



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
TALENTO HUMANO

**Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos
Salazar Romero – Chimbote 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. LÓPEZ SÁNCHEZ, Guisela Liliana (ORCID: 0000-0002-2025-1558)

ASESOR:

Dr. ANGULO CABANILLAS, Luis (ORCID: 0000-0002-9054-6933)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a Dios, Por haberme permitido llegar hasta esta etapa de mi carrera profesional y haberme dado salud para lograr mis objetivos, asimismo la dedico a mis madres queridas Ina y Esperanza, por su apoyo, sus consejos y su comprensión, a mi esposo Elías, que durante estos años ha sabido apoyarme incondicionalmente y al mejor regalo que Dios me ha dado, mi hija Alisson, quien es el motivo de seguir adelante y que le sirva de ejemplo que con dedicación y esmero todo se puede lograr.

Guisela Liliana

Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios, por darme la vida, salud, fuerza y sabiduría que he necesitado para lograr este objetivo, a mi familia fuente de apoyo constante, a mi Asesor Metodólogo Dr. Luis Angulo Cabanillas, por contribuir en la culminación de esta investigación y finalmente, mi especial agradecimiento a todo el personal del I.S.T.P Carlos Salazar Romero por haberme facilitado la información necesaria para el desarrollo de mi investigación.

A todos ellos, muchas gracias.

La Autora

Página de Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El/La Bachiller **LOPEZ SANCHEZ, GUISELA LILIANA**, para obtener el Grado Académico de Maestra/a en Gestión del Talento humano, ha sustentado la tesis titulada:

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL I.S.T.P. CARLOS SALAZAR ROMERO - CHIMBOTE 2019.

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: APROBADA POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

..... Licencia de suspensión
.....
.....

Chimbote, 10 de agosto del 2019

Hora: 11:30

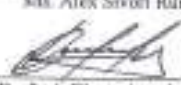
Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado


Dr. Wesley Ernesto Valverde Alva

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado


Ms. Alex Silvio Ruiz Gomez

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado


Dr. Luis Elmer Angulo Cohanillas

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Guisela Liliana López Sánchez, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019” presentado en 98 folios, para la obtención del grado académico de Maestro/a en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote 10 de agosto de 2019



Guisela Liliana López Sánchez
DNI: 44362657

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODO	16
2.1.Tipo y diseño de investigación	16
2.2.Operacionalización de las variables	16
2.3.Población, muestra y muestreo	19
2.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5.Procedimientos	20
2.6.Método de análisis de datos	20
2.7.Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	42
Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica	45
Anexo 3: Validez y confiabilidad	48
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	67

Anexo 5: Base de datos	68
Anexo 6: Artículo científico	71

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Relación del síndrome de burnout y nivel de desempeño	24
Tabla 2	Nivel por dimensiones del síndrome de burnout	25
Tabla 3	Nivel por dimensiones del desempeño laboral	27
Tabla 4	Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral	28
Tabla 5	Relación entre la despersonalización y el desempeño laboral	29
Tabla 6	Relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral	30

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Nivel del síndrome de burnout	25
Figura 2 Nivel del desempeño laboral	26

RESUMEN

La presente investigación es de tipo no experimental transversal, de nivel correlacional porque se orienta a analizar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019, la muestra estuvo conformada por 60 colaboradores para ello se realizó el muestreo por exclusión.

Para la validación de los instrumentos se recurrió a la técnica de opinión de expertos y para la confiabilidad de los mismos se realizó un análisis estadístico con el coeficiente Alfa de Cronbach, mostrando que ambos instrumentos son altamente confiables y se encuentran listos para su aplicación. El instrumento utilizado fueron dos cuestionarios de escala ordinal para cada una de las variables en estudio. El instrumento estuvo conformado por 42 preguntas de las cuales 22 fueron para la variable del Síndrome de Burnout utilizando el IBM de Maslach y la escala de Likert y 20 preguntas para la variable desempeño laboral, respectivamente. Se tomó como parámetro de medición los niveles bajo, medio y alto para el Síndrome de Burnout al igual que en el desempeño laboral.

