



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de un
establecimiento de salud de Bellavista, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Garcia Rios, Mariella Ivonne (orcid.org/0000-0002-7255-7313)

ASESORES:

Dr. Barbarán Mozo, Hipólito Percy (orcid.org/0000-0002-9316-202X)

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (orcid.org/0000-0002-2126-2769)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres por su apoyo incondicional. A mi persona, por el tiempo, dedicación y esfuerzo que puse para realizar la tesis.

Mariella

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por ser el soporte de mi vida. A mi mismas, por la entrega, paciencia y dedicación. Por último, a la docente Gabriela del Pilar Palomino Alvarado, por ser la guía idónea en la elaboración de esta Tesis.

La autora



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023", cuyo autor es GARCIA RIOS MARIELLA IVONNE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

TARAPOTO, 04 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR DNI: 01100672 ORCID: 0000-0002-9316-202X	Firmado electrónicamente por: HBARBARAN el 04-01-2024 22:16:17
BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR DNI: 00953069 ORCID: 0000-0002-2126-2769	Firmado electrónicamente por: DPALOMINOAL el 04-01-2024 19:53:11

Código documento Trilce: TRI - 0720182



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GARCIA RIOS MARIELLA IVONNE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GARCIA RIOS MARIELLA IVONNE DNI: 73444317 ORCID: 0000-0002-7255-7313	Firmado electrónicamente por: MGARCIARI99 el 17- 01-2024 20:31:58

Código documento Trilce: INV - 1439698

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización.....	17
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Métodos de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS:.....	36
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de Síndrome de Burnout	22
Tabla 2. Nivel de Desempeño Laboral.....	23
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	24
Tabla 4. Relación entre Síndrome de Burnout y las dimensiones del Desempeño Laboral	25
Tabla 5. Relación entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Coeficiente de dispersión entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral	27
--	----

RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en colaboradores de un establecimiento de salud de Bellavista. La investigación es de tipo básica, no experimental, transversal y correlacional; la técnica que se aplicó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Según los resultados que se obtuvieron los niveles de síndrome de burnout, se obtuvo que los colaboradores de un establecimiento de salud de Bellavista presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout, lo que representa un 90%; por otra parte, en los resultados obtenidos en la prueba aplicada para conocer los niveles de desempeño laboral, al respecto un 78% indicó que presente un nivel regular de desempeño laboral. El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en colaboradores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023 no se relacionan de manera significativa, se obtuvo un nivel de correlación ($r=-0,090$) con un nivel de significancia de ($p=0.536$), se obtiene que no existe relaciones significativas entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones del Desempeño Laboral.

Palabras clave: Síndrome de burnout, desempeño laboral, estrés, cansancio laboral.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the variables Burnout Syndrome and Work Performance in employees of a health establishment in Bellavista. The research is basic, non-experimental, transversal and correlational; The technique that was applied was the survey and as an instrument the questionnaire. According to the results that the levels of burnout syndrome were obtained, it was found that the collaborators of a health establishment in Bellavista present a medium level of Burnout Syndrome, which represents 90%; On the other hand, in the results obtained in the test applied to know the levels of work performance, in this regard, 78% indicated that they present a regular level of work performance. Burnout Syndrome and Work Performance in employees of a health establishment in Bellavista, 2023 are not significantly related, a level of correlation ($r=-0.090$) with a significance level of ($p=0.536$) was obtained. obtained that there are no significant relationships between Burnout Syndrome and the dimensions of Work Performance.

Keywords: Burnout syndrome, job performance, stress, work fatigue.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las entidades públicas y privadas tienen que lidiar con los constantes cambios debido a la globalización, por ello resulta pertinente que los trabajadores cuenten con estrategias que permitan una mejor adaptación, es así que el desempeño laboral es un elemento primordial en el ámbito profesional que se refiere a la manera en la que los empleados realizan sus responsabilidades laborales, es crucial tanto para los empleados, ya que puede influir en su desarrollo profesional y satisfacción laboral, como para las empresas, ya que un alto desempeño está directamente relacionado con el logro de metas y objetivos organizacionales, varios expertos han investigado las causas más importantes de estrés dentro del contexto de las organizaciones, al hacerlo, han identificado, entre otros, elementos organizativos y circunstancias laborales que contribuyen al estrés, los especialistas han examinado los orígenes del estrés ocupacional señalando, por ejemplo, características estructurales de las empresas y aspectos relativos a las actividades y entornos de trabajo que inciden en los niveles de estrés de los empleados (López et al., 2000).

A nivel internacional, según Maslach et al. (2001), citado por Olivares (2021), el burnout tiene una compensación negativa significativa con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, es decir, a mayor burnout, menor satisfacción y compromiso, en España encontró que el 18% de los profesionales sufrían burnout, los cuales obtuvieron un 20% más bajas en evaluaciones de desempeño (Salvagioni et al., 2017), se encontró también que los médicos brasileños con burnout tenían 3,3 veces más posibilidades de tener un bajo desempeño en evaluaciones de pares, el 36% de los médicos presentaron síndrome de burnout. Así mismo, en Chile, pusieron en evidencia prominente agotamiento emocional que va de la mano con menuda realización personal y despersonalización (Losada et al., 2021). Por lo que desarrolla su complejidad ante la identificación de sus posibles causas y fases adyacentes, en una evaluación al personal de enfermería en México se pudo evidenciar en lo encontrado que se encontraban en mayoría en un nivel medio 82.2% de SB (Rendón et al., 2020).

A nivel nacional un estudio en 197 enfermeras de un hospital de Lima encontró que el 42% presentaba burnout, una con 186 médicos de Arequipa reveló 46,2% de prevalencia de burnout, los médicos con burnout tuvieron 2.4 veces más probabilidad de bajo rendimiento (Sánchez Málaga et al., 2020), se indica también que el 75.3% de los médicos residentes en Lima y Callao sufrían de burnout, relacionado con un 2.84 más de riesgo de obtener bajos puntajes de desempeño (Castillo Joo et al., 2021), en el 2022 el reporte del Colegio Médico encontró que más del 75% de 530 médicos encuestados presentaban burnout a inicios del 2022 (El Comercio, 2022). En Lima, Rengifo (2022) en su estudio sobre SB con relación al rendimiento laboral en trabajadores de una clínica, manifiesta que los niveles generales de desgaste profesional en los colaboradores son altos 88.60%, resultando también las áreas de evaluación en un nivel alto, teniendo agotamiento emocional 93.7%, despersonalización 90.7%, insatisfacción 89.7%. Así mismo, desempeño se encuentra en un nivel medio 97%, resaltando que la calificación de la productividad se encuentra en un nivel bajo 85.7%. Es decir, el rendimiento de los trabajadores con síntomas de agotamiento físico y emocional se encuentra afectado. Por lo tanto, la evidencia nacional también apunta a una asociación significativa entre este síndrome y variables relevantes de desempeño y actitudes laborales entre distintas ocupaciones. Su estudio permite dimensionar mejor este fenómeno en el contexto peruano.

A nivel local, en Tarapoto, Bustamante (2022) encontró que en el personal de enfermería el 52.5% presentaba altos niveles, lo que pone en evidencia que los que laboran en salud se encuentran en constante riesgo de incrementar la posibilidad de sufrir SB, el cual genera afección en el desempeño laboral (DL), en la atención, la calidad de servicio que prestan a los pacientes y puede hasta manifestarse en la vida personal.

Ante todos los datos antes mencionados es de suma importancia entender la relación entre estas dos variables y de esta manera se puede cuantificar los efectos negativos del síndrome, es por ello que se está ante un problema real y conciso que es el desconocimiento de los aspectos del trabajo que se relacionan con mayores niveles de burnout y un bajo desempeño laboral, bajo lo cual se

planteó la siguiente **interrogante**: ¿Cuál es la relación de las variables síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023? Y de manera específica: ¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout existente en los trabajadores del establecimiento de Bellavista? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral existente en los trabajadores del establecimiento de Bellavista?, y ¿Cuál es la relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores del establecimiento de Bellavista?

En relación a la justificación, para este estudio se consideró el **valor teórico**, ya que dió acceso a una mejor comprensión del problema que viene afectando la salud integral y el rendimiento de las personas, permitió el análisis de los modelos teóricos que explican el burnout y sus consecuencias sobre el comportamiento y actitudes laborales, el abordaje de esta temática nutrió de forma significativa las teorías organizacionales sobre el estrés laboral, a nivel de **Implicancia práctica**, permitió revelar el diagnóstico situacional de los que conforman el estudio para poder así intervenir adecuada y oportunamente, y conseguir mejoras para el personal, los hallazgos motivaron cambios por parte de las autoridades para modificar las condiciones laborales que favorecen el surgimiento del burnout entre personal de salud, e impulsó cambios concretos para resolver problemas vigentes en los sistemas de salud en beneficio de todos los actores involucrados. En cuanto a **relevancia social**, este estudio contribuyó a los individuos, especialmente a los que se encuentren laborando en el área de salud, que conozcan la importancia de contar con estrategias de afrontamiento adecuadas para prevenir las afecciones que genera el desgaste laboral y las consecuencias que tiene en su desempeño, así mismo por la labor del personal de salud, el síndrome de burnout entre ellos no solo es su problema individual, sino un fenómeno que repercute sobre el bienestar y los derechos colectivos en salud y calidad de vida. En cuanto a la **Conveniencia**, se justificó ya que es importante estudiar la prevalencia e impacto del burnout en el establecimiento de salud para identificar posibles soluciones, nos permitió entender mejor sus causas en nuestro contexto específico, así mismo, ayudó a diseñar e implementar medidas preventivas y de apoyo para promover el bienestar de

nuestros trabajadores, es decir fue de gran utilidad para mejorar las condiciones laborales. Finalmente, en cuanto a la **utilidad metodológica**, fue útil como aporte para las investigaciones futuras, así mismo proporcionó acceso a los inventarios para que puedan usarlos o hacer adaptaciones en próximos estudios, impulsó el desarrollo y adaptación de herramientas diagnósticas del burnout en una población distinta a las habitualmente estudiadas, permitiendo validarlas en nuevos contextos para construir instrumentos de evaluación cada vez más precisos y representativos.

Para el **objetivo general** se propone: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023; y dentro de lo **específico**: Determinar el nivel de síndrome de burnout existente en los trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023; Encontrar el nivel de desempeño laboral existente en los trabajadores del establecimiento de Bellavista, 2023; y Verificar la relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores de un establecimiento de Bellavista, 2023.

Respecto a **la hipótesis general** se planteó lo siguiente: Existe relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023 y como **hipótesis específica** se tiene que: existe un nivel significativo de síndrome de burnout en los trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023; existe un nivel significativo de desempeño laboral en los trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023 y que existe relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral en trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, en el presente capítulo analizaremos diferentes investigaciones las cuales aportan datos relevantes a la investigación que permitirá comprender a mayor profundidad el estudio de las variables de investigación, tanto a nivel internacional, como también nacional y local; se considera los antecedentes siguientes:

Muñoz-Cerón et al. (2021), realizaron una investigación relacionada al SB en Colombia; tuvieron como resultado que el 49.6% de los participantes cuentan con dimensiones afectadas, siendo despersonalización y realización, afección resulta más en mujeres. Concluyendo que el SB prevalece en los neurólogos de Colombia. Asimismo, (Dannia Robles, 2021) en su estudio referente al SB se obtuvo que la prevalencia es de 6.8% en los participantes, con mayor frecuencia en varones. Por lo que se concluye que es necesario identificar oportunamente para tomar las medidas necesarias de intervención. Además, (Vargas Rueda et al., 2021) realizó un trabajo respecto al desgaste en los profesionales y obtuvo que los profesionales en cirugía no muestran índices mayores, ni prevalencia de SB; sin embargo, se ha identificado ciertas características que podrían conllevar a sufrir esta problemática, dichas características son del 56.2% en decaimiento emocional, 12.5% en despersonalización y 21.8% en realización personal baja. Por lo que se concluye que el desgaste en los profesionales requiere mucha más atención respecto a salud pública.

