.pdf>

Tinoco, A. (2014). “Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores De la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao – 2013” (tesis de Doctorado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos,

Lima, Perú. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3763/D%EDaz_ta.pdf;jsessionid=410EF03EAFC81C9D19AEFFCFDD1E8D08?sequence=1

Trucios, M. (2017). “Síndrome de burnout en personal de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica 2016”. (Tesis de licenciatura). Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6849/Trucios_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilchez, K, (2018). “Síndrome de burnout en la personal de enfermería del hospital referencial ferreñafe – 2018”. (Tesis de bachillerato). Recuperado de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5014/Vilchez%20Fernandez%20C%20Katherine%20Janet%20Stephanie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Weinborn, R., Brunab, B., Calventusc, J. & Sepúlveda, G. (2019). Burnout syndrome prevalence in veterinarians working in Chile. *Austral Journal of Veterinary Sciences*, vol. 51, num, 2, May-November, 2019 pp, 91-99. University of Viña del Mar, Chile. Recovered from <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer>

Werther, W & Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos. México. Recuperado de:
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>


Yusaf, S., Ur, W. & Naem, H. (2015). Impact of burnout on employees’ performance: an analysis of banking industry. *World Review of Entrepreneurship, Management and Sust. Development*, vol. 11, num, 1, January. 2015, pp, 88-105. Department of Management Sciences, Pakistan. Recovered from https://www.researchgate.net/publication/276236828_Impact_of_burnout_on_employees'_performance_An_analysis_of_banking_industry

Zanatta, A. & De Lucca, S. (2015). Prevalence of Burnout syndrome in health professionals of an onco-hematological pediatric hospital. *Revista Scielo*, vol, 49, num, 2, March-April, 2015 pp, 251-258. State University of Campinas, Faculty of Medical Sciences, Brazil. Recovered from http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342015000200253&lang=es

Zarei, S. & Dabagui, P. (2019). Prevalence of job burnout syndrome and its influential factors among military personnel. *Journal of research & health*, vol. 9, num, 1, January-February, 2019 pp, 45-52. Lorestan university, Iran. Recovered from <http://jrh.gmu.ac.ir/article-1-1424-en.pdf>

ANEXOS

01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
El Síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño del personal Médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019.	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la influencia del Síndrome Burnout en el Desempeño del personal Médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel del Síndrome Burnout del personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019 - Identificar el nivel de Desempeño del personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019 - Analizar la influencia del Síndrome Burnout en el Desempeño del personal Médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019 	<p>Hipótesis general</p> <p>H0: El Síndrome Burnout no influye en el Desempeño del personal Médicos del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019.</p> <p>H1: El Síndrome Burnout influye en el Desempeño del personal Médicos del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019.</p>	V1: Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	<p>Diseño. No experimental transversal</p>  <p>Donde:</p> <p>M: Muestra sometida al estudio de los médicos del área de emergencia EsSalud Chimbote.</p> <p>X1: Síndrome de Burnout</p> <p>X2: Desempeño</p> <p>r: Relación entre las variables de estudio.</p> <p>Población/Muestra: 27 doctores del área de emergencias de EsSalud Chimbote, 2019.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios.</p>
				Despersonalización	
				Realización personal	
			V2: Desempeño	Desempeño De La tarea	
				Civismo	
				Obstáculos a la productividad	

Elaboración propia

ANEXO 02: INSTRUMENTO Y FICHA TÉCNICA

SÍNDROME DEL BURNOUT

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel del nivel del Síndrome Burnout del personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019, y a partir del cual elaborar una propuesta para mejorar dicha capacidad.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de la capacidad expresión oral que demuestren los estudiantes durante una exposición, según la siguiente escala:

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

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN						
		NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES	POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS
CANSANCIO EMOCIONAL	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
	2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
	4. Siento que trabajar todo el día con pacientes es muy cansado y supone un sobre esfuerzo							
	5. Me siento al límite de mis posibilidades.							
	6. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
	7. Siento que mi trabajo me está desgastando							
	8. Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.							
	9. Me siento frustrado en mi trabajo.							
DESPERSONALIZACIÓN	10. Siento que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
	11. Me he vuelto más frío con la gente desde que ejerzo la profesión.							
	12. Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
	13. No me preocupa realmente lo que les suceda a algunos de mis pacientes							
	14. Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							
REALIZACIÓN PERSONAL	15. Siento que puedo comprender fácilmente a los pacientes							
	16. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.							
	17. Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
	18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con pacientes							
	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
	20. En mi trabajo los problemas se tratan de forma adecuada.							
	21. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
	22. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							