Los resultados conseguidos fueron a través del programa estadístico SPSS en la cual muestra un 38,3% de nivel medio, un 33,3% de nivel bajo y un 28,4% de los encuestados presentan un nivel alto del síndrome de burnout, en lo que se refiere a la segunda variable desempeño personal se muestra que un 55% de encuestados presentan un nivel medio, un 43,3% presentan un nivel bajo y un 1,7% de los encuestados expresan que el nivel de desempeño laboral es alto. Los resultados estadísticos nos indicaron que se acepta la hipótesis general que establece que variable síndrome de burnout se relaciona en forma indirecta y significativa ($p < .01$) y en grado moderado ($r = - 0.551$) con la variable desempeño laboral, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, desempeño laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

This research is of a non-experimental cross-sectional type, correlational level because it is oriented to analyze the relationship between Burnout Syndrome and Labor Performance, in the employees of the ISTP Carlos Salazar Romero - Chimbote 2019, the sample consisted of 60 collaborators for this the exclusion sampling was performed.

For the validation of the instruments, the expert opinion technique was used and for their reliability a statistical analysis was performed with the Cronbach's alpha coefficient, showing that both instruments are highly reliable and are ready for application. The instrument used were two ordinal scale questionnaires for each of the variables under study. The instrument consisted of 42 questions of which 22 were for the Burnout Syndrome variable using Maslach's IBM and the Likert scale and 20 questions for the labor performance variable, respectively. The low, medium and high levels for Burnout Syndrome were taken as a measurement parameter as well as in job performance.

The results achieved were through the statistical program SPSS in which it shows a 38.3% of medium level, 33.3% of low level and 28.4% of respondents have a high level of burnout syndrome, in Regarding the second variable, personal performance shows that 55% of respondents have a medium level, 43.3% have a low level and 1.7% of respondents say that the level of work performance is high. The statistical results indicated that the general hypothesis is accepted that establishes that the burnout syndrome variable is related indirectly and very significantly ($p < .01$) and in a moderate degree ($r = - 0.551$) with the variable work performance, so that we reject the null hypothesis and accept the alternate hypothesis.

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

I. INTRODUCCIÓN

Es importante destacar la realidad problemática de las variables que estudiaremos en la presente investigación abordando el contexto mundial que enfatiza que todas las organizaciones buscan desarrollarse de la mejor manera para poder enfrentar con éxito a sus competidores. “En la actualidad el concepto de competitividad gira alrededor del capital humano, es decir del trabajador, ya que de ellos dependen gran medida la supervivencia y el desarrollo de la organización”. (Chiavenato, Martínez, 2018, Manzano, y Fernández). Es por esta razón que en la actualidad las organizaciones buscan a un personal más capacitado que no solo maneje habilidades duras si no también habilidades blandas; la exigencia es cada vez mayor con un alto índice de trabajo bajo presión, lo que al principio puede ser bien visto; pero con el tiempo y la misma rutina el colaborador está expuesto a padecer niveles altos de estrés por el exceso de trabajo, baja autoestima, malas relaciones interpersonales y la falta de capacitación para desempeñar las tareas asignadas; a causa de estos problemas el colaborador de la empresa puede llegar a padecer un estrés crónico que acabe provocando el síndrome burnout.