Respecto a la relación entre el SB y otras variables, Contreras-Camarena et al. (2021) realizaron un estudio en relación al SB y autoestima y como resultado obtuvieron que los individuos presentaron cansancio emocional (16.66%), despersonalización (28.78%) y realización personal baja (25.75%). Concluyendo que tener autoestima baja incrementa la posibilidad de sufrir el SB. Además, (Ancco Choquecondo et al., 2023) relacionó el SB con el rendimiento laboral, los resultados del estudio revelaron que el 41,4% de los encuestados considera que experimenta un alto grado de SB, mientras que el rendimiento laboral se calificó como regular en un 45,3% de los casos. Por su parte, (Torres Vargas et al., 2021) realizó su investigación entre la inteligencia emocional y rendimiento laboral en un Hospital de Pucallpa, se observó que el 67.2% tenía un nivel medio de

inteligencia emocional, 28% nivel alto y 4.8% nivel bajo. En cuanto al desempeño laboral, el 70.4% demostró tener un desempeño bueno, 19.2% exhibió desempeño excelente y 10.4% deficiente.

Finalmente, Acosta (2022) desarrolló su estudio en base a los riesgos psicosociales y el estrés en el entorno laboral, dentro de sus resultados obtuvieron que los riesgos psicosociales predominan en el rango medio con un 30.2%, alto con 23.3%, bajo 25.6% y muy bajo con 20.9%; sin embargo, para estrés laboral predomina el rango bajo con un 44.2%, seguido del muy bajo con 25.6%, medio con 16.3% y alto 14.0%. Se concluye que es necesario realizar intervenciones rápidas para prevenir efectos perjudiciales para la salud.

En cuanto a la fundamentación teórica se tiene en primer lugar al SB, dentro de la cual se definen de la siguiente manera; Brill (1984) describió el burnout como un resultado indeseable relacionado con las actitudes y rendimiento de los trabajadores. En particular, planteó que es una manifestación de leves alteraciones mentales y que esta surge en aquellas personas que previamente desempeñaban sus funciones de forma adecuada y alineada con los objetivos dentro del entorno laboral; el SB genera varias consecuencias negativas, entre las que Shirom (1989) y Youssef (2016) destacan: un incremento en la rotación de empleados y en el ausentismo laboral, una disminución del rendimiento en el trabajo, un deterioro en las relaciones interpersonales entre compañeros, etc. Tonon (2007) define como una reacción al estrés crónico que se origina en ciertos ámbitos laborales, sobre todo en aquellas profesiones dedicadas a la prestación de servicios. Es decir que este síndrome surge como respuesta a un ambiente de trabajo estresante y tensional que se prolonga en el tiempo, manifestándose en ocupaciones cuyo foco está puesto en la atención a usuarios principalmente o la prestación directa de servicios.

Así mismo, manifiestan que, la rápida evolución del mundo y el creciente impulso hacia cambios profundos en los diferentes ámbitos de desarrollo, han tenido un impacto significativo en las organizaciones y en las formas de trabajo. Durante décadas, los profesionales del sector salud en países de habla inglesa y española han estudiado y analizado las características del SB. Si bien en gran parte los casos identificados han surgido en el sector de la salud y han afectado

la capacidad de los profesionales para ejecutar sus funciones en diversas áreas, en el último siglo, esta problemática no se limita solo a los trabajadores de la salud, sino que afecta a empleados en diversas industrias, los cambios y el ritmo de vida actual, cada vez más acelerado, contribuyen a la aparición de síntomas característicos del agotamiento emocional, los cuales afectan el desempeño laboral de las personas (Sigcha, 2013).

Freudenberger & York (1974) conceptualizaron el burnout como un sentimiento de fracaso derivado de exigencias excesivas que agotan la energía, los recursos personales o la espiritualidad del empleado. Situaron los sentimientos y emociones negativos experimentados por el personal dentro del entorno ocupacional, la conceptualización original del agotamiento lo caracterizaba como sensaciones de fracaso y angustia emocional de los trabajadores debido a demandas en el lugar de trabajo que exceden su capacidad y recursos internos; por otro lado, para Edelwich y Brodsky (1984) el SB llega a ser una pérdida que se va dando de manera progresiva, de idealismo, por la gente que trabaja en las profesiones de apoyo, siendo este el resultado de las condiciones laborales. El término "burnout" es relativamente nuevo y suele interpretarse como el sentirse agotado o consumido por el trabajo, en alusión a la falta de energía o motivación (Barona, 2005).

Es importante también conocer las teorías que respaldan y son importantes para el presente estudio, en primer lugar, Maslach y Jackson (1981) refieren en su teoría, que es una afección que genera decaimiento emocional, pudiendo presentarse respuestas desfavorables hacia otras personas, generando así reducción en sus competencias laborales o hasta en la propia realización personal, lo que trae como consecuencia sentimientos de insatisfacción. Es considerado clínico-laboral debido a que se encuentra dentro del cuadro de estrés crónico, donde el individuo que lo sufre manifiesta problemas físicos y psicológicos, generando así una alteración en la conducta, lo que conlleva a la inadaptación; al concepto de "estar quemado" por el trabajo, se le agregó otra dimensión que iba más allá del simple estrés laboral, también se considerarán aspectos como el sentido que tiene el trabajo para cada persona, la capacidad individual de desarrollar estrategias para hacer frente a las demandas laborales,

la posibilidad de que una dedicación excesiva a la misión organizacional lleve finalmente al abandono del puesto o al descuido de los usuarios y de uno mismo (Mingote, 1998).

Hobfoll (1998) propone en su teoría de conservación de recursos un modelo para entender los procesos del estrés que pone énfasis en el contexto social y cultural de los individuos, la teoría define al estrés psicológico como aquel proceso que se inicia cuando los individuos enfrentan una pérdida real o potencial de dichos recursos tan apreciados, o la amenaza de pérdida sufrida. Cuando la gente logra proteger o recuperar sus recursos amenazados, o incluso generar nuevos recursos que superen las pérdidas, reducirán los niveles de estrés experimentados. Por el contrario, la pérdida de recursos vitales no sólo genera tensiones hacia la conservación de lo que aún se tiene, sino que incrementa la vulnerabilidad a nuevos quebrantos al reducir los medios disponibles para afrontarlos, lo que puede desencadenar una espiral negativa. En cambio, aquellas personas que consiguen acumular una ganancia neta de recursos se posicionan mejor para obtener más recursos en el futuro, favoreciendo una espiral positiva de crecimiento.

En cuanto al SB en el ámbito de los profesionales médicos, Maslach y Jackson (1981) refieren que, representa una señal de alarma potencial para los sistemas de atención médica y ha surgido como uno de los principales riesgos laborales en la última década. Así mismo, refieren que la extrema fatiga emocional, mental y física son sus principales características. Múltiples investigaciones han evidenciado una alta prevalencia entre los médicos, afectando a aproximadamente un tercio de ellos en algún momento de su trayectoria profesional. Un factor que contribuye al desarrollo del SB en los trabajadores de la salud está relacionado con su limitada capacidad para influir en ciertas características del proceso de atención que afecta a los pacientes, quienes son los que evalúan y perciben el trabajo realizado por estos profesionales.

El SB se puede **dimensionar** en tres: agotamiento físico y emocional, despersonalización y realización personal (Maslach y Jackson, 1981). En cuanto a la primera dimensión que vamos a ver **agotamiento físico y emocional** se refiere a una disminución en la energía y la falta de motivación en el trabajo

experimentado por un colaborador debido a una carga laboral que implica compromisos, responsabilidades y factores emocionales, el agotamiento emocional está caracterizado por la percepción constante de cansancio en el trabajo y una sensación de estar en el límite, sin la capacidad de ofrecer un mayor esfuerzo, tanto desde una perspectiva profesional como emocional, en la presente investigación se busca poder medir las manifestaciones físicas y psicológicas de este, se define como una reacción prolongada a factores estresantes emocionales e interpersonales crónicos, esto significa que es un estado de decaimiento físico o mental provocado por una carga de trabajo o tensión abrumadora, el agotamiento se refiere a la fatiga derivada de la exposición prolongada a un alto estrés relacionado con el trabajo y a la tensión en las relaciones, más que a una respuesta aguda a tensiones esporádicas. Este agotamiento es a menudo el primer síntoma que experimentan los profesionales, manifestándose como un esfuerzo físico y mental continuo, debido a las interacciones constantes entre los trabajadores, pacientes y usuarios.

Respecto a la segunda dimensión en el presente, **despersonalización**, en la que el empleado muestra una actitud cínica o de indiferencia hacia el paciente, lo que se traduce en un trato distante en el que el paciente es tratado de manera objetiva. Para evaluar esto, se tienen en cuenta dos indicadores en este estudio: las actitudes de indiferencia y la distancia emocional, que se evaluarán mediante 5 ítems. La despersonalización se refiere a la ausencia de emociones y sentimientos en relación con el comportamiento humano, lo que resulta en una respuesta negativa que se percibe como una actitud fría y automática, especialmente hacia los compañeros de trabajo o los beneficiarios de su servicio.

Por último, referente a la dimensión **realización personal**, se entiende como evaluación negativa de uno mismo y de su desempeño en el trabajo, los indicadores del presente estudio incluyen poder evaluar la empatía, la capacidad de abordaje, la productividad, la satisfacción y la confianza, los cuales se comprenden a través de 8 ítems. Es importante destacar que la satisfacción personal no está determinada por las circunstancias externas, sino por la capacidad individual y el aprovechamiento de todo su potencial.

Ante todo, lo mencionado en relación al SB es importante también añadir una base teórica que explora cómo las personas responden al estrés, es así que tenemos a la Teoría de Conservación de Recursos (COR) desarrollada por Stevan Hobfoll (1989), es una teoría psicológica que explora cómo las personas responden al estrés. Los principales postulados de la Teoría COR son (1) Las personas se esfuerzan por obtener, retener y proteger aquello que valoran, estos recursos pueden incluir objetos materiales, condiciones deseadas, características personales y energías. La posibilidad de pérdida de recursos es una importante fuente de estrés. Las personas que carecen de recursos son más vulnerables a nuevas pérdidas, tras experimentar pérdidas significativas de recursos, las personas entran en un estado de "crisis de recursos", en este estado, se vuelven defensivas y centran sus esfuerzos en la conservación de los recursos que les quedan. Las personas deben invertir recursos para protegerse contra la pérdida de recursos, recuperarse de las pérdidas y ganar nuevos recursos. Esta inversión también puede generar estrés. Una de las aplicaciones de la Teoría COR ha sido en el contexto del burnout y desempeño laboral. Hobfoll propuso que los trabajadores estresados pueden sobre-invertir recursos remanentes para mantener un buen desempeño en áreas vitales, incluso con burnout.

En cuanto, a lo mencionado por Gabini (2018) el **desempeño laboral** viene a ser un constructo que recibe mucha atención en los estudios que se realiza sobre el comportamiento en las organizaciones, es muy probable que esto sea debido a que la productividad obtenida se encuentra estrechamente ligado al desempeño de cada uno de los colaboradores. Según Gabini & Salessi (2016) también se define como el comportamiento que viene a formar parte de las metas de la organización, igualmente esto puede ser manifestado de manera favorable o desfavorable dentro de la organización. Además, Robbins y Coulter (2014) consideran que se atribuye a brindar la oportunidad de fortalecer sus valores como institución, fortalecer la cultura de vida laboral y mejorar la implementación de metas estratégicas. Asimismo, si no se logran los resultados esperados, se deberán tomar medidas disciplinarias para resolver el problema.

Alles (2006) en su teoría de desempeño por competencias señala que todo proceso de evaluación del desempeño permite identificar las capacidades y competencias de los empleados. Además, posibilita reconocer si los trabajadores se encuentran satisfechos con sus roles y si la organización posee objetivos claros por alcanzar, la evaluación de desempeño no solo mide las habilidades de cada persona, sino que también detecta cuán conformes están en sus puestos y qué tan bien definidos están las metas empresariales que se deben lograr. Cuesta (2005) planteó que el desempeño laboral es un aspecto clave dentro de la gestión de recursos humanos en las organizaciones. Esto se basa en que existen diferentes procesos mediante los cuales se puede llevar a cabo la valoración y medición del rendimiento de todos los trabajadores, es decir que, según este autor, el análisis del desempeño individual es fundamental en áreas de RRHH ya que permite evaluar, a través de distintos métodos, el aporte y logros de cada empleado en una empresa.