FICHA TÉCNICA DE SÍNDROME DE BURNOUT

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Técnica: Cuestionario
- 1.2. Tipo de instrumento: Encuesta
- 1.3. Lugar: EsSalud Chimbote
- 1.4. Forma de aplicación: Individual
- 1.5. Autor: Cristina Maslach
- 1.6. Medición: Nivel de síndrome de burnout
- 1.7. Administración: Personal médico del área de Emergencia, EsSalud Chimbote.
- 1.8. Tiempo de aplicación: 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel del Síndrome Burnout del personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019.

III. INSTRUCCIONES

1. La guía de observación sobre el nivel de síndrome de burnout consta de 22 ítems correspondiendo 9 a la dimensión cansancio emocional, 5 a la dimensión de despersonalización y finalmente 8 a la dimensión de realización personal.
2. El sistema de calificación para las dos dimensiones es: Nunca (0), Pocas veces al año (1), Una vez al año (2), Pocas veces al mes (3), Una vez a la semana (4), Pocas veces a la semana (5), Todos los días (6). Sumando un puntaje máximo de 132.

Los niveles para describir el nivel de síndrome de burnout son: Inicio, Proceso, Logrado y Destacado.

IV. MATERIALES

Fotocopias del instrumento para ser desarrolladas por el personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019., lapicero.

V. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

CANSANCIO EMOCIONAL	CANSANCIO EMOCIONAL:1
	FATIGA: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
	FRUSTRACIÓN: 9
DESPERSONALIZACIÓN	IRRITABILIDAD: 10
	DESHUMANIZACIÓN: 11, 12, 13, 14
REALIZACIÓN PERSONAL	EFICACIA: 15,16,17, 18, 19, 20
	BUEN TRATO: 21, 22

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Alto	73 - 99	28 - 45	15 - 23	30 - 40
Intermedio	46 - 72	10 - 27	6 - 14	18 - 29
Bajo	1 - 45	1 - 9	1 - 5	1 - 17

VI. VALIDACIÓN

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar el síndrome de burnout

OBJETIVO: Identificar el nivel del Síndrome Burnout del personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019.

DIRIGIDO A: Personal médico del área de emergencias EsSalud Chimbote, 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Pulido Joo Luis Alexander

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister



MGRT, LUIS ALEXANDER PULIDO JOO
DNI: 71032442

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar el síndrome de burnout

OBJETIVO: Identificar el nivel del Síndrome Burnout del personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019.

DIRIGIDO A: Personal médico del área de emergencias EsSalud Chimbote, 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Aguilar Sanchez Sonia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister


MGTR. MYREL Y SONIA AGUILAR SANCHEZ
DNI: 32563014

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar el síndrome de burnout

OBJETIVO: Identificar el nivel del Síndrome Burnout del personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019.

DIRIGIDO A: Personal médico del área de emergencias EsSalud Chimbote, 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		/		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FIGUEROA ROJAS, PATRICIA
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Docente


Dr. PATRICIA DEL VALLE FIGUEROA ROJAS
DNI: 001899351

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un x en el casillero que corresponda (x)

VII. CONFIABILIDAD:

La confiabilidad realizada en una anterior investigación del instrumento síndrome de burnout luego de realizar el procesamiento por el método Alpha de Crombach fue de 0.788.