Es así que, a nivel Internacional en España, se ha evidenciado que el síndrome quemado o burnout está considerado como el principal motivo de los problemas psicosociales que se presentan en una organización entre los diferentes profesionales que llevan mucho tiempo en el centro laboral, afectando de manera directa al colaborador e indirecta a la organización y en efecto ocasionando riesgos y deshumanización en la atención al usuario según el autor Williams, L. y Anderson, S. (2016) La revista virtual Revitalent, (2018) publicó en su página web un estudio realizado por la empresa de cervecería de España Amstel y el Instituto de Investigación Myworld con el objetivo de impulsar un nuevo movimiento a la cultura de reconocimiento en el trabajo. El estudio realizado nos muestra que el 83.3% de los jefes no valoran el trabajo bien hecho, el 80% de los directivos destacan los errores más que los aciertos y 8 de cada 10 trabajadores españoles piensan que no se sienten reconocidos en el trabajo. Por otro lado, el desempeño laboral es considerado como el rendimiento que declara la persona al desarrollar las labores y ocupaciones asignadas a su puesto, lo cual permite demostrar su competitividad. Es por ello que si una persona se desempeña inadecuadamente en su centro laboral existe la probabilidad que no tenga los resultados esperados; de tal

manera, una de las funciones principales del área de Recursos Humanos es garantizar un mejor desempeño en los colaboradores de una empresa, potenciando sus habilidades para alcanzar los objetivos que la Institución establece. Sin embargo, la gestión del área de Recursos Humanos, no siempre garantiza que no se desencadenen altos niveles de estrés y malestar psicológico entre los colaboradores de la Institución.

En nuestro país se realizaron diversos estudios acerca de esta problemática que afecta a ciertas personas en su centro laboral. El diario virtual el economista (2018) realizó una entrevista al Dr. Luis Olavarría quien es especialista en psicología organizacional en renombradas instituciones, en la cual quien sostuvo que el 60% de trabajadores en el Perú padecen de estrés crónico; ya que según el último reporte del Instituto de Integración, los trabajadores de una organización corren el riesgo de desarrollar esta enfermedad ya que inicialmente se va manifestando por un desarrollo de agotamiento mental y físico, asimismo indicó que 6 de cada 10 trabajadores activos indicaron que su trabajo en los últimos años ha sido estresante, ocasionándoles pérdida de motivación y problemas en el hogar.

Por ese motivo el Dr. Luis Olavarría recomienda que las empresas deben de desarrollar planes de seguridad con el objetivo de evitar la pérdida de productividad y desempeño de los colaboradores. Asimismo, es de mucha importancia expresar que, al sentirse bien emocionalmente, dentro de un trabajo es necesario para llevar una mejor calidad de vida; por ese motivo que debemos enfocarnos en potenciarlas.

Tal es el caso del Instituto Superior Tecnológico Público Carlos Salazar Romero, Institución Pública dedicado al rubro de educación técnica superior, por lo que se ha podido evidenciar en sus colaboradores que realizan función administrativa un constante riesgo de estrés laboral lo que podría desencadenar la aparición del síndrome quemado en sus colaboradores a causa del exceso de trabajo, teniendo como indicador su experiencia profesional de los colaboradores, así como los años que llevan trabajando tal es el caso que se ha percibido que en muchos de los colaboradores presentan una pérdida progresiva de energía, desmotivación, problemas de relaciones interpersonales, falta de tiempo para organizar las tareas, a causa de esto el colaborador nunca sale a su hora o tenga que llevarse trabajo a casa, a consecuencia podría desencadenar un bajo nivel de desempeño laboral, así como las inexistentes aspiraciones de crecimiento personal y profesional de éstos. Todo eso

puede elevar los niveles de estrés ocasionando la aparición de esta enfermedad que involucra el estado psicológico y físico. Por las consideraciones expuestas, es importante desarrollar la siguiente investigación en los Colaboradores del instituto superior, de esta forma se identifique la relación entre las variables de estudio, pretendiendo verificar lo que empíricamente se estaría presentando, y de ser el caso, mediante la comprobación respectiva de la hipótesis planteada, servirá como base científica para futuras investigaciones; además se presentaran algunas técnicas de afronte al problema y con ellas mejorar la relación establecida entre las variables.