Locke (1968) plantea la teoría de fijación de metas, y menciona que el desempeño mejora cuando los trabajadores se comprometen con metas claras, desafiantes y específicas. Según los autores, Werther et al. (2014) esto adquiere relevancia fundamental, ya que el humano constituye el elemento central en las empresas, ya que cada miembro del personal aporta un recurso significativo a la entidad. Por consiguiente, es esencial que las organizaciones realicen evaluaciones de la actuación de sus empleados con el propósito de discernir sus capacidades, desafíos y contribuciones al funcionamiento de la organización. La importancia de evaluar el rendimiento laboral radica en su capacidad para brindar tanto al empleado como al empleador la oportunidad de identificar y analizar áreas en las que se pueden mejorar los resultados laborales, lo que genera valiosas posibilidades de reforzar o ajustar las expectativas.

De acuerdo con Robbins y Judge (2013) el principal propósito es el desarrollo de la organización, y para lograrlo, es esencial detectar los posibles requerimientos. Para este propósito, se analizan las necesidades de formación con el fin de permitir que los empleados puedan desempeñarse de manera efectiva en sus áreas respectivas, mejorando sus aptitudes y habilidades de la manera más óptima y eficaz.

De acuerdo con los autores Klingner y Nalbandian (2002) en su teoría de la equidad, el rendimiento en el trabajo se encuentra relacionado con la valoración que los empleados hacen del trato que reciben, lo que resulta en lealtad, gestos de buena disposición y una mayor efectividad en su trabajo dentro de la organización. A pesar de ser clara la teoría, se dice que la dificultad radica en que dicha percepción a menudo se encuentra más ligada a un estado emocional que a hechos concretos basados en la realidad. No obstante, es esencial considerar la equidad y el trato amable como factores cruciales, y también influye en ello la comunicación entre los trabajadores y sus superiores.

Chiavenato (2000) en su teoría definió el desempeño laboral como las conductas y acciones exhibidas por los trabajadores que contribuyen al logro de las metas organizacionales, es decir, aquellas actividades y comportamientos de los empleados que son aplicables y favorables para que la organización cumpla sus objetivos, afirmó que un óptimo rendimiento de los trabajadores es el activo más importante con el que puede contar cualquier organización. Stoner (1994) definió el desempeño laboral como la forma en la que los integrantes de una organización trabajan de manera efectiva para lograr objetivos compartidos, cumpliendo con las normas y procedimientos definidos previamente.

Es así que la equidad se descompone en dos elementos fundamentales: primero, el desempeño, que implica evaluar su propio rendimiento en comparación con su trabajo y con la de otros colegas del mismo nivel. Esta comparación es subjetiva y se basa en la percepción personal, ante ello se indica que el equilibrio es el pilar de la teoría de la equidad, abordando tanto el tratamiento que los empleados reciben como su desempeño, lo que conecta el esfuerzo de los trabajadores con las recompensas que obtienen. Por lo tanto, la motivación y el rendimiento del trabajador dependen en gran medida de si consideran que el trato que reciben es adecuado.

La teoría que sigue guarda relevancia para el estudio actual acerca del rendimiento laboral, ya que señala que el desempeño de los empleados tiende a mejorar cuando se establecen metas específicas o niveles de rendimiento claros, en contraste con situaciones en las que dichas metas no están presentes. Es importante considerar que las metas se refieren a objetivos y propósitos

destinados a orientar el desempeño futuro, conforme a Locke (1976) en su teoría de las metas, tiene un papel motivacional que afecta las intenciones de los empleados de la organización al realizar algún trabajo. Esto significa que los empleados persiguen conscientemente alguna meta u objetivo en función del desempeño de sus actividades, realizando una determinada cantidad de trabajo que determina su nivel de eficiencia. Cabe señalar que una meta es un esfuerzo que realiza una persona en un momento y lugar determinado para lograr algo. De la misma manera, la motivación es la base cuando nos proponemos alcanzar una meta, porque a través de nuestras acciones guían e incentivan que la acción se lleve a cabo de la mejor manera; el autor sugiere que las metas pueden cumplir varias funciones: a) dirigen la atención y la acción centrándose en la tarea en cuestión; b) movilizan energía y esfuerzo; c) promueven la persistencia; y d) ayudan en la formulación de estrategias. Según la teoría de la meta o propósito, la motivación fundamental radica en lograr los objetivos establecidos desde un principio. Por lo tanto, se argumenta que estos objetivos deben ser desafiantes y específicos para despertar el interés y permitir que los trabajadores los alcancen. Esta teoría sostiene que los propósitos, objetivos o metas guían el desempeño del trabajador de tal manera que le permite lograr lo que inicialmente se propuso lograr; las metas adecuadamente definidas dan dirección, movilizan esfuerzos, aumentan la persistencia y ayudan a elaborar estrategias para que los trabajadores sigan motivados para, en última instancia, cumplir estas metas.

La teoría que estamos explorando en esta investigación el fundamento reside en la idea de que cuando los trabajadores experimentan una sensación de satisfacción, esto se traduce en un aumento en su nivel de desempeño laboral; se empleará a Robbins y Judge (2013) quienes indican que el objetivo fundamental y primordial del desempeño laboral es el crecimiento de la institución, y ante ello es de suma importancia poder identificar las necesidades que puedan tener, a fin de que los colaboradores se puedan desenvolver de manera eficiente en su área de labores, de esta manera se desarrollarán sus habilidades y competencias de manera eficiente y eficaz.

Al respecto, Werther et al. (2014) muestra que es importante porque el capital humano es un factor principal en las organizaciones porque cada empleado

agrega valor a la organización, por lo que las organizaciones deben evaluar el desempeño de los empleados para conocer sus habilidades, desafíos y aportes a la organización permanecer en la institución; la importancia del desempeño laboral radica en que permite al empleado y al empleador identificar y analizar áreas donde se pueden mejorar los resultados del trabajo, lo que crea importantes oportunidades para fortalecer o refinar las expectativas.

El estudio del desempeño laboral presenta 4 **dimensiones** las cuales se definen a continuación, Dimensión 1. **Capacidad laboral** según los autores Robbins y Judge (2013), estas son las actitudes expresadas por los empleados de la institución, que se manifiestan según su experiencia, conocimientos o habilidades, y se reflejan en su campo de trabajo. Para los autores Méndez y Rodríguez (2016), se refiere a la habilidad y habilidad que tiene un empleado para llevar a cabo la tarea o trabajo específico que se le asigna en su lugar de trabajo. Se decide que las competencias laborales abarcan las habilidades que posee una persona como sus habilidades, capacidades, talentos y/o potencial-ya sean físicas, mentales o sociales, que le permiten desempeñar su trabajo, esto incluye tanto habilidades y conocimientos concretos como rasgos más transversales como el pensamiento crítico que facilitan la ejecución de funciones en el lugar de trabajo. Respecto a la dimensión 2. **Desenvolvimiento**, Robbins y Judge (2013), a partir de la comunicación cara a cara, el empleado optimiza la capacidad de participar en el crecimiento de habilidades y capacidades; crear bienestar social y realización personal. Según Schumpeter (1944), se entiende como un crecimiento personal de habilidades que se refleja en el comportamiento, ya sea la forma de hablar, conducir reuniones o enfrentar diferentes situaciones, entonces concluimos que el desarrollo es un conjunto de etapas o procesos por los que pasa un empleado con el objetivo de desarrollarse o avanzar dentro de la organización. Referente a la dimensión 3. **Eficacia**, según Robbins y Judge (2013), referida a que, las cosas bien, desarrolla actividades que ayudan a alcanzar los objetivos. Además, el desempeño permite evaluar el desempeño individual de los empleados. Según Andrade (2005), es una forma de desarrollarse para alcanzar las metas propuestas, también se le conoce como eficiencia en la gestión, se puede decir que la eficiencia es la capacidad de un

empleado o de una institución para afrontar desafíos e implementar metas predeterminadas en un tiempo predeterminado según sus propios parámetros.

Finalmente, en la dimensión 4. **Perfil del trabajador**, está referido a las características que debe presentar el empleado de la institución, su comportamiento está dirigido a la edad, género y cómo es la misma persona en la institución (Robbins y Judge, 2013). Según el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación (2013), es una descripción que el empleado debe realizar las tareas y responsabilidades asignadas dentro de la institución, un perfil de empleado se refiere a las habilidades y calificaciones físicas o mentales que un empleado debe poseer para asumir las responsabilidades de un trabajo en particular.

En la presente investigación la importancia de estudiar el SB y el desempeño laboral radica en varios factores; el SB puede tener graves consecuencias para la salud, el bienestar y la capacidad productiva de los trabajadores; Maslach y Leiter (2016), el burnout se asocia a "agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal", lo que claramente impacta el desempeño. El burnout también tiene altos costos para las organizaciones, tal como afirma Salvagioni et al. (2017), el burnout se relaciona con ausentismo, rotación de personal, disminución de la productividad, lo que se traduce en pérdidas económicas para las empresas. Estudiar estos temas permite identificar factores de riesgo organizacionales y diseñar mejores estrategias de prevención e intervención, tanto a nivel individual como organizacional.

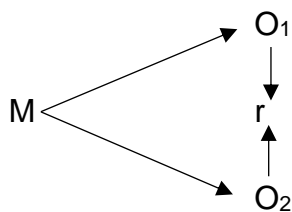
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: De exploración básica, este se basó en los principios teóricos sin considerar los objetivos prácticos. Esto indica que el estudio se centra en la indagación de conocimientos sobre la problemática (Baena, 2014)

Diseño de investigación: Es no experimental por este motivo se entiende que las variables de la investigación no fueron manipuladas deliberadamente, se va a indagar la muestra dentro de su ambiente para luego analizar (Hernández, 2004). Transversal basándose en el mismo autor, porque los datos fueron recogidos y el cuestionario fue aplicado en una sola ocasión. También descriptivo, ya que se explicó, analizó y expuso a los que conforman la población de la investigación y las variables de la misma, de manera que pueda ser analizado en la actualidad (Sánchez, 2002). Y correlacional porque se pudo estudiar la relación que existe entre ambas variables, así como distinguir la variabilidad entre ambas (Burn, Grove, 2017).

Sigue el siguiente esquema:



Dónde:

M: Trabajadores de un establecimiento de salud

O1: Síndrome de Burnout

O2: Desempeño Laboral

r: Coeficiente de correlación

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout.

Variable 2: Desempeño laboral.

Se puede visualizar a más detalle en anexos.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población corresponde a un universo accesible que resulta finita por la totalidad, siendo el investigador quien ejecuta la acción en periodo y ámbito determinado (Guillén y Valderrama, 2015). Por ello, estuvo conformada por 57 colaboradores del área: consulta externa y emergencia de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023.

Criterios de inclusión: Para la presente investigación se consideró que los participantes deben pertenecer a un establecimiento de salud de Bellavista, del área de consulta externa y/o emergencia, colaboradores con mayoría de edad, colaboradores que estén nombrados o contratados, que tengan más de 3 meses laborando en el establecimiento de salud, que acepten de manera voluntaria con el consentimiento informado ser parte de la investigación.

Criterios de exclusión: No fueron parte del estudio aquellas personas que no pertenezcan a un establecimiento de salud de Bellavista, se encuentren en periodo vacacional, no pertenezcan al área de consulta externa y/o emergencia, que su edad sea menor a 18 años, familiares de los colaboradores, colaboradores que tengan menos de 3 meses laborando en el establecimiento de salud, que no acepten de manera voluntaria con el consentimiento informado ser parte de la investigación.

Muestra

La muestra corresponde al grupo de personas que representan la población y permiten inferir en ella, y por ende difundir los resultados encontrados en base a lo percibido, medido o empleado sobre las variables investigadas. Por ello, este

estudio estuvo conformado por 50 trabajadores de las áreas de consulta externa y emergencia de un establecimiento de Salud de Bellavista.

Muestreo

El muestreo se define como la selección de un subconjunto representativo de una población, y su principal objetivo es obtener comprensión de las características que se desean estudiar (Hernández y Carpio, 2019). En la presente investigación se hizo uso del muestreo no probabilístico por conveniencia, López-Roldán y Fachelli (2015) afirman que, en el muestreo por conveniencia, el investigador selecciona la muestra siguiendo determinados criterios subjetivos como la facilidad de acceso a los integrantes, su disponibilidad, la posibilidad de poder contar con grupos especiales de intereses.