	N°	S.B.1	S.B.2	S.B.3	S.B.4	S.B.5	S.B.6	S.B.7	S.B.8	S.B.9	S.B.10	S.B.11	S.B.12	S.B.13	S.B.14	S.B.15	S.B.16	S.B.17	S.B.18	S.B.19	S.B.20	S.B.21	S.B.22	
MEDICOS DE EMERGENCIA	1	3	4	3	2	1	5	5	1	1	4	3	3	1	2	5	6	4	4	5	5	6	5	78
	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	2	6	6	39
	3	1	1	1	1	0	0	6	0	0	5	0	0	0	0	6	6	6	6	6	5	6	6	62
	4	4	5	3	5	3	5	6	3	3	3	5	3	0	3	6	6	6	6	6	6	6	6	99
	5	3	3	0	1	2	1	6	1	0	0	1	0	0	1	4	1	6	6	5	1	1	6	49
	6	4	6	5	6	5	6	6	5	3	5	5	1	0	5	5	5	4	2	3	3	6	5	95
	7	4	5	5	1	0	6	6	0	0	3	3	0	0	0	6	6	5	5	6	5	6	6	78
	8	3	5	5	3	1	5	6	1	0	0	1	1	6	0	6	6	6	6	6	6	6	6	85
	9	5	6	5	6	4	5	6	4	0	4	4	5	5	6	4	2	3	1	5	1	6	3	90
	10	4	4	3	5	4	6	5	5	3	4	4	3	0	5	4	2	4	1	5	1	4	3	79
		2,322	4,1	4,222	5,333	3,556	6,322	3,511	3,878	2	4,1778	3,8222	3,1556	5,2889	5,7333	3,3778	4,2667	1,3333	4,6778	0,9	4,5	2,6778	1,5111	386,0444

suma de var/item	80,6667
k	22
alfa	0,82871

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α - Alfa de Cronbach
 K - Número de items
 Vi - Varianza de cada item
 Vt - varianza del total

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
<= 0,5	inaceptable

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 22 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 10 personas, con una escala de liker de 0 a 6, desde la categoría "Nunca" hasta la categoría "Todos los días", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

LEYENDA DE CODIGOS

0	NUNCA
1	POCAS VECES AL AÑO
2	UNA VEZ AL MES
3	POCAS VECES AL MES
4	UNA VEZ A LA SEMANA
5	POCAS VECES A LA SEMANA
6	TODOS LOS DIAS

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, recabar información para el Trabajo de investigación de pre – Grado, de la Universidad César Vallejo. Estableciéndose, para cada una de ellas, preguntas que permitan recaudar la información necesaria para el presente estudio. Recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Recuerde que para estas afirmaciones **no hay respuestas correctas o incorrectas**, por favor responda **sinceramente** cada afirmación, y no olvide **marcar solo una opción** en cada afirmación

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

INDICADORES	INDICADORES	VALORACIÓN				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
DESEMPEÑO DE LA TAREA	1. ¿Considera usted que el médico participa en la elaboración y actualización del manual de procedimientos?					
	2. ¿Cree usted que el médico realiza adecuadamente referencias según mapa de flujos?					
	3. ¿Considera usted que el médico Participa en los programas de salud y estrategias sanitarias asignadas al servicio?					
	4. ¿Considera usted que el médico es responsable en sus actividades, aunque tenga problemas familiares?					
	5. ¿Considera usted que el medico asiste puntualmente?					
	6. ¿Considera usted que el médico trabaja bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad?					
CIVISMO	7. ¿Considera usted que el médico cuenta con el apoyado por sus compañeros de trabajo en relación a sus funciones?					
	8. ¿Considera usted que el compañerismo que existe entre el personal de salud hace más sencillo para alcanzar objetivos propuestos por el Hospital?					
	9. ¿Considera usted que el médico mantiene un buen clima laboral con sus demás compañeros?					
	10. ¿Supervisa usted al médico en su puesto de trabajo?					
	11. ¿Después de una supervisión usted notifica al médico evaluado sobre sus fortalezas y debilidades percibidas en su desempeño laboral?					
	12. ¿Cree usted que una supervisión constante contribuiría a mejorar el desempeño del médico evaluado?					
OBSTÁCULOS A LA PRODUCTIVIDAD	13. ¿Considera usted que el médico falta a trabajar porque los problemas familiares lo desmotivan?					
	14. ¿Mantiene buena relación con su médico?					
	15. ¿Considera usted que el desempeño laboral del médico está relacionado a una buena remuneración?					
	16. ¿Cree usted que el médico falta a trabajar porque los problemas con sus compañeros de trabajo lo desmotivan?					
	17. ¿Considera usted que el médico tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?					
	18. ¿Cree usted que el médico llega tarde a trabajar porque siente un ambiente conflictivo de parte de sus compañeros en su área de trabajo?					