En los antecedentes Internacionales Según los autores Olvera, Téllez y González (2015) en su estudio sobre la prevalencia de burnout en colaboradores de un centro de salud en México en la cual desarrolló un tipo de estudio descriptivo transversal con una población de 74 colaboradores registrados en nómina del centro de salud, los cuales eligieron para el estudio a 53 trabajadores al aplicar los criterios de selección por las funciones y el tiempo de antigüedad en el centro de salud, en la cual obtuvo que el 22% de los colaboradores del centro de salud presentaron síndrome de Burnout alto y un 22.5% muy alto para la dimensión cinismo, para la dimensión ineficiencia personal obtuvo un 20% y 24.4% para la dimensión agotamiento. La aparición de la enfermedad síndrome de Burnout en los colaboradores del sector salud es resaltante ya que la cuarta parte presenta este síndrome, aunque no se relaciona con la presencia de variables sociodemográficas o laborales. Es importante la planificación del área de gestión de talento Humano para que desarrolle programas asistenciales con el objetivo de eliminar este síndrome que aqueja a los colaboradores.

Según Barriga. D (2013), desarrolló una investigación que se relaciona con las mismas variables de este estudio, la investigación de este autor fue de tipo correlacional, con una población de cincuenta colaboradores activos laborando, este estudio llegó a la conclusión que el nivel de síndrome de burnout es bajo en los colaboradores administrativos, sin embargo, en las dos primera dimensiones presentan aspectos que pueden conllevar a padecerlas, por ese motivo deben ser atendidas para prevenir la aparición del mismo. En los resultados resaltó que en la dimensión que mide el cansancio emocional de los colaboradores que trabajan en el área de talento humano se encuentran en un nivel medio, asimismo se observó en los resultados del autor que en la segunda dimensión de despersonalización tiene

un porcentaje más alto en comparación de las demás dimensiones por ese motivo en el estudio el autor concluyó que de todas las siete áreas cinco en la cual laboran lo colaboradores poseen un nivel medio en comparación del área de finanzas en cual posee un nivel alto, y por último en la dimensión realización personal posee un nivel medio en todas las áreas de la empresa.

Asimismo, los autores Cárdenas, Méndez y González (2014) desarrolló un estudio sobre la evaluación del desempeño docente, y la relación con el síndrome de burnout en docentes universitarios de una universidad Privada, este estudio fue de tipo cuantitativo no experimental y correlacional con una muestra poblacional de 59 docentes; en este sentido el estudio concluyó que si existe una correlación entre los niveles de la primera variable síndrome de burnout y de la segunda variable que corresponde al desempeño laboral, el resultado mostró que la relación no es significativa en las escalas de la primera dimensión y en la sub escala falta de la tercera dimensión realización personal se correlacionó de forma significativa con el cambio en el desempeño docente, con una correlación negativa ($r=-.446$, $p=.003$), lo que significa que, al incrementar la percepción de la dimensión falta de realización personal el desempeño docente tiene una disminución a gran escala por lo que los docentes de esta universidad corren el riesgo de perder el empleo ya que no se involucran en sus funciones. Los resultados del estudio muestran que la relación entre la variable desempeño docente y la primera variable en estudio el problema radica en que los docentes no están satisfechos con el servicio que brinda la universidad hacía con sus docentes, y radica principalmente en el salario, esta se demostró en los resultados de la investigación que si bien no están correlacionados con el grado de estrés percibido sí lo están con aspectos organizacionales los cuales están perjudicando el desgaste emocional y el agotamiento a través de la insatisfacción, que el docente está presentando en su centro laboral.

Según Vanoni (2016), desarrolló la investigación sobre “el síndrome del quemado o burnout y sus Posibles Efectos en la labor de los docentes en una institución de educación inicial. La investigación tiene como objetivo principal, identificar los niveles del Burnout en los docentes de educación inicial de las escuelas fiscales, particulares y municipales. la investigación fue de tipo correlacional, donde se llegó a concluir que los 36 docentes evaluados de educación inicial, 3 docentes muestran como resultado niveles altos de síndrome de burnout, de las cuales 18 docentes se ubicaron en nivel medio de agotamiento

emocional, 10 docentes manifestaron estar en el nivel medio de despersonalización y un docente en el nivel medio en la realización personal. En lo referente al desempeño, se puede precisar que los docentes reflejan bajos niveles de comunicación entre docentes y estudiantes; por lo que no se está cumpliendo los criterios de colaboración y ayuda de integración y comunicación en el aula.