Unidad de análisis

1 colaborador del área de consulta externa o emergencia de una red de salud de Bellavista.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se empleó la encuesta como técnica, ya que es el método que permite recolectar información mediante la realización de preguntas a la población de estudio, se administró un cuestionario como técnica de investigación porque permite recopilar datos relevantes a través de consultas realizadas directamente a la muestra objetivo. Esto se hace con el propósito de medir de manera sistemática los conceptos que están relacionados con un problema de investigación específico (López & Fachelli, 2015)

Instrumentos: Para recolectar los datos se usó el siguiente cuestionario, para SB se aplicó Maslach Burnout Inventory (MBI) diseñado por la psicóloga social Christina Maslach y sus colegas Susan E. Jackson y Richard L. Schwab (1980) el cual cuenta con tres dimensiones, la primera es agotamiento emocional que cuenta con 9 ítems, la segunda corresponde a despersonalización que cuenta con 5 ítems, y la tercera hace referencia a realización personal que cuenta con 8 ítems, cuyas opciones de respuesta y valoración fueron: (0) nunca, (1) pocas veces al año, (2) una vez al mes, (3) algunas veces al mes, (4) una vez a la

semana, (5) pocas veces a la semana y (6) diariamente, y la valoración que va desde 0 que indica ausencia de estresores hasta niveles más altos en los que se puede inferir que hay presencia de SB, a partir de los valores asignados a las respuestas se construyó una escala ordinal, el detalle es el siguiente; un nivel bajo se considera con valores de 0 a 43, un nivel medio con valores de 44 a 87 y un nivel alto de 88 a 132, a partir de los valores asignados a las respuestas se construyó una escala ordinal.

Para la variable DL se empleó cuestionario de desempeño, se consideran las dimensiones de Robbins y Judge (2013), elaborado por Vásquez (2023) y para la presente investigación fue adaptado por García (2023); este instrumento cuenta con cuatro dimensiones, capacidad laboral (4 ítems), desenvolvimiento (4 ítems), eficacia (4 ítems), perfil del trabajador (4 ítems), cuya elección de respuestas son: (1) muy insatisfecho; (2) insatisfecho; (3) indiferente; (4) satisfecho; (5) muy satisfecho; a partir de los valores asignados a las respuestas se construyó para el cuestionario una escala ordinal que permite evidenciar la valoración del instrumento para indicar niveles bajo, medio o alto, es el siguiente; un nivel bajo (Deficiente) se considera con valores de 15 a 34, un nivel medio (Regular) con valores de 35 a 54 y un nivel alto (Bueno) de 55 a 75.

Validez: Se empleó la V de Aiken y el juicio de los expertos para corroborar la validez, para lo cual se seleccionó a 5 expertos para revisar los aspectos más relevantes según su criterio a través del formato establecido por la universidad, las cuales se detallan a continuación, en cuanto al instrumento con el que se evaluó SB arrojó una validez global de 0.98, evidenciando que el instrumento fue apto para su aplicación, por otro lado, en lo que corresponde a DL, se evidenció también una validez global de 0.98, lo que indica que el instrumento estuvo apto para aplicar a la muestra a estudiar.

Confiabilidad: Para poder obtener los resultados de fiabilidad se realizó una prueba piloto, la cual consiste en que se aplicó previamente los instrumentos a la población, cuyos resultados han sido vaciados en el programa SPSS, con lo que se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach (Hernández et al, 2014), en ese sentido los cuestionarios que evalúan sobre el SB, alcanzó un valor de 0,829,

mientras que el desempeño laboral tuvo 0,823 ambos presentan una confiabilidad buena, por lo que el instrumento estuvo apto para usarse.

3.5 Procedimientos

Se realizó una solicitud a un centro de salud de Bellavista para aplicar los instrumentos, el cual, para mayor accesibilidad al tiempo libre del personal se optó por la aplicación virtual mediante el formulario de Google. Se identificó la muestra considerando los criterios de inclusión y exclusión, por lo que al encontrarse parte del personal de vacaciones solo se contó en el estudio con 50 trabajadores. Posteriormente, los resultados obtenidos del cuestionario fueron trasladados a Excel, a una base de datos; para agruparlos y procesarlos según cada objetivo. Se empleó la correlación de Pearson la cual permite determinar la magnitud y dirección de la relación lineal entre una puntuación cuantitativa de burnout y otra cuantitativa de desempeño laboral. Es la medida más común. Después de eso, los datos se analizaron por objetivo para determinar los resultados. Luego se realizó la discusión, se indicó conclusiones y se formuló recomendaciones.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva e inferencial. Se construyeron tablas estadísticas detallando frecuencias absolutas y porcentajes. También se realizaron pruebas de hipótesis. Dado que el tamaño de muestra es igual a 50, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad, debido a la naturaleza encontrada en los datos analizados se realizó el análisis de los datos con el Coeficiente de Correlación de Pearson. Para digitalizar la información de la investigación se empleó Microsoft Excel y el Software SPSS v26.

3.7 Aspectos éticos

Se uso la ética internacional, teniendo así al principio de **justicia**, que es el trato los participantes por igual; en cuanto al principio de **beneficencia** ya que fue beneficiado ambas partes del estudio; además, se brindó recomendaciones para que puedan aplicarlas y mejorar posteriormente. Se respetó la **no maleficencia**, no se infligió daño alguno a ningún participante durante todo el

proceso. También se mantuvo el principio de **autonomía**, ya que el investigador tenía libertad para realizar el estudio, lo que garantizó que los resultados obtenidos fueran veraces y precisos.

IV. RESULTADOS

4.1 Determinar el nivel de Síndrome de Burnout existente en los trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023

Tabla 1. Nivel de Síndrome de Burnout

Nivel	Escala	fi	%
Alto	88 – 132	0	0.0%
Medio	44 – 87	45	90.0%
Bajo	0 – 43	5	10.0%
Total		50	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023

Interpretación

Según los resultados obtenidos en la prueba aplicada para conocer los niveles de Síndrome de Burnout, se obtuvo que los colaboradores presentan un nivel medio (45 colaboradores), lo que representa un 90%; en nivel alto se encuentran un total de (5 colaboradores) representando a un 10%. Los colaboradores manifiestan signos y síntomas de SB en un nivel medio, es decir que las presiones laborales afectan su estado emocional, en cuanto a cansancio emocional se encuentran en un nivel medio con un 70%, lo que quiere decir que los colaboradores muchas veces debido a las presiones y carga laboral se encuentran decaídos, con sensación de debilidad; en realización personal predomina un 48% en nivel medio.

4.2 Determinar el nivel de Desempeño Laboral existente en los trabajadores del establecimiento de Bellavista, 2023

Tabla 2. Nivel de Desempeño Laboral

Nivel	Escala	fi	%
Deficiente	15 – 34	3	6.0%
Regular	35 – 54	44	88.0%
Bueno	55 – 75	3	6.0%
Total		50	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023

Interpretación

Según lo obtenido en el instrumento aplicado para conocer los niveles de desempeño laboral, al respecto un 88% indicó que presente un nivel regular de Desempeño Laboral, el 6% indican que es deficiente y un 6% indica que es bueno, dado los resultados obtenidos, es decir los colaboradores presentan un nivel regular en cuanto a su Desempeño Laboral, es decir que las funciones que realizan no se ven afectadas por las presiones que pueden presentar.

Tabla 3. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Síndrome de burnout	,173	50	,001
V2 Desempeño laboral	,100	50	,200*
D1 Capacidad	,181	50	,000
D2 Desenvolvimiento	,136	50	,021
D3 Eficacia	,149	50	,007
D4 Perfil del trabajador	,268	50	,000

Fuente: Base de datos SPSS Vs 27

Interpretación

Tomando en cuenta que es una muestra de 50 colaboradores, se calculó mediante Kolmogorov-Smirnov. Siendo los datos no paramétricos se consideró que los datos no tienen distribución normal, propiciando la utilización de Correlación de Spearman.

4.3 Determinar la relación entre Síndrome de Burnout y las dimensiones de Desempeño Laboral en los trabajadores de un establecimiento de Bellavista, 2023

Tabla 4. Relación entre Síndrome de Burnout y las dimensiones del Desempeño Laboral

		Síndrome de burnout	Capacidad laboral	Desarrollo	Eficacia	Perfil del trabajador
Síndrome de burnout	Correlación de Pearson	1	-,027	-,043	-,107*	-,061
	Sig. (bilateral)		,854	,765	,459	,673
	N	50	50	50	50	50
Capacidad laboral	Correlación de Pearson	-,027	1	,450**	,489**	,639**
	Sig. (bilateral)	,854		,001	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
Desarrollo	Correlación de Pearson	-,043	,450**	1	,553**	,425**
	Sig. (bilateral)	,765	,001		,000	,002
	N	50	50	50	50	50
Eficacia	Correlación de Pearson	-,107*	,489**	,553**	1	,514**
	Sig. (bilateral)	,459	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
Perfil del trabajador	Correlación de Pearson	-,061	,639**	,425**	,514**	1
	Sig. (bilateral)	,673	,000	,002	,000	
	N	50	50	50	50	50

Fuente: Base de datos SPSS Vs 26

Interpretación

En la tabla 2 se observa una relación negativa baja ($r=-0.027$) con una significancia ($p=0.854$); es decir, no existe correlación significativa entre el Síndrome de Burnout y capacidad laboral, porque se obtuvo un $p>0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. Así mismo, se evidencia una relación negativa baja ($r=-0,043$) con una significancia ($p=0.765$); es decir, no existe correlación significativa entre el Síndrome de Burnout y desarrollo, porque se obtuvo un $p>0.05$, por lo tanto,

se acepta la hipótesis nula. Igualmente, se evidencia una relación negativa baja ($r=-0,107$) con una significancia ($p=0.459$); es decir, no existe correlación significativa entre el Síndrome de Burnout y eficacia, porque se obtuvo un $p>0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. Finalmente, se evidencia una relación negativa baja ($r=-0,061$) con una significancia ($p=0.673$); es decir, no existe correlación significativa entre el Síndrome de Burnout y eficacia, porque se obtuvo un $p>0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

Los resultados obtenidos indican que los trabajadores pueden tener signos y síntomas de Síndrome de Burnout, pero esto no influye en su rendimiento en el trabajo.

4.4 Determinar la relación entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023

Tabla 5. Relación entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

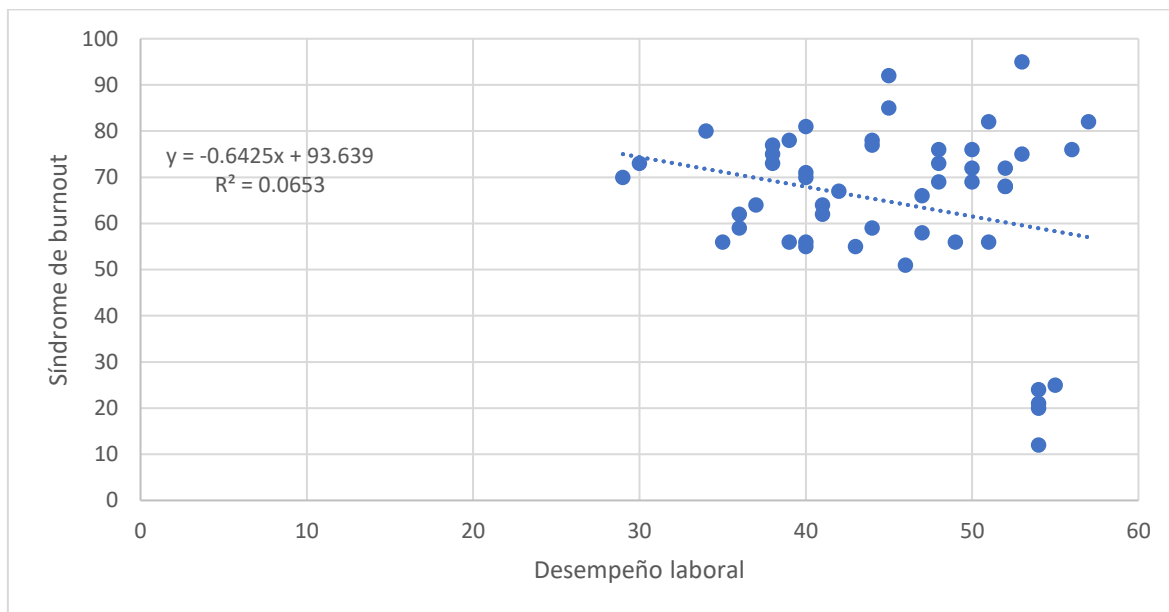
		S. burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,090
		Sig. (bilateral)	,536
		N	50

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023

Interpretación

En la Tabla 5 se observa que existe una correlación negativa baja entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral ($r=-0,090$), esto significa que existe una asociación inversa entre las dos variables, es decir que a medida que una variable aumenta, la otra tiende a disminuir. Sin embargo, al estar muy cerca de 0, revela que es una clasificación muy pequeña o débil. con un nivel de significancia de ($p=0.536$), significa que la clasificación hallada no es estadísticamente significativa, por lo que se acepta la hipótesis nula.