FICHA TÉCNICA DE DESEMPEÑO

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionario
2. Nombre del instrumento: Cuestionario “Desempeño”
3. Autor original: Evelyn Piélago Fraga.
4. Forma de aplicación: Colectiva.
5. Medición: Nivel de desempeño
6. Administración: Personal médico del área de Emergencia, EsSalud Chimbote.
7. Tiempo de aplicación: 20 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad diagnosticar el nivel de desempeño del personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019.

III. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

1. El instrumento presenta 18 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca: 1, Casi nunca: 2, A veces: 3, Casi siempre: 4, Siempre: 5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable desempeño.
2. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada.
3. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

IV. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento para ser desarrolladas por el personal médico del área de emergencia EsSalud Chimbote, 2019., lapicero.

V. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

DESEMPEÑO DE LA TAREA	CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS: 1, 2, 3
	RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO: 4, 5, 6
CIVISMO	APOYO EN EL ÁREA DE TRABAJO: 7, 8, 9
	SUPERVISIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO: 10, 11, 12
OBSTACULOS A LA PRODUCTIVIDAD	AUSENTISMO: 13, 14, 15
	CONFLICTO ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO: 16, 17, 18

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Buen desempeño	55 - 65	20 - 27	21 - 25	18 - 29
Moderado desempeño	43 - 54	11 - 19	15 - 20	15 - 17
Inadecuado desempeño	1 - 42	1 - 10	1 - 14	1 - 14

VI. VALIDACIÓN

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario "Desempeño"

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de desempeño laboral del personal médico de EsSalud Chimbote.

DIRIGIDO A: Personal médico del área de emergencias EsSalud Chimbote, 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Aguiar Sánchez Sonia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magistra


MGTR. MYREILLY SONIA AGUILAR SANCHEZ
DNI: 32363014

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario "Desempeño"

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de desempeño del personal médico de EsSalud Chimbote.

DIRIGIDO A: Personal médico del área de emergencias EsSalud Chimbote, 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Pulido Joo Luis Alexander

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister



MGRT. LUIS ALEXANDER PULIDO JOO

DNI: 71038942

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario "Desempeño"

OBJETIVO: Diagnosticar el nivel de desempeño laboral del personal médico de EsSalud Chimbote.

DIRIGIDO A: Personal médico del área de emergencias EsSalud Chimbote, 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		<input checked="" type="checkbox"/>		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FIGUEROA ROJAS, Patricia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Docente


Dr. PATRICIA DEL VALLE FIGUEROA ROJAS
DNI: 001899351

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

VII. CONFIABILIDAD

La confiabilidad realizada en una anterior investigación del instrumento de desempeño luego de realizar el procesamiento por el Alpha de Crombach fue de 0.7894.

	N°	D.1	D.2	D.3	D.4	D.5	D.6	D.7	D.8	D.9	D.10	D.11	D.12	D.13	D.14	D.15	D.16	D.17	D.18	
MEDICOS DE EMERGENCIA	1	1	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	5	2	3	3	4	56
	2	1	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	49
	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	4	2	5	2	2	4	4	54
	4	1	3	2	3	3	1	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	50
	5	1	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	53
	6	1	2	2	2	3	1	3	3	3	1	2	3	4	4	3	1	2	4	44
	7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	1	2	4	3	5	3	3	4	3	58
	8	3	3	2	4	3	3	3	3	4	1	2	3	3	5	3	3	4	3	55
	9	3	3	2	3	4	2	3	4	4	1	2	3	3	5	3	3	4	3	55
	10	1	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	3	4	4	1	4	2	4	40
		1,067	0,178	0,322	0,889	0,667	0,767	0,322	0,267	0,267	0,2778	0,1778	0,2667	0,4556	0,2778	0,5	0,6222	0,6778	0,2667	32,48889

suma de var/item	8,2667
k	18
alfa	0,7894

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α - Alfa de Cronbach
 K - Número de ítems
 Vi - Varianza de cada ítem
 Vt - varianza del total

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
≤ 0,5	inaceptable

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 18 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 10 personas, con una escala de liker de 0 a 5, desde la categoría "Nunca" hasta la categoría "Siempre", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo.