Asimismo, los autores Asma y Nejí (2014) desarrolló una tesis sobre el síndrome de Burnout y el rendimiento de las ventas caso de la exhibición profesional de los operadores de centros de llamadas y su impacto sobre su rendimiento percibido en la investigación se tuvo en cuenta otras variables como la tensión relacionada con el rol, la motivación y características individuales concluye de la siguiente manera su estudio. Obtenidos los resultados concluyó que los principales antecedentes de agotamiento son la motivación a través del desempeño individual, la motivación a través del reconocimiento, la motivación a través de la remuneración, el conflicto de roles y la ambigüedad de roles, así como las características personales de los operadores de centros de llamadas, tales como género, estado familiar, edad, etc. Antigüedad, salario y prima. Finalmente, la encuesta demostró que el agotamiento tiene un efecto negativo en el rendimiento percibido de los operadores del centro de llamadas

A su vez los autores Aparicio y Heredia (2017) en su investigación que desarrolló sobre la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de una organización, la muestra estuvo conformada por 42 empleados, en este sentido concluyó que la prevalencia de la primera variable en estudio fue diecisiete por ciento y veintinueve por ciento en alto riesgo, treinta y uno por ciento de la muestra en mediano riesgo y veinticuatro por ciento en riesgo bajo, asimismo se percibió una baja realización personal. Se encontró una prevalencia entre la dimensión cansancio emocional y las variables demográficas como sexo, condición del puesto de trabajo, agotamiento físico y estrés, con respecto a la dimensión despersonalización se relacionaron las variables sexo y carga laboral y con la última dimensión se relacionó con todas las variables demográficas por lo que se concluyó que se requiere tomar medidas urgentes para erradicar los 7 casos detectados y evitar que los trabajadores administrativos perjudique en su desempeño laboral

Por otro lado, analizaremos los antecedentes nacionales del autor Avendaño (2017) en su investigación realizada sobre el Burnout y el desempeño laboral en los docentes de una universidad Privada, con una muestra de un total de 120 docentes que se encuentran laborando en dicha institución, de los cuales los hallazgos más importantes fueron que el 5% de los docentes obtuvieron un nivel medio de la primera variable, en la dimensión agotamiento emocional los docentes obtuvieron un nivel alto de 84.9 %, la competencia despersonalización un 93 % y como ultima dimensión que es falta de realización personal obtuvo un nivel alto de 73%. Asimismo, los resultados más resaltantes de la variable desempeño los docentes obtuvieron un 77% de nivel alto. Ante lo resultados mostrados el estudio llegó a la siguiente conclusión que sí existe correlación entre las variables de estudio.

Según el autor Gutiérrez (2016) desarrolló una investigación en la cual tomó como población a los colaboradores que realizan función administrativa que fueron un total de 169. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional, mediante este estudio se pudo confirmar que existe una dependencia del 73.2% de la variable dependiente ($R^2 = 0.732$), considerándolo como un nivel de explicación significativo. Así mismo se aplicó la prueba estadística obteniendo un valor que nos permite afirmar la hipótesis planteada (si $P < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula) en resultado de ello se evidencia la existencia de una relación proporcionalmente inversa negativa, lo que significa que el desempeño laboral estaría estrechamente relacionado con el nivel de síndrome de burnout por lo que, si existe un nivel alto en Burnout a efecto de ese resultado se tendrá un nivel bajo de desempeño laboral.

A continuación, según la autora Consuelo. C (2017), realizó un estudio sobre las variables en estudio como es el Síndrome de Burnout relacionada con la variable desempeño laboral del personal de un hospital. El tipo de estudio que empleó el autor fue correlacional, con una muestra