Figura 1. Coeficiente de dispersión entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral



Interpretación

En la figura 1 se observa que existe una correlación negativa baja entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, se evidencia niveles de dispersión, dando a entender que si bien los colaboradores presentan Síndrome de Burnout cuentan con las herramientas para hacer frente a las presiones laborales, La relación es negativa, es decir que a medida que los valores de x aumentan, los valores de y tienden a disminuir, esto se aprecia también en la pendiente negativa de la recta de regresión, los puntos en el gráfico de dispersión se encuentran muy dispersos alrededor de la recta, indicando que hay poca asociación entre las variables. El 6.53% de los colaboradores de un hospital de Bellavista se ve influenciado por la presencia del síndrome burnout.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio fueron planteadas dos variables estudiadas en los colaboradores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023; es así que se aplicó para cada una de ellas el instrumento respectivo y del mismo modo se ejecutó el proceso estadístico a cada uno de los colaboradores de un centro de salud de Bellavista, luego se ejecutó el proceso estadístico en el que se encontró que en la prueba aplicada para conocer los niveles de SB, se obtuvo que los colaboradores presentan un nivel medio (45 colaboradores), lo que representa un 90%; en nivel bajo se encuentran un total de (5 colaboradores) representando a un 10%, los colaboradores manifiestan signos y síntomas de SB en un nivel medio, es decir que las presiones laborales afectan su estado emocional, en cuanto a cansancio emocional se encuentran en un nivel medio con un 70%, lo que quiere decir que los colaboradores muchas veces debido a las presiones y carga laboral se encuentran decaídos, con sensación de debilidad; en realización personal predomina un 48% en nivel medio, lo que da a entender que en ocasiones los colaboradores en su análisis laboral tienen tendencia a realizar una evaluación negativa junto a ello sentimientos de ineficacia e incompetencia laboral, finalmente en la dimensión despersonalización se encuentra un nivel medio con un 66%, infiriendo que si bien es cierto los colaboradores pueden pasar por múltiples situaciones de estrés son receptivas a las necesidades de los pacientes, con un trato humano, lo que concuerda con lo indicado por Muñoz-Cerón et al. (2021), realizaron una investigación relacionada al SB en Colombia; tuvieron como resultado que el 49.6% de los participantes cuentan con dimensiones afectadas, siendo despersonalización y realización.

En la misma línea de resultados guarda relación con lo que se obtuvo por Vargas Rueda et al., 2021 quienes realizaron un trabajo respecto al desgaste en los profesionales y obtuvo que los profesionales en cirugía no muestran índices mayores, ni prevalencia de SB; sin embargo, se ha identificado ciertas características que podrían conllevar a sufrir esta problemática, dichas características son del 56.2% en decaimiento emocional, 12.5% en despersonalización y 21.8% en realización personal baja. Por lo que se concluye

que el desgaste en los profesionales requiere mucha más atención respecto a salud pública.

De la misma manera concordaron con los resultados obtenidos por Contreras-Camarena et al. (2021) los cuales realizaron un estudio en relación al SB y autoestima y como resultado obtuvieron que los individuos presentaron cansancio emocional (16.66%), despersonalización (28.78%) y realización personal baja (25.75%). Concluyendo que tener autoestima baja incrementa la posibilidad de sufrir el SB.

Todo lo anterior antes expuesto en relación al SB se indica en las teorías de Brill (1984) quien describió el burnout como un resultado indeseable relacionado con las actitudes y rendimiento de los trabajadores, planteó que es una manifestación de leves alteraciones y que esta surge en aquellas personas que previamente desempeñaban sus funciones de forma adecuada y alineada con los objetivos dentro del entorno laboral, así mismo se indica que este origina consecuencias de índole negativo lo cual Shirom (1989) y Youssef (2016) destacan, un incremento en la rotación de empleados y en el ausentismo laboral, una disminución del rendimiento en el trabajo, un deterioro en las relaciones interpersonales entre compañeros, etc. En relación a como el SB afecta a colaboradores del área de salud, Maslach y Jackson (1981) refieren que, representa una señal de alarma potencial para los sistemas de atención médica y ha surgido como uno de los principales riesgos laborales en la última década, refieren que la extrema fatiga emocional, mental y física son sus principales características, además de que múltiples investigaciones han evidenciado una alta prevalencia entre los médicos, afectando a aproximadamente un tercio de ellos en algún momento de su trayectoria profesional.

Por otro lado se aplicó el cuestionario como instrumento para poder medir y evaluar el nivel de DL de los colaboradores de un establecimiento de Bellavista, al respecto un 88% indicó que presente un nivel regular de DL, el 6% indican que es deficiente y un 6% indica que es bueno, dado los resultados obtenidos, es decir los colaboradores presentan un nivel regular en cuanto a su DL, es decir

que las funciones que realizan no se ven afectadas por las presiones que pueden presentar, con lo obtenido se entiende que puede haber un efecto de compensación inicial ante el burnout, en el que los empleados intensifican esfuerzos para cumplir objetivos, además de presentar un buen control emocional para hacer frente a las presiones con las que se enfrentan a diario teniendo en cuenta que día a día los pacientes no son los mismos y cada uno de ellos es diferente, pero los colaboradores cuentan con las herramientas para poder atenderlos de la manera adecuada. Estos resultados obtenidos se comparan y asemejan a lo estudiado por Ancco Choquecondo et al., 2023 quienes relacionaron el SB con el rendimiento laboral, los resultados del estudio revelaron que el 41,4% de los encuestados considera que experimenta un alto grado de SB, mientras que el rendimiento laboral se calificó como regular en un 45,3% de los casos.

Por su parte, Torres Vargas et al., 2021) realizaron su investigación entre la inteligencia emocional y rendimiento laboral en un Hospital de Pucallpa, se observó que el 67.2% tenía un nivel medio de inteligencia emocional, 28% nivel alto y 4.8% nivel bajo. En cuanto al desempeño laboral, el 70.4% demostró tener un desempeño bueno, 19.2% exhibió desempeño excelente y 10.4% deficiente. Por todo lo anterior expuesto se evidencia que en los colaboradores los síntomas de SB no causa dificultades en la ejecución de su trabajo.

Ante lo obtenido en cuanto a la variable DL se puede basar los resultados en lo indicado por Cuesta (2005), quien planteó que el desempeño laboral es un aspecto clave dentro de la gestión de recursos humanos en las organizaciones, esto se basa en que existen diferentes procesos mediante los cuales se puede llevar a cabo la valoración y medición del rendimiento de todos los trabajadores, es decir que, según este autor, el análisis del desempeño individual es fundamental en áreas de RRHH ya que permite evaluar, a través de distintos métodos, el aporte y logros de cada empleado en una empresa, en la investigación se obtuvo que los colaboradores se encuentran en un nivel regular de DL lo que se puede respaldar según lo que refieren De acuerdo con los autores Klingner y Nalbandian (2002) ya que mencionan que el rendimiento en

el trabajo se encuentra relacionado con la valoración que los empleados hacen del trato que reciben, lo que resulta en lealtad, gestos de buena disposición y una mayor efectividad en su trabajo dentro de la organización, es esencial considerar la equidad y el trato amable como factores cruciales, y también influye en ello la comunicación entre los trabajadores y sus superiores.

En cuanto a la relación de SB con las dimensiones de DL se evidencia y corrobora los resultados que se obtuvo y se detallan con anterioridad, en cuanto a la dimensión de DL capacidad laboral se observa una relación negativa baja ($r=-0.027$) con una significancia ($p=0.854$); es decir, no existe correlación significativa y se acepta la hipótesis nula; en la dimensión dos se evidencia una relación negativa baja ($r=-0,043$) con una significancia ($p=0.765$); es decir, no existe correlación significativa entre el SB y desenvolvimiento, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. Igualmente, en la dimensión 3 se tiene una relación negativa baja ($r=-0,107$) con una significancia ($p=0.459$); es decir, no existe correlación significativa entre el SB y eficacia, se acepta la hipótesis nula, y finalmente, en cuanto a la dimensión cuatro se evidencia una relación negativa baja ($r=-0,061$) con una significancia ($p=0.673$); es decir, no existe correlación significativa entre el SB y eficacia, se acepta la hipótesis nula; lo obtenido refuta lo indicado por Dannia Robles, 2021 en su estudio referente al SB se obtuvo que la prevalencia es de 6.8% en los participantes, con mayor frecuencia en varones y afectando su desempeño, ya que en el estudio realizado se evidencia que el SB no afecta en significancia las dimensión de DL.

En cuanto al objetivo general propuesto el cual fue establecer la relación del SB, que es la respuesta extrema al estrés ocasionado en el ambiente laboral con consecuencias individuales, provocando además efectos negativos en los componentes de la organización. Así como el desempeño laboral, donde la persona muestra sus habilidades adquiridas las cuales constituyen los medios de conocimiento, experiencia, destreza, aptitudes y actitudes del ser humano que le son personales, que influyen en el logro de los resultados esperados en la productividad y servicio institucional, considerándolos como fenómenos actuales que afectan a los trabajadores en su vida profesional y personal, se

indica entonces que no existe influencia significativa del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral según el presente estudio, lo que podría explicarse porque el personal de un centro de salud de Bellavista aun sintiéndose estresados con las diferentes actividades que realizan diariamente, el personal tiene una relación amigable y especial con los pacientes y son responsables de cada uno de los nuevos y complejos tratamientos, el personal tiene una forma diferente de interactuar con los pacientes, especialmente a nivel emocional, estos resultados concuerdan con lo expuesto por Vargas Rueda et al., 2021 quien realizó un trabajo respecto al desgaste en los profesionales y obtuvo que los profesionales en cirugía no muestran índices mayores, ni prevalencia de SB; sin embargo, se ha identificado ciertas características que podrían conllevar a sufrir esta problemática, dichas características son del 56.2% en decaimiento emocional, 12.5% en despersonalización y 21.8% en realización personal baja. Por lo que se concluye que, el desgaste en los profesionales requiere mucha más atención respecto a salud pública. Se puede añadir que el agotamiento emocional no influye en el desempeño laboral del personal porque emocionalmente cada uno de los trabajadores se siente bien, está motivado y realiza su trabajo con gran satisfacción. Teniendo en cuenta que todo el personal se apoya para realizar satisfactoriamente las diferentes actividades que realizan diariamente.

Es de suma importancia destacar los estudios realizados sobre los diferentes estresores laborales del personal de salud, como se menciona en el estudio de Torres Vargas et al., 2021 que realizó su investigación entre la inteligencia emocional y rendimiento laboral en un Hospital de Pucallpa, se observó que el 67.2% tenía un nivel medio de inteligencia emocional, 28% nivel alto y 4.8% nivel bajo, lo que afirmó que el personal de salud son víctimas indiscutibles del estrés laboral en el área de salud e incluso a nivel comparativo con otros integrantes de las ciencias de la salud, y presentan la mayor escala de agotamiento emocional.