LEYENDA DE CODIGOS

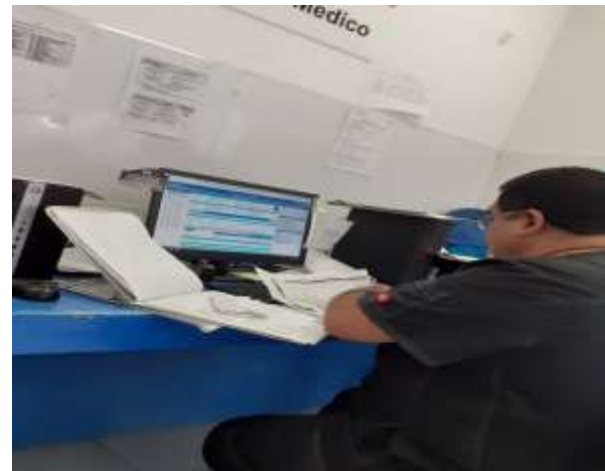
- 1 NUNCA
- 2 ASI NUNCA
- 3 A VECES
- 4 ASI SIEMPRE
- 5 SIEMPRE

ANEXO 03: Base de datos

		SINDROME BURNOUT																						
DIMENSIONES		DIMENSIÓN CANSANCIO EMOCIONAL								DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN						DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL								TOTAL
N° P	N° E	S.B.1	S.B.2	S.B.3	S.B.4	S.B.5	S.B.6	S.B.7	S.B.8	S.B.9	S.B.10	S.B.11	S.B.12	S.B.13	S.B.14	S.B.15	S.B.16	S.B.17	S.B.18	S.B.19	S.B.20	S.B.21	S.B.22	TOTAL
1		4	4	2	3	1	2	4	3	2	2	2	1	1	4	3	2	3	2	4	2	3	2	56
2		3	2	1	5	4	5	1	4	5	4	4	4	2	5	2	2	4	3	4	1	2	2	69
3		3	3	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	1	4	1	5	5	5	1	1	5	5	51
4		4	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	91
5		3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	2	3	2	5	4	4	4	1	2	4	79
6		1	2	1	5	4	5	1	4	5	4	4	5	5	5	2	1	3	4	2	1	2	2	68
7		3	4	3	2	1	5	5	1	1	3	2	2	1	1	5	5	4	4	5	5	5	5	72
8		4	5	2	4	2	5	3	5	2	5	4	3	3	5	3	2	2	2	4	2	3	2	72
9		5	5	2	5	2	5	3	5	1	5	5	2	3	5	1	3	3	1	5	2	4	2	74
10		5	5	5	5	4	5	5	4	1	4	4	5	5	5	4	2	3	1	5	1	5	3	86
11		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	51
12		5	3	1	4	1	2	5	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	70
13		1	5	1	5	2	5	2	1	1	1	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	79
14		4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	1	5	5	5	4	2	3	3	5	5	91
15		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	1	1	4	5	5	2	1	3	5	3	85
16		3	5	5	3	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	78
17		2	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	60
18		5	5	3	5	3	5	2	5	3	4	4	2	2	5	2	2	3	1	4	3	3	2	73
19		5	5	1	2	1	3	5	1	1	5	5	1	1	2	5	5	5	4	4	3	5	4	73
20		4	5	5	1	1	5	5	1	1	3	3	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	77
21		1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	62
22		4	4	2	4	2	5	3	5	3	3	4	2	4	5	1	3	3	1	4	2	4	1	69
23		3	4	1	4	1	5	5	4	1	5	5	1	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	77
24		4	5	3	3	2	3	5	5	1	1	2	1	1	4	3	2	3	4	4	3	4	5	68
25		3	4	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	65
26		5	5	3	5	3	5	4	5	2	5	5	4	2	5	2	3	4	1	4	3	2	1	78
27		5	4	2	4	3	5	3	5	2	4	4	3	3	5	1	2	3	1	5	3	4	1	72

