



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal  
asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú.**

**Lima- 2017**

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

**AUTORA:**

Br. Carola Rosa Consuelo Gonzáles

**ASESOR:**

Mg Daniel Angel Córdova Sotomayor

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los Servicios de la Salud

**PERÚ- 2018**

Dr. Juan Méndez Vergaray  
Presidente

Mgtr. Santiago Gallarday Morales  
Secretario

Dra. Juana Yris Diaz Mujica  
Vocal

**Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado con mucho cariño a Edwin Barriga Juárez (Q.E.P.D) quien fuera mi esposo y padre de mis hijos, quien se convirtió en nuestro ángel guardián y que desde el cielo nos cuida y protege, quien nos dejó enseñanzas de valentía, fortaleza, lucha constante y sobre todo el gran amor a sus hijos que era su razón de vivir.

**Agradecimiento**

Primeramente, al creador de todas las cosas quien me dio fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado, por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar dedico mi trabajo a Dios.

A mis hijos que son los pilares de mi vida quien me brindaron su apoyo y comprensión en todo momento.

Agradezco a mi madre por su amor y enseñarme el camino del bien y de la verdad.

## Declaración Jurada

Yo, Br. Consuelo Gonzáles Carola Rosa, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09528293, con la tesis titulada “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru.Lima-2017” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Agosto del 2017.

---

Br. Carola Rosa Consuelo Gonzáles

DNI: 09528293

## Presentación

Señor presidente y miembros del jurado

Presento la tesis titulada Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Lima, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión De Los Servicios De La Salud.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión de los servicios de salud en especial en los aspectos relacionados con: Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Lima, 2017.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora.

## Índice de contenidos

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.3 Justificación	41
1.4 Problema	43
1.5 Hipótesis	46
1.6 Objetivos	47
<b>II. Marco metodológico:</b>	
2.1. Variables	50
2.2. Operacionalización de variables	51
2.3. Metodología	52
2.4. Tipos de estudio	53
2.5. Diseño de investigación	54
2.6. Población, muestra y muestreo	54
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8. Validez y confiabilidad del instrumento	59
2.9. Métodos de análisis de datos	61
2.10. Consideraciones éticas	61
<b>III. Resultados</b>	
3.1. Descripción de resultados	63
3.2. Contrastación de hipótesis	71

<b>IV. Discusión</b>	75
<b>V. Conclusiones</b>	83
<b>VI. Recomendaciones</b>	85
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	88
<b>Anexos</b>	94
<b>Anexo 1:</b> Matriz de consistencia	
<b>Anexo 2:</b> Consentimiento de informado	
<b>Anexo 3:</b> Instrumento de recolección de datos	
<b>Anexo 4:</b> Matriz de base de datos del estudio piloto (Excel)	
<b>Anexo 5:</b> Confiabilidad de los instrumentos obtenida del estudio piloto	
<b>Anexo 6:</b> Base de datos de la investigación	
<b>Anexo 7:</b> Autorización de la institución para ejecución de Investigación	
<b>Anexo 8:</b> Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos	
<b>Anexo 9:</b> Artículo Científico	



**Índice de tablas**

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable: Síndrome de Burnout	51
Tabla 2. Operacionalización de la variable: Desempeño Laboral	52
Tabla 3. Jurado de expertos	60
Tabla 4. Interpretación del coeficiente de confiabilidad	60
Tabla 5. Resultados del análisis de confiabilidad de los Instrumentos que miden las variables Burnout y desempeño laboral	61
Tabla 6. Distribución de frecuencias de desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru.Lima-2017	63
Tabla 7. Distribución de frecuencias del desempeño de tareas del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru.Lima-2017	64
Tabla 8. Distribución de frecuencias del desempeño contextual del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional de Peru.Lima-2017	65
Tabla 9. Distribución de frecuencias del desempeño organizacional del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru.Lima-2017	66
Tabla10. Distribución de frecuencias del síndrome de Burnout del Personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru.Lima-2017	67
Tabla11. Distribución de frecuencias del agotamiento emocional del síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017	68
Tabla 12. Distribución de frecuencias de despersonalización del	

síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017	69
Tabla 13.Distribucion de frecuencias de la baja realización personal del síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima 2017	70
Tabla14. Grado de correlación y nivel de significación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017	71
Tabla15. Grado de correlación y nivel de significación entre el síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017	72
Tabla16. Grado de correlación y nivel de significación entre el síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017	73
Tabla17. Grado de correlación y nivel de significación entre el síndrome de Burnout en su dimensión baja realización personal y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017	74

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017	63
Figura 2: Niveles de desempeño de tareas del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017	64
Figura 3: Niveles de desempeño contextual del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017	65
Figura 4: Niveles de desempeño organizacional del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017	66
Figura 5: Niveles de síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017	67
Figura 6: Niveles de agotamiento emocional del síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017	68
Figura 7: Niveles de despersonalización del síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017	69
Figura 8: Niveles de baja realización personal del síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017	70

## Resumen

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017, para conocer su significancia entre ambas variables, así como determinar la relación de sus dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con el desempeño laboral.

El tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, es prospectivo; transversal, asimismo, según el análisis y alcance de sus resultados es observacional. La muestra estuvo conformada por 180 personal asistencial. Los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) para medir el Síndrome de Burnout y el cuestionario para medir el Desempeño Laboral los cuales fueron aplicados al personal asistencial del hospital. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió moderado: 0,784 para la variable de síndrome de burnout y alta: 0,805 para la variable desempeño laboral.

En la presente investigación se concluyó que existe una relación muy débil e inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017. Lo que se verifica con la prueba de correlación de Spearman ( $r = -0,228$  y  $p = 0,001$ ), existe una relación débil e inversa entre la dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial ( $r = -0,394$  y  $p = 0,001$ ), existe una relación débil e inversa entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial ( $r = -0,420$   $p = 0,000$ ), existe una relación moderada y directa entre la dimensión de realización profesional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú( $r = 0,569$   $p = 0,000$ ).

**Palabras Clave:** Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal y desempeño laboral.

## Abstract

The aim of the research is to determine the relationship between the Burnout Syndrome and the job performance of the Health care personnel from the Peruvian National Police Hospital. Lima-2017, in order to know the significance between both variables, as well as determining the relationship of the dimensions regarding the emotional exhaustion, depersonalizing and personal fulfillment with the job performance.

The type of research is basic, of quantitative approach, with a correlational level, with forward-looking vision; transversal. According to the analysis of its results, it is observational. The research sample was made up of 180 Health care personnel. For data collection, two questionnaires were applied; the instrument of Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) in order to measure the Burnout Syndrome and the questionnaire to measure the job performance which were applied to the Hospital health care personnel. With respect to the validity of the instruments, the expert judgment was used, and for the reliability of each instrument, the Cronbach alpha was used, resulted in moderate: 0,784 for the Burnout Syndrome variable and high: 0,805 for job performance.

In this research, the study concluded that there is a weak and inverse relationship between the Burnout Syndrome and the job performance of the Health care personnel from the Peruvian National Police Hospital. Lima-2017. Which concludes that the correlational test of Spearman ( $r = -0,228$  y  $p = 0,001$ ), there is a weak and inverse relationship between the emotional exhaustion and the job performance of the Health care personnel ( $r = -0,394$  y  $p = 0,001$ ), there is a weak and inverse relationship between the depersonalizing dimension and the job performance of the Health care personnel ( $r = -0,420$   $p = 0,000$ ), there is a moderate and straight forward relationship between the personal fulfillment dimension and the job performance of Health care personnel from the Peruvian National Police Hospital ( $r = 0,569$   $p = 0,000$ ).

*Key words:* Burnout Syndrome, emotional exhaustion, depersonalizing, personal fulfillment and the job performance.

## **I. Introducción**

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes internacionales**

Castillo, Orozco y Alvis ( 2015) en Cartagena Colombia, realizaron un estudio sobre “síndrome de burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias”, determinaron que el stress y sus consecuencias se consideran muy frecuentes para el personal asistencial de salud y repercute en su bienestar físico como en su desempeño profesional. El objetivo general fue: encontrar la existencia de Burnout y sus elementos desencadenantes que guardan una asociación con los médicos que trabajan para organización que presta servicios de salud. La población que utilizo fue constituida de 112 médicos de la ESE, la metodología utilizada fue analítico transversal, para la obtención de datos se utilizó unas preguntas sociodemográfica y el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) , como resultados se obtuvo un 37 % para la escala de agotamiento emocional, un 30 % para la dimensión despersonalización un 33% para la realización personal, el puntaje promedio de burnout obtenido fue 45,6,concluyeron que existe un alto nivel de burnout en los médicos encuestados.

Alfonso, Sandoval, Prado y Carbonell (2014) en la Habana -Cuba, en su trabajo de investigación titulada “Síndrome de desgaste profesional en médicos que atienden el área de urgencias “, definen que el Síndrome de Desgaste Profesional (SDP) se encuentra en mayor índice en profesionales de la salud en comparación con otras profesiones afectando significativamente en su desempeño laboral como en su satisfacción profesional. El fin del estudio fue demostrar la existencia del síndrome de desgaste profesional y su correlación con los datos sociodemográficos y datos laborales. Su población utilizada fue 200 médicos que trabajan en el área de urgencias del Hospital Universitario “Calixto García”. Se realizó un estudio descriptivo y transversal. Se utilizo el Instrumento de Maslach Burnout y otras de variables sociodemográficas y laborales. Los resultados obtenidos fue que se encontró la existencia en un 57% SDP, en la dimensión de cansancio emocional se encontró un 23 % en nivel alto y un 69 % en nivel moderado, en cuanto a la dimensión de despersonalización se encontró

63% en nivel moderado y un 31 % en nivel alto y en la realización personal se halló 8% en nivel bajo. Se determinó que los factores causales que se relacionan a este síndrome son en la forma como se trabaja en el lugar siendo inapropiadas y el pago del sueldo insuficiente. Concluyeron la existencia del síndrome desgaste profesional en un 57% y que sus dimensiones también se encuentran afectadas y que no se encuentra relación significativa con las variables sociodemográficas.

Silva, Gutierrez, Pando y Tuesca (2014) en Colombia en su estudio denominado “Relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia “, su fin era encontrar la relación entre factores psicosociales negativos y el SB del personal de salud .Metodología utilizada fue una investigación descriptivo transversal, la población fue constituida por 300 trabajadores entre ellos profesionales y personal técnicos. Los instrumentos que utilizaron fueron: Guía diagnóstica de factores Psicosociales que fuera adaptado por los profesionales que realizaron la investigación investigadores del instituto Internacional de Salud Ocupacional (IISO) de la universidad de Guadalajara (México), y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory el cual tuvo un alfa de Cronbach de 0.876. Se practicó el análisis bivariado de factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout. En los resultados se obtuvo que para la dimensión de agotamiento un 8% en un nivel alto, el 27% presento baja realización personal y el 12,3% alta despersonalización, para los Factores psicosociales negativos se obtuvo, el 61,3 % presento baja condición en el lugar del trabajo, él 7,7% alta carga de trabajo, el 2,3 expreso alto contenido y cantidad en la tarea y el 43,7 % consideran una baja remuneración salarial. Por lo que lo autores concluyen en su investigación que no encontraron la existencia típica del SB , asimismo, mostraron que la dimensión que se encontró perjudicada fue la realización personal, además mostraron en este trabajo las coincidencias con otros estudios donde se relaciona la deficiencia del salario con el esfuerzo para el desempeño laboral que se realiza mostrando que existe una despreocupación de la institución sanitaria. Además, determinan que los riesgos que existen en el entorno laboral del trabajador no provienen solamente de los factores físicos si no que los factores psicosociales también



tienen una influencia en la salud y el bienestar; es decir que los estados de estrés originarían alteraciones en los procesos físicos y /o psicológicos al trabajador.

Esteban (2014) ,en España, en su trabajo de investigación de “Una aproximación a la influencia de la inteligencia emocional percibida en su relación con los niveles de Burnout y engagement en el desempeño del trabajo social” hace referencia que los trabajadores sociales es un grupo de riesgo de padecer síndrome de burnout, por lo que el objetivo fue: analizar los niveles de burnout y engagement así como determinar la relación que existe por la inteligencia emocional percibida (IEP) y con el grado en que los trabajadores sociales presentan síndrome de burnout en su trabajo .Su población 45 trabajadores sociales . Los instrumentos usados fueron para la escala de inteligencia emocional percibida (TMMS-24),la medición de engagement (UWES) y la escala para medir burnout (MBI).El estudio es descriptivo, exploratorio y correlacional donde se realiza el análisis de la dimensiones de inteligencia emocional con los niveles de SB y engagement.se realizo el examen usando el spss para Windows v.17.00.En los resultados indican la importancia de darle atención a los componentes emocionales en el desempeño laboral del trabajador social , asimismo demostraron que existe relación entre la claridad como la reparación emocional con los grados de ilusión en el trabajo(engagement),de igual forma encontraron niveles medios y altos en las tres dimensiones de burnout, obteniendo niveles medio en agotamiento emocional y realización personal, y la dimensión de despersonalización un nivel alto por lo que evidencia la necesidad darle la importancia debida a las implicaciones psicosociales en los profesionales que se encuentran en contacto directo con las personas y todo aquello de lo que lo aqueja. Teniendo en cuenta los resultados recomiendan realizar talleres para poder mejorar las habilidades emocionales en los trabajadores sociales así como en el mejoramiento de actitudes positivas para el desempeño laboral y como prevención de burnout.

Seguel y Valenzuela ( 2014), en Chile, en su investigación titulada “relación entre la fatiga laboral y el síndrome de burnout del personal de enfermería, su objetivo general fue demostrar la relación que existe en la fatiga laboral y el síndrome de burnout en personal de enfermería comprendiendo tanto

enfermeras como técnicos paramédicos de dos hospitales de alta complejidad con características similares de concepción, Chile. La muestra que se utilizó fue de 101 enfermeras, 235 técnicos paramédicos. En la metodología utilizada se hace referencia de un estudio Transversal, correlacional, explicativo. El instrumento que se utilizó fue las escalas de fatiga "Check list individual Strength" (CIS), cuestionario de Maslach Burnout (MBIGS), y datos sociodemográficos y laborales. El trabajo de investigación fue aprobado por la comisión de ética de los centros hospitalarios. Se demostró en el resultado existe una relación entre la fatiga y el síndrome de burnout sobre todo un nivel alto en la dimensión de desgaste emocional ( $Rho=0.680$ ,  $p= 0.000$ ), concluyendo que se halló una influencia de la fatiga laboral sobre el síndrome de burnout, por lo que cuando aumenta la fatiga laboral aumenta el síndrome de burnout. Los investigadores concluyeron que es primordial darle importancia a la presencia de fatiga en el personal de enfermería, porque podría producir el inicio de este síndrome, asimismo la relación del número de pacientes que es más alta entre el personal de enfermería es mucho menos lo cual significa una demanda alta en el trabajo, recomiendan contratar más personal de enfermería y técnicos de esta forma disminuiría la fatiga laboral y el SB.

Platán (2013) desarrolló en México su investigación titulada "Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo" hace referencia que este síndrome se halla frecuentemente en los trabajadores que están en relación directa con las personas que atiende. Objetivo fue: encontrar el efecto de burnout y la carga desmedida en la calidad de vida laboral de los trabajadores. Se empleó muestra estratificada de 673 trabajadores de un instituto de salud. La metodología utilizada fue ex post facto y descriptiva. Los instrumentos utilizados fueron: "Escala de sobrecarga de trabajo percibida de Moore" quien obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0,825, además, la "escala de desgaste ocupacional" de Uribe obteniendo un valor de alfa Cronbach de 0,690 para medir Burnout, se utilizó la escala de Adams quien resultó con un valor alfa de Cronbach de 0,892 y para la satisfacción laboral que se empleó el Índice Descriptivo del trabajo (BGSU, 2009) el cual se obtuvo un valor de alfa Cronbach de 0,735. Los resultados y conclusiones de esta investigación determinaron que existe diferencias significativas entre el Síndrome de Burnout y los indicadores sociodemográficos:

Existe una mayor incidencia de agotamiento en el sexo femenino en relación al sexo masculino debido como resultado a los distintos cargos que asume la mujer en el trabajo y en su hogar, asimismo, se encontró que la escala de agotamiento emocional en el personal recién laborando se encuentra en niveles altos, debido a la inseguridad que presenta los profesionales al iniciarse en su profesión y en el inicio en su nuevo trabajo. Se halló un nivel alto de despersonalización en los trabajadores que presentan un nivel de instrucción baja debido a los puestos de trabajo donde las actividades son rutinarias, con baja responsabilidad y toma de decisiones. El mayor nivel de burnout se halló en el personal que tiene a cargo la atención directa y gran cantidad de pacientes como el caso de las enfermeras, los laboratoristas y los odontólogos coincidiendo con los estudios realizados por Maslach y Pines respecto a la alta presencia de burnout en personal que tiene trato directo y continuo con pacientes. Los resultados también demostraron un efecto positivo y significativo de la sobrecarga del SB y el conflicto trabajo-familia, y una respuesta negativa de la sobrecarga de la satisfacción laboral.

Rionda y Mares (2012) en la ciudad de México desarrollaron su trabajo de investigación "Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral" tuvo como objetivo general fue: determinar la relación existente del personal con síndrome de burnout y su efecto en el desempeño laboral de los docentes de nivel primaria de la ciudad de México. La muestra fue un grupo de profesores de educación primaria en total 304. El método utilizado fue un diseño no experimental, explicativo y correlacional. Los instrumentos utilizados fueron cuestionario de datos generales (personales) y datos laborales, el desempeño laboral se evaluó por las actividades escolares de los docentes y los resultados del aprendizaje escolar que se tuvieron de la prueba ENLACE (evaluación Nacional del logro Académico en centros escolares), se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory-Educators Survey indicada para evaluar a los profesionales en educación. Los resultados demostraron que el 13% de la población de la muestra presentó niveles altos y 56% niveles medios de SB. Se encontró una relación negativa baja entre el grado de burnout hallado en los docentes y su participación de actividades escolares. Se mostró una relación negativa baja entre el grado de despersonalización del docente y los resultados de la Evaluación Nacional del logro Académico en centros escolares, ENLACE.

Asimismo, concluyeron que al analizar los valores obtenidos por los profesores estuvo en las tres dimensiones del burnout, se encontró en la dimensión de agotamiento emocional un 60% en nivel medio y un 22 % en nivel alto, cabe resaltar que el 46% presentaron niveles medios y el 4 % niveles altos en la dimensión de despersonalización demostrando que existe actitudes ,sentimientos , respuestas negativas ,distantes y frías para los alumnos que tienen a su cargo ,sugiriendo realizar talleres de manejo de esta dimensión en beneficio del docente y el alumnado y así poder bajar los altos niveles de burnout mostrados por los docentes.

En el Ecuador Procel (2015) realizó un estudio basado en “Síndrome de Burnout y su Influencia en el desempeño laboral de los docentes del décimo año del Colegio Beatriz Cueva de Ayora” su objetivo general fue determinar la presencia del Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral en los docentes, como la relación sociodemográfica (sexo, edad, y años de trabajo) se relaciona con el síndrome de Burnout. El tipo de estudio fue descriptivo. La Población utilizada fue 33 docentes y 48 alumnos. Los instrumentos que se aplicaron fue la encuesta de Maslach Burnout para medir el síndrome de burnout el cual comprende de 22 preguntas dividido en tres subescalas de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal teniendo los rangos de 0=nunca hasta 6=todos los días, la variable desempeño se midió con un cuestionario chileno de valoración del desempeño del docente, siendo un instrumento oficial de evaluación de la docencia en dicho país .Los resultados obtenidos fue el 60% de docentes que padecen de síndrome de Burnout, afectando ligeramente al sexo femenino que a su vez pertenecen al grupo etario mayor de 50 años y que laboran como docentes más de 30 años. Se mostró que el síndrome de burnout se encuentra afectando el ejercicio de la docencia por lo que es percibido por los estudiantes con una valoración de regular y malo. Las recomendaciones dadas al centro educativo sobre todo a sus directores fue que se preocupen por su personal docente que presentan el síndrome de burnout el cual afecta el desempeño laboral. La idea es promover talleres educativos sobre prevención y terapias de relajación, con el fin de disminuir incluso evitar que se presente este Síndrome.

González et al.( 2014) realizó en Colombia su trabajo de investigación “Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral” mencionando que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico concordando lo mencionado por otros autores. Los materiales y método: se realizó la revisión bibliográfica de artículos, libros etc sobre temas y estudios realizados con referente al Síndrome de burnout sobre el desempeño laboral en los profesionales de la salud, se determinó utilizar las bibliografías encontradas en cuatro meses del 2013. Se realizo los estudios y análisis realizados por varios investigadores de seleccionaron en total de 50 trabajos que reunían información valiosa del Síndrome de Burnout y sus consecuencias sobre el desempeño laboral del personal que labora en el sector salud .Como resultado : Se hallo la presencia de este síndrome y como consecuencia se encontró afectación físico y psicológico que presenta el personal de salud esto acompañado de algunos indicadores tales como el cansancio debido a la perdida de energía, fatiga; la despersonalización mostrado por diferentes actitudes negativas , respuesta hacia los demás con irritabilidad y perdida de motivación en el trabajo y una baja realización personal con respuestas negativas de sí mismo y desenvolvimiento laboral. En sus conclusiones determinaron que laborar en un ambiente con un buen clima de trabajo es saludable y representa una forma sana de vivir creando confianza y seguridad en los pacientes y mejoramiento de las relaciones médico-paciente. Otro punto importante todo personal que labora en salud genera alta carga emocional produciendo un desgaste físico y mental, reconocer el trabajo realizado por el profesional de la salud permite garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Vásquez, Maruy y Verne (2014) en la ciudad de Lima su trabajo titulado” Frecuencia del Síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. El objetivo se basó en demostrar la frecuencia del Síndrome de Burnout y los niveles de cada dimensión, asimismo, determinar la relación de estas dimensiones con los aspectos sociodemográficos. La población utilizada fueron en total 54 trabajadores asistenciales de los cuales fueron médicos, enfermeras y

técnicos de enfermería. La metodología que utilizó fue una investigación descriptiva, de corte transversal, los instrumentos utilizados la encuesta de MBI-HS traducido y validado al español. En los resultados se halló que la presencia del SB fue de 3,71% y los que no presentan fue del 96,29 %, en la dimensión de cansancio emocional el nivel alto obtuvo un 12,97%, el 62,96% en nivel bajo ,en la dimensión de despersonalización presento un nivel alto de 11,12% y el nivel bajo de 72,22% y por último la dimensión de realización personal obtuvo un 62,97% en el nivel alto y un 14,81% en el nivel bajo. En sus conclusiones determinaron que la existencia del síndrome de burnout es baja con relación a otros trabajos realizados, definieron asimismo que el personal asistencial de salud que atiende a los niños de las diferentes edades se encuentra en continuo riesgo de presentar Síndrome de Burnout lo que no se presentó en este trabajo de investigación.

Quincho ( 2014) en su trabajo de tesis de maestría titulada: Prevalencia del Síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Rene Toche Groppo ESSALUD, Chincha 2014, el objetivo: “Evaluar la prevalencia del síndrome de Burnout “, describir los componentes sociodemográficos del personal médico, evaluar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal, así como sus dimensiones que la conforma”. Utilizando una muestra de 150 trabajadores del Hospital entre médicos, enfermeras y otros profesionales de salud, el diseño de estudio fue descriptivo de corte transversal, no probabilístico. El instrumento que se empleo fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory comprendida de 22 ítems medida por la escala de Likert que mide del 0 al 6 y una ficha demográfica que recolecta datos generales. Los resultados demostraron un alto índice de Síndrome de Burnout 76,67% asimismo 18% presentó un alto nivel de agotamiento emocional, el 31,30% se halló un alto nivel de despersonalización y solo el 18% presentó un nivel alto de realización personal. Las conclusiones obtenidas demostraron que 115 trabajadores de salud padecen este síndrome de burnout, siendo una cantidad considerable, en la recomiendan estar a la expectativa de la presencia de este síndrome y que se realice investigaciones futuras donde se determines las causas relevantes y de que forma prevenirlo en la medida posible.

Gómez y Ruiz ( 2015) en el trabajo titulado “Dimensiones del Síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo “el objetivo se basó : establecer los niveles de las dimensiones del SB. La población estuvo conformada por 288 trabajadores asistenciales de salud entre médicos, enfermeras y otros trabajadores asistenciales, El tipo de investigación es No experimental, de diseño descriptivo, el instrumento utilizado fue el Cuestionario de Maslach Burnout. En sus resultados se demostró la presencia de SB en un 19% y el 81 % no la padece, asimismo se encontró que los trabajadores alcanzaron un nivel alto para la dimensión de Despersonalización, asimismo en las dimensiones Desgaste emocional y Realización personal, consiguieron niveles medios.se observó de igual forma que el personal divorciado padecía Burnout. Según las encuestados los trabajadores de sexo masculino obtuvo un puntaje de 12 para la dimensión Despersonalización siendo un nivel alto, mientras que el personal femenino obtuvo para las tres escalas niveles medios.

Castillo ( 2013) en su trabajo de investigación que desarrollo en la ciudad de Lima bajo el Título “Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Víctor Larco Herrera” su objetivo fue: determinar el nivel del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería, la población utilizada fue de 138 enfermeros y enfermeras. Método utilizado fue un estudio cuantitativo de diseño descriptivo; siendo el instrumento el cuestionario Maslach Burnout Inventory y para el desempeño laboral se creó un instrumento el cual pasó por validez y confiabilidad, asimismo datos personales del encuestados. El presente trabajo fue aprobado por la comisión de investigación del hospital. En los resultados se halló la presencia del Síndrome de Burnout en un 71% en nivel moderado y un 23,9% en nivel grave; asimismo en la dimensión de agotamiento emocional, se encontró un 38,4% en un nivel grave y un 61,6% en nivel moderado, la dimensión de despersonalización se halló un nivel moderado del 57,2%y leve en un 42,8%; por otro lado, la realización personal se halló un 97,1% de un nivel alto. Para el desempeño laboral se obtuvo que un 52.2% presentan un inadecuado trabajo y el 47,8% un desempeño laboral adecuado. Se concluyo que la mayoría del personal de enfermería del hospital presentan una forma moderada de estrés, y desempeño laboral inadecuado.

Castillo (2016) en su trabajo de investigación denominada “ Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas de la clínica internacional sede San Borja “ tuvo como objetivo : establecer la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería, la población que utilizaron fueron de 52 enfermeras , el método utilizado fue cuantitativo, correlacional y de corte transversal , como instrumentos se usó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y para determinar el nivel de satisfacción laboral se empleó el de Font-Roja de Aranaz y Mira, previo consentimiento de informado .Los resultados obtenidos fueron que el 92% presentaron satisfacción laboral alta, asimismo la presencia de burnout en un nivel bajo de 5.8% y la no presencia en un 94,2%, . No hubo relación significativa entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout. Para los componentes de satisfacción laboral se encontró relación con el factor de tensión relacionada con el trabajo. Se encontró que el 76.9% de los encuestados presento un nivel bajo en la dimensión de cansancio emocional y 65.4%, para la despersonalización, en comparación con la realización personal que se halló un 48,1% un nivel alto y un 17,3% nivel bajo. La autora concluyo que no existe relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout, por lo cual se rechaza la hipótesis alterna, solamente un escaso porcentaje de profesionales de enfermería presento síndrome de burnout.

## **1.2 Fundamentación científica**

### **1.2.1 Síndrome de Burnout**

Freudenberger (1974) Psiquiatra de profesión ,determina que el Burnout es una percepción del fracaso y la presencia constante del agotamiento que resulta del sobreesfuerzo de desgastes de energías de la persona como su desgaste espiritual y desgaste personal , asimismo considera que el síndrome de Burnout conlleva a la persona a la dependencia al trabajo conllevando a una desproporción de la producción y como consecuencia la pérdida de la motivación.Cabe resaltar que los inicios de las investigaciones de los estudios del síndrome de burnout empieza en el año 1974. (p.159).



Gil-Montes (2003) realiza la traducción de la palabra Burnout que significa “quemado”, por lo tanto vendría a ser el síndrome de quemarse en el trabajo esta palabra es utilizada en el área de salud para definirlo como una fase avanzada de desgaste profesional, o síndrome de cansancio emocional, asimismo es considerado como un factor de riesgo psicosocial, este síndrome muestra características relacionadas principalmente al estrés laboral como consecuencia del sobreesfuerzo laboral que realiza el trabajador, en otras palabras trabajar más de lo normal. (p.19)

Maslach y Jackson (1981) realizaron muchas investigaciones con referente al síndrome de burnout conceptualizándolo como la consecuencia extensa o prolongada de los factores de estrés emocionales e interpersonales crónicos en el área laboral y que depende básicamente de sus tres dimensiones cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y realización personal cuando se encuentra baja o disminuida . (p.99).

En la enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo de OIT Maslach (1998) hace mención al Burnout y las profesiones que se puedan encontrar afectadas, asimismo, menciona que el estrés individual es un factor muy marcado en este síndrome y que conlleva a una baja relación social como el autoconcepto propio de si mismo y de los demás. Además, menciona que existe una relación muy importante de los profesionales que tienen trato directo con las clientes, donde se considera el servicio que se brinda, el buen trato, la calidad de atención etc., concluyendo que existe muchas profesiones que cumplen estos indicadores como la profesión relacionada con la salud, servicios de psicología, asistente social, educación y derecho. (p 103)

Brill (1984), definió al Burnout como:

Una fase de alteración que se encuentra relacionado con el trabajo de la persona quien no presenta problemas psicológicos mayores, la cual se desempeña eficientemente, cumpliendo con sus objetivos, satisfacción personal y que por factores externos o cambios en su entorno laboral ya no los puede realizar. Determina que el tema salarial

no adecuado sería un factor desencadenante, así como, problemas físicos, falta de capacitaciones etc. (p.12)

Burke (1987) comprende:

El síndrome de burnout está comprendida por varias etapas sucesivas de acomodación a las situaciones de estrés laboral, la cual se ve enmarcada por la falta de orientación profesional, deterioro profesional, sensación de culpabilidad por no alcanzar los objetivos trazados, alejamiento emocional, indiferencia, .(p.174)

Pines y Aronson (1998) citado por (Martinez, 2010) consideran:

Un estado donde se entre mezcla el agotamiento emocional, el agotamiento físico y el agotamiento psicológico hallando sensaciones de querer realizar algo y no poder realizarlo, sentirse no útil, sentirse acorralado, desmotivación por el trabajo, y en su entorno general, asimismo encontrándose falta de motivación y baja autoestima. (p.5)

Leiter (1992), distancia el Burnout del estrés laboral y lo define: “Como una crisis de autoeficacia”. (p.106)

Moreno y Oliver (1993) definen al burnout: “Vendría a ser el resultado inadecuado del afrontamiento del trabajo de asistencia y los intereses ligadas a él” (p 23).

Visto lo anterior se deduce que el síndrome de burnout se encuentra relacionada como consecuencia al estrés laboral crónico donde la sobre exigencia de trabajo para suplir una deficiencia económica y aquellos factores que la exigen trae a su vez consecuencias como el agotamiento tanto físico como emocional, asimismo se encuentra la presencia de sentimientos fríos y distantes llegando a la despersonalización y por último el no poder sentirse satisfecho de su labor realizado ,se halla en la baja realización personal.

### ***Dimensiones del Síndrome de Burnout***

Según Maslach y Jackson (1981) determinaron después de muchas investigaciones tres dimensiones para el síndrome de burnout los cuales serán utilizados en el presente trabajo de investigación:

#### ***Dimensión 1: Cansancio emocional o agotamiento emocional***

Se refiere a las impresiones de realizar esfuerzos más allá de lo permitido y de agotamiento emocional como resultado de las relaciones diarias que presenta los trabajadores con sus clientes y sus compañeros, además indican que esta dimensión representa la dimensión de Tensión Básica del Síndrome de Burnout, asimismo, se caracteriza por la disminución gradual de la fuerza, energía y el desgaste físico y se manifiesta al presentar cansancio al inicio del día de trabajo así como al finalizar, también la sensación de realizar un trabajo muy duro y la tensión que se produce cuando se labora diariamente con personas, sentirse desgastado “quemado”, frustración debido al trabajo, sentir estrés al trabajar con personas y rebasar la tolerancia que se tiene.

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

El autor lo refiere como el desarrollo de actitudes cínicas hacia las personas a quienes el trabajador brinda sus servicios, además refiere que esta dimensión consiste en el desarrollo de sentimientos y conductas negativas, respuestas frías y de poco trato a las personas, se muestra cuando tratan a las personas que prestan sus servicios como si fueran objetos asimismo, mostrar una actitud menos sensible con su colegas de su entorno laboral, se denota que no existe la importancia debida que el trabajo lo endurezca emocionalmente, falta de interés por los problemas que pueda presentar las personas las atiende, culpase de algunos problemas ajenos, entre otros.

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

Se refiere a los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, con la disminución de esta implicaría que la confianza decaiga afectando esta dimensión además se tiene la prevalencia de una apreciación negativa del trabajo

por situaciones no satisfactorias en lo personal. El autor refiere que esta dimensión representa la evaluación propia que hace el trabajador de su desempeño laboral el cual consistiría en la apreciación del trabajo personal de forma negativa. Esta dimensión presenta consecuencias en el área del conocimiento, en lo emocional y físico, y se expresa cuando surge problemas para relacionarse con las personas del trabajo (pacientes, colegas) y el no poder afrontar los problemas laborales que se le presenten, siente que su trabajo no influye en forma positiva en su vida ni de las personas, siente que no presenta mucha vitalidad para desarrollarse profesionalmente, dificultad para crear una atmósfera de relajación con las personas que se relaciona, desmotivación laboral, percibir que no obtiene satisfacciones en el cumplimiento de sus objetivos y menos logros con su profesión, cabe resaltar cuanto mayor es la puntuación en esta dimensión mayor es la realización personal, por lo tanto la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto. (pp.397-422)

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

Ceballos (2013) considera que la principal causa es el clima laboral con un alto porcentaje de stress laboral donde el trabajador se encuentra sumergido, considerando la sobrecarga de trabajo debido a la cantidad de horas trabajando y en muchos lugares, el trato directo con personas difíciles, la remuneración inadecuada al trabajo que se desempeña, las relaciones con los compañeros de trabajo, supervisores y jefes así como el tiempo en el puesto de trabajo, la insatisfacción personal, como también la personalidad propia de cada individuo.

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

Presión

Falta de seguridad en el puesto de trabajo

Obligación de responsabilidad en el trabajo

Competitividad

Tensión

Cambios importantes en la vida y costumbres

El ritmo de trabajo

Los cambios a nivel global, etc.

### ***Manifestaciones del Síndrome de Burnout***

Mansilla (2010), define que las consecuencias del Burnout se presentan tanto para el trabajador como para la organización donde labora:

***Consecuencias para el trabajador:*** Cabe precisar que la persona que trabaja va hacer afectado por este síndrome repercutiendo en su salud física, emocional y en sus actitudes, debido ciertas condiciones de trabajo que no le resultan controlables. Los síntomas de Burnout pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales:

Síntomas físicos: encontramos malestar general, dolor de cabeza, fatiga, insomnio, muchas ganas de dormir, problemas gástricos, elevada presión arterial, problemas cardiacos, pérdida de peso, problemas respiratorios, alergias, contractura musculares y cansancio hasta el agotamiento y para las mujeres pérdida de la menstruación.

Síntomas emocionales: alejamiento afectivo, incomodidad, desgano, desconcentración, desorientación, frustración, desconfianza, no tener paciencia, irritabilidad, angustia, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentirse abatido, sentirse culpable, sentirse que se encuentra solo y de querer realizar algo y no poder hacerlo por cualquier circunstancia.

Síntomas conductuales: actitudes de indiferencia con las personas o a quienes atiende, falta continua en el trabajo, uso desmedido de las drogas legales e ilegales, amargado, intranquilidad para vivir pasivamente, trato indiferente con las personas, aumento de conductas hiperactivas, aumento de la agresividad, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, alejamiento de las personas, negatividad, impulsivo,, apatía, suspicacia, hostilidad, etc. (s/p)

Como se aprecia todos estos indicadores negativos va afectar en la vida del trabajador tanto en su ámbito personal y laboral, sumergiéndolo situación de alejamiento de las personas, disminuyendo su capacidad de comunicarse y las relaciones sociales.

### ***Consecuencias para la Organización***

Las consecuencias laborales que produce el síndrome de burnout afectan negativamente a una de una institución, así como el clima laboral del trabajador, siendo algunas de ellas:

Daño en la comunicación

Daño o quiebre de las relaciones entre las personas que laboral (indiferencia o frialdad);

Baja proporción en la cantidad y calidad del trabajo.

Baja proporción del rendimiento que afecta a los servicios que se prestan.

Falta constante para ir a laborar.

Disminución de la motivación

Indiferencia al trabajo

Aumento de la sensación de renunciar.

Renunciar a la profesión

Si la organización no realiza y propone mejoras rápidas en el ámbito laboral y personal para los trabajadores y sin dejar de lado los objetivos de la institución se produciría perdida mayor de la calidad de los servicios como consecuencia de todo ello. (s/p)

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

Según Schaufeli, Leiter y Maslach, (2009) las manifestaciones propias del Síndrome de Burnout de acuerdo con el grado de desarrollo se clasifican en:

Leves: tenemos los reclamos sin fundamento, el agotamiento, desgano para para levantarse en la mañana.

Moderados: cinismo, el alejamiento personal, desconfianza y negativismo.

Graves: realizar las labores lentamente, tomar medicinas sin indicación médica, falta constante en el trabajo, rencor y abuso desmedido de drogas lícitas e ilícitas.

Extremos: tenemos alejamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos y suicidios. ( pp204)

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

Edelwich y Brodsky (1980), citado por (Mansilla 2010), hace mención a las etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al Burnout:

Etapa de entusiasmo: El personal que trabaja considera que su profesión es un estímulo importante y los problemas no presentan mayor importancia y pueden ser solucionables. El trabajador se fija metas y objetivos para lograrlos mostrando una energía desbordante.

Etapa de estancamiento: se inicia al no cumplirse las expectativas del trabajo, las metas y los objetivos trazados comienzan a verse muy difíciles de lógralos aún con esfuerzo.

Etapa de frustración: Es la etapa de la frustración y de la falta de motivación laboral donde trae como consecuencias alteraciones psicológicas, emocionales, físicos y de conducta.

Etapa de apatía: Se produce la aceptación sin querer del personal que labora al ver imposible de poder cambiar las cosas.

Etapa de Burnout: Etapa que se llega con dificultad física y psíquica de poder seguir trabajando donde entra con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Asimismo, Mansilla menciona el trabajo de Cherniss (1980) donde concluye que se llega al Síndrome de Burnout desde el estrés laboral debido a que el trabajador se encuentra estresado y el lugar y condiciones de trabajo son estresantes, encontrando:

Fase de estrés, demasiado aumento de trabajo y bajo recursos del trabajador.

Fase de agotamiento, encontramos preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.

Fase de agotamiento defensivo, cambios en las respuestas del trabajador y en la conducta.

### ***Modelos explicativos del síndrome de Burnout***

Para explicar el Síndrome de Burnout, Mansilla (2010), menciona que se ha generado varios marcos teóricos que puedan describir como se inicia el síndrome de burnout, estos modelos agrupan una serie de variables y analizan como los trabajadores llegan al burnout, siendo los siguientes:

#### ***Modelos etiológicos basado en la Teoría Socio cognitiva del Yo***

##### a) Modelo de competencia social de Harrison (1983)

El autor explica, que los profesionales de servicios tienen una motivación de nivel muy alto y una alta generosidad para prestar su ayuda a las personas, y en el lugar de trabajo se aprecia elementos de ayuda o elementos de barrera, el cual determinan la eficacia del individuo en la ejecución de sus objetivos laborales.

Estos factores de ayuda y de barrera son: presencia o ausencia de objetivos laborales realistas, buena o deficiente capacitación profesional, presencia o ausencia de conflictos interpersonales, disponibilidad o escasez de recursos, etc.

Asimismo, Pines (1993) realizó un modelo parecido al de Harrison, donde explica al Síndrome de Burnout, como una fase agotamiento físico, agotamiento mental y emocional, como consecuencia de tener que afrontar situaciones de estrés crónico, en profesionales con alta motivación y expectativas. (p.35)

##### b) Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)

Menciona que los profesionales que presentan una mayor capacidad de poder realizar sus actividades tanto laboral como personal presentan menos probabilidades de desarrollar este síndrome, debido a que desarrollan un estrés menor en condiciones avanzadas, pudiendo afrontarlos de manera exitosa.

##### c) Modelo de Thompson, Page y Cooper



Hace mención que el inicio para la presencia del Síndrome de Burnout se debe a 4 factores:

- El desequilibrio del trabajador y el trabajo.
- El grado de conciencia y responsabilidad del trabajador.
- Lo que se espera del éxito alcanzado por el personal.
- La confianza que presenta el individuo de si mismo.

Frente a estos factores, el profesional toma la estrategia de retirada, resultando una conducta de despersonalización; cuyo objetivo es disminuir las deficiencias en el éxito de los objetivos laborales.

### ***Modelos etiológicos basado en las Teorías del Intercambio Social***

Tienen su origen en las percepciones de falta de igualdad o falta de ganancia, como resultado del proceso de comparación cuando se establecen las relaciones interpersonales.

#### a) Modelo de comparación social de Buunk y Shaufeli (1993)

Los autores plantean que el Síndrome de Burnout, se puede observar por la presencia de 2 etiologías:

- El proceso del cambio social con los pacientes. Donde se identifican 3 fuentes de estrés:

- \* Incertidumbre
- \* Percepción de igualdad
- \* Falta de control

Con relación al desarrollo de afiliación social y comparación, los profesionales no buscan una ayuda social en el trabajo por el temor de ser calificados como incompetentes.

Lo mencionado está modulado por la autoestima del colaborador, por los niveles de desempeño del profesional y por la orientación en el intercambio.

#### b) Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1993)

Es una teoría motivacional que plantea, que cuando la motivación del profesional es negada o amenazada conlleva al Burnout.

Los trabajadores se esfuerzan por aumentar y mantener sus recursos, que es lo que más valoran, y si éstos están amenazados o perdidos, o no recibe lo que espera, lo expone al Síndrome de Burnout. (Martinez, 2010, p.16)

### ***Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional***

Según estos modelos, consideran el tipo de estructura, la cultura y clima organizacional como estresores para la aparición del Síndrome de Burnout.

Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)

Plantean una secuencia en la aparición de las dimensiones del Síndrome de Burnout, tal es así, que la primera etapa es la despersonalización, que se desencadena por la sobrecarga laboral, generando pérdida de control, irritabilidad y fatiga, que conlleva a la baja realización profesional, para desembocar en el agotamiento emocional.

Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Hace mención que el cansancio emocional, vendría hacer la dimensión primordial del Síndrome de Burnout, la despersonalización se describe como una maniobra eficaz ante el agotamiento y la baja realización profesional, como resultado al estrés que se enfrenta el trabajador.

Modelo de Winnubst (1993)

Resalta la importancia de la estructura, cultura y clima organizacional y de la institucionalidad del apoyo social. Está causado por la relativa laxitud de la estructura organizacional que conlleva a una continua confrontación interpersonal. (Martinez, 2010, p.17)

### ***Modelo etiológico elaborado desde la Teoría Estructural***

Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995) citado por (Martínez ,2010)

Postulan que el Síndrome de Burnout, es el resultado al estrés laboral, percibido (conflictos y ambigüedad de rol) cuando las maniobras de afrontamiento no son capaces de poder reducir el estrés. Se considera una variable entre el estrés percibido y sus consecuencias (ausencia de salud, insatisfacción del trabajo, renunciar a la institución o lugar donde se trabaja. (p.19)

### 1.2.2 Desempeño Laboral

**Percepción:** vendría a ser la forma como nosotros mismos interpretamos los mensajes por medio de nuestro sentido para dar entendimiento de las cosas que suceden en nuestro entorno, en el presente trabajo se basa de la percepción del desempeño laboral del trabajador es decir cómo percibe el colaborador sobre su desempeño laboral en otras palabras estamos refiriéndonos a la autoevaluación de su desempeño.

**Desempeño:** se puede definir como la realización o la ejecución de las labores de trabajo relacionada a la profesión que ostenta cada persona, se podría considerar igualmente la ejecución o realización de un cargo brindado.

En la actualidad se ha tratado de dar una definición de Desempeño laboral encontrando numerosos autores, definiendo como sigue:

D´Vicente (1997), (citado por Bohórquez 2004), :

Determina que el desempeño laboral vendría a ser el grado del cumplimiento del trabajo realizado de la persona llegando a ejecutar exitosamente las metas de la organización durante un periodo de tiempo determinado, pudiendo ser estos logros específicos, que se puedan medir, observar y deducir. (p.6)

Stoner ( 1994), define:

Al desempeño laboral como en la forma que los miembros de una institución o corporación trabajan eficientemente para alcanzar los objetivos definidos en base a reglamentos internos del lugar de trabajo, dando a entender esta definición que el Desempeño Laboral indica la forma en que los trabajadores realizan sus labores en forma responsable, con mucha eficiencia obteniendo resultados positivos para la empresa. (p.510)

Chiavenato (2002) define:

Es la capacidad del trabajador para el logro de las metas utilizando las mejores herramientas posibles dentro de una organización u empresa siendo importante para los logros alcanzados por esta , el trabajador realiza esta labor con una satisfacción laboral adecuada y valioso trabajo, por tanto el desempeño laboral de los trabajadores es la

mezcla de sus actitudes frente al trabajo con los resultados que se obtienen ; teniendo en cuenta que estos resultados obtenidos deberán ser medibles y observables. El desempeño define al rendimiento laboral que vendría hacer la productividad que realiza cada trabajador en el cumplimiento de sus actividades laborales y que se encuentra relacionados, a los objetivos, metas y es tiempo que utiliza para lograrlos, siendo el recurso más importante la persona. (p.236)

Druker (2002) propone: “Se sugiere realizar investigaciones y definiciones nuevas con referente al desempeño laboral no relacionándolos a términos financieros,” (p.75)

Robbins (2004) determina:

La importancia de poder trazarse objetivos y metas incentivando de una forma el mejor desempeño laboral de los trabajadores y las actitudes positivas para él trabajo , finaliza concluyendo que el desempeño general es más recomendable cuando los objetivos son muchos más difíciles. (p. 564)

Milkovich y Boudreau (1994), definen:

El desempeño laboral es propio y característico de cada trabajador, siendo estas estas como las cualidades, necesidades y habilidades de cada persona las cuales depende; estas características se relacionan entre si con las condiciones del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la relación que existe entre estos indicadores. (p564)

Murphy ( 1990) define:

El desempeño laboral vendría hacer como el conjunto o variedad de comportamientos que presenta el trabajador siendo de mucha importancia para alcanzar los objetivos primordiales de una empresa o institución donde labora.(p.157)

Otro concepto que se encuentra más relacionado con esta investigación es la que define Campbell et al. en 1990 el cual fuera citado por Salgado y Cabal

(2011) en su trabajo de investigación Evaluación de desempeño en el Principado de Asturias donde define el desempeño laboral como cualquier conducta del conocimiento, psicológico, motora e interpersonal controlado por la persona, que se gradúa en términos de habilidad y que son importante para los objetivos de la organización.(p.76)

Analizando todas las definiciones presentadas anteriormente, se puede evidenciar que todas coinciden forma común que es logro de “metas organizacionales”, siendo de mucha importancia para ello la capacidad que presente el personal que integra estas organizaciones, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos. El desempeño laboral necesita de muchos elementos como habilidades, características o competencias correspondientes la que se espera que la persona aplique y demuestre al efectuar su desempeño laboral y esto se encuentra relacionada al rendimiento laboral, la cual será medida por la evaluación de desempeño.

### ***Dimensiones***

#### ***Dimensión 1: Desempeño de Tarea***

Según Salgado y Cabal ( 2011 ) lo describe como las capacidades del conocimiento y habilidades técnicas, esto apunta a las competencias del puesto de trabajo donde las características importantes esta conformada por las capacidades, conocimientos y habilidades del trabajador. Asimismo, mencionamos las siguientes características:

Capacidad de Toma de decisiones

Capacidad de organización y planificación

Capacidad en la resolución de los problemas

Conocimientos técnicos

Productividad donde se fija en la cantidad y calidad de trabajo. ( p.77)

#### ***Dimensión 2: Desempeño Contextual***

Salgado y Cabal ( 2011) según refieren no solo son las habilidades del trabajador sino también las actitudes, Como:

Orientación a objetivos y resultados  
 Iniciativa  
 Compromiso con la organización  
 Colaboración y cooperación con los compañeros  
 Compartir y transmitir conocimientos.

Bateman y Organ (1983) lo denominan como Conducta organizacional Cívica al describir a las conductas o comportamiento donde se muestra la fidelidad a la empresa, cooperación y ayuda que realiza más allá de las responsabilidades profesionales y propias del trabajo. (p.587)

Borman (2004) al desempeño contextual lo han denominado desempeño cívico. (P.79)

### ***Dimensión 3: Desempeño Organizacional.***

Salgado y Cabal en el 2011 según refieren al comportamiento organizacional como:

Mantenimiento Voluntario del rendimiento laboral  
 Mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo  
 Uso adecuado del tiempo y recursos laborales  
 Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo  
 Ritmo voluntario eficiente del trabajo.

### ***Los elementos del desempeño laboral***

Según la revisión realizada en busca de las teorías y conceptos correspondiente al desempeño laboral se encontraron varios autores que definen los elementos característicos que influyen en el desempeño del trabajador las que luego serán utilizadas para la evaluación del desempeño en su centro de labores:

Davis y Newtrons (2000), determinan que el desempeño del trabajador se ve influenciado por elementos importantes como las capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, lineamientos en el

trabajo, desarrollo de talentos, potencia en el esquema de la labor, aumento del desempeño.

Según Robbins (2004) determinan que los jefes pueden ser evaluados teniendo en cuenta las habilidades y competencias necesarias para el logro de los objetivos propuestos los cuales especifican tres habilidades administrativas importantes: Técnicas, humanas y conceptuales.

Benavides (2002) relaciona el desempeño con las competencias, definiendo que cuanto mejor sea su competencia del trabajador mejor será su desempeño, determinando estas competencias fundamentales: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas. (p.72)

Asimismo, Chiavenato (2000) expone que el desempeño del trabajador se encuentra definido por dos elementos importantes:

#### Factores Actitudinales

Considera los elementos actitudinales: la disciplina, la cooperación, el poder hacer las cosas recibir una orden, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, proactividad, capacidad de realización.

#### Factores Operativos

Considera los elementos relacionados al trabajo: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (p.367)

Descrito todo esto se puede determinar que el desempeño de trabajo no va ser igual en cada trabajador porque se diferenciarían por sus habilidades propias y capacidades que presente a ello sumado el incentivo o motivación que presente para su trabajo individual o trabajo en equipo, las capacitaciones que reciba y las condiciones propias de cada trabajador.

Cabe considerar que para el buen desarrollo del desempeño laboral es muy importante el lugar donde se encuentre o labore, que se cuente con toda la infraestructura necesaria, materiales administrativos, equipos necesarios,

implementos personales todo ello que se encuentre en buenas condiciones lo que ayudaría a realizar un buen desarrollo de sus actividades laborales, de eso forma mejoraría su clima laboral.

Considerar la importancia que las organizaciones se preocupen por sus trabajadores, incentivándolos en capacitaciones, incrementando sus conocimientos propios por cada profesión o especialidad, resaltando sus habilidades y destrezas.

### ***Factores que influyen en el Desempeño del trabajador***

La Motivación: vendría ser el incentivo muy importante que para que el trabajador realice un buen desempeño, esta deberá ser considerada por parte de la empresa, del trabajador y de la parte económica. La remuneración económica, el pago adecuado al desempeño que el trabajador realiza es una motivación muy importante obteniendo con ello el logro de sus objetivos personales y de la empresa donde labora.

La Infraestructura adecuada de trabajo: cabe resaltar la importancia de un adecuado lugar de trabajo donde el colaborador pueda realizar sus labores eficientemente con un clima laboral agradable mostrando un respeto por parte de la empresa hacia el trabajador; es muy importante sentirse cómodo en el lugar donde uno trabaja ya que nos motiva mucho más para desempeñar nuestro trabajo correctamente.

Fijar metas / objetivos: el establecer metas u objetivos por parte de la organización produce una motivación para el trabajador poniéndole empeño y dedicación para poder cumplirlas aumentando su satisfacción laboral, pudiendo ser considerada también como desafíos, asimismo estas metas u objetivos deberán ser medibles.

Reconocimiento del Trabajo: es importante considerar que las empresas u organizaciones reconozcan la labor eficiente de sus colaboradores, incrementando su satisfacción laboral siendo una motivación que conlleve a buen desempeño y eficiencia del trabajador; el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las



técnicas más importantes. La omisión de esta técnica conllevaría aun desmotivación que sentiría el trabajador disminuyendo sus estándares de producción y desempeño laboral, así como su satisfacción laboral.

Involucrar al trabajador: es importante considerar que las organizaciones y empresa involucren a sus colaboradores en los planes de mejora , estudios que se deben realizar, planificación de las tareas a desarrollar ,generando de esta confianza en el trabajador hacerlo sentir que es parte de la organización, tomar en cuenta sus opiniones y propuestas de mejora en el desempeño.

La capacitación y desarrollo profesional: es muy importante que las organizaciones o empresas motiven a sus trabajadores mediante capacitaciones continuas de acuerdo a la especialidad que presenten, que hagan línea de carrera dentro de la empresa, ascensos, nivelaciones; incentivando así el desarrollo profesional, con ello lograría mejorar su satisfacción laboral, su autoestima se elevaría ,se obtendría mejor desempeño en beneficio propio y de la organización . pag web.

### ***Evaluación del Desempeño***

La evaluación del desempeño según (Trujillo, 2014) lo define como el desarrollo ordenado, metódico donde los resultados muestran el rendimiento laboral del trabajador, teniendo en cuenta las actitudes, habilidades, conocimientos ,destrezas, iniciativa, compromiso organizacional, resolución de problemas, puntualidad ,responsabilidad, etc. todos aquellos indicadores que nos muestre la eficiencia y productividad del trabajador. Hoy en día, la evaluación del desempeño es muy importante para tomar decisiones con respecto a los resultados que deben alcanzar los trabajadores, así como tener en claro la gestión estratégica del grupo humano en las organizaciones.

En el presente trabajo se hace referencia de la percepción del desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, como el colaborador percibe el desarrollo de su desempeño laboral si cumple con sus metas y objetivos de la organización, a ello le denominamos autoevaluación de desempeño.

Trujillo ( 2014) determina que la autoevaluación es la participación del trabajador de poder evaluarse a si mismo, manifestando una percepción propia de sus desempeño o rendimiento laboral. Esta autoevaluación produce al trabajador sentirse comprometido con los objetivos de la organización o empresa, asimismo, lo desarrolla mediante encuestas escritas, también puede considerarse la evaluación de su jefe superior pudiendo realizar un feedback de los resultados obtenidos.

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación teórica**

El Síndrome de Burnout ha sido investigado en diferentes medios especialmente organizaciones de servicios de salud que tienen trato directo con el paciente en el caso del personal asistencial del Hospital de la policía Nacional.

La investigación se justifica teóricamente ya que el propósito del presente estudio de investigación es brindar nuevos aportes teóricos que permitan explicar y conocer más de cerca la relación existente entre síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú, y la relación de sus dimensiones con el desempeño laboral como la relación significativa entre ellos, debido a que el desempeño del personal percibida por los pacientes no es tan satisfactorio en los últimos años siendo un problema de mucho interés como objeto de estudio. El presente trabajo permitirá dar a conocer a los jefes superiores la problemática, presentada asimismo soluciones de mejora para poder llevarlas en práctica, correcciones que se tuvieran que realizar en beneficio del personal que labora, el paciente y la institución policial.

#### **1.3.2 Justificación práctica**

Esta investigación se justifica de manera práctica porque permitirá observar la relación existente entre Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial que trabaja en el Hospital de la policía nacional. Analizando el problema y con los resultados obtenidos se realizara las recomendaciones necesarias a las direcciones correspondientes, al director del Hospital y al área de

recurso humanos sobre la prevalencia del síndrome de burnout y la afectación en el desempeño laboral del personal asistencial con la finalidad generar un cambio. Proponiendo de esta forma sugerir estrategias para resolver la problemática diseñando o implementando alternativas de acción para mejorar el desempeño laboral del personal, elaborando asimismo estrategias que mejoren las condiciones de trabajo del personal brindando y creando un ambiente de trabajo adecuado en otras palabras mejorando el Clima Laboral con una mejor calidad de recursos para la realización de sus funciones.

Con ello se logrará que se mejore el desempeño laboral del personal asimismo mejorando la calidad de servicio que se presta al paciente y a la familia policial con el cual aumentaría el índice de satisfacción laboral y motivación.

### **1.3.3 Justificación metodológica**

El presente trabajo de investigación servirá como el inicio de futuras investigaciones en otras áreas o sede de la Dirección de sanidad de la PNP donde el mal desempeño , la falta de productividad ,sean el resultado de la influencia del estrés laboral como también conocer qué otros indicadores influyen en el desempeño laboral del personal asistencial, asimismo logrando alcanzar su objetivo general y los específicos este trabajo de Investigación lo realizara mediante el uso de técnicas, instrumentos ,y métodos confiables, y adecuados de análisis de datos, así como la validación de los instrumentos y contrastación de las hipótesis, obteniendo resultados e información valiosa que pueda ser utilizada en la institución Policial.

## **1.4 Problema**

### ***Descripción de la realidad problemática***

El Síndrome de burnout se especificó durante muchos años en varias profesiones, pero en la actualidad se ha determinado que se encuentra los mayores índices de casos en el campo asistencial ,educación y de salud, cabe resaltar que el estudio de esta patología es muy importante para poder diagnosticarlo ,poder saber cómo actuar frente a ella y como prevenirla.

Actualmente la definición operacional más conocida es la propuesta por Maslach y Jackson la cual define que el Síndrome como la consecuencia extensa o prolongada a los factores de estrés emocionales e interpersonales crónicos en el área laboral y que depende básicamente de sus tres dimensiones cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, presentándose frecuentemente en personas que a menudo trabajan en relación directa con las personas o pacientes. (Maslach y Jackson, 1981)

Otro concepto que se encuentra más relacionado con esta investigación es la que menciona Salgado y Cabal (2011) en su trabajo de investigación Evaluación de desempeño en el Principado de Asturias donde define el desempeño laboral como cualquier conducta del conocimiento, psicológico, motora e interpersonal controlado por la persona, que se gradúa en términos de habilidad y que son importante para los objetivos de la organización. (p76)

El personal que trabaja en el Hospital de la PNP no es ajena a este problema siendo la nosocomio central que alberga y atiende a todo el personal policial a nivel nacional, por su bajo apoyo del estado en cuanto a falta de personal Asistencial como Médico, Enfermeras, técnicos de enfermería etc. Así como la reducida y falta de infraestructura, falta de medicinas, etc los pacientes no encuentran satisfacción en sus necesidades de salud, por lo que sus actitudes en muchas veces son agresivas y se refleja en el mal trato al personal de salud haciéndolos muchas veces responsables de estas deficiencias, este personal asume una carga emocional muy intensa gritos, insultos ,reclamos, hasta maltrato físico por parte del paciente, esto con lleva a la autodefensa propia del personal de responder a estas actitudes lo que hace que el personal este a la defensiva y asume un rol más drástico como respuesta al trato del paciente ,hay que tener en cuenta que en el Hospital de la PNP se atiende el personal policial que trabajan a nivel nacional en las diferentes dependencia policiales ,siendo la Dirección de la Sanidad parte de esta institución donde se encuentra el Hospital de la PNP y en la mayoría del caso el personal asistencial que labora tiene una formación castrense por ello algunas de sus actitudes y respuestas .

El personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú tantos médicos, enfermeras, tecnólogos médicos, técnicos de enfermería, personal administrativo, etc, se encuentra con una sobre carga y presión de trabajo debido a la falta de personal en las diferentes especialidades haciendo muchas veces que la calidad de trabajo y atención no sea el adecuado, como lo podría decir “mas cantidad “dejando a lado la calidad influyendo en su desempeño laboral, el personal empieza a sentir un descontento una impotencia en cuanto a su labor de querer hacerlo con calidad pero la sobrecarga de trabajo hace que lo realice a la ligera para poder atender más cantidad que es lo que exigen los Jefes de Áreas y altos mandos de la institución.

Otra realidad problemática que se presenta en el hospital que desmotiva al personal es la inadecuada infraestructura con espacios reducidos ,inadecuada limpieza de los ambientes, la falta de infraestructura para el desarrollo profesional afecta psicológicamente al personal donde observan que los jefes o altos mandos no hacen nada por dar cambios o mejorar sus condiciones de trabajo por lo que el personal empieza optar de sentimientos negativos de desinterés e insensibilidad hacia el paciente afectando el Desempeño laboral , la falta de compromiso es otra muestra de ello como se dice “hacen las cosas solo por hacer”.

Desde lo profesional se observa la falta de interés de los jefes de capacitar al personal de acuerdo con su especialización profesional produciendo una sensación de fracaso y baja realización personal.

El tema salarial es un factor muy importante el personal no está reconocido de acuerdo a su labor que realiza el estado realiza promesas de aumento y nivelación de sueldos que casi nunca se realiza el personal vive en un marco de promesas que a la larga a veces no son cumplidas .esto produce una sensación descontento emocional el personal se siente maltratado psicológicamente por estas promesas, lo que conlleva a que el personal tenga que trabajar fuera del hospital para poder cubrir sus necesidades básicas realizando varios trabajos continuos de un lado a otro , de amanecidas para poder compensar y cumplir con su familia que viene a ser un punto muy importante en su vida personal ,por lo

que el estrés laboral se va incrementado .Hoy en día el personal de salud hombre o mujer trabajan de la misma manera esto implica dejar a sus hijos solos , esto aumenta la preocupación un estrés emocional muy alto sobre todo para las madres trabajadoras, que además llegan a casa a ver a sus hijos y continuar con su labor de madre.

Viendo estos factores y las consecuencias de estas se ha observado problemas como ausentismo laboral, tardanzas reiterativas, descansos médicos y esto sumado a la deficiencia de personal que genera malestar al personal por la sobre carga y presión de trabajo observándose en la falta de colaboración y apoyo entre colegas que muchas veces lo hacen obligados sin interés , los problemas en la salud corporal y psicológico del personal asistencial que labora en el Hospital de la Policía Nacional en las diferentes áreas acompañado de efectos que produce como el cansancio emocional caracterizado por la falta de energía, agotamiento, fatiga, actitudes negativas y respuesta agresiva y poco cortés hacia los colegas , desmotivación y respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo el cual se ve reflejado en el desempeño y satisfacción laboral .

El finalidad de la presente investigación es determinar fundamentalmente la presencia del Síndrome de Burnout en sus tres dimensiones así mismo medir el nivel de desempeño laboral (autoevaluación) y la relación entre ellos en el personal asistencial teniendo en cuenta todo lo anteriormente descrito, con el fin de poder tener una visión general de la presencia de este síndrome y la relación con el desempeño y poder sugerir recomendaciones en mejora tanto en lo personal como profesional del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú.

#### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017?

## **1.4.2 Problemas específicos**

### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017?

### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017?

### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017?

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general**

Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-lima-2017.

### **1.5.2 Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017

### **Hipótesis específica 3**

Existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Peru-Lima-2017.



## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables**

### **2.1.1 Variable Síndrome de Burnout**

#### ***Definición conceptual***

Maslach y Jackson (1981) El Síndrome es la consecuencia extensa a los factores de estrés emocionales e interpersonales crónicos en el área laboral y que depende básicamente de sus tres dimensiones cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y realización personal cuando se encuentre baja o disminuida, y es muy frecuente que suceda en trabajadores que trabajan en contacto directo con las personas o pacientes. (p.99)

#### ***Definición operacional***

El Síndrome de Burnout será calculado con un instrumento que comprende 22 preguntas, conteniendo las siguientes dimensiones: Cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

### **2.1.2 Variable Desempeño Laboral**

#### ***Definición conceptual***

Campbell et al. (1990), citado por Salgado y Cabal (2011) definieron al desempeño laboral como cualquier conducta del conocimiento, psicológico, motora e interpersonal controlado por la persona, que se gradúa en términos de habilidad y que son importante para los objetivos de la organización. (p. 76)

#### ***Definición operacional***

El desempeño laboral será medido con un instrumento conformado por 28 preguntas, teniendo estas dimensiones: desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño organizacional.

## 2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable: Síndrome de Burnout*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
<b>Agotamiento o cansancio emocional</b>	Cansancio	1,2,3.		Alto : 37-54 Medio: 19-36 Bajo : 0-18
	Fatiga	6,14,16,20		
	Frustración	8,13.		
<b>Despersonalización</b>	Insensibilidad	5,10	Ordinal	
	Endurecimiento emocional	11,15	Escala de Likert 0=Nunca 1=Alguna vez al año o menos 2=Una vez al mes o menos 3=Algunas veces al mes 4=Una vez a la semana 5= Algunas veces a la semana 6=Diariamente	Alto : 21-30 Medio: 11-20 Bajo : 0-10
	Culpabilidad	22		
<b>Realización Personal</b>	Autoestima	9,12		
	Capacidad de soportar presiones	7,17,18,21		Alto : 33-48 Medio: 17-32 Bajo : 0-16
	Valoración	19		
	Entendimiento	4		

Tabla 2

*Operacionalización de la variable: Desempeño Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
<b>Desempeño De Tareas</b>	Capacidad de toma de decisiones	1,2	Bueno:33-45 Regular:21-33 Malo :9-20
	Capacidad de organización y planificación	3,4	
	Capacidad de resolución de problemas	5	
	Conocimientos profesionales y-o técnicos	6,7	
	Productividad	8,9	
<b>Desempeño Contextual</b>	Orientación a objetivos y resultados Iniciativa	10,11 12,13	Ordinal Escala de Likert Puntuación: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre Bueno:37-50 Regular:24-36 Malo :10-23
	Compromiso de organización	14,15	
	Colaboración y cooperación con los compañeros	16,17	
	Compartir y transmitir conocimientos	18,19	
	Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral	20,21	
<b>Desempeño Organizacional</b>	Mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo	22,23	Bueno:33-45 Regular:21-33 Malo :9-20
	Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales	24,25	
	Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo	26,27	
	Ritmo voluntario eficiente del trabajo	28	

**2.3. Metodología**

La recopilación de datos para la presente investigación se realizó de manera individual y de forma anónima. Se procedió a realizar la solicitud de la autorización en el Hospital de la Policía Nacional del Perú para poder ejecutar la investigación, asimismo ya autorizados procedió a ejecutar la recolección de la información mediante las encuestas del test Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) quien está dirigida a profesionales de servicios humanos y la

encuesta de elaboración propia de desempeño laboral la cual fue validada por el juicio de expertos la presentes encuestas estará dirigido al personal asistencial de la Policía Nacional del Perú. Una vez que se obtuvo los datos de los instrumentos, se procedió al llenado de fichas Excel para consolidar la información.

#### **2.4. Tipos de estudios**

La presente investigación corresponde al tipo básica.

Este tipo de investigación se desarrolla con el fin de adquirir nuevos conocimientos en un definido campo científico. El investigador se esfuerza por saber y comprender mejor un asunto o problema, sin tener que preocuparse por su aplicación práctica de los nuevos conocimientos recién aprendidos. (Carrasco, 2005, p.23)

Es de enfoque cuantitativo porque es un conjunto de procesos secuenciales y probatorios. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir las etapas. Se inicia con una idea o problema identificado de ahí se formula los objetivos y preguntas de investigación, se hace la revisión literaria y se elabora un marco teórico, seguidamente se formula la hipótesis y se definen las variables; se usa la recolección de los datos el cual se fundamenta en la medición para probar la hipótesis; se examinan los cálculos obtenidos usando métodos estadísticos, y llegando a una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p .4).

El estudio será de nivel correlacional donde su propósito es saber el vínculo o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un entorno dado. En cierta medida tiene un valor explicativo, aunque parcialmente, debido a que dos variables se relacionan aportan una información con resultados positivos. (Hernández, et al. 2014, p .98).

Según la secuencia de las observaciones será transversal según Hernández, et al. (2014), determina que la recolección de datos se desarrolla en

un solo momento, es decir en un tiempo único. Su finalidad es describir las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (p.154).

Cabe resaltar que este tipo de diseño se ajusta al presente estudio ya que la elaboración de este trabajo se realiza en un tiempo limitado y toda la recolección de datos se desarrolló en los meses de abril-julio 2017.

Según el tiempo de ocurrencia será Prospectivo por que los hechos se registran a medida que ocurren (Canales, Alvarado y Pineda, 1994, p.81)

Según el análisis y alcance de sus resultados será observacional porque su objetivo primordial es la observación y registro de los acontecimientos sin intervenir en el curso natural de estos. (Manterola y Otzen, 2014, p.234)

## **2.5. Diseño**

El diseño de la presente investigación es no experimental, transversal.

Es no experimental por que podría precisarse como el estudio que se desarrolla sin alterar intencionalmente las variables, en otras palabras, se trata de aquellos estudios en la cual no cambiamos en forma deliberada las variables independientes para observar el efecto que produce sobre otras variables, asimismo se basa en la observación de los fenómenos tal como se presentan para analizarlos. (Hernández, et al. 2014, p.152).

Es transversal, porque recopila datos en un momento dado y en este caso los datos corresponden al año 2017.

## **2.6. Población, muestra y muestreo**

### **2.6.1 Población**

Según Hernández, et al. (2010), “la población es el conjunto de todos los elementos que presentan características comunes”, las poblaciones deberán definirse en base a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. La dimensión de la población no especifica que la calidad de trabajo sea mejor cuando esta sea más grande; si no la calidad de un trabajo investigativo se basa

en definir adecuadamente la población relacionándolo con el planteamiento del problema” (p. 174).

La población en la presente investigación la conformarán todo el personal asistencial que labora en el Hospital de la Policía nacional del Perú y se encuentran en contacto directo con los pacientes, siendo el total de 1100 personas.

### **2.6.2 Muestra**

Según Hernández, et al. (2014) manifestaron que: “la muestra es un sub grupo de la población a estudiar y de ella se realiza la obtención de datos ,son definidas con anticipación y representa parte de la población” (p. 173).

Para esta investigación la muestra será de 180 personal asistencial, conformada por médicos, tecnólogos médicos, personal técnico de enfermería, enfermeras.

### **2.6.3 Muestreo**

Esta investigación utiliza un Muestreo no probabilístico por conveniencia, donde la preferencia de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas vinculadas con las características de la investigación o lo que se pretende investigar, asimismo, las muestras ya determinadas obedecen a los criterios de estudio y estas dependerán del planteamiento del estudio a investigar. (Hernández,et al. 2014, p176)

#### **Criterios de selección**

##### ***Criterios de inclusión***

Personal asistencial que este en contacto directo con los pacientes

Firma del consentimiento informado

##### ***Criterios de exclusión***

Personal de vacaciones: quienes en el momento de las encuestas no se

encontraban laborando en el hospital central de la Policía Nacional del Perú.

Licencia de gravidez: quienes en el momento de las encuestas no se encontraban laborando en el hospital central de la Policía nacional del Perú.

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Para la medición de las variables en estudio se utilizará la técnica de la encuesta.

Para Canales et al. ( 2004) la encuesta es:

El método que se basa en adquirir información de los sujetos de estudio, brindado por ellos mismos, pudiendo ser opiniones , actitudes y sugerencias, siendo una de las maneras de adquirir estos datos es el cuestionario el cual emplea un formulario impreso, donde se va obtener respuestas sobre el problema de estudio y que es llenado por la misma persona , su ventaja se encuentra basada por los costos bajos, proporcionar mayor información en un grupo mayor de personas en un tiempo corto y con facilidad se obtiene, se cuantifica, se analiza los datos. (pp.163,165).

Para Hernández, et al. (2014) el cuestionario está conformado por un grupo de preguntas en relación de una o más variables que se tienen que calcular o medir. Debe ser acorde con el planteamiento del problema e hipótesis. (p127)

En la presente investigación se usó la encuesta, donde para realizar la medición del síndrome de burnout se tuvo como instrumento la escala de Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS ), el cual mide el nivel de estrés , encontrándose preguntas de sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo, conformada por 22 preguntas que se valoran en la escala de Likert que van desde “nunca” a “diariamente “ , se considera tres dimensiones o sub escalas :

Agotamiento Emocional (AE) se encuentra conformada por 9 preguntas donde se enfatiza la disminución o pérdida de recursos emocionales, se expresan sentimientos donde la persona se



encuentra saturado, muy molesto y cansado emocionalmente por el trabajo y fatigado.

Despersonalización (D) se encuentra conformada por 5 preguntas que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia las personas que atiende.

Realización Personal (RP) se encuentra conformada por 8 preguntas que detallan y expresan sensaciones de competencia y eficiencia en el trabajo, vendría a ser la autoevaluación que el trabajador realiza de su labor que realiza ya sea en forma positiva o negativa y su mucho o poco desarrollo profesional.

Para medir la variable de desempeño laboral se utilizó una encuesta adaptada de Salgado y Cabal (2011), compuesta por 28 preguntas que se valoran en la escala de Likert que van desde “nunca” a “siempre”.

### ***Ficha técnica del instrumento de medición de la variable Síndrome de Burnout***

<b>Nombre del Instrumento</b>	Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI: HSS)
<b>Autor/es:</b>	Maslach y Jackson (1981)
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Describir los niveles de la variable Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima-2017
<b>Población a la que se puede administrar:</b>	Personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional
<b>Forma de Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de Aplicación:</b>	15 minutos
<b>Descripción del Instrumento:</b>	El Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Human Services, es el instrumento por utilizar, está escala conformada por 03 dimensiones: Agotamiento o Cansancio emocional: Cansancio, fatiga, frustración. Despersonalización: Insensibilidad, endurecimiento emocional, culpabilidad. Realización personal: autoestima, capacidad de soportar presiones, valoración, entendimiento.

Las preguntas se muestran en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes, su función es medir el desgaste profesional.

Instrumento conformado por 22 ítems, con 07 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (0), Alguna vez al año o menos (1), Una vez al mes o menos (2), Algunas veces al mes (3), Una vez a la semana (4), Algunas veces a la semana (5), Diariamente (6).

Niveles:

Agotamiento emocional: Alto:37-54, Medio:19-36, Bajo:0-18.

Despersonalización: Alto: 21-30, Medio: 11-20, Bajo: 0-10

Realización personal: Alto: 33-48, Medio: 17-32 , Bajo : 0-16

**Muestra tipificación:** de 30 trabajadores  
**Validez contenido:** de Juicio de expertos: aplicable  
**Confiabilidad:** Valor del alfa de Cronbach = 0.784

Fuente: Maslach burnout

### ***Ficha técnica del instrumento de medición de la variable desempeño laboral***

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario para medir Desempeño Laboral

**Autor/es:** Salgado y Cabal (2011)  
 Adaptado por Br. Carola Rosa Consuelo Gonzales

**Objetivo del instrumento:** Describir las características del desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú.

**Población a la que se puede administrar:** Personal Asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú.

**Forma de Administración:** Individual

**Tiempo de Aplicación:** 10 min

**Descripción del Instrumento:** El cuestionario está referido a determinar la percepción del desempeño laboral del personal asistencial que labora en el Hospital de la Policía Nacional del Perú.  
 La escala está conformada por 03 dimensiones:  
 Desempeño de tareas: capacidad de toma de decisiones, capacidad de organización y planificación, capacidad de resolución de problemas, conocimientos profesionales, productividad.  
 Desempeño contextual: orientación a objetivo y resultado, iniciativa, compromiso organizacional, colaboración y trabajo en

equipo, compartir y transmitir conocimientos.

Desempeño organizacional: Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral, mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo, uso adecuado de tiempo y los recursos, asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo, ritmo voluntario eficiente de trabajo.

Los ítems se presentan en preguntas para poder medir la percepción del desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. La escala conformada por 28 preguntas, con 05 alternativas de respuesta de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).

Niveles:

Desempeño de Tarea: Bueno: 34-45, Regular: 21-33, Malo: 9-20

Desempeño Contextual: Bueno: 37-50, Regular: 24-36, Malo: 10-23

Desempeño Organizacional Bueno: 34-45, Regular: 21-33, Malo: 9-20.

<b>Muestra tipificación:</b>	<b>de</b>	30 trabajadores
<b>validez contenido:</b>	<b>de</b>	Juicio de expertos: Aplicable
<b>Confiabilidad:</b>		Valor del alfa de Cronbach = 0.805

## 2.8 Validez y confiabilidad del instrumento

### 2.8.1 Validez

Para Canales, et al. ( 2004) “Es una característica primordial que deben contener los instrumentos de medición, entendida como el grado en que un instrumento logra medir lo que se pretende medir”. (p.172) teniendo en cuenta que el estudio de investigación tiene un valor científico los instrumentos que se utilicen para la recolección de datos deben ser confiables y validados, por tal motivo estos instrumentos pasan por un proceso de validación de contenido antes de ser aplicados.

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

lo que es un instrumento adecuado para evaluar el Síndrome de Burnout en profesionales .(pp176-180)

Para el instrumento elaborado de desempeño laboral se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos según el formato emitido por la universidad: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los 28 ítems del instrumento. Para la validez del instrumento se hará uso de la técnica de validación por expertos, los maestros y doctores de la Universidad César Vallejo serán los encargados a realizar este análisis.

Tabla 3

*Jurados expertos*

Experto	Especialidad	Aplicabilidad
Dr. Alcas Zapata Noel	Metodólogo	Aplicable
Mg. Garro Aburto Luzmila	Temático	Aplicable
Dr. Vértiz Osores Joaquín	Metodólogo	Aplicable

### 2.8.2 Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una muestra piloto de 30 profesionales de salud. Luego se procesaron los datos, usando el Programa Estadístico SPSS versión 22.0.

Según Hernández, *et al* (2010), la confiabilidad “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes siendo confiables para la aplicación del mismo”. (p. 200).

Tabla 4

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Como se puede apreciar, la tabla nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada variable de estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 5

*Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables Burnout y Desempeño laboral*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Burnout	0.784	22
Desempeño laboral	0.805	28

Como se observa en la tabla 7, El instrumento que mide la variable burnout tiene confiabilidad moderada. Por otra parte, el instrumento que mide la variable desempeño laboral presenta alta confiabilidad. Concluyendo que se puede afirmar que ambos instrumentos son confiables.

## 2.9 Métodos de análisis de datos

Para el análisis estadístico respectivo, se utilizó el paquete estadístico SPSS Versión 22 con licencia de la UCV.

Los resultados que se obtengan se plasmaran en tablas y gráficos de acuerdo con las variables y dimensiones, posteriormente se analizaran e interpretaran teniendo en cuenta el marco teórico. Para el contraste de hipótesis se hará uso de la prueba de correlación de spearman al 95% de confianza.

Los valores del coeficiente de correlación son :

0.00 No existe Correlación alguna entre las variables.

0.10-0.25 Correlación muy débil.

0.25-0.50 Correlación débil.

0.50-0.75 Correlación Moderada

0.75-0.90 Correlación Fuerte

0.90-1 Correlación muy fuerte

## 2.10 Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas se basan en el respeto del anonimato de los participantes en la investigación, es decir las encuestas son anónimas y con consentimiento previo del encuestado.

### **III. Resultados**

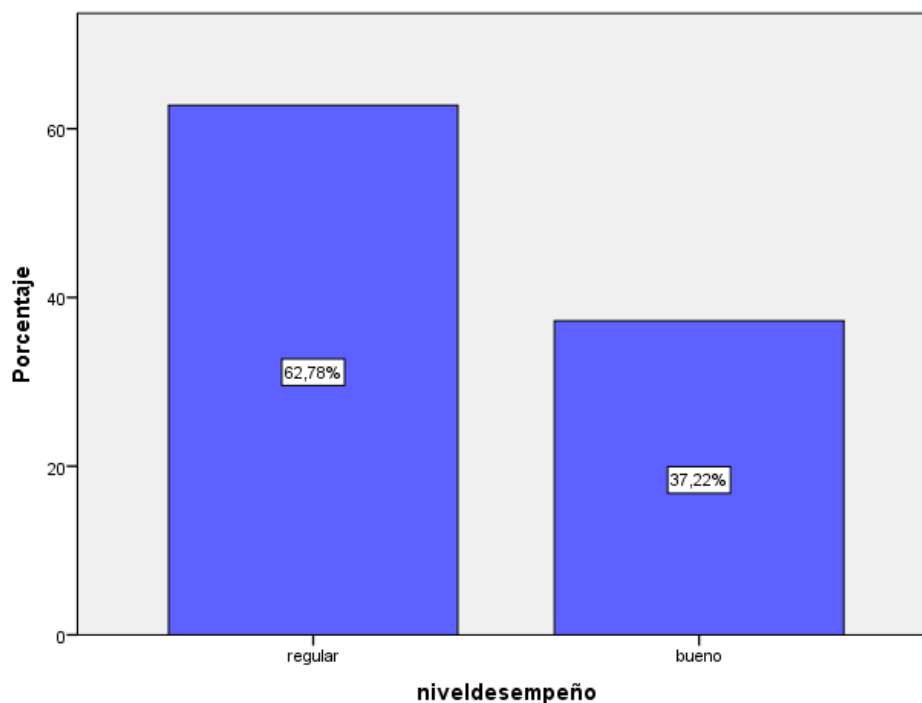
### 3.1 Resultados descriptivos

#### 3.1.1 Desempeño laboral

Tabla 6

*Distribución de frecuencias del desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017*

Nivel	Frecuencia(fi)	Porcentaje(%)
Regular	113	62,8
Bueno	67	37,2
Total	180	100,0



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 1. Niveles de desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la PNP,lima-2017*

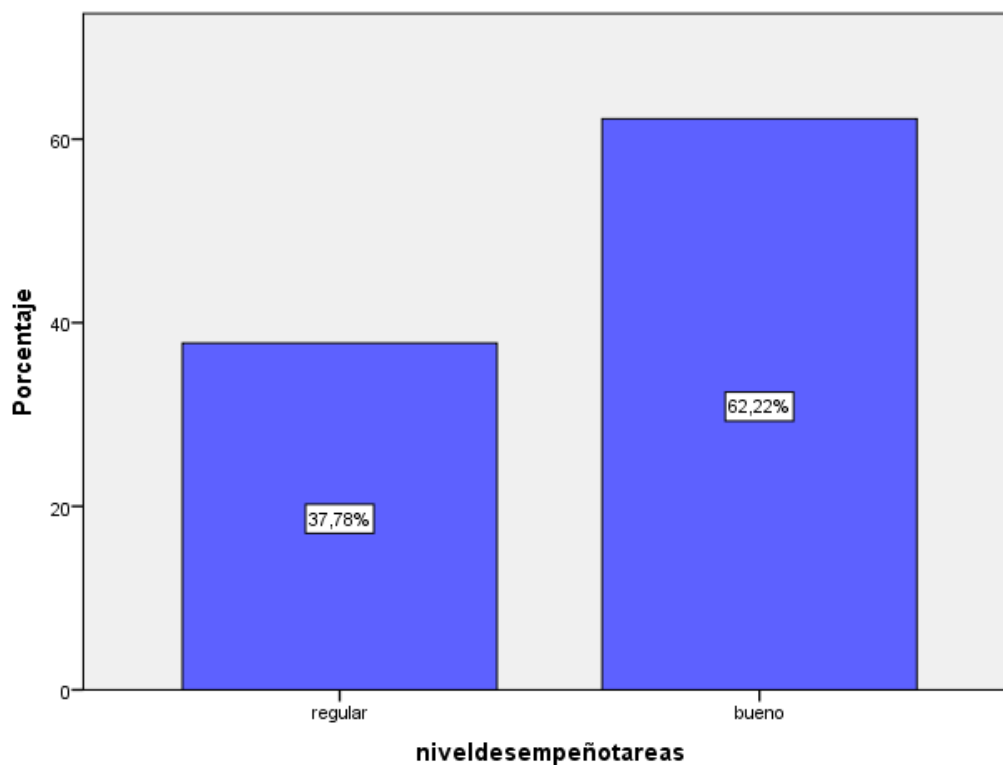
Con respecto a los niveles de desempeño laboral, se tiene que el 62,8% de los encuestados perciben que el nivel es regular, mientras que el 37,2% de los encuestados perciben que el nivel es bueno.

### 3.1.2 desempeño de tareas

Tabla 7

*Distribución de frecuencias del desempeño de tareas del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru.Lima-2017*

Nivel	Frecuencia(fi)	Porcentaje(%)
Regular	68	37,8
Bueno	112	62,2
Total	180	100,0



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 2. Niveles de desempeño de tareas del personal asistencial del hospital de la PNP , lima-2017*

Con respecto a los niveles de la dimensión desempeño de tareas, se tiene que el 37,8% de los encuestados perciben que el nivel es regular, mientras que el 62,2% de los encuestados perciben que el nivel es bueno.

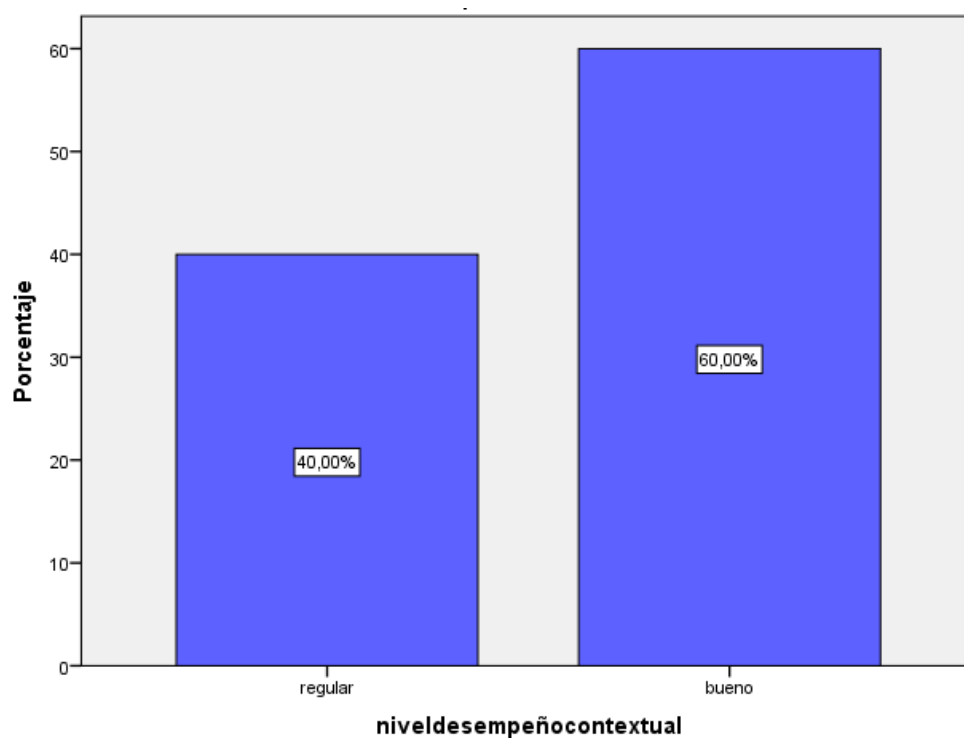


### 3.1.3 Desempeño contextual

Tabla 8

*Distribución de frecuencias del desempeño contextual del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017*

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	72	40,0
Bueno	108	60,0
Total	180	100,0



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 3. Niveles de desempeño contextual del personal asistencial del hospital de la PNP , lima-2017*

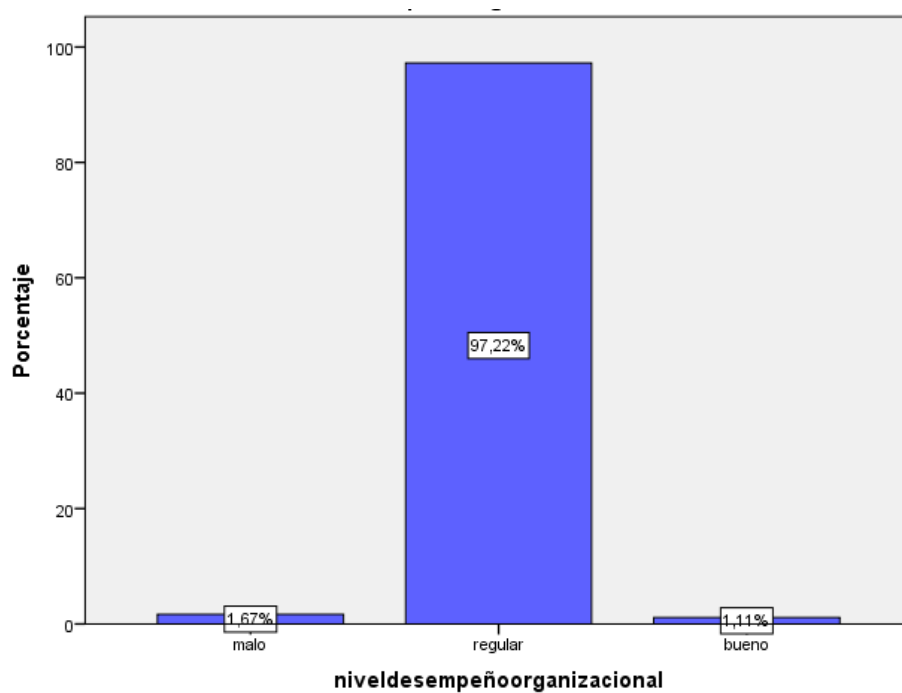
Con respecto a los niveles de la dimensión desempeño contextual, se tiene que el 40% de los encuestados perciben que el nivel es regular, mientras que el 60% de los encuestados perciben que el nivel es bueno.

### 3.1.4 Desempeño organizacional

Tabla 9

*Distribución de frecuencias del desempeño organizacional del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima-2017*

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Malo	3	1,7
Regular	175	97,2
Bueno	2	1,1
Total	180	100,0



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 4.* Niveles de desempeño organizacional del personal asistencial del hospital de la PNP, lima-2017

Con respecto a los niveles de la dimensión desempeño organizacional, se tiene que el 1,7% de los encuestados perciben que el nivel es malo, se tiene que

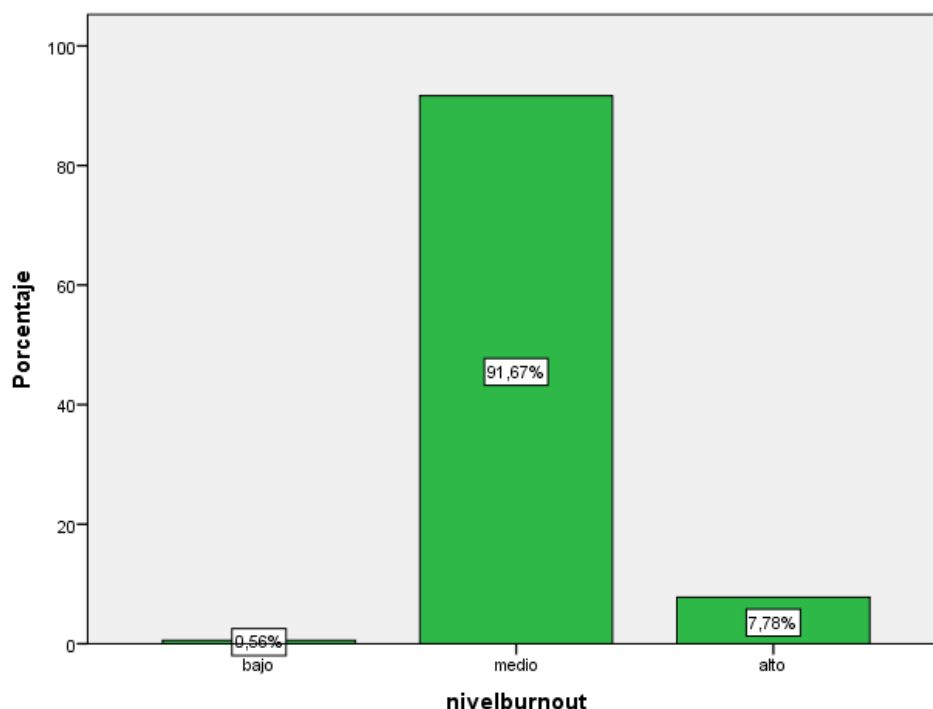
el 97,2% de los encuestados perciben que el nivel es regular, mientras que el 1,1% de los encuestados perciben que el nivel es bueno.

### 3.1.5. Síndrome de Burnout

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017*

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	1	,6
Medio	165	91,7
Alto	14	7,8
Total	180	100,0



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 5. Niveles de síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la PNP , lima-2017*

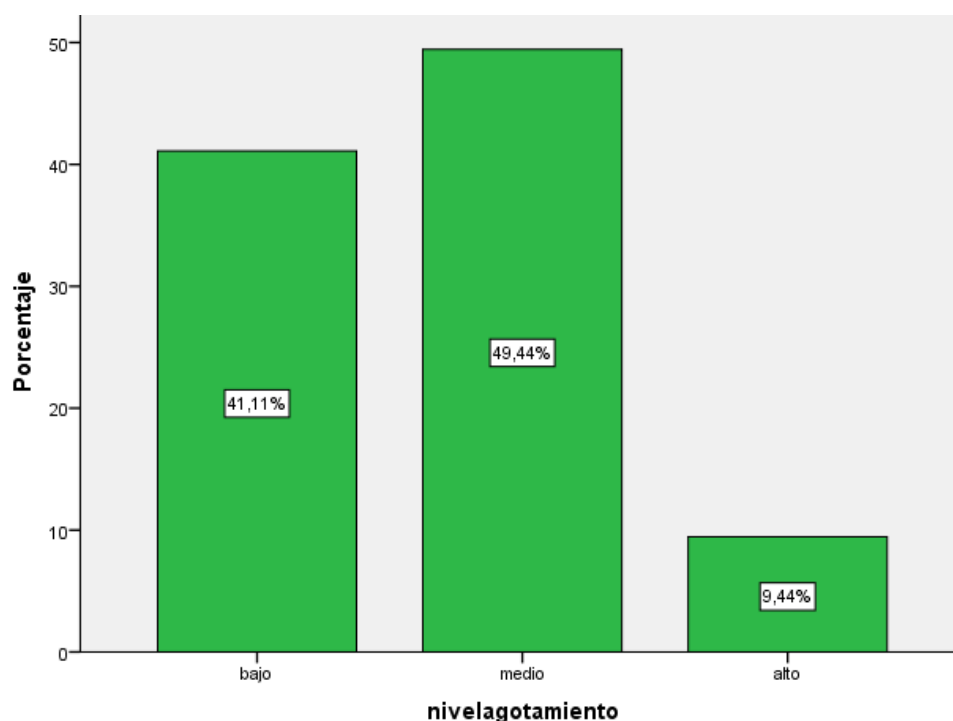
Con respecto a los niveles de síndrome de Burnout, se tiene que el 0,6% de los encuestados perciben que el nivel es bajo, se tiene que el 91,7% de los encuestados perciben que el nivel es medio, mientras que el 7,8% de los encuestados perciben que el nivel es alto.

### 3.1.6 Agotamiento emocional

Tabla 11

*Distribución de frecuencias de agotamiento emocional del síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú-lima-2017*

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	74	41,1
Medio	89	49,4
Alto	17	9,4
Total	180	100,0



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 6. Niveles de agotamiento emocional del síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la PNP, lima-2017*

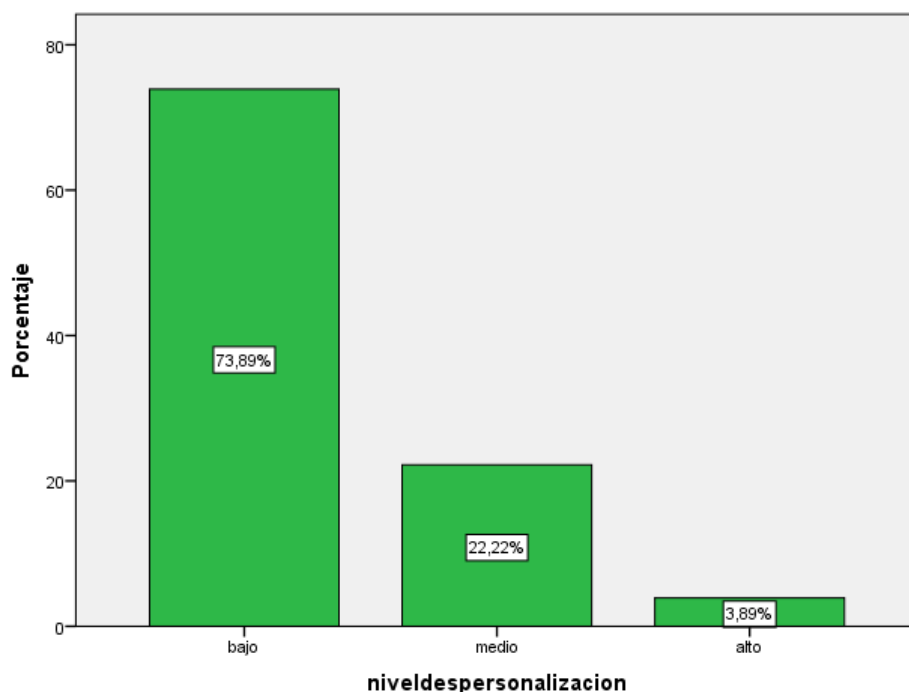
Con respecto a los niveles de agotamiento emocional del síndrome de Burnout, se tiene que el 41,1% de los encuestados perciben que el nivel es bajo, se tiene que el 49,4% de los encuestados perciben que el nivel es medio, mientras que el 9,4% de los encuestados perciben que el nivel es alto.

### 3.1.7 Despersonalización

Tabla 12

*Distribución de frecuencias de despersonalización del síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-lima-2017*

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
(Bajo)	133	73,9
Medio	40	22,2
Alto	7	3,9
Total	180	100,0



Fuente: Instrumento de recolección de datos

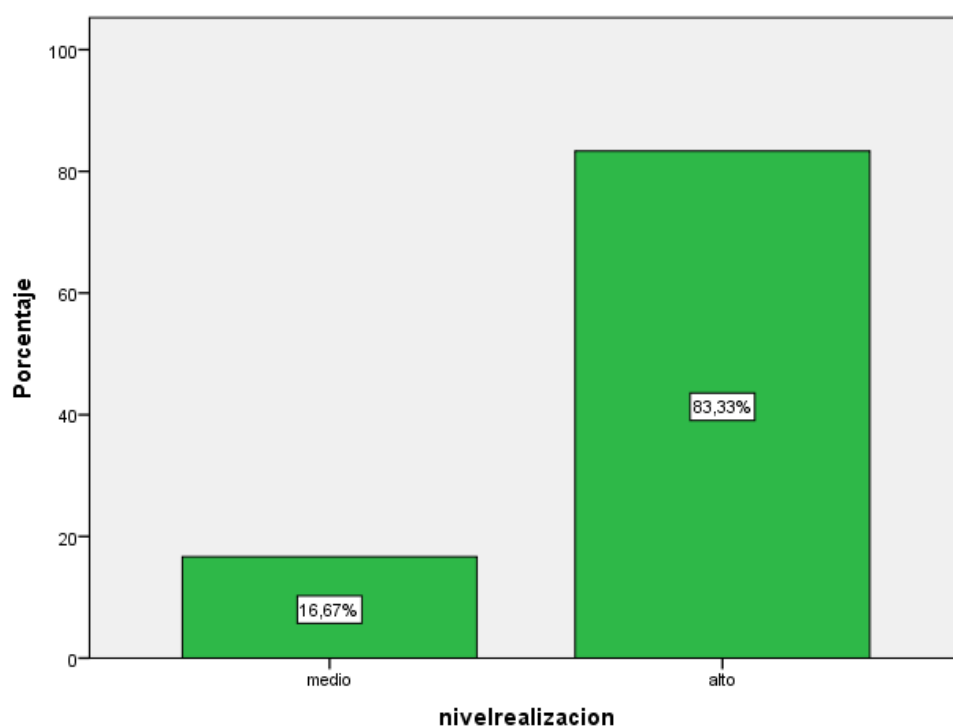
*Figura 7. Niveles de despersonalización del síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la PNP , lima-2017*

Con respecto a los niveles de despersonalización del síndrome de Burnout, se tiene que el 73,9% de los encuestados perciben que el nivel es bajo, se tiene que el 22,2% de los encuestados perciben que el nivel es medio, mientras que el 3,9% de los encuestados perciben que el nivel es alto.

Tabla 13

*Distribución de frecuencias de realización personal del síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú-lima-2017*

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Medio	30	16,7
Alto	150	83,3
Total	180	100,0



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 8.* Niveles de realización personal del síndrome de Burnout del personal asistencial del hospital de la PNP, lima-2017

Con respecto a los niveles de realización personal del síndrome de Burnout, se tiene que el 16,7% de los encuestados perciben que el nivel es medio, mientras que el 83,3% de los encuestados perciben que el nivel es alto.

## 3.2 Resultados correlacionales

### 3.2.1 Síndrome de Burnout y desempeño laboral

#### Hipótesis general

**H1:** Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-lima-2017.

**H0:** No existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-lima-2017.

Tabla 14

*Grado de correlación y nivel de significación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-lima-2017*

			Desempeño laboral	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,228**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	180	180
	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	-,228**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	180	180

Fuente: base de datos

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

Existe una relación débil o baja e inversa ( $r=-0,228$ ) entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-lima-2017, donde el inverso indica que si el desempeño laboral mejora el Síndrome de Burnout baja (menos stress).

### 3.2.2 Agotamiento emocional y desempeño laboral

#### Hipótesis específica 1

**H1:** Existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento

emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la

Policía Nacional del Perú-Lima-2017.

**H0:** No existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017.

Tabla 15

*Grado de correlación y nivel de significación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017.*

			Desempeño laboral	Agotamiento emocional
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	-,394**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,394**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180

Fuente: base de datos

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

Existe una relación débil e inversa ( $r=-0,394$ ) entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017, donde el inverso indica que al haber un alto agotamiento emocional hay un mal desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú.

### 3.2.3 Despersonalización y desempeño laboral

#### ***Hipótesis específica 2***

**H1:** Existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017

**H0:** No existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial del



## Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017 .

Tabla 16

*Grado de correlación y nivel de significación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017*

			Desempeño Laboral	Despersonalización
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	-,420**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,420**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180

Fuente: base de datos

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

Existe una relación débil e inversa ( $r=-0,420$ ) entre el Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017, donde el inverso indica que al haber una alta despersonalización hay un mal desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú.

### 3.2.4 Realización personal y desempeño laboral

#### ***Hipótesis específica 3***

- H1:** Existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017.
- H0:** No existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017.

Tabla 17

*Grado de correlación y nivel de significación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización profesional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017.*

			Desempeño laboral	Realización personal
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	,569**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,569**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180

Fuente: base de datos

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

Existe una relación moderada y directa ( $r=0,569$ ) entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú-Lima-2017, donde al ser directo indica que al haber una alta realización personal hay un buen desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú.

## **IV. Discusión**

## Discusión

El Síndrome de Burnout se define como un proceso que se origina con una sobredemanda emocional que conlleva al agotamiento de la persona, que conlleva a conductas de alejarse de las persona y de su entorno, asimismo mostrando actitudes negativas en relación a las persona que trata o atiende directamente que atiende, así como la desconfianza de sus profesionalismo y una baja realización profesional. (Rionda y Mares, 2012, p.44).

El desempeño laboral se entiende como cualquier conducta del conocimiento, psicológico, motora e interpersonal controlado por la persona, que se gradúa en términos de habilidad y que son importante para los objetivos de la organización. (Salgado y Cabal, 2011,p 76).

En esta investigación se ha realizado el análisis estadístico de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional entre el Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú, Lima-2017.

En cuanto a la hipótesis general los resultados hallados con la prueba de correlación de Spearman muestran que existe una relación muy débil e inversa entre la variable síndrome de burnout y el desempeño laboral según el personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú, ( $r = -0,228$ ,  $p = 0,001$ ), lo que podría explicarse porque al haber un alto síndrome de burnout hay un mal desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú en los resultados se encontró que el 91,67 % del personal asistencia presento Síndrome de burnout en un nivel medio y el 7,78% un nivel alto relacionándolo con el desempeño laboral en la que se encontró que el 62,78% obtuvo un desempeño regular que no es muy óptimo para la labor que deben demostrar ya que en sus manos está la vida de las personas, esto debido a la realidad problemática que se evidencia en el hospital ,por la falta de personal para poder atender a los pacientes hace que el personal asistencial aumente su carga de trabajo, la inadecuada infraestructura del ambiente produciendo desmotivación en su desempeño, la remuneración económica que no es la esperada hace que el personal asistencial labore en más lugares para satisfacer sus necesidades económicas aumentando su cansancio físico y emocional ,la

falta por parte de los jefes proponer capacitaciones al personal hace que se sientan que su trabajo no es el adecuado, se encontró falta de iniciativa, baja resolución de problemas ,el personal no fija muy bien sus objetivos por ende compromiso con la organización.

Lo que coincide con el estudio realizado por Alfonso, Sandoval, Prado y Carbonell ( 2014), obtuvieron en sus resultados que un 57% de la muestra presento el síndrome de desgaste profesional o síndrome de burnout y encontrándose comprometidas sus tres dimensiones: en la dimensión de cansancio emocional se encontró un 23 % en nivel alto y un 69 % en nivel moderado, en cuanto a la dimensión de despersonalización se encontró 63% en nivel moderado y un 31 % en nivel alto y en la realización personal se halló 8% en nivel bajo, siendo las principales causas asociadas al síndrome de desgaste profesional las condiciones inadecuadas y la remuneración económica insuficiente similares a lo que se presentan en el hospital de la Policía Nacional del Perú .Concluyeron la existencia del síndrome desgaste profesional en un 57% y que sus dimensiones también se encuentran afectadas y que no se encuentra relación significativa con las variables sociodemográficas, asimismo, el realizado por Gonzáles, et al. ( 2014) quienes en sus resultados encontraron mayor incidencia del síndrome de burnout considerándolo como una respuesta al estrés laboral crónico, como respuesta en la mayoría de los casos a la sobredemanda de trabajo y el sobreesfuerzo del trabajador a la cual se ven enfrentados los profesionales de la salud en su discusión mostraron que el síndrome de burnout es la causa principal de los daños laborales de carácter psicosocial como consecuencia del estrés laboral crónico combinándose variables de individuales ,sociales y organizacional constituyendo en un tema que requiere prioridad por parte del sistema de salud ya que este síndrome hace que se presente problemas entre los pacientes y personal de salud produciendo una deshumanización en la atención ,asimismo, Quincho ( 2014) en sus resultados demostraron un alto índice de Síndrome de Burnout 76,67%,comprometidas en sus tres dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal ,en las conclusiones obtenidas demostró que 115 trabajadores de salud padecen este síndrome de burnout, siendo una cantidad considerable, en la recomiendan estar

a la expectativa de la presencia de este síndrome y que se realice investigaciones futuras donde se determinen las causas relevantes y de que forma prevenirlo en la medida posible , asimismo, Castillo ( 2013), en los resultados que se obtuvieron se determinó la existencia del Síndrome de Burnout en niveles moderados en un 71%, asimismo sus tres dimensiones resultaron también tener niveles moderados: 61.6% en Agotamiento Emocional, 57.2% en Despersonalización y 97.1% en Falta de Realización Personal; con respecto a la segunda variable el 52.2% tienen Desempeño Laboral inadecuado, en las conclusiones se enfatizó que la mayor parte del grupo de enfermeras del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera presentan una forma moderada de estrés, y desempeño laboral inadecuado .

Asimismo los resultados de este estudio no coinciden con el estudio realizado por Vásquez, Maruy y Verne ( 2014) encontrando que la frecuencia de SBO fue de 3,76% siendo bajo en comparación con el presente estudio, el cual consideran que los colaboradores de este lugar de estudio podría tener un ambiente laboral saludable que permitiría mantener una buena calidad de vida a pesar de las exigencias del trabajo diario y la sobredemanda de pacientes que presenta el área de emergencia pediátrica del hospital Cayetano Heredia, en comparación encontradas en el hospital de la Policía Nacional en donde el clima laboral se ve afectada por el trato de los pacientes, por el tema salarial, demanda de atención, falta de personal asistencial etc.

En cuanto a la hipótesis específica 1, existe relación débil e inversa ( $r = -0,394$ ) entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la PNP lo que podría explicarse porque a un alto agotamiento emocional hay un mal desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú, encontrándose un medio y alto índice de agotamiento emocional existente de los encuestados a ello resaltando el agotamiento de trabajo diario, la sobrecarga laboral existente terminado la jornada laboral con muestra de cansancio, la rutina diaria con los pacientes y la tensión que en la mayoría de los encuestados lo demuestran asimismo el desconformismo del puesto de trabajo que se presentan creando una frustración laboral, teniendo como resultando una percepción de su

desempeño laboral regular interpretándola como no óptima para la labor asistencial que realizan ya que en sus manos está la vida de los pacientes que atienden.

Lo que coincide con el estudio el realizado por Esteban ( 2014) , quien encontró en sus resultados niveles medios y altos en las tres dimensiones de burnout, obteniendo niveles medio en agotamiento emocional y realización personal, por lo que evidencia la necesidad darle la importancia debida a las implicaciones psicosociales en los profesionales que tienen trato directo con las personas y especialmente con sus problemas, asimismo, el realizado por Seguel y Valenzuela ( 2014) quien encontró en sus resultados que existe una influencia de la fatiga laboral sobre el síndrome de burnout, por lo cuando aumenta la fatiga laboral aumenta el síndrome de burnout lo cual afecta el desempeño laboral, donde los investigadores concluyeron que es necesario poner atención a la presencia de la fatiga en el personal de enfermería, porque podría producir el inicio de síndrome de burnout ,asimismo la relación entre el número de pacientes es más alta y el personal de enfermería es mucho menos lo cual significa un aumento de la carga laboral similar a lo que ocurre en el hospital de la Policía Nacional del Perú, asimismo, Castillo ( 2013) encontró niveles moderados en un 61.6% en agotamiento o cansancio emocional, debido a los indicadores de tensión y sobrecarga laboral.

En cuanto a la hipótesis específica 2, existe una relación débil e inversa ( $r = -0,420$ ) entre el Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la policía Nacional del Perú lo que podría explicarse por qué a una alta despersonalización hay un mal desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú, en los resultados se encontraron que el 26% de los encuestados presenta nivel de despersonalización medio y alto, esto debido a la sobrecarga laboral causado por la falta de personal, a ello sumado la problemática de interactuar con los pacientes quienes reclaman por las deficiencias del hospital haciéndolos responsables hace que el personal opte por ser más insensible en algunos casos tratándolos con indiferencia e endurecimiento sobre ellos ,debe destacar que el hospital de la Policía Nacional del Perú está conformada por personal asistencial

asimilados quienes llevan formación castrense a todo ello se tiene como resultado una percepción del desempeño laboral de nivel regular y bueno, mientras que el 73,9 % presentó un nivel de despersonalización bajo con una percepción del desempeño laboral de nivel regular y bueno.

Lo que coincide con los resultados obtenidos por Castillo ( 2016) quien encontró que el 65.4% de la población de estudio, presento un nivel bajo en la dimensión despersonalización no afectando su desempeño laboral ni satisfacción laboral debido a las condiciones laborales del lugar de trabajo , asimismo, Vásquez, Maruy y Verne (2014) quien encontró en sus resultados el 11,12% un nivel alto de despersonalización y un 16,6 en el nivel medio esto debido al tiempo de trabajo del personal es decir a menor tiempo del trabajador presentó mayor despersonalización en relación al personal asistencial del hospital de la policía en donde es a mayor tiempo laboral agregando a ello la falta de reconocimiento económico, la misma formación castrense produciendo endurecimiento emocional.

Asimismo los resultados de este estudio no coinciden con los resultados de Esteban ( 2014) quien encontró que la dimensión de despersonalización presenta un nivel alto debido a las conductas del personal frente al trato directo de los pacientes y especialmente con sus problemas , asimismo, Rionda y Mares ( 2012) quien encontró que el 50% de todos los profesores presente niveles medios y altos en la escala de despersonalización, demostrando que existe actitudes ,sentimientos , respuestas negativas ,distantes y frías para los alumnos que tienen a su cargo ,sugiriendo realizar talleres de manejo de esta dimensión en beneficio del docente y el alumnado y así poder bajar los altos niveles de burnout mostrados por los docentes , Platán (2013) quien encontró en sus resultados un nivel alto de despersonalización en los trabajadores que presentan un nivel de instrucción baja debido a los puestos de trabajo donde las actividades son rutinarias, con baja responsabilidad y toma de decisiones , siendo un factor de riesgo para producir la despersonalización del trabajador.

En cuanto a la hipótesis específica 3, existe una relación moderada y directa ( $r= 0,569$ ) entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización



personal y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la policía Nacional del Perú, lo que podría explicarse a una alta realización personal hay un buen desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú, con respecto a los niveles de realización personal del síndrome de burnout se tiene que el 16,7 % de los encuestados perciben que el nivel es medio ,a ello se puede apreciar que el 15% perciben que el desempeño laboral es regular y el 1,7% perciben el desempeño laboral como bueno ,asimismo, 83,3% de los encuestados perciben que el nivel de realización personal es alto , de ellos el 47,8% perciben que el desempeño laboral es regular y el 35,6 % perciben que el desempeño laboral es bueno, esto se puede dar a entender que el personal tratar de brindar al paciente un ambiente relajado a pesar de las condiciones que labora, tratar de manejar y solucionar los problemas personales y de sus pacientes, entenderlos, sentir que sus trabajo es importante para el bienestar de sus pacientes.

Lo que coincide con el estudio realizado por Castillo (2016) quien en sus resultados encontró que el 48.1% de su población tuvo un nivel alto de realización personal, ya que la clínica donde laboran es privada donde la mayoría del personal siente que su trabajo es óptimo, hay oportunidades de realización profesional, capacitaciones según la especialidad, asimismo, el realizado por Silva, Gutierrez,Pando y Tuesca (2014) quien encontró en sus resultados que el 27% presento baja realización personal y el 73 % en nivel medio y alto por lo que lo autores concluyen en su investigación no es un caso muy típico de síndrome de burnout, ya que manifestaron los trabajadores que no tienen dificultades en la relación con sus compañeros, que su trabajo le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos, que sus demanda laborales corresponden a su nivel de conocimiento y existe comunicación.

Asimismo, los resultados de este estudio no coinciden con el estudio realizado por Alfonso, Sandoval, Prado y Carbonell, (2014) quien encontró en sus resultados que el 51% presento el SDP y resultaron afectadas sus tres dimensiones: cansancio emocional y despersonalización altos y realización personal baja y media. Las principales causas de malestar asociadas al SDP encontradas fueron las condiciones inadecuadas y el pago inadecuado de

acuerdo con el desempeño realizado. Asimismo, el realizado por Esteban (2014)), quien asimismo halló niveles medios y altos en las tres dimensiones de burnout, obteniendo niveles medio en realización personal, debido a la falta de estabilidad laboral, asimismo, el realizado por Vásquez, Maruy y Verne (2014) quien en sus resultados encontró que el 14,81% presento un bajo nivel de realización personal, relacionándolos sobre todo al personal contratado, y en los varones, lo que podemos observar que en el hospital de policía este nivel no se evidencio ,probablemente al personal que tiene una estabilidad laboral ya que son asimilados a la institución policial.

Por lo tanto podemos apreciar en el presente trabajo de investigación que existe la presencia del Síndrome de Burnout y que se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, a pesar de la realidad problemática que se presenta el nivel alcanzado por el síndrome de burnout es un nivel medio en la mayoría del personal asistencial que fue encuestado, a ello se aprecia que el desempeño laboral alcanzó niveles regulares en la mayor parte del personal asistencial sobre todo en la dimensión de desempeño organizacional donde el estado de ánimo, la fatiga durante la jornada laboral ,la calidad de atención, puntualidad, uso de recursos de la institución son afectados estos nos indica la falta de compromiso con la institución por la desmotivación que presentan, el presente trabajo aportara información y las sugerencias de las recomendaciones adecuadas para que sean aplicadas por parte de la dirección del Hospital dela Policía Nacional del Perú en beneficio del personal asistencial ,del paciente y de la institución Policial, asimismo que sea el inicio de futuras investigaciones sobre el mismo tema y que se pueda realizar una comparación de los resultados para poder analizar las mejoras que se obtengan después de aplicadas las recomendaciones.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

**Primera:** El Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la PNP.Lima-2017. Lo que se verifica con la prueba de correlación de Spearman la cual es muy débil e inversa ( $r = -0,228$  y  $p = 0,001$ ).

**Segunda:** El Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la PNP.Lima-2017. Lo que se verifica con la prueba de correlación de Spearman la cual es débil e inversa ( $r = -0,394$  y  $p = 0,001$ ).

**Tercera:** El Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la PNP.Lima-2017. Lo que se verifica con la prueba de correlación de Spearman la cual es débil e inversa ( $r = -0,420$  y  $p = 0,000$ ).

**Cuarta:** El Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la PNP.Lima-2017. Lo que se verifica con la prueba de correlación de Spearman la cual es moderada y directa ( $r = 0,569$  y  $p = 0,000$ ).

## **VI. Recomendaciones**

### Recomendaciones

- Primera:** Motivar a que se realice futuras investigaciones por parte de la Unidad de Capacitación del Hospital de la Policía Nacional del Perú sobre el Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral, asimismo poder conocer las dimensiones que son afectadas y comparando con el presente trabajo.
- Segunda:** Sugerir el compromiso por parte de la institución policial en la solución de aquellos problemas como las deficiencias que presenta el hospital de la Policía Nacional del Perú, a fin de mejorar la satisfacción laboral del personal, como podría ser mejoramiento de la infraestructura del área de trabajo, mejoramiento de la limpieza, incremento de personal asistencial siendo un factor muy importante con ello se lograría disminuir la carga laboral.
- Tercera:** Se recomienda a las autoridades del Hospital de la Policía Nacional del Perú, establezca estrategias institucionales con el propósito de mejorar el desempeño laboral del personal asistencial.
- Cuarta:** Recomendar que la dirección del Hospital fomente la creación de torneos o campeonatos olímpicos como el fútbol, vóley, etc. creando un ambiente de camarería y poder invitar a otras direcciones de la policía nacional mejorando las relaciones interpersonales con ello lograríamos disminuir el estrés laboral.
- Quinto:** Que la institución establezca reuniones con los jefes de cada servicio a fin de informar sobre el rendimiento del personal asistencial bajo su mando y conocer su problemática.
- Sexto:** Sugerir a la institución policial mediante la dirección de sanidad el desarrollo de programas con temas relacionados a la motivación, calidad de atención a los pacientes, liderazgo, trabajo en equipo, estrés laboral, etc. donde participe el personal asistencial con ello se lograra

mejorar y aumentar sus conocimientos de estos temas y que fijen nuevos objetivos profesionales y personales.

**Séptimo:** Recomendar a la institución Policial por medio de la dirección de sanidad que valoren el trabajo del personal asistencial en el caso de médicos enfermeras, tecnólogos médicos ,auxiliares de enfermería mediante Diplomas de reconocimiento del labor realizado en la institución o felicitaciones siendo esto muy importante para su legajo personal y posterior ascenso ,con ello se estaría aumentando más su realización personal motivándolos a seguir trabajando eficientemente en favor de sus pacientes y satisfacción personal.

**Octavo:** Sugerir a la institución por medio de la dirección de la sanidad un mejoramiento del Clima organizacional desarrollando de esta manera un ambiente laboral grato para trabajar donde la percepción del personal asistencial sobre la institución sea satisfactoria, de esta forma se lograra disminuir en parte algunos factores que influyen en el estrés laboral.

**Noveno:** Que se logre un mejoramiento y cumplimiento de la remuneración del personal asistencial que trabaja en el Hospital de la PNP con el fin de poder satisfacer sus necesidades económicas con ello se reduciría la preocupación, y el agotamiento emocional.

**Decimo:** Se sugiere a la institución plantear el Cuestionario del Síndrome de Burnout por lo menos una vez al año antes de sus vacaciones con el fin de poder detectarlo y buscar sus causas de su prevalencia y las soluciones.

## **VII. Referencias bibliográficas**



## Referencias

- Alfonso , J. , Sandoval , J. , Prado, R. , Carbonell, C. (2014). Síndrome de Desgaste profesional en médicos que atienden Urgencias .Hospital universitario Calixto García. *Revista del Hospital Psiquiátrico de la Habana*, 11(Nº).
- Añorga, J. (2006). [gestiopolis.com](http://gestiopolis.com). desempeño profesional del tutor y su mejoramiento en cuba.Recuperado el 8 de Diciembre de 2016, de [gestiopolis.com](http://gestiopolis.com).
- Bateman, D. y Organ, D. (1983). Job satisfaction and the good soldier : the relationship between affect and employee " citizenship". *Academy of management Journal*, ( 26), 587-595.
- Benavides, O. (2002). Competencias y competitividad.*Diseño para organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: McGraw-Hill.72
- Borman, W. C. (2004). The concept of organizational citizenship. *Current Direction in Psychological Science.*, (13), 238-241.
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of Burnout. *Family and Community health*, 6, 12-24.
- Burke, R. (June de 1987). Burnout in police work :An examination of de cherniss model. *Group and Organizations Management*, 12(2), 174-188.
- Buunk, A. P., & Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: a perspective from social comparison Theory. *Professional Burnout recent developments in theory and research*.
- Canales, F. , Alvarado, E. y Pineda, E. (1994). Metodología de la Investigación. Washington D.C: *Organizacion Panamericana de la Salud*.
- Canales, F. ,Alvarado, E. y Pineda, E. (2004). Metodología de la Investigación.*Manual para el desarrollo de personal de salud*. Mexico D.F.: Limusa, S. A.
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Lima-Peru :San Marcos.
- Carrillo-Esper, R., Gómez, K. y Espinoza de los Monteros, I. (2012). Síndrome de Burnout en la Práctica Médica. *Medicina Interna de Mexico*, 28(6), 579-584.
- Castillo A., A. (Diciembre de 2013). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera. *Lima, Peru*.

- Castillo, F. (2016). *Sunedo.gob.pe*. Recuperado el 19 de Junio de 2017, de Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/44009>
- Castillo, I. , Orozco, J. y Alvis, L. (2015). Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Revista de la universidad Industrial de Santander.Salud*, 47(2), 187-192.
- Ceballos, C. (2013). Tesis Síndrome de Burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6289>
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: *McGraw-Hill*.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano (Primera Edición. ed.). México: *McGraw-Hill*.
- Davis, K y Newtrons, J. (2000). Comportamiento Humano en el Trabajo (Quinta Edición ed.). México: *McGraw-Hill*.
- D.Corominas. (09 de Dic. de 2016). *Monografias.com*. Recuperado el 2016, de [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- Drucker, P. (2002). Los desafíos de la Gerencia del siglo XXI. Bogotá: *Editorial Norma*. 75
- Esteban R., B. (2014). Una aproximación a la influencia de la inteligencia emocional percibida en su relación con los niveles de burnout y Engagemet en el desempeño del trabajador social. *Revista internacional de trabajo social y bienestar ( 3)*, 123-131.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 159-166.
- Gil-Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Psico Pediat Hoy*, 19-33.
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M., & Valcarcel, P. (1995). A causal model of burnout process development: An alternative to Golembiewski and Leiter models. Hungría.
- Gil-Montes, P. (2003). el Síndrome de quemarse por el trabajo(síndrome de burnout)en profesionales de enfermería. *Revista Electronica Interacao Psy.*, 1(1), 19-33.

- Gómez , M. y Ruiz, M. (28 de mayo de 2015). Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo. Chiclayo, Peru.
- González, J. , Aristizabal, A., López, M. ., Valencia, A., Montoya, S. , y Agudelo, R. . (04 de JULIO de 2014). ESTRUCPLAN ON LINE. Obtenido de [www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulos](http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulos)
- Hernández,R. , Fernandez, C. y Batptista,P. (2006). Metodología de la investigación. Mexico: *Mc graw Hill interamericana*.
- Hernandez,R. ,Fernandez,C. y Baptista,P. (2010). Metodología de la Investigación (5 ta edicion ed.). Mexico DF., *Mexico: MC Graw-Hill. 174-200*
- Hernández,R. ,Fernández, C . y Baptista, P. (2014). Metodologia de la Investigacion. Mexico DF. Mexico: *Mc Graw-Hill. 127 -176*
- Leiter, M. P. (1992). burnout an acrisis in self-efficacy : conceptual y practical implications. *Work and stress. An International Journal of Work, 6(2), 106-107.*
- Mansilla, F. (2010). Obtenido de Psicología on line: [www.psicologia-online.com](http://www.psicologia-online.com)
- Manterola, C. y Otzen, T. (2014). Estudios observacionales. Los diseños utilizados con mayor frecuencia en la investigación clínica. *Int. J. Morphol, 634.*
- Martinez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia (112), 01-40.* Obtenido de <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Maslach, C. (1998). Enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo OIT (Vol. V II). Ginebra: Chantal Dufresne,BA. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/110240553>
- Maslach, C. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology.*, pp. 397-422. Obtenido de disponible en <http://www.findarticles.com>
- Maslach y Jackson. (1981). The Measurement of experienced Burnout. *Journal of occupational behaviour, (2) , 99-113.*
- Milkovich,G y Boudreau,J. (1994). Dirección y Administración de RRHH. USA: Addison Wester . *Iberoamericana.564*
- Moreno , B y Oliver . C. (1993). El MBI como escala de estrés en profesionales asistenciales: adaptación y nuevas versiones. 14-26.

- Murphy, K. R. (1990). Job Performance and productivity. *Psychology in Organizations : Integrating Science and Practice*. 157-176.
- Olivares, V. , Mena-Miranda, L. , Macia, F. y Jélvez, C. (2011). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Revista Javeriana*. 176-180.
- Pines, A. (1993). Burnout: An existential perspective. *Professional Burnout: recent development in theory and research*, 35 -51.
- Pines, A. y Aronson, E. (1998). *Career Burnout: Causes and cures*. New York: Sta Martin's press.
- Plataforma para la formación ,cualificación y certificación de las competencias profesionales. (2016). *Obtenido de csinternet.org/competencias laborales*
- Platán P., J. (2013). Efecto de burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*, 445-455.
- Procel Rivera, M. B. (2015). *Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los docentes del décimo año de educación básica del Colegio Beatriz Cueva de Ayora*". Loja, Ecuador.
- Quincho M, E. (2014). *Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Rene Toche GROPP ESSALUD-Chimcha*. Huancayo, Peru.
- Raul ,K.; Gomez ,I. (2012). Síndrome de Burnout en la práctica médica. *Medicina Interna de Mexico*, 579-584.
- Rionda, A. y Mares , M. (2012). Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral. *Revista latinoamericana de medicina Conductual*, 2(1), 43-50.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional (Décima Edición. ed.)*. Mexico: Prentice Hall. 564
- Salgado, J. y Cabal, A. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias : Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*., 27( 2), 75-91.

- Schaufeli W , Leiter M , Maslach C. (2009). 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14( 3), 204-220. doi:10.1108/13620430910966406
- Seguel,F. y Valenzuela, S. (2014). Relacion entre la fatiga laborfal y el síndrome de burnout en personal de enfermería de centros hospitalarios. *Enfermería Universitaria*. 119-127.
- Silva, D. ,Gutierrez, A. , Pando, M. y TUESCA, R. (2014). Relacion entre factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia. *Salud Uninorte*. 52-62.
- Stoner, S. (1994). Relaciones Humanas. University Park,Pennsylvania: the Pennsylvania state University Press.510
- Strauss, S. (1981). Personal.Problemas Humanos de la Administracion. España: *Printice-Hall Inc*.
- Trujillo, M. (julio de 2014). La evaluación del desempeño. Tenerife, España.
- Vásquez , J. , Maruy, A. y Verne, E. (2014). Frecuencia del síndrome de Bumout y niveles de sus dimensiones en el personal de Salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. *Revista Neuropsiquiatria*, 77(3), 168-174.

## **Anexos**

**Anexo 1 : Matriz de consistencia**

**Título: Síndrome de Burnout y la percepción del desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017**  
**Autor: Br. Carola Rosa Consuelo Gonzáles**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima-2017?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Peru.Lima-2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Peru.Lima-2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión realización personal y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima 2017.</p> <p>Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima 2017.</p> <p>Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima 2017.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la policía nacional del Perú. Lima 2017.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima 2017.</p> <p>Existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima 2017.</p> <p>Existe relación entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima 2017.</p>	Variable 1: Síndrome de Burnout.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Agotamiento Emocional	Cansancio Fatiga Física Frustración	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Escala de Medición. Tipo Likert 0=Nunca 1=Pocas veces al año o menos.	Alto:37-54 Medio:19-36 Bajo:0-18
			Despersonalización	Insensibilidad Endurecimiento emocional Culpabilidad	5,10,11,15,22	2=Una vez al mes o menos. 3=Algunas veces al mes. 4= Una vez a la semana.	Alto:21 -30 Medio:11 -20 Bajo:0-10
Realización Personal	Autoestima capacidad de soportar presiones. Valoración Entendimiento	4,7,9,12,17,18,19,21,	5=Algunas veces a la semana. 6=Diariamente	Alto:33-48 Medio:17-32 Bajo:0-16			
Variable 2: Desempeño Laboral.							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos			
Desempeño de Tareas	Capacidad de toma de decisiones Capacidad de organización y planificación Capacidad de resoluciones de problemas Conocimientos profesionales y o técnicos Productividad	1,2,3,4,5,6,7,8,9.	Escala de Medición. Tipo Likert 1=Nunca	Bueno: 33-45 Regular:21-33 Malo:9-20			
Desempeño Contextual	Orientación a objetivos y resultados Iniciativa Compromiso con la organización Colaboración y cooperación con los compañeros Compartir y transmitir conocimientos	10,11,12,13,14 15,16,17,18,19	2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Bueno.37-50 Regular:24-36 Malo:23-10			
Desempeño Organizacional	Mantenimiento Voluntario del rendimiento laboral Mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo Ritmo voluntario eficiente del trabajo	20,21,22,23,24,25,26,27,28		Bueno:34-45 Regular:21-33 Malo: 9-20			

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Investigación Básica, Transversal, prospectivo y observacional.</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético - Deductivo</p>	<p>Población: Es de 1100 personas que laboran en el Hospital de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>Tipo de muestreo: Sera No probabilística</p> <p>Tamaño de muestra: Sera de 180 personal asistencial.</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout</p> <p>Técnicas: Cuestionario</p> <p>Instrumentos: Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI:HSS)</p> <p>Autor: Maslach y Jackson</p> <p>Año: 1981</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: A todo el personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas de frecuencias</p> <p>Gráficos de frecuencias(barras)</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Prueba de independencia speerman</p>



**Anexo 2****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por el presente instrumento, certifico que he tomado conocimiento de ser partícipe de una de la investigación desarrollada por la Bachiller Consuelo Gonzales, Carola Rosa, estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, sobre la tesis “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Personal Asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú .Lima 2017”. Declaro haber sido informado que las respuestas que proporcionaré a través de un cuestionario serán tratadas de manera anónima y los datos que aporte serán utilizados sólo con los fines de la investigación referida.

---

Firma de la participante

---

Firma del investigador

### Anexo 3

#### PAUTAS DESARROLLO CUESTIONARIO

- Estimado primeramente para agradecerle su colaboración en participar en el desarrollo de este cuestionario Ud., como profesional en la salud, me es importante obtener datos que servirán para el desarrollo de un proyecto de investigación.
- Como primer punto para su participación en dicha encuesta, se le preguntaran algunos datos generales, del mismo modo se le hará la entrega de las encuestas precisas para determinar los objetivos que requiero, en la cual solo tendrán 15min para que lo resuelva adecuadamente, en donde solo tendrán que marcar una sola respuesta en los casilleros correspondientes.

#### ❖ DATOS GENERALES

**Marcas con X la respuesta**

- Edad: .....
- Sexo:    F                       M
- Años de Servicio: .....
- ¿La remuneración que Usted recibe mensualmente satisface sus necesidades cotidianas?  
SI       NO
- Ud. labora en:   un solo lugar       2 a más lugares

**ENCUESTA N° 1**  
**ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI-HSS)**

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0	1	2	3	4	5	6
<b>Nunca</b>	<b>Alguna vez al año o menos</b>	<b>Una vez al mes o menos</b>	<b>Algunas veces al mes</b>	<b>Una vez a la semana</b>	<b>Algunas veces la semana</b>	<b>Diariamente</b>

N°	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	Me siento "quemado" por el trabajo							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							

17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

**ENCUESTA N° 2**  
**DESEMPEÑO LABORAL**

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

1	2	3	4	5
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

		1	2	3	4	5
1	¿Ud. toma decisiones acertada de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio?					
2	¿Ud., analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión?					
3	¿Realiza usted una planificación de sus actividades estableciendo plazos para sacar mejor provecho de sus tiempos?					
4	¿Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla?					
5	¿Promueve Ud. un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo equipo?					
6	¿Ud. maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo?					
7	¿En su institución laboral le incentivan a capacitarse?					
8	¿Ud. planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?					
9	¿Realiza Ud. sus actividades laborales en el tiempo estimado?					
10	¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?					
11	¿Se preocupa por alcanzar sus metas?					

12	¿promueve Ud. nuevas ideas para mejorar el proceso de atención					
13	¿Toma la iniciativa de alguna mejora antes que los demás?					
14	¿Ud. Cumple con sus funciones en los tiempos que se le asignan					
15	¿Ud. se compromete con los reglamentos de su institución?					
16	¿Promueve Ud. la cooperación entre sus compañeros de trabajo?					
17	¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se los pida?					
18	¿Sus jefes le mandan a capacitación, para que mejore su desempeño laboral?					
19	¿Busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas?					
20	¿Ud. mantiene su buen ánimo, en toda su jornada laboral?					
21	¿Se siente fatigado durante su jornada laboral?					
22	¿Su calidad de atención es igual para todos sus pacientes?					
23	¿Ud. es capaz de realizar más actividades que sus compañeros?					
24	¿Ud. Sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal?					
25	¿Ud. utiliza los recursos de su institución para otras cosas?					
26	¿Asiste puntualmente a su centro laboral?					
27	¿Realiza otras actividades ajenas en su hora de trabajo?					
28	¿Ud. Pone excusas para faltar a su jornada laboral?					

The image shows a screenshot of the Microsoft Excel application interface. At the top, the title bar reads "EXCEL DE PILOTO ENCUESTAS - Excel" and the user name "carola rosa consuelo gonzales" is visible. The ribbon is set to the "Inicio" (Home) tab, which is divided into several groups: "Fuente" (Font), "Alineación" (Alignment), "Número" (Number), "Estilos" (Styles), "Celdas" (Cells), and "Edición" (Editing). The "Fuente" group shows the font set to "Calibri" and size "11". The "Alineación" group shows text centered. The "Número" group shows the format set to "General". The "Estilos" group shows "Formato condicional" and "Dar formato como tabla" options. The "Celdas" group shows "Insertar", "Eliminar", and "Formato" options. The "Edición" group shows "Ordenar y filtrar" and "Buscar y seleccionar" options. Below the ribbon is a spreadsheet grid with columns labeled AA through AZ and rows numbered 1 through 31. The data in the grid consists of numerical values ranging from 1 to 5. The status bar at the bottom of the window shows "Hoja1" (Sheet1), "Promedio: 3.861538462" (Average), "Recuento: 806" (Count), and "Suma 3012" (Sum). The zoom level is set to 58%.

## Anexo 5 : Confiabilidad de los instrumentos

### Variable Síndrome de Burnout

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.00
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.00
Total		30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	22

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	44,53	149,568	,495	,764
P2	43,87	140,257	,675	,749
P3	44,93	145,306	,528	,761
P4	47,20	168,786	,237	,781
P5	47,10	164,783	,505	,774
P6	46,90	162,783	,422	,774
P7	42,27	169,926	,022	,795
P8	46,37	148,240	,610	,757
P9	42,27	163,168	,313	,777
P10	46,73	160,409	,355	,775
P11	46,13	150,671	,543	,762
P12	46,37	160,792	,300	,778
P13	46,90	160,645	,547	,770
P14	46,50	157,500	,447	,770
P15	47,20	166,648	,220	,781
P16	46,23	154,185	,476	,767
P17	42,53	169,430	,016	,799
P18	46,57	162,323	,260	,780
P19	42,20	168,234	,091	,789
P20	45,67	148,437	,447	,768
P21	42,57	172,185	-,036	,799
P22	46,47	163,844	,207	,783

### Variable desempeño laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.00
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.00
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	28

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P23	102,59	59,466	,205	,817
P24	102,41	57,537	,511	,808
P25	102,72	54,564	,621	,800
P26	102,66	58,591	,247	,816
P27	102,59	60,108	,097	,821
P28	102,34	56,234	,729	,802
P29	103,00	61,929	-,079	,833
P30	102,62	58,315	,342	,812
P31	102,66	58,520	,323	,813
P32	102,52	59,473	,177	,818
P33	102,28	57,493	,497	,808
P34	102,76	56,118	,521	,805
P35	102,93	55,067	,609	,801
P36	102,52	57,687	,474	,808
P37	102,38	55,887	,758	,801
P38	102,31	57,793	,521	,808
P39	102,62	56,458	,504	,806
P40	103,38	53,815	,402	,811
P41	102,55	54,256	,744	,797
P42	102,55	54,756	,688	,799
P44	102,24	58,618	,446	,811
P45	103,21	54,741	,560	,802
P46	105,03	61,534	-,059	,835
P47	105,66	57,305	,272	,816
P48	102,97	60,606	,000	,832
P49	105,55	59,113	,129	,823
P50	105,86	57,266	,328	,812



Identificador	Edad	Sexo	AñosServicio	Remuneracion	Lugarestabajc	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	34	2	8	1	2	0	1	0	6	0	0	6	0	5	0	0	6	0
2	35	1	10	2	1	1	2	1	6	0	0	6	0	6	1	1	6	1
3	35	1	10	2	1	1	0	1	6	6	0	5	1	5	1	1	6	1
4	47	2	16	2	2	2	5	3	6	0	3	3	1	3	5	2	2	5
5	29	1	4	2	1	1	1	2	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0
6	53	1	24	2	2	1	3	3	5	0	0	3	0	5	0	0	5	0
7	35	2	3	1	2	3	5	2	6	0	1	6	0	3	1	0	6	5
8	49	2	25	1	2	1	5	1	6	0	0	5	0	5	1	0	5	0
9	34	2	4	1	1	3	2	2	6	0	1	1	2	6	0	0	6	0
10	28	1	4	2	1	4	5	5	5	2	3	5	3	5	2	2	3	1
11	35	2	5	2	2	3	5	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0
12	32	1	4	1	1	1	5	1	6	1	1	6	1	6	6	2	5	2
13	36	1	10	2	1	3	3	3	4	1	5	6	5	6	5	2	5	2
14	52	1	4	2	1	3	5	5	6	0	3	6	2	6	0	1	5	0
15	34	1	10	2	2	2	6	5	6	5	6	6	3	5	1	6	5	1
16	48	1	22	2	1	4	4	3	6	0	1	2	0	4	0	0	5	0
17	30	2	10	1	2	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0
18	46	2	24	1	2	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0
19	52	1	14	1	1	1	1	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0
20	32	1	10	1	1	0	1	0	6	0	0	6	0	5	0	0	6	0
21	30	1	8	1	2	3	3	0	0	1	6	6	0	6	0	1	6	0
22	27	2	3	2	2	1	5	3	6	0	0	1	2	6	5	3	4	0
23	38	2	8	2	2	3	5	4	6	0	0	6	1	6	1	2	6	0
24	38	2	8	2	2	1	1	1	5	0	3	2	1	3	1	2	5	1
25	32	1	10	1	1	4	4	4	3	0	2	5	4	5	4	4	3	3
26	28	1	3	1	1	1	3	3	6	1	2	6	0	6	0	1	6	0
27	34	1	15	1	2	0	4	0	6	0	0	6	0	0	0	0	1	0
28	60	2	30	1	2	3	3	1	6	0	1	6	0	6	1	0	6	0
29	29	2	5	2	2	3	4	2	5	0	0	6	1	5	1	1	6	0
30	35	1	7	2	2	5	4	4	6	2	0	6	4	6	1	3	5	4
31	36	1	8	2	1	3	3	4	6	0	1	0	3	6	0	1	6	0
32	28	2	4	1	1	1	2	0	5	0	3	6	1	6	0	0	6	0
33	42	1	17	2	1	1	1	1	6	0	0	6	0	5	1	1	6	0
34	25	1	2	1	1	0	0	2	1	0	0	5	0	6	0	0	6	0
35	39	2	6	2	2	5	5	6	6	3	1	6	2	6	1	5	3	1
36	47	1	22	2	2	4	4	5	5	0	4	5	2	5	1	3	4	6
37	55	1	25	1	2	1	1	3	6	0	0	1	0	6	0	0	6	1
38	42	1	17	1	2	0	2	0	6	0	5	6	0	6	6	0	6	0
39	56	2	26	2	2	6	6	6	2	0	6	6	0	6	5	6	4	0
40	49	2	27	1	2	3	3	1	0	3	0	6	0	6	0	0	6	0
41	29	2	2	1	1	3	5	3	6	1	2	6	3	5	1	4	4	1
42	48	1	23	2	2	4	5	5	5	2	5	3	3	6	3	3	5	1
43	39	1	10	2	2	3	3	3	4	1	3	4	1	5	1	1	5	0
44	50	2	26	2	1	4	5	3	6	0	0	6	1	6	0	0	6	0
45	53	2	29	1	2	5	5	3	6	0	2	6	2	6	0	0	5	0
46	28	1	2	1	1	1	5	0	5	0	0	6	0	6	2	2	4	0
47	48	1	31	1	2	2	3	2	5	1	1	5	0	6	1	0	5	0
48	29	2	3	1	1	3	4	1	6	0	0	5	0	5	0	0	6	0
49	42	1	18	2	2	3	6	1	6	0	0	6	0	6	0	4	6	2
50	33	2	7	1	2	4	5	5	6	0	1	6	0	6	1	1	5	0
51	31	2	3	2	1	1	1	1	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0
52	25	1	1	1	1	5	6	1	6	1	0	5	6	5	3	3	3	6
53	49	2	28	2	2	6	6	2	6	4	5	2	6	5	5	5	5	6
54	51	2	32	2	2	6	6	4	2	2	4	3	5	5	3	5	3	5
55	32	1	7	2	1	5	5	4	4	1	5	5	6	5	4	6	4	6
56	60	2	32	2	2	3	4	3	4	0	1	5	6	6	5	5	6	1
57	48	2	28	2	2	6	5	3	5	0	5	6	5	4	6	5	6	6
58	27	1	8	2	2	5	5	5	2	2	4	4	5	4	5	5	2	6
59	38	2	19	2	2	6	6	4	3	3	5	3	5	4	4	4	3	5
60	45	2	23	2	2	6	6	6	1	3	6	3	6	3	5	5	2	6
61	48	2	28	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	6
62	32	2	3	2	2	5	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4
63	28	1	2	2	1	2	2	1	4	0	4	5	1	6	1	1	6	1
64	46	2	23	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	5	3	4	6	3
65	46	2	27	2	2	0	2	0	6	6	6	6	3	3	1	1	5	6
66	45	2	27	2	2	4	4	2	5	1	4	5	3	5	3	3	6	2
67	36	12	2	2	2	5	5	4	6	1	5	3	5	6	3	5	5	3
68	29	1	4	2	2	2	3	3	4	4	4	5	3	5	2	2	4	1
69	28	2	2	2	2	5	5	3	6	0	5	5	5	6	1	1	5	2
70	50	2	31	1	2	1	1	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0
71	55	2	32	2	2	3	3	3	3	0	3	3	0	6	0	0	6	0
72	37	1	7	1	1	2	5	4	6	0	0	6	0	5	0	0	6	0
73	54	2	33	2	2	3	3	3	5	1	1	6	1	6	1	1	5	1
74	51	2	30	2	2	1	1	1	5	1	6	6	1	5	1	1	6	1
75	32	2	3	1	1	3	5	3	6	2	1	6	0	6	1	1	6	0
76	35	1	3	1	2	3	3	1	6	0	1	5	4	5	0	0	5	1
77	28	2	7	2	1	5	3	3	4	2	2	6	0	6	4	0	6	0
78	49	1	27	2	1	5	5	0	4	0	2	6	0	4	0	3	6	0
79	48	2	27	2	2	5	5	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	2
80	30	2	1	2	2	4	4	4	5	2	5	4	5	5	1	1	4	3
81	23	1	1	2	1	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	5	3
82	28	1	4	2	2	3	3	3	4	2	2	5	3	3	2	2	5	3



166	38	1	10	2	1	4	5	3	5	0	0	5	1	5	0	3	3	5
167	51	2	25	2	2	3	5	1	5	0	0	5	0	0	3	3	5	0
168	48	2	22	1	2	1	2	3	5	0	0	6	0	5	0	0	5	1
169	24	1	4	1	2	3	4	4	5	1	0	8	0	5	1	1	4	1
170	35	2	15	2	2	1	2	3	6	1	1	6	1	5	0	1	4	1
171	29	2	4	2	2	5	4	1	0	1	1	6	1	6	1	1	4	1
172	22	1	1	1	1	2	3	2	4	1	3	4	1	5	1	1	4	1
173	28	2	4	2	2	2	2	2	4	1	0	4	2	5	1	1	5	2
174	12	1	4	2	2	2	3	3	5	0	3	4	2	6	2	2	4	3
175	45	2	20	2	2	3	3	3	3	1	3	6	2	6	0	1	6	3
176	24	1	2	1	1	1	1	1	4	0	0	5	0	6	0	0	5	0
177	33	2	4	2	1	1	3	3	3	0	3	5	3	5	1	1	4	0
178	26	1	6	2	1	3	3	4	3	1	2	4	2	4	2	2	4	2
179	45	2	18	2	2	4	3	3	3	2	4	5	4	6	3	5	4	1
180	27	1	4	2	2	2	2	3	5	0	3	5	1	5	0	2	5	1

P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
0	0	0	8	6	6	0	6	0	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
1	0	0	6	6	6	0	6	0	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	3	4
0	0	1	6	6	6	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	2	0	3	0	4	5	5	4	4	4	1	4	4	4	4	3	2	4
0	0	0	6	6	6	0	6	0	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
0	0	0	6	5	5	0	6	0	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	3	4
3	2	4	4	6	6	0	6	0	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
3	0	1	5	5	5	1	6	1	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
1	0	1	0	0	8	5	6	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
2	1	2	3	2	3	3	5	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4
1	0	0	6	6	6	0	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
1	0	1	1	6	6	0	6	1	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5
5	0	3	6	5	5	2	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4
1	0	1	6	5	5	1	6	2	4	4	2	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	3
5	1	5	3	1	6	5	5	5	4	4	2	3	4	4	1	3	3	4	4	4	4	3
0	0	0	6	6	6	0	6	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	5
0	0	0	6	6	6	0	6	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
0	0	0	6	6	6	0	6	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0	0	0	6	6	6	0	6	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0	0	0	6	6	6	0	6	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0	0	0	6	6	6	0	6	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	0	1	6	6	6	6	6	1	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4
0	0	1	5	3	6	2	5	0	3	5	4	5	3	4	1	3	4	4	4	3	3	4
1	0	0	6	6	6	1	1	1	4	5	2	5	4	5	2	3	5	4	3	3	3	4
1	4	1	4	4	4	1	3	1	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4
4	1	1	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4
1	0	1	5	6	6	1	6	1	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5
0	0	0	5	5	6	0	6	0	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4
0	0	0	6	6	6	0	6	0	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
1	1	1	5	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4
4	3	0	6	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	5	4	5	4	4
0	0	0	6	6	6	0	6	1	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4
0	0	3	6	6	6	2	6	3	0	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5
1	0	0	6	6	6	6	6	0	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
0	0	0	6	6	6	0	6	0	6	6	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
0	0	1	6	2	6	2	3	4	4	5	5	5	5	4	1	4	4	5	5	3	3	4
4	0	5	5	3	6	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	3	4	4	3	4	4
3	0	0	6	6	6	0	6	1	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	3
5	0	1	6	6	6	0	6	0	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
2	0	0	6	6	6	5	5	5	4	4	3	4	5	5	1	3	5	4	4	3	3	4
4	0	4	5	4	5	2	5	5	4	2	4	4	4	4	5	1	3	4	4	4	3	3
5	0	5	5	3	6	4	5	5	4	4	4	4	4	5	1	3	4	4	4	3	3	3
2	1	3	4	4	4	1	5	3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	4	5	4	4
0	0	0	6	6	6	0	6	0	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
2	0	0	6	6	6	3	6	1	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4
2	0	0	3	5	5	0	5	0	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	3	4
2	0	1	3	2	2	2	3	0	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4
5	0	0	6	6	4	1	5	0	5	4	4	4	4	4	1	4	5	4	5	5	3	4
5	0	5	6	5	5	0	5	1	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4
0	6	0	6	6	6	0	6	1	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	0	5	3	3	6	3	6	6	4	4	5	4	4	3	1	5	9	5	5	3	3	4
4	3	6	4	1	0	6	4	6	5	5	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	5	4
5	1	6	3	5	3	5	4	6	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3
3	5	6	5	3	6	5	6	5	6	3	4	3	4	4	5	1	4	4	3	5	4	2
2	5	6	6	3	6	2	6	6	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5
3	2	6	5	4	4	4	5	6	5	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	2	2	4
5	4	5	4	4	1	5	2	5	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	2	2	3
6	4	6	4	4	2	5	3	6	5	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	1	4	4	3	4	3	3	4
5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
4	3	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
1	6	5	1	5	6	2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0	1	1	6	6	1	6	1	6	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	0	0	5	5	5	2	5	0	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4
5	0	3	5	5	5	0	6	2	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	5	3	3	4
0	0	4	1	1	0	3	6	0	4	5	5	5	4	4	1	3	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	2	2	4
3	3	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3
3	0	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4
3	0	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	5	3	2	4	3	3	4	3	4	4



2	0	2	5	5	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4
0	5	5	5	6	6	6	6	6	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
1	0	9	8	8	6	0	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
1	0	3	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	5	2	5	5	5	3	4	4	5
1	0	2	3	6	6	1	1	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4
1	1	1	5	6	6	6	8	0	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
2	0	2	1	4	4	2	4	3	4	5	5	4	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4
3	0	2	5	5	5	2	6	2	3	4	3	5	5	5	1	4	5	3	3	3	3	4
4	2	3	5	5	5	2	6	5	3	4	5	4	3	4	1	4	3	4	4	4	5	5
4	0	2	4	5	5	2	6	5	3	4	5	4	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4
2	0	1	5	5	3	1	5	3	3	4	5	3	4	4	1	3	4	5	5	5	3	4
3	0	3	8	6	5	2	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5
3	0	3	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	1	5	1	4	4	5	4	4	4	4
4	2	4	4	4	4	3	5	6	4	4	4	5	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4
3	0	2	6	6	4	2	5	4	4	3	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	3	5

P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50
5	5	5	4	5	5	1	5	4	2	1	5	1	1
4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	1	5	2	1
5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	2	5	1	1
3	3	3	1	3	3	2	4	3	2	1	5	1	1
5	4	5	4	4	5	1	5	3	1	5	4	1	1
5	5	5	2	3	4	2	5	3	3	1	5	1	1
5	5	4	2	4	4	2	4	3	2	1	4	2	1
5	5	4	3	5	4	2	4	4	2	1	5	1	1
5	5	4	3	5	5	2	4	4	1	1	5	1	1
4	4	4	1	3	4	3	3	3	1	1	4	1	1
5	4	4	3	4	5	1	5	5	1	1	4	1	1
5	4	4	3	5	4	2	4	4	1	1	4	3	1
4	4	4	2	3	4	3	5	3	2	3	5	2	1
4	5	4	2	4	4	3	5	2	2	1	5	3	1
3	4	3	1	4	3	5	3	4	3	2	4	4	5
4	4	4	1	3	4	2	5	3	2	1	5	3	1
5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	1	5	1	1
5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	5	1	1
5	8	3	3	4	5	1	5	3	2	1	5	2	1
5	4	4	4	4	5	1	5	2	1	1	4	1	1
4	5	5	1	5	4	2	4	4	2	1	5	1	1
4	1	3	1	4	4	2	3	4	2	2	5	2	1
4	4	5	2	5	5	2	5	3	2	1	5	1	1
3	4	4	1	4	4	2	4	1	2	1	4	2	2
4	4	4	1	3	4	3	4	4	1	1	4	2	1
5	4	5	3	4	5	2	4	3	2	1	6	2	1
5	5	3	3	5	5	2	5	3	2	1	4	1	1
5	5	5	3	4	5	2	4	4	3	2	5	2	2
4	3	4	4	4	4	3	3	4	1	1	5	1	3
2	4	3	1	4	4	3	3	4	2	2	3	2	1
5	5	4	2	3	4	2	5	5	1	1	4	1	1
5	4	4	5	5	5	3	5	4	1	1	5	1	1
5	5	4	2	5	5	1	5	3	2	1	5	1	1
5	5	5	4	5	4	1	5	5	1	1	5	1	5
4	2	3	1	3	4	3	4	5	2	1	5	2	1
2	4	5	1	4	4	5	3	5	4	4	5	4	1
5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	1	5	1	1
4	4	4	5	5	5	1	5	4	2	1	5	1	1
5	5	5	2	4	5	5	5	4	3	1	5	4	1
5	5	4	1	3	4	1	5	3	2	1	5	1	1
4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	1
2	4	4	1	4	4	5	3	3	2	2	4	4	1
3	3	3	1	3	4	3	4	3	2	1	3	2	3
5	4	4	1	5	5	1	4	5	2	1	5	1	1
5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	1	4	2	1
5	4	5	3	5	4	4	5	5	1	1	5	1	1
4	4	3	2	3	4	2	4	3	2	2	4	3	1
5	4	4	4	5	4	2	5	4	1	1	4	2	1
4	5	5	1	3	4	2	4	1	1	5	5	1	2
5	4	4	3	5	4	3	5	3	2	1	5	1	1
5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	1	5	1	1
5	4	5	1	5	2	5	4	4	3	3	5	3	2
5	4	4	1	2	2	3	4	5	3	1	4	3	1
4	4	4	1	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3
5	1	4	1	4	4	5	5	5	2	1	3	3	1
5	5	4	1	4	4	4	5	5	4	1	2	1	1
4	4	4	1	5	5	5	4	3	5	4	4	1	2
5	4	4	1	3	4	5	4	4	2	2	2	2	1
4	4	4	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1
5	3	3	1	2	4	5	4	4	2	2	2	3	2
4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2
3	4	3	1	4	3	3	3	2	4	1	4	4	2
4	4	4	1	4	4	2	5	3	2	1	4	1	1
5	5	5	2	4	5	3	5	5	4	1	1	4	4
3	5	5	1	3	5	1	5	5	2	1	1	1	1
3	4	4	1	2	4	5	4	5	4	2	3	3	1
4	4	4	1	5	4	3	5	4	3	1	2	2	1
5	5	5	1	2	5	4	4	4	2	1	3	3	1
4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	2	3	2	1
5	4	3	1	4	4	4	4	3	2	1	5	1	1
5	5	4	4	4	5	2	5	4	2	1	5	1	1
5	5	5	1	5	5	4	5	5	1	1	5	1	1
4	4	4	2	3	4	2	4	3	2	1	4	2	2
5	5	5	3	5	5	1	5	3	3	1	5	1	1
4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	1	4	1	1
4	4	4	3	4	4	2	4	4	1	1	5	1	1
4	5	4	1	3	4	2	3	3	3	3	4	2	1
5	5	4	1	5	4	3	5	4	1	1	5	1	1
4	4	4	1	3	3	4	4	3	1	1	2	2	1
4	4	4	1	2	4	4	4	4	2	2	2	2	1
3	3	3	1	5	5	4	4	3	2	3	3	5	2
1	3	3	1	5	5	4	4	3	2	3	3	3	2





4	4	3	1	4	4	4	3	5	4	2	4	1	1
5	4	4	5	5	5	1	5	3	2	2	5	1	1
3	4	5	2	4	4	4	3	4	1	1	5	1	1
5	4	5	1	5	4	2	5	3	1	1	4	2	1
4	4	5	2	4	2	5	3	4	2	1	4	1	1
5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	1	5	1	1
4	4	3	1	3	4	4	4	4	1	1	4	1	1
3	3	4	1	4	4	4	5	3	2	2	4	2	1
4	4	4	1	4	5	5	5	3	3	2	3	2	2
5	5	4	3	7	4	4	4	4	4	3	2	4	2
3	4	3	1	4	4	4	4	4	3	2	5	2	1
4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	1	5	1	1
5	5	4	1	5	5	3	5	5	3	2	3	2	1
4	4	4	1	4	4	4	5	4	2	1	5	2	1
5	4	4	1	4	4	3	5	5	3	1	5	2	1



Ref.: -Solicitud de fecha 08AGO2017 Req.Chp.1385  
 -Dev.Nro.84-2017-DIRSAN PNP/HN.PNP/COMETINV.-  
 (06JUL2017)  
 -Elev.Nro.136-2017-DIRSAN PNP/HN PNP LNS-OFIDCI.RES  
 (09AGO2017)

La ST1.SPNP. Carola Rosa CONSUELO GONZALES, Tecnólogo Médico de profesión, procedente de la Universidad Cesar Vallejo, quien solicita Autorización para desarrollar proyecto de investigación titulado: "Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Personal Asistencial del Hospital Nacional PNP LNS LIMA- 2017", para optar el Título de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

FOLIOS: (10+01 anillado)-----

**DECRETO.Nro. 4641 -2017-DIRSAN PNP/HN LNS.SEC.-**

Visto el documento de la referencia, vuelva a la Sra. CMDTE. SPNP. DORIS CELDERON LUQUE, JEFE DE LA OFICINA DOCENCIA, CAPACITACION E INVESTIGACION DEL HN. LNS. PNP, a fin de que tome conocimiento que esta Dirección AUTORIZA a la ST1.PNP. Carola Rosa CONSUELO GONZALES, a realizar la investigación titulada "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU. LIMA 2017"; debiendo su Jefatura realizar las acciones pertinentes para la correcta ejecución de dicha investigación. DANDO CUENTA

Jesús María.

FJCI/JFI/JRRT  
 MZC/rvc.  
 (10/08/2017)  
 Archivo



*Fernando J. Cerna Iparraguirre*  
 OS - 264926  
 Fernando J. CERNA IPARRAGUIRRE  
 CRNL.S.PNP.  
 DIRECTOR HN "LNS"PNP



DIMENSION DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL		SI	NO	SI	NO	SI	NO
20	¿Ud. mantiene su buen ánimo, en toda su jornada laboral?	✓		✓		✓	
21	¿Se siente fatigado durante su jornada laboral?	✓		✓		✓	
22	¿Su calidad de atención es igual para todos sus pacientes?	✓		✓		✓	
23	¿Ud. es capaz de realizar más actividades que sus compañeros?	✓		✓		✓	
24	¿Ud. Sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal?	✓		✓		✓	
25	¿Ud. utiliza los recursos de su institución para otras cosas?	✓		✓		✓	
26	¿Asiste puntualmente a su centro laboral?	✓		✓		✓	
27	¿Realiza otras actividades ajenas en su hora de trabajo?	✓		✓		✓	
28	¿Ud. Pone excusas para faltar a su jornada laboral?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Paquín Vértiz Dorrel    DNI: 16735482

Especialidad del validador: Neofarmacología - Dr. Ajenara

.....de marzo del 2017



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Cantidad: Se entienda sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE TAREAS</b>							
1	¿Ud. toma decisiones acertada de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio?	✓		✓		✓		
2	¿Ud. analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión?	✓		✓		✓		
3	¿Realiza usted una planificación de sus actividades estableciendo plazos para sacar mejor provecho de sus tiempos?	✓		✓		✓		
4	¿Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla?	✓		✓		✓		
5	¿Promueve Ud. un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo/equipo?	✓		✓		✓		
6	¿Ud. maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
7	¿En su institución laboral le incentivan a capacitarse?	✓		✓		✓		
8	¿Ud. planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?	✓		✓		✓		
9	¿Realiza Ud. sus actividades laborales en el tiempo estimado?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?	✓		✓		✓		
11	¿Se preocupa por alcanzar sus metas?	✓		✓		✓		
12	¿Promueve Ud. nuevas ideas para mejorar el proceso de atención?	✓		✓		✓		
13	¿Toma la iniciativa de alguna mejora antes que los demás?	✓		✓		✓		
14	¿Ud. Cumple con sus funciones en los tiempos que se le asignan?	✓		✓		✓		
15	¿Ud. se compromete con los reglamentos de su institución?	✓		✓		✓		
16	¿Promueve Ud. la cooperación entre sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se lo pidan?	✓		✓		✓		
18	¿Sus jefes le mandan a capacitación, para que mejore su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
19	¿Busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas?	✓		✓		✓		

DIMENSION DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No
20	¿Ud. mantiene su buen ánimo, en toda su jornada laboral?	✓					
21	¿Se siente fatigado durante su jornada laboral?		✓				
22	¿Su calidad de atención es igual para todos sus pacientes?	✓		✓			
23	¿Ud. es capaz de realizar más actividades que sus compañeros?	✓		✓			
24	¿Ud. Sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal?	✓		✓			
25	¿Ud. utiliza los recursos de su institución para otras cosas?	✓		✓			
26	¿Asiste puntualmente a su centro laboral?	✓		✓			
27	¿Realiza otras actividades ajenas en su hora de trabajo?	✓		✓			
28	¿Ud. Pone excusas para faltar a su jornada laboral?	✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: Garro Aburto Luamila    DNI: 09469026

Especialidad del validador: Temático

.....de marzo del 2017



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

N°	DIMENSION DESEMPEÑO DE TAREAS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Ud. toma decisiones acertada de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio?	✓		✓		✓		
2	¿Ud. analiza y modifica bien antes de tomar alguna decisión?			✓		✓		
3	¿Realiza usted una planificación de sus actividades estableciendo plazos para sacar mejor provecho de sus tiempos?	✓		✓		✓		
4	¿Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla?	✓		✓		✓		
5	¿Promueve Ud. un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo equipo?	✓		✓		✓		
6	¿Ud. maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
7	¿En su institución laboral le incentivan a capacitarse?	✓		✓		✓		
8	¿Ud. planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?	✓		✓		✓		
9	¿Realiza Ud. sus actividades laborales en el tiempo estimado?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?	✓		✓		✓		
11	¿Se preocupa por alcanzar sus metas?	✓		✓		✓		
12	¿Promueve Ud. nuevas ideas para mejorar el proceso de atención	✓		✓		✓		
13	¿Toma la iniciativa de alguna mejora antes que los demás?	✓		✓		✓		
14	¿Ud. Cumple con sus funciones en los tiempos que se le asignan	✓		✓		✓		
15	¿Ud. se compromete con los reglamentos de su institución?	✓		✓		✓		
16	¿Promueve Ud. la cooperación entre sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se lo pidan?	✓		✓		✓		
18	¿Sus jefes le mandan a capacitación, para que mejore su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
19	¿Busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas?	✓		✓		✓		

DIMENSION DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No
20	¿Ud. mantiene su buen ánimo, en toda su jornada laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	¿Se siente fatigado durante su jornada laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	¿Su calidad de atención es igual para todos sus pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	¿Ud. es capaz de realizar más actividades que sus compañeros?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	¿Ud. Sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	¿Ud. utiliza los recursos de su institución para otras cosas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	¿Asiste puntualmente a su centro laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	¿Realiza otras actividades ajenas en su hora de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	¿Ud. Pone excusas para faltar a su jornada laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: D<sup>a</sup> Mg: ... DNI: ...

Especialidad del validador: ...

... de marzo del 2017

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

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

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad



## ARTICULO CIENTIFICO

### 1. TITULO

Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del ho de la Policía Nacional del Perú. Lima-2017

### 2. AUTORA

Consuelo Gonzales Carola Rosa, cconsuelo@cinternacional.com.pe, UCV Sede Lima-Los Olivos.

### 3. RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Peru.Lima-2017, para conocer su significancia entre ambas variables, así como determinar la relación de sus dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con el desempeño laboral.

El tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, es prospectivo; transversal, asimismo, según el análisis y alcance de sus resultados es observacional. La muestra estuvo conformada por 180 personal asistencial. Los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) para medir el Síndrome de Burnout y el cuestionario para medir el Desempeño Laboral los cuales fueron aplicados al personal asistencial del hospital. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió moderado: 0,784 para la variable de síndrome de burnout y alta: 0,805 para la variable desempeño laboral.

En la presente investigación se concluyó que existe una relación muy débil e inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Peru.Lima-2017. Lo que se verifica con la prueba de correlación de Spearman ( $r = -0,228$  y  $p = 0,001$ ), existe una relación débil e inversa entre la dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial ( $r = -0,394$  y  $p = 0,001$ ), existe una

relación débil e inversa entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial ( $r=-0,420$   $p=0,000$ ), existe una relación moderada y directa entre la dimensión de realización profesional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú ( $r=0,569$   $p=0,000$ ).

**4. Palabras clave:** Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal y desempeño laboral.

## 5. ABSTRACT

The aim of the research is to determine the relationship between the Burnout Syndrome and the job performance of the Health care personnel from the Peruvian National Police Hospital. Lima-2017, in order to know the significance between both variables, as well as determining the relationship of the dimensions regarding the emotional exhaustion, depersonalizing and personal fulfillment with the job performance.

The type of research is basic, of quantitative approach, with a correlational level, with forward-looking vision; transversal. According to the analysis of its results, it is observational. The research sample was made up of 180 Health care personnel. For data collection, two questionnaires were applied; the instrument of Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) in order to measure the Burnout Syndrome and the questionnaire to measure the job performance which were applied to the Hospital health care personnel. With respect to the validity of the instruments, the expert judgment was used, and for the reliability of each instrument, the Cronbach alpha was used, resulted in moderate: 0,784 for the Burnout Syndrome variable and high: 0,805 for job performance.

In this research, the study concluded that there is a weak and inverse relationship between the Burnout Syndrome and the job performance of the Health care personnel from the Peruvian National Police Hospital. Lima-2017. Which concludes that the correlational test of Spearman ( $r= -0,228$  y  $p=0,001$ ), there is a weak and inverse relationship between the emotional exhaustion and the job performance of the Health care personnel ( $r=-0,394$  y  $p=0,001$ ), there is a weak and inverse relationship between the depersonalizing dimension and

the job performance of the Health care personnel ( $r=-0,420$   $p=0,000$ ), there is a moderate and straight forward relationship between the personal fulfillment dimension and the job performance of Health care personnel from the Peruvian National Police Hospital( $r=0,569$   $p=0,000$ ).

**6. Key words:** Burnout Syndrome, emotional exhaustion, depersonalizing, personal fulfillment and the job performance.

## 7. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el síndrome de Burnout es considerado como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes, observándose una diversidad de investigaciones realizadas en diferentes países para poder determinar su presencia y los factores desencadenantes ,es así que Maslach y Jackson (1981) realizaron muchas investigaciones con referente al síndrome de burnout conceptualizándolo como la consecuencia extensa o prolongada a los factores de estrés emocionales e interpersonales crónicos en el área laboral y que depende básicamente de sus tres dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y escasa realización personal, presentándose frecuentemente en personas que a menudo trabajan en relación directa con las personas o pacientes. (p.99)

Por lo tanto el Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico y puede ser definido como una sensación de fracaso y agotamiento, resultado asociado en la mayoría de los casos a una sobrecarga y exigencia de energía del trabajador a la cual se ven enfrentados los profesionales de la salud asimismo, los sentimientos y emociones de carácter negativo interactúan generando reacciones psicológicas y fisiológicas nocivas para los profesionales de la salud reflejadas en su desempeño laboral.

Se considera que los grupos profesionales más afectados por el estrés en sus labores diarias lo conforma también el personal asistencial de salud que labora en el Hospital de la Policía Nacional del Perú , quienes están en contacto directo con los pacientes, el personal se ve sumergido en este síndrome en parte, por la gran responsabilidad que asumen en la atención del paciente, atendiéndolos en sus diferentes condiciones como en estados críticos, pacientes que recurren al

Hospital para una atención, diagnóstico, y tratamiento buscando definir su enfermedad, siendo el personal asistencial quien está en permanente contacto con los pacientes y las situaciones que lo rodean, asimismo esto acompañado por la sobredemanda de atención debido a la falta de personal, la infraestructura inadecuada del área laboral, el tema salarial que es un factor muy importante no es compensada de acuerdo a la labor desempeñada.

Viendo estos factores y las consecuencias de estas se ha observado problemas como ausentismo laboral, tardanzas reiterativas, descansos médicos y esto sumado a la deficiencia de personal que genera malestar al personal por la sobre carga y presión de trabajo observándose en la falta de colaboración y apoyo entre colegas que muchas veces lo hacen obligados sin interés , los problemas en la salud corporal y psicológico del personal asistencial que labora en el Hospital de la Policía Nacional en las diferentes áreas acompañado de efectos que produce como el cansancio emocional caracterizado por la falta de energía, agotamiento, fatiga, actitudes negativas y respuesta agresiva y poco cortés hacia los colegas , desmotivación y respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo el cual se ve reflejado en el desempeño y satisfacción laboral

El objetivo de la presente investigación fue determinar la presencia del Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, siendo importante para definir pautas de mejoramiento por parte de la institución para evitar y disminuir este síndrome y que no se vea afectada el normal desenvolvimiento laboral del trabajador que pueda repercutir en la atención de los pacientes ,para ello la muestra utilizada fue de 180 personas correspondiente al personal asistencial.

Esta investigación es importante porque permitirá observar la relación existente entre Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial que trabaja en el Hospital de la Policía Nacional del Perú, analizando el problema y con los resultados obtenidos se realizara las recomendaciones necesarias a las direcciones correspondientes sobre la prevalencia del síndrome de burnout y la afectación en el desempeño laboral del personal asistencial con la finalidad generar un cambio. Proponiendo de esta forma pautas para resolver la problemática diseñando o implementando alternativas de acción para mejorar el desempeño del personal, elaborando asimismo estrategias que mejoren las

condiciones de trabajo brindando y creando un ambiente de trabajo adecuado en otras palabras mejorando el Clima Laboral con una mejor calidad de recursos para la realización de sus funciones, siendo una propuesta el desarrollo de programas con temas relacionados a la motivación, calidad de atención a los pacientes, liderazgo, trabajo en equipo, manejo del estrés laboral, etc. donde participe el personal asistencial con ello se lograra mejorar y aumentar sus conocimientos de estos temas y que fijen nuevos objetivos profesionales y personales, asimismo el mejoramiento salarial etc..

## **8. METODOLOGÍA**

La presente investigación según su Finalidad se considera una investigación básica.

Asimismo, la presente investigación es de enfoque cuantitativo porque es un conjunto de procesos secuenciales y probatorios. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir las etapas. Se inicia con una idea o problema identificado de ahí se formula los objetivos y preguntas de investigación, se hace la revisión literaria y se elabora un marco teórico, seguidamente se formula la hipótesis y se definen las variables; se usa la recolección de los datos el cual se fundamenta en la medición para probar la hipótesis; se examinan los cálculos obtenidos usando métodos estadísticos, y llegando a una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p .4)

El estudio será de nivel correlacional, según la secuencia de las observaciones será transversal, según el tiempo de ocurrencia será Prospectivo por que los hechos se registran a medida que ocurren.

Según el análisis y alcance de sus resultados será observacional porque su objetivo primordial es la observación y registro de los acontecimientos sin intervenir en el curso natural de estos. (Manterola y Otzen, 2014, p.234)

El diseño de la presente investigación es no experimental.

La muestra fue de 180 personas conformada por el personal asistencial que tiene trato directo con el paciente como médicos, enfermeras, técnicos de enfermería y tecnólogos médicos, se utilizó el Muestreo no probabilístico por conveniencia.

Para la medición de las variables se utilizó la técnica de la encuesta, donde para realizar la medición del síndrome de burnout se tuvo como instrumento la escala

de Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS ), el cual mide el nivel de estrés emocional, encontrándose preguntas de sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo, conformada por 22 preguntas que se valoran en la escala de Likert que van desde “nunca” a “diariamente “ , se considera tres dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, para medir la variable de desempeño laboral se utilizó una encuesta adaptada de Salgado y Cabal (2011), compuesta por 28 preguntas que se valoran en la escala de Likert que van de “nunca” a “siempre”.

Se realizó la validación del instrumento por el de juicio de expertos y se realizó la prueba de confiabilidad, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1

*Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables Burnout y Desempeño laboral*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Burnout	0.784	22
Desempeño laboral	0.805	28

Como se observa en la tabla 1, El instrumento que mide la variable burnout tiene confiabilidad moderada. Por otra parte, el instrumento que mide la variable desempeño laboral presenta alta confiabilidad. Concluyendo que se puede afirmar que ambos instrumentos son confiables.

## 9. RESULTADOS

Con respecto a los niveles de síndrome de Burnout, se tiene que el 0,6% de los encuestados perciben que el nivel es bajo, se tiene que el 91,7% de los encuestados perciben que el nivel es medio, mientras que el 7,8% de los encuestados perciben que el nivel es alto.

Con respecto a los niveles de agotamiento emocional del síndrome de Burnout, se tiene que el 41,1% de los encuestados perciben que el nivel es bajo, se tiene que el 49,4% de los encuestados perciben que el nivel es medio, mientras que el 9,4% de los encuestados perciben que el nivel es alto.

Con respecto a los niveles de despersonalización del síndrome de Burnout, se tiene que el 73,9% de los encuestados perciben que el nivel es bajo, se tiene que el 22,2% de los encuestados perciben que el nivel es medio, mientras que el 3,9% de los encuestados perciben que el nivel es alto.

Con respecto a los niveles de realización personal del síndrome de Burnout, se tiene que el 16,7% de los encuestados perciben que el nivel es medio, mientras que el 83,3% de los encuestados perciben que el nivel es alto.

### Contrastación o prueba de hipótesis general:

**H1:** Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-lima-2017.

**H0:** No existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú.

Tabla 2

*Grado de correlación y nivel de significación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-lima-2017*

			Desempeño laboral	Síndrome de burnout
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,228**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	180	180
	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	-,228**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	180	180

Fuente: base de datos

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

Existe una relación muy débil e inversa ( $r=-0,228$ ) entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-lima-2017. A un alto síndrome de Burnout hay un mal desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Peru-lima-2017.

## 10. Discusión

En esta investigación se ha realizado el análisis estadístico de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional entre el Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú, Lima-2017.

En cuanto a la hipótesis general los resultados hallados con la prueba de correlación de Spearman muestran que existe una relación muy débil e inversa entre la variable síndrome de burnout y el desempeño laboral según el personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú, ( $r = -0,228$ ,  $p = 0,001$ ), lo que podría explicarse porque al haber un alto síndrome de burnout hay un mal desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú en los resultados se encontró que el 91,67 % del personal asistencia presento Síndrome de burnout en un nivel medio y el 7,78% un nivel alto relacionándolo con el desempeño laboral en la que se encontró que el 62,78% obtuvo un desempeño regular que no es muy óptimo para la labor que deben demostrar ya que en sus manos está la vida de las personas, esto debido a la realidad problemática que se evidencia en el hospital ,por la falta de personal para poder atender a los pacientes hace que el personal asistencial aumente su carga de trabajo, la inadecuada infraestructura del ambiente produciendo desmotivación en su desempeño, la remuneración económica que no es la esperada hace que el personal asistencial labore en más lugares para satisfacer sus necesidades económicas aumentando su cansancio físico y emocional ,la falta por parte de los jefes proponer capacitaciones al personal hace que se sientan que su trabajo no es el adecuado, se encontró falta de iniciativa, baja resolución de problemas ,el personal no fija muy bien sus objetivos por ende compromiso con la organización.

Lo que coincide con el estudio realizado por Alfonso, Sandoval, Prado y Carbonell ( 2014), obtuvieron en sus resultados que un 57% de la muestra presento el síndrome de desgaste profesional o síndrome de burnout y encontrándose comprometidas sus tres dimensiones: en la dimensión de cansancio emocional se encontró un 23 % en nivel alto y un 69 % en nivel moderado, en cuanto a la dimensión de despersonalización se encontró 63% en nivel moderado y un 31 % en nivel alto y en la realización personal se halló 8%



en nivel bajo, siendo las principales causas asociadas al síndrome de desgaste profesional las condiciones inadecuadas y la remuneración económica insuficiente similares a lo que se presentan en el hospital de la Policía Nacional del Perú. Concluyeron la existencia del síndrome de desgaste profesional en un 57% y que sus dimensiones también se encuentran afectadas y que no se encuentra relación significativa con las variables sociodemográficas, asimismo los resultados de este estudio no coinciden con el estudio realizado por Vásquez, Maruy y Verne (2014) encontrando que la frecuencia de SBO fue de 3,76% siendo bajo en comparación con el presente estudio, el cual consideran que los colaboradores de este lugar de estudio podría tener un ambiente laboral saludable que permitiría mantener una buena calidad de vida a pesar de las exigencias del trabajo diario y la sobredemanda de pacientes que presenta el área de emergencia pediátrica del hospital Cayetano Heredia, en comparación encontradas en el hospital de la Policía Nacional en donde el clima laboral se ve afectada por el trato de los pacientes, por el tema salarial, demanda de atención, falta de personal asistencial etc.

En cuanto a la hipótesis específica 1, existe relación débil e inversa ( $r = -0,394$ ) entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la PNP lo que podría explicarse porque a un alto agotamiento emocional hay un mal desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú, encontrándose un medio y alto índice de agotamiento emocional existente de los encuestados a ello resaltando el agotamiento de trabajo diario, la sobrecarga laboral existente terminado la jornada laboral con muestra de cansancio, la rutina diaria con los pacientes y la tensión que en la mayoría de los encuestados lo demuestran asimismo el desconformismo del puesto de trabajo que se presentan creando una frustración laboral, teniendo como resultando una percepción de su desempeño laboral regular interpretándola como no óptima para la labor asistencial que realizan ya que en sus manos está la vida de los pacientes que atienden.

Lo que coincide con el estudio el realizado por Esteban (2014), quien encontró en sus resultados niveles medios y altos en las tres dimensiones de burnout, obteniendo niveles medio en agotamiento emocional y realización personal, por lo

que evidencia la necesidad darle la importancia debida a las implicaciones psicosociales en los profesionales que tienen trato directo con las personas y especialmente con sus problemas.

En cuanto a la hipótesis específica 2, existe una relación débil e inversa ( $r = -0,420$ ) entre el Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la policía Nacional del Perú lo que podría explicarse por qué a una alta despersonalización hay un mal desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú, en los resultados se encontraron que el 26% de los encuestados presenta nivel de despersonalización medio y alto, esto debido a la sobrecarga laboral causado por la falta de personal, a ello sumado la problemática de interactuar con los pacientes quienes reclaman por las deficiencias del hospital haciéndolos responsables hace que el personal opte por ser más insensible en algunos casos tratándolos con indiferencia e endurecimiento sobre ellos ,debe destacar que el hospital de la Policía Nacional del Perú está conformada por personal asistencial asimilados quienes llevan formación castrense a todo ello se tiene como resultado una percepción del desempeño laboral de nivel regular y bueno, mientras que el 73,9 % presentó un nivel de despersonalización bajo con una percepción del desempeño laboral de nivel regular y bueno.

Lo que coincide con los resultados obtenidos por Castillo ( 2016) quien encontró que el 65.4% de la población de estudio, presento un nivel bajo en la dimensión despersonalización no afectando su desempeño laboral ni satisfacción laboral debido a las condiciones laborales del lugar de trabajo .

En cuanto a la hipótesis específica 3, existe una relación moderada y directa ( $r = 0,569$ ) entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal y el desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la policía Nacional del Perú, lo que podría explicarse a una alta realización personal hay un buen desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú, con respecto a los niveles de realización personal del síndrome de burnout se tiene que el 16,7 % de los encuestados perciben que el nivel es medio ,a ello se puede apreciar que el 15% perciben que el desempeño laboral es regular y el 1,7% perciben el desempeño laboral como bueno ,asimismo, 83,3% de los encuestados perciben que el nivel de realización personal es alto , de ellos el

47,8% perciben que el desempeño laboral es regular y el 35,6 % perciben que el desempeño laboral es bueno, esto se puede dar a entender que el personal tratar de brindar al paciente un ambiente relajado a pesar de las condiciones que labora, tratar de manejar y solucionar los problemas personales y de sus pacientes, entenderlos, sentir que sus trabajo es importante para el bienestar de sus pacientes.

Lo que coincide con el estudio realizado por Silva, Gutierrez,Pando y Tuesca (2014) quien encontró en sus resultados que el 27% presento baja realización personal y el 73 % en nivel medio y alto por lo que lo autores concluyen en su investigación no es un caso muy típico de síndrome de burnout, ya que manifestaron los trabajadores que no tienen dificultades en la relación con sus compañeros, que su trabajo le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos, que sus demanda laborales corresponden a su nivel de conocimiento y existe comunicación.

## **11. Conclusiones**

### **Primera:**

El Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la PNP.Lima-2017. Lo que se verifica con la prueba de correlación de Spearman la cual es muy débil e inversa ( $r = -0,228$  y  $p = 0,001$ ).

### **Segunda:**

El Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la PNP.Lima-2017. Lo que se verifica con la prueba de correlación de Spearman la cual es débil e inversa ( $r = -0,394$  y  $p = 0,001$ ).

### **Tercera:**

El Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la PNP.Lima-2017. Lo que se verifica con la prueba de correlación de Spearman la cual es débil e inversa ( $r = -0,420$  y  $p = 0,000$ ).

**Cuarta:**

El Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la PNP.Lima-2017. Lo que se verifica con la prueba de correlación de Spearman la cual es moderada y directa ( $r= 0,569$  y  $p=0,000$ ).

**12. Bibliografía**

- Alfonso , J. , Sandoval , J. , Prado, R. , Carbonell, C. (2014). *Sindrome de Desgaste profesional en medicos que atienden Urgencias* .Hospital universitario Calixto Garcia. Revista del Hospital Psiquiatrico de la Habana, 11(N°).
- Castillo, F. (2016). Sunedo.gob.pe. Recuperado el 19 de Junio de 2017, de  
 Recuperado de [http: renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/44009](http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/44009)
- Hernández,R. ,Fernández, C . y Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico DF. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Manterola, C. y Otzen, T. (2014). *Estudios observacionales.Los diseños utilizados con mayor frecuencis en la investigacion clinica*. Int. J. Morphol, 634.
- Maslach, C. y. (1981). *The Measurement of experienced Burnout*. Journal of occupational bettaviour, V.2, pp 99-113.
- Salgado, J. y Cabal, A. (2011). *Evaluacion del desempeño en la Administracion Pública del Principado de Asturias : Análisis de las Propiedades Psicometricas*. Revista de Psicologia del Trabajo y de las Organizaciones., vol. 27(núm. 2), pp 75-91.

**13. RECONOCIMIENTOS**

En homenaje a quienes me dan su total y constante apoyo: mis hijos porque son ellos la fuerza que me dan para seguir adelante.