Se añade que la despersonalización no influye en el desempeño laboral del personal de salud de un centro de salud de Bellavista porque cada uno de los trabajadores siente que tiene la capacidad suficiente en el cuidado de los

pacientes. Tratan de dar lo mejor de sí en cada uno de sus servicios, aun teniendo una gran carga de trabajo y responsabilidad, lo cual no es impedimento para dar calidad y cálida atención a los pacientes. Este trabajo servirá de base para desarrollar futuras investigaciones relacionadas con la mejora de la calidad del desempeño laboral con cuidado y calidez, asimismo, de acuerdo al nivel de estrés que presente el personal de salud, se implementarán estrategias para disminuir los niveles, evitar complicaciones y lograr un desempeño laboral de mejor calidad para el bienestar de los pacientes.

Es importante añadir que los resultados se respaldan en lo expuesto por la Teoría de Conservación de Recursos (COR) desarrollada por Stevan Hobfoll. La cual sostiene que, cuando los individuos enfrentan condiciones estresantes y de agotamiento emocional en el trabajo, tienden a entrar en un modo defensivo, invirtiendo los recursos personales que les quedan en proteger aquellos dominios que consideran críticos. para proteger su sentido de competencia y logro profesional. Así, de acuerdo con Hobfoll, las personas pueden mostrar un deterioro de bienestar, pero al mismo tiempo mantener su desempeño en ciertas áreas clave vinculadas a su identidad y valía profesional. Esto se logra sobre invirtiendo sus limitados recursos cognitivos y emotivos como mecanismo de compensación.

Ante los resultados obtenidos se indica que existen varias razones metodológicas y sustantivas que podrían explicar el hallazgo de correlaciones débiles o bajas en la investigación, entre las cuales se puede indicar el tamaño de muestra muy pequeña ya que tiene baja potencia para detectar correlaciones reales de magnitud incluso moderadas en la población, así mismo las variables pueden sí ser sustantivamente independientes o estar poco conectadas de forma directa, pero compartir antecedentes comunes. Para obtener mejores resultados en una investigación futura se plantea utilizar muestras grandes, incluir evaluaciones de desempeño de fuentes múltiples, considerar posibles variables moderadoras demográficas, así mismo la aplicación de los instrumentos en futuras investigaciones se recomienda la aplicación de los instrumentos de manera presencial, debido a la naturaleza de labor de los colaboradores.

VI.CONCLUSIONES

- 6.1** El síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023 no se relacionan de manera significativa, se obtuvo un nivel de correlación ($r=-0,090$) con un nivel de significancia de ($p=0.536$), por lo que se acepta la hipótesis de nula.
- 6.2** El nivel de síndrome de burnout en los colaboradores de un establecimiento de salud de Bellavista, según el 90% de opiniones de colaboradores se encuentra en un nivel medio, es decir que los colaboradores muchas veces debido a las presiones y carga laboral se encuentran decaídos, con sensación de agotamiento.
- 6.3** El nivel de desempeño laboral, en los colaboradores de un centro de salud de Bellavista, según el 88% de las opiniones de los colaboradores se evidencia que se encuentra en un nivel regular, es decir los colaboradores presentan adecuada gestión y compromiso con las funciones de sus puestos laborales.
- 6.4** En cuanto al análisis entre síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral, se observa que con respecto a la primera dimensión capacidad laboral no existe una relación significativa, por cuanto, se obtuvo ($r=-0.027$; $p=0.854$); con respecto a la segunda dimensión desenvolvimiento se obtienen resultados similares, sin relación significativa, por cuanto, se obtuvo ($r=-0,043$; $p=0.765$); en cuanto a la tercera dimensión eficacia, los resultados indican de igual manera una relación negativa baja, por cuanto se obtuvo ($r=-0,107$; $p=0.459$); finalmente con respecto a la cuarta dimensión eficacia no se obtiene una relación significativa, por cuanto, se obtuvo ($r=-0,061$; $p=0.673$); es decir, los resultados obtenidos indican que los trabajadores pueden tener signos y síntomas de SB, pero esto no influye en su rendimiento en el trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1** A los directivos del establecimiento de salud de Bellavista, junto con el área de recursos humanos establecer medidas para identificar de manera temprana y abordar los casos de Síndrome de Burnout, aplicando terapias de afrontamiento con el fin de prevenir su aparición e instaurar estrategias de manejo del estrés dirigidas a los trabajadores afectados, con la finalidad de detener el avance de este problema entre el personal que afecte su desempeño.
- 7.2** A los directivos del establecimiento de salud de Bellavista, implementar proyectos de estrategias de afrontamiento de estrés, para mejorar y reforzar las habilidades que presentan los colaboradores frente a las presiones laborales, teniendo en cuenta la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N°29783) que establece que el empleador debe promover un entorno de trabajo saludable en los aspectos físico, mental y social. Esto incluye actividades recreativas.
- 7.3** A los directivos del establecimiento de salud de Bellavista, se sugiere implementar actividades como actividades deportivas y recreativas (campeonatos internos de fútbol, vóley, básquet, tenis de mesa, ajedrez, actividades al aire libre, entre otras) y actividades culturales (grupos de teatro, música, danza, cine foros, eventos sociales para el Día del Trabajo, Fiestas Patrias, Navidad) donde los trabajadores puedan expresar las dificultades que presentan para la realización de sus actividades y que de esta manera se puedan implementar estrategias para mejorar el desempeño laboral, todo ello respaldado por el Reglamento de la Ley de SST (DS N°005-2012-TR) el cual indica que el empleador debe implementar actividades recreativas dentro del programa de bienestar social.
- 7.4** Para el investigador usar otro tipo de estrategia para la recolección de datos, además, evaluar las dimensiones del Síndrome de Burnout por separado para determinar cuáles tienen mayor efecto sobre el desempeño laboral.

REFERENCIAS:

- Acosta Rebaza, N. M. (2022). Riesgo psicosocial y estrés laboral en el personal de salud de la microrred huimbayoc del departamento san martin, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87308/Acosta_RNM-SD.pdf?sequence=1
- Alles, M. (2006). Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias. (2da. Edición). Argentina: Granica.
- Ancco Choquecondo, R. D., Calderón Paniagua, D. G., Quispe Vilca, G. R., Pacompia Toza, J. F., & Quispe Vilca, J. del R. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Revista Vive*, 6(17), 491–502. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i17.240>
- Ancco, P, et al. (2023). Síndrome de Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Vive Revista de Salud*, 6(17), 491-502. Epub 08 de mayo de 2023. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i17.240>
- ANDRADE, S. (2005). Diccionario de economía (3ra. ed.). México: Ed. Andrade. Recuperado el 7 de noviembre 2016, de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. México, D.F.: Grupo Editorial Patria. <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Barona, E. G., & Jiménez, J. C. R. (2005). Estrategias de prevención e intervención del Burnout en el ámbito educativo. *Salud Mental*, 28(5), 27-33.
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*, p. 12-24. <https://psycnet.apa.org/record/1984-24699-001>
- Burns N, Grove, S. (2017). *The practice of nursing research: conduct, critique, and utilization*. 8th ed. St Louis: Elsevier. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=oD_UDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=The+practice+of+nursing+research:+conduct,+critique,+and

+utilization.+5th+ed.+St+Louis:+Elsevier.&ots=ykVYK3stlL&sig=5s-lyMorSo-_9tOY7nKsUbl5_EU#v=onepage&q&f=false

Bustamante Zegarra, L. L. (2022). Nivel de síndrome de burnout en personal de enfermería del área de cuidados de covid 19 Tarapoto - Perú, 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/117307/Bustamante_ZLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castañeda-Aguilera, E., & García de-Alba-García, J. E. (2020). Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos cirujanos especialistas: prevalencia y factores de riesgo. *Cirugía y Cirujanos*, 88(3). <https://doi.org/10.24875/CIRU.19001502>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (8a ed.). McGraw-Hill.

Contreras-Camarena, C., Lira-Veliz, H., & Benito-Condor, B. (2021). Autoestima y síndrome de burnout en médicos de unidades críticas. Estudio correlacional. Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima-Perú. *Horizonte Médico (Lima)*, 21(2), e1507. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n2.06>

Cuesta, A. (2005) *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos*. Ed. Academia. (2ª ed.) Revisada y Ampliada. La Habana.

Dannia Robles. (2021). Síndrome de burnout en residentes de medicina familiar en Colombia durante los primeros nueve meses de la pandemia COVID-19. vol 30. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n3/1132-6255-medtra-30-03-284.pdf>

EDELWICH, J. Y BRODSKY, A. (1980): *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Nueva York: Human Sciences Press

Freudenberger, H. J., & York, N. (1974). Staff Burn-Out. In *JOURNAL OF SOCIAL ISSUES* (Vol. 30).

Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1). <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>

- Guillén, O y Valderrama, S. (2015). Guía para elaborar la tesis universitaria de la escuela de posgrado. [https://www.google.com/search?q=Guill%C3%A9n+y+Valderrama+\(2015\)&rlz=1C1CHBF_esPE891PE891&oq=Guill%C3%A9n+y+Valderrama+\(2015\)&aqs=Chrome69i57.791j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Guill%C3%A9n+y+Valderrama+(2015)&rlz=1C1CHBF_esPE891PE891&oq=Guill%C3%A9n+y+Valderrama+(2015)&aqs=Chrome69i57.791j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Hernández Á, Carpio N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. Revista ALERTA, vol. 2(1), 75-79. <file:///C:/Users/Gerencia/Downloads/7535-Manuscrito-26107-1-10-20190607.pdf>
- Hernández, R. (2004). Metodología de la investigación. Editorial Felix varela. La Habana.
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. DOI: 10.1037/0003-066X.44.3.513
- Hobfoll, S. E. (1998). Stress, culture, and community: the psychology and philosophy of stress. New York: Plenum Press.
- Klingner, D. y Nalbandian, J. (2002). Administración del personal en el sector público: Contexto y Estrategias. (4ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Locke, EA (1976) La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. En: Dunnette, MD, Ed., Manual de psicología industrial y organizacional, vol. 1, 1297-1343.
- LOCKE, E. A., & Latham, G. P. A theory of goal setting and task performance Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. 1990a
- López, P. & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Cualitativa. 1ra Edición. Barcelona – España. Creative Commos. 41.
- Losada Morales, H. F., Astudillo Díaz, P. R., Fernández-Carriba, S., & Jara Ibaceta, J. I. (2021). Prevalencia de Síndrome de Síndrome de Burnout en Anestesiología y Cirugía Ortopédica en un centro en Chile. *Revista de Cirugía*, 73(5). <https://doi.org/10.35687/s2452-45492021005793>

- Losada, H., Astudillo, P., Fernandez-Carriba, S., & Jara, J. (2021). Prevalencia de síndrome de burnout en anestesiología y cirugía ortopédica en un centro en Chile. *Revista de Cirugía*, 73(5). <https://doi.org/10.35687/s2452-45492021005793>
- López, R., Martín, C., Fuentes, C., García, E., Ortega, R., Cortés, A., & García, J. (2000). El síndrome de burnout en el personal sanitario. Instrumento de medida. *Medicina Paliativa*, 7, 94-100]. Obtenido de <http://www.secpal.com/Documentos/Articulos/Med%20Pal%202000.7.3.3%20L%C3%B3pez.pdf>
- MASLACH, C. y JACKSON, S.E. (1981): MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychol.
- Maslach, C. y Leiter, MP (2016). Comprensión de la experiencia del agotamiento: investigaciones recientes y sus implicaciones para la psiquiatría. *Psiquiatría mundial*, 15, 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C., Schaufeli, y W. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. 52, 397-422.
- MINGOTE, J.C. (1998): "Síndrome Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional". *Formación médica continuada. (Versión electrónica) Vol. 5, nº8, pp. 493.*
- Muñoz-Cerón, J. F., Gallo-Eugenio, L. M., & Figueroa Vargas, D. A. (2021). Síndrome de burnout en los neurólogos colombianos: prevalência y factores asociados. *Acta Neurológica Colombiana*, 37(2), 63–68. <https://doi.org/10.22379/24224022368>
- Rendón Montoya, M. S., Peralta Peña, S. L., Hernández Villa, E. A., Hernández Pedroza, R. I., Vargas, M. R., & Favela Ocaño, M. A. (2020). Síndrome de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(3), 479–506. <https://doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Rendón, M., Peralta, S., Hernández, E., Hernández, R., Vargas, M., & Favela, M. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de

cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(3), 479–506.
<https://doi.org/10.6018/eglobal.398221>

Rengifo Vega, K. M. (2022). El síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 9(1), 28–42.
<https://doi.org/10.17162/riva.v9i1.1879>

Rengifo Vega, K. M. (2022). El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 9(1), 28–42.
<https://doi.org/10.17162/riva.v9i1.1879>

Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*.
https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson - Educacion.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Sánchez, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Editorial Universitaria.

Salvagioni, et al. (2017). Consecuencias físicas, psicológicas y ocupacionales del agotamiento laboral: una revisión sistemática de estudios prospectivos. *PubMed Central*. National Library of Medicine.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5627926/>

SCHUMPETER, Joseph. *Teoría del desenvolvimiento económico*. Quinta Reimpresión, Fondo de Cultura Económica, México, 1978.

Stoner, J. (1994). *Administración*. (5a ed.). México: editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A

Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. En C. L. Cooper, & I. T. Robertson, *International review of industrial and organizational psychology*

(págs. 25– 48). John Wiley & Sons. <https://psycnet.apa.org/record/1989-97707-002>

Sigcha González, F. J. (2013). El síndrome de burnout (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial cotopaxi s.a. 2012- 2013. Repositorio Institucional de Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5837>

Torres Vargas, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M., & Ramírez Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64–71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>

TONON, G. (2003) *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada al síndrome del burnout*. Buenos Aires: Editorial Espacio.

Vargas Rueda, J., Gaviria Pinzón, J., Saavedra Martínez, G. P., & Galán Suárez, R. (2021). Frecuencia del síndrome de desgaste profesional en un grupo de especialistas en Cirugía Plástica y estudiantes del posgrado en Colombia. *Cirugía Plástica Ibero-Latinoamericana*, 47(2), 217–226. <https://doi.org/10.4321/S0376-78922021000200013>

Vásquez & Hidalgo (2020). Factores asociados y síndrome de burnout en los estudiantes de segunda especialización de la facultad de estomatología de la universidad peruana Cayetano Heredia. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/8367>

Vasquez Coba, A. Estefania., & Hidalgo Oyola, J. W. J. (2020). FACTORES ASOCIADOS Y SÍNDROME DE BURNOUT(SBO) EN LOS ESTUDIANTES DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN DE LA FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8367/Factor es VasquezCoba Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8367/Factor%20es%20VasquezCoba%20Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2014). Administración de recursos humanos: gestión del capital humano. México: McGraw-Hill.
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24756w/Administracion-de-RH-Werther.pdf>
- Wolpin, J.; Burke, R. J. y Greenglass, E. R. (1991). Is Job Satisfaction an Antecedent or a Consequence of Psychological Burnout? *Human Relations*, 44(2), 193
- Youssef, F. F. (2016). Medical Student Stress, Burnout and Depression in Trinidad and Tobago. *Academic Psychiatry : the Journal of the American Association of Directors of Psychiatric Residency Training and the Association for Academic Psychiatry*, 40(1), 69- 75. <https://doi.org/10.1007/s40596-015-0468-9>

ANEXOS

Matriz de consistencia.

Título: Síndrome de Burnout y desempeño laboral en trabajadores de un establecimiento de salud de Bellavista, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre Síndrome de Burnout y desempeño laboral en trabajadores de un establecimiento de salud en Bellavista, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout existente en los trabajadores de un establecimiento de salud en Bellavista, 2023? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral existente en los trabajadores de un establecimiento de salud en Bellavista, 2023? ¿Cuál es la relación entre Síndrome de Burnout y las dimensiones de desempeño laboral en trabajadores de un establecimiento de salud en Bellavista, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre Síndrome de Burnout y desempeño laboral en trabajadores de un establecimiento de salud en Bellavista, 2023</p> <p>Objetivos específicos Determinar el nivel de Síndrome de Burnout existente en trabajadores de un establecimiento de salud en Bellavista, 2023. Determinar el nivel de desempeño existente en trabajadores de un establecimiento de salud en Bellavista, 2023. Determinar la relación entre Síndrome de Burnout y las dimensiones de desempeño laboral en trabajadores de un establecimiento de salud en Bellavista, 2023.</p>	<p>Hipótesis general H₁: Existe relación entre Síndrome de Burnout y desempeño laboral en trabajadores de un establecimiento de salud en Bellavista, 2023</p> <p>Hipótesis específicas Existe un nivel significativo de Síndrome de Burnout en los trabajadores de un establecimiento de salud en Bellavista, 2023. Existe un nivel significativo de desempeño laboral en los trabajadores de un establecimiento de salud en Bellavista, 2023. Existe relación entre Síndrome de Burnout y las dimensiones de desempeño laboral en trabajadores de un establecimiento de salud en Bellavista.</p>		<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Inventario de medición del desempeño laboral. Inventario “Síndrome de Burnout” de Maslach (MBI).</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
<p>Tipo: Básica Diseño: No experimental Nivel: Correlacional Corte: Transversal. Enfoque: Cuantitativo.</p>	<p>Población Trabajadores de un establecimiento de salud.</p> <p>Muestra Trabajadores de un establecimiento de salud.</p>	<p>Variables</p> <p>Síndrome de Burnout</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p> <p>Capacidad laboral</p> <p>Desenvolvimiento</p> <p>Eficacia</p> <p>Perfil del trabajador</p>	

Matriz de operacionalización de las variables.

Matriz de operacionalización de las variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: Síndrome de Burnout	Síndrome de Burnout es considerado como un síndrome tridimensional, caracterizado por el agotamiento emocional, por la despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson, 1982)	Se utilizará Maslach Burnout Inventory (MBI)	Agotamiento físico y emocional	Manifestaciones físicas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.	Likert
				Manifestaciones psicológicas		
			Despersonalización	Respuesta interpersonal fría	10, 11, 12, 13, 14	
				Irritabilidad		
				Baja motivación		
			Realización personal	Distanciamiento emocional	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	
				Empatía		
				Capacidad de abordaje		
				Productividad		
			VARIABLE 2: Desempeño laboral	El desempeño laboral es un proceso que el personal realiza con eficacia dentro de su establecimiento laboral, el cual es importante para la entidad en su cumplimiento de metas, produciendo buen funcionamiento y satisfacción (Robbins y Judge, 2013)	Instrumento de medición del desempeño laboral	
Formación y actualización de conocimientos	3-4					
Desenvolvimiento	Comunicación abierta y directa	5-6				
	Bienestar en el centro de labores	7-8				
Eficacia	Percepción del trabajo	9-10				
	Metas alcanzadas	11-12				
Perfil del trabajador	Edad	13				
	Identificación con la Institución	14-15				

**Instrumento de medición de la variable 1
Síndrome de burnout**

Elaborado por: Cristina Maslach y Jackson (1986), adaptado por la autora.

☑ Responda las alternativas de respuesta según la escala presentada y de acuerdo a su valoración.

Codificación						
0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Diariamente

☑ Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

Nº	ITEMS	Alternativas						
		0	1	2	3	4	5	6
Dimensión 01: Agotamiento emocional								
01	Al final de la jornada me siento agotado.							
02	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
03	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
04	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
05	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
06	Me siento "quemado" por el trabajo.							
07	Me siento frustrado por mi trabajo.							
08	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
Dimensión 02: Despersonalización								
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
11	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
12	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
13	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							
14	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
Dimensión 03: Realización personal								

15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
17	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
18	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
19	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
20	Me encuentro con mucha vitalidad.							
21	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
22	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							

**Instrumento de medición de la variable 2
Desempeño Laboral**

Elaborado por: Vásquez, M., 2023, en su investigación titulada: "Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la municipalidad san martin de porres, lima, año 2021", adaptado por la autora.

☐ Responda las alternativas de respuesta según la escala presentada y de acuerdo a su valoración.

Codificación				
1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho

☐ Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL		Valoración				
Dimensión 1: Capacidad Laboral		1	2	3	4	5
1	Cree que los puestos de trabajo están orientados a las necesidades del usuario.					
2	Considera que el personal cumple con el perfil de puesto asignado					
3	Cree que las actividades en las que se desenvuelven los servidores públicos, les permite aprender y desarrollarse.					
4	Se capacita al personal constantemente.					
Dimensión 2: Desarrollo						
5	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas del establecimiento.					
6	Percibe usted si los servidores públicos proporcionan información pertinente.					
7	¿Considera usted que el ambiente laboral es agradable?					
8	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.					
Dimensión 3: Eficacia						

9	considera que se cumplió las metas establecidas por el establecimiento?					
10	considera que se cumplió las metas en los plazos establecidos en su plan de trabajo.					
11	Percibe que usted y/o su equipo ha contribuido con el logro de los objetivos de la institución?					
12	¿Considera que el cumplimiento de las metas le genera satisfacción por el logro alcanzado?					
Dimensión 4: Perfil del trabajador						
13	Considera que la edad influye en el cumplimiento de las actividades asignadas.					
14	Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos planificados del establecimiento.					
15	Es participe de las actividades programadas por el establecimiento.					

Validación de instrumentos.

Juez 1

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario de "Síndrome de Burnout"

(Elaborado por "Maslach" adaptado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Agotamiento emocional														
01	Al final de la jornada me siento agotado.				X				X				X	
02	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.				X				X				X	
03	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.				X				X				X	
04	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.				X				X				X	
05	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.				X				X				X	
06	Me siento "quemado" por el trabajo.				X				X				X	
07	Me siento frustrado por mi trabajo.				X				X				X	
08	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.				X				X				X	
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.				X				X				X	
Dimensión 02: Despersonalización														
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.				X				X				X	
11	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.				X				X				X	
12	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.				X				X				X	
13	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.				X				X				X	
14	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				X				X				X	
Dimensión 03: Realización personal														
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.				X				X				X	
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.				X				X				X	
17	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.				X				X				X	
18	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.				X				X				X	
19	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.				X				X				X	
20	Me encuentro con mucha vitalidad.				X				X				X	
21	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.				X				X				X	

22	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.				X				X				X	
----	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel **DNI:** 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

Tarapoto 17 de octubre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Cuestionario de "Desempeño laboral"
 (Elaborado por "Vásquez" adaptado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Capacidad laboral														
01	Cree que los puestos de trabajo están orientados a las necesidades del usuario.				X				X				X	
02	Considera que el personal cumple con el perfil de puesto asignado				X				X				X	
03	Cree que las actividades en las que se desenvuelven los servidores públicos, les permite aprender y desarrollarse.				X				X				X	
04	Se capacita al personal constantemente.				X				X				X	
Dimensión 02: Desarrollo														
05	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas del establecimiento.				X				X				X	
06	Percibe usted si los servidores públicos proporcionan información pertinente.				X				X				X	
07	¿Considera usted que el ambiente laboral es agradable?				X				X				X	
08	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.				X				X				X	
Dimensión 03: Eficacia														
09	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas del establecimiento.				X				X				X	
10	Percibe usted si los servidores públicos proporcionan información pertinente.				X				X				X	
11	¿Considera usted que el ambiente laboral es agradable?				X				X				X	
12	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.				X				X				X	
Dimensión 04: Perfil del trabajador														
13	Considera que la edad influye en el cumplimiento de las actividades asignadas.				X				X				X	
14	Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos planificados del establecimiento.				X				X				X	
15	Es participe de las actividades programadas por el establecimiento.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel **DNI:** 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto 17 de octubre de 2023



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Firma del experto informante

Juez 2

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario de "Síndrome de Burnout"

(Elaborado por "Maslach" adaptado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Agotamiento emocional														
01	Al final de la jornada me siento agotado.				X				X					X
02	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.				X				X					X
03	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.			X				X				X		
04	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.			X				X				X		
05	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.				X				X					X
06	Me siento "quemado" por el trabajo.				X				X					X
07	Me siento frustrado por mi trabajo.				X				X					X
08	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.				X				X					X
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.				X				X					X
Dimensión 02: Despersonalización														
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.				X				X					X
11	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.				X				X					X
12	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.			X				X				X		
13	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.			X				X				X		
14	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.			X				X				X		
Dimensión 03: Realización personal														
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.				X				X					X
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.				X				X					X
17	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.				X				X					X
18	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.				X				X					X
19	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.			X				X				X		
20	Me encuentro con mucha vitalidad.			X				X				X		
21	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.				X				X					X
22	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario no presenta inconsistencias, apto para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Horna Rodríguez Richard Foster

DNI: 42445436

Especialidad del validador (a): Metodólogo, Administrador y Maestro en Gestión Pública.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

13 de octubre de 2023



Mg. Richard Foster Horna Rodríguez
D.N.I. 42445436

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario de "Desempeño laboral"

(Elaborado por "Vásquez" adaptado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Capacidad laboral														
01	Cree que los puestos de trabajo están orientados a las necesidades del usuario.				X				X				X	
02	Considera que el personal cumple con el perfil de puesto asignado				X				X				X	
03	Cree que las actividades en las que se desenvuelven los servidores públicos, les permite aprender y desarrollarse.				X				X				X	
04	Se capacita al personal constantemente.			X				X				X		
Dimensión 02: Desarrollo														
05	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas del establecimiento.				X				X				X	
06	Percibe usted si los servidores públicos proporcionan información pertinente.				X				X				X	
07	¿Considera usted que el ambiente laboral es agradable?				X				X				X	
08	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.			X				X				X		
Dimensión 03: Eficacia														
09	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas del establecimiento.			X				X				X		
10	Percibe usted si los servidores públicos proporcionan información pertinente.				X				X				X	
11	¿Considera usted que el ambiente laboral es agradable?				X				X				X	
12	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.				X				X				X	
Dimensión 04: Perfil del trabajador														
13	Considera que la edad influye en el cumplimiento de las actividades asignadas.				X				X				X	
14	Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos planificados del establecimiento.			X				X				X		
15	Es participe de las actividades programadas por el establecimiento.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario no presenta inconsistencias, apto para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Horna Rodríguez Richard Foster

DNI: 42445436

Especialidad del validador (a): Metodólogo, Administrador y Maestro en Gestión Pública

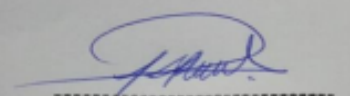
13 de octubre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mg. Richard Foster Horna Rodríguez
D.N.I. 42445436

Firma del experto informante

Juez 3

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario de "Síndrome de Burnout"

(Elaborado por "Maslach" adaptado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Agotamiento emocional														
01	Al final de la jornada me siento agotado.				X				X				X	
02	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.				X				X				X	
03	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.				X				X				X	
04	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.				X				X				X	
05	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.				X				X				X	
06	Me siento "quemado" por el trabajo.				X				X				X	
07	Me siento frustrado por mi trabajo.				X				X				X	
08	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.				X				X				X	
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.				X				X				X	
Dimensión 02: Despersonalización														
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.				X				X				X	
11	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.				X				X				X	
12	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.				X				X				X	
13	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.				X				X				X	
14	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				X				X				X	
Dimensión 03: Realización personal														
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.				X				X				X	
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.				X				X				X	
17	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.				X				X				X	
18	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.				X				X				X	
19	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.				X				X				X	
20	Me encuentro con mucha vitalidad.				X				X				X	
21	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.				X				X				X	
22	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Garcia Rios Jorge Luis

DNI: 71689985

Especialidad del validador (a): Mtro. en Gestión pública, Mtro. en Derecho penal y procesal penal.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

17 de octubre de 2023


Mg. JORGE LUIS GARCÍA RÍOS
DNI N° 71689985

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario de "Desempeño laboral"

(Elaborado por "Vásquez" adaptado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Capacidad laboral														
01	Cree que los puestos de trabajo están orientados a las necesidades del usuario.				X				X				X	
02	Considera que el personal cumple con el perfil de puesto asignado				X				X				X	
03	Cree que las actividades en las que se desenvuelven los servidores públicos, les permite aprender y desarrollarse.				X				X				X	
04	Se capacita al personal constantemente.				X				X				X	
Dimensión 02: Desarrollo														
05	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas del establecimiento.				X				X				X	
06	Percibe usted si los servidores públicos proporcionan información pertinente.				X				X				X	
07	¿Considera usted que el ambiente laboral es agradable?				X				X				X	
08	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.				X				X				X	
Dimensión 03: Eficacia														
09	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas del establecimiento.				X				X				X	
10	Percibe usted si los servidores públicos proporcionan información pertinente.				X				X				X	
11	¿Considera usted que el ambiente laboral es agradable?				X				X				X	
12	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.				X				X				X	
Dimensión 04: Perfil del trabajador														
13	Considera que la edad influye en el cumplimiento de las actividades asignadas.				X				X				X	
14	Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos planificados del establecimiento.				X				X				X	
15	Es participe de las actividades programadas por el establecimiento.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Garcia Rios Jorge Luis **DNI:** 71689985

Especialidad del validador (a): Mtro. en Gestión pública, Mtro. en Derecho penal y procesal penal.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

17 de octubre de 2023


Mg. JORGE LUIS GARCÍA RÍOS
DNI N° 71689985

Firma del experto informante

Juez 4

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario de "Síndrome de Burnout"

(Elaborado por "Maslach" adaptado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Agotamiento emocional														
01	Al final de la jornada me siento agotado.				X				X				X	
02	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.				X				X				X	
03	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.				X				X				X	
04	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.				X				X				X	
05	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.				X				X				X	
06	Me siento "quemado" por el trabajo.				X				X				X	
07	Me siento frustrado por mi trabajo.				X				X				X	
08	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.				X				X				X	
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.				X				X				X	
Dimensión 02: Despersonalización														
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.				X				X				X	
11	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.				X				X				X	
12	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.				X				X				X	
13	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.				X				X				X	
14	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				X				X				X	
Dimensión 03: Realización personal														
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.				X				X				X	
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.				X				X				X	
17	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.				X				X				X	
18	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.				X				X				X	
19	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.				X				X				X	
20	Me encuentro con mucha vitalidad.				X				X				X	
21	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.				X				X				X	
22	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Hidalgo Alarcón Marcos Alfredo **DNI:** 43845327

Especialidad del validador (a): Mtro. en Gestión pública

18 de octubre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


Mg. Marcos Alfredo Hidalgo Alarcón
ABOGADO
Reg. CAL N° 84894

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Cuestionario de "Desempeño laboral"
 (Elaborado por "Vásquez" adaptado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Capacidad laboral														
01	Cree que los puestos de trabajo están orientados a las necesidades del usuario.				X				X				X	
02	Considera que el personal cumple con el perfil de puesto asignado				X				X				X	
03	Cree que las actividades en las que se desenvuelven los servidores públicos, les permite aprender y desarrollarse.				X				X				X	
04	Se capacita al personal constantemente.				X				X				X	
Dimensión 02: Desarrollo														
05	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas del establecimiento.				X				X				X	
06	Percibe usted si los servidores públicos proporcionan información pertinente.				X				X				X	
07	¿Considera usted que el ambiente laboral es agradable?				X				X				X	
08	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.				X				X				X	
Dimensión 03: Eficacia														
09	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas del establecimiento.				X				X				X	
10	Percibe usted si los servidores públicos proporcionan información pertinente.				X				X				X	
11	¿Considera usted que el ambiente laboral es agradable?				X				X				X	
12	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.				X				X				X	
Dimensión 04: Perfil del trabajador														
13	Considera que la edad influye en el cumplimiento de las actividades asignadas.				X				X				X	
14	Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos planificados del establecimiento.				X				X				X	
15	Es participe de las actividades programadas por el establecimiento.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Hidalgo Alarcón Marcos Alfredo **DNI:** 43845327

Especialidad del validador (a): Mtro. en Gestión pública.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

18 de octubre de 2023



Mg. Marcos Alfredo Hidalgo Alarcón
ABOGADO
Reg. CAL N° 84894

Firma del experto informante

Juez 5

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario de "Síndrome de Burnout"

(Elaborado por "Maslach" adaptado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Agotamiento emocional														
01	Al final de la jornada me siento agotado.				X				X				X	
02	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.				X				X				X	
03	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.				X				X				X	
04	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.				X				X				X	
05	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.				X				X				X	
06	Me siento "quemado" por el trabajo.				X				X				X	
07	Me siento frustrado por mi trabajo.				X				X				X	
08	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.				X				X				X	
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.				X				X				X	
Dimensión 02: Despersonalización														
10	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.				X				X				X	
11	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.				X				X				X	
12	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.				X				X				X	
13	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.				X				X				X	
14	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				X				X				X	
Dimensión 04: Realización personal														
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.				X				X				X	
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.				X				X				X	
17	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.				X				X				X	
18	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.				X				X				X	
19	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.				X				X				X	
20	Me encuentro con mucha vitalidad.				X				X				X	
21	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.				X				X				X	
22	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Cabrera Pezo Sindy Brillith **DNI:** 70002026

Especialidad del validador (a): Mtro. en Gestión pública, secretaria técnica y litigio.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

18 de octubre de 2023



Abg. Sindy Brillith Cabrera Pezo
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
CAS N 1210

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario de "Desempeño laboral"

(Elaborado por "Vásquez" adaptado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 01: Capacidad laboral														
01	Cree que los puestos de trabajo están orientados a las necesidades del usuario.				X				X				X	
02	Considera que el personal cumple con el perfil de puesto asignado				X				X				X	
03	Cree que las actividades en las que se desenvuelven los servidores públicos, les permite aprender y desarrollarse.				X				X				X	
04	Se capacita al personal constantemente.				X				X				X	
Dimensión 02: Desarrollo														
05	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas del establecimiento.				X				X				X	
06	Percibe usted si los servidores públicos proporcionan información pertinente.				X				X				X	
07	¿Considera usted que el ambiente laboral es agradable?				X				X				X	
08	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.				X				X				X	
Dimensión 03: Eficacia														
09	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas del establecimiento.				X				X				X	
10	Percibe usted si los servidores públicos proporcionan información pertinente.				X				X				X	
11	¿Considera usted que el ambiente laboral es agradable?				X				X				X	
12	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.				X				X				X	
Dimensión 03: Perfil del trabajador														
13	Considera que la edad influye en el cumplimiento de las actividades asignadas.				X				X				X	
14	Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos planificados del establecimiento.				X				X				X	
15	Es participe de las actividades programadas por el establecimiento.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Cabrera Pezo Sindy Brillith

DNI: 70002026

Especialidad del validador (a): Mtro. en Gestión pública, secretaria técnica y litigio.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

18 de octubre de 2023



Abg. Sindy Brillith Cabrera Pezo
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
CAS N° 1218

Firma del experto informante

		V1: SÍNDROME DE BURNOUT																
		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA						
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5		
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P13	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P14	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
D3	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P19	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P20	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

MINIMO		1
MAXIMO		4
(K)=Nª CAT. -1		3
(n)= Jueces		5
NC% (Z)	95	1.96

Dimensión Agotamiento emocional	Ítems del 1 al 9
Dimensión Despersonalización	Ítems del 10 al 14
Dimensión Realización personal	Ítems del 15 al 22

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.99	0.77	1.00	0.99	0.77	1.00	0.99	0.77	1.00
D2	0.96	0.74	1.00	0.96	0.74	1.00	0.96	0.74	1.00
D3	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00
Instrumento por Criterio	0.98	0.76	1.00	0.98	0.76	1.00	0.98	0.76	1.00
Instrumento Global	0.98	0.764	0.998						

V de Ayken **0.98**

		V2: DESEMPEÑO LABORAL														
		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
D2	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
D3	P9	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

MINIMO		1
MAXIMO		4
(K)=Nª CAT. -1		3
(n)= Jueces		5
NC% (Z)	95	1.96

Dimensión Capacidad laboral	Ítems del 1 al 4
Dimensión Desarrollo	Ítems del 5 al 8
Dimensión Eficacia	Ítems del 9 al 12
Dimensión Perfil del trabajador	Ítems del 13 al 15

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.98	0.77	1.00	0.95	0.72	0.99	0.98	0.77	1.00
D2	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00
D3	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00
D4	0.98	0.76	1.00	0.98	0.76	1.00	0.98	0.76	1.00
Instrumento por Criterio	0.98	0.77	1.00	0.97	0.76	1.00	0.98	0.77	1.00
Instrumento Global	0.98	0.765	0.999						

V de Ayken 0.98

VALORES DE CONFIABILIDAD

Análisis de fiabilidad – Síndrome de Burnout

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	22

Análisis de fiabilidad – Desempeño Laborar

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	15

FORMULARIO ENVIADO A LOS COLABORADORES