DESEMPEÑO																		
DESEMPEÑO DE LA TAREA						CIVISMO						OBSTÁCULOS A LA PRODUCTIVIDAD						TOTAL
D.1	D.2	D.3	D.4	D.5	D.6	D.7	D.8	D.9	D.10	D.11	D.12	D.13	D.14	D.15	D.16	D.17	D.18	
2	4	2	5	5	3	4	5	5	4	3	4	1	5	4	2	5	2	65
4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	62
1	2	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	59
2	2	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	61
1	3	2	2	1	2	1	4	1	2	2	4	4	1	4	4	2	2	42
4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	62
1	2	1	2	2	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	54
2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	61
3	3	3	4	5	4	3	2	2	3	2	5	1	4	5	1	4	1	55
3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	1	4	5	1	4	1	58
2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	5	1	4	5	1	4	1	54
3	3	2	4	5	4	4	4	5	3	2	5	1	4	5	1	5	1	61
2	2	2	5	5	4	3	3	5	2	2	5	1	5	5	1	5	1	58
2	3	3	5	5	4	3	4	5	2	2	5	1	5	5	1	5	1	61
3	3	3	4	5	5	4	4	4	2	2	5	1	5	5	1	5	1	62
3	3	3	5	5	5	4	5	4	2	2	5	1	5	5	1	5	1	64
3	3	3	5	5	5	4	5	5	2	2	5	1	5	5	1	4	1	64
5	4	4	5	3	5	3	4	5	2	2	5	1	5	5	1	5	1	65
2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	2	5	3	3	5	1	3	3	54
4	4	4	5	5	5	4	5	3	2	2	5	1	4	5	1	4	1	64
3	4	3	4	5	5	4	5	4	2	2	5	1	5	5	1	4	1	63
3	4	3	4	5	5	4	5	4	2	2	5	1	4	5	1	4	1	62
3	4	3	4	4	5	4	5	3	2	2	5	1	4	5	1	4	1	60
2	3	2	3	1	3	2	5	3	2	2	5	3	3	5	3	2	3	52
3	3	3	5	5	5	4	5	4	2	2	5	1	4	5	1	4	1	62
1	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	4	3	4	2	53
3	3	3	5	5	5	4	5	5	2	2	5	1	5	5	1	5	1	65

ANEXO 04. Fotos del trabajo de campo



ANEXO 05. Porcentaje Turnitin



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en administración**

Resumen de coincidencias

28 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %	>
3	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	5 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	blog.smartcoach.global Fuente de Internet	1 %	>
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
9	www.antonioalavon.com	<1 %	>

Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

"El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019", de los estudiantes Contreras Checa Gerson Germain y Sandoval Zavaleta Jacquelin.

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 02 de Diciembre de 2019


.....
Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICATION ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

SANDOVAL ZAVALETA JACQUELINE

D.N.I. : 70203267

Domicilio : JR. MARAÑON MZ. D' LT. 10 - SANTA

Teléfono : Fijo : Móvil : 970044657

E-mail : jaquisandoval@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CONTRERAS CHECA GERSON GERMAIN Y SANDOVAL ZAVALETA JACQUELINE

Título de la tesis:

EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL MÉDICO DEL ÁREA DE EMERGENCIA ESSALUD CHIMBOTE, 2019

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

18/12/2019



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)

CONTRERAS CHECA GERSON GERMAIN

D.N.I. : 71048853

Domicilio : AV. REVOLUCIÓN PERUANA #130 - SAMANCO

Teléfono : Fijo : Móvil : 930342586

E-mail : Gerson_dangerous_1997@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CONTRERAS CHECA GERSON GERMAIN Y SANDOVAL ZAVALA JACQUELINE

Título de la tesis:

EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL MÉDICO DEL ÁREA DE EMERGENCIA ESSALUD CHIMBOTE, 2019

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 18/12/2019

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 PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SANDOVAL ZAVALA JACQUELINE

INFORME TÍTULADO:

“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL
PERSONAL MÉDICO DEL ÁREA DE EMERGENCIA ESSALUD CHIMBOTE, 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN -

SUSTENTADO EN FECHA: 11/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)




DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO 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 PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GERSON GERMAIN CONTERAS CHECA

INFORME TÍTULADO:

“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL MÉDICO DEL ÁREA DE EMERGENCIA ESSALUD CHIMBOTE, 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN -

SUSTENTADO EN FECHA: 11/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)



DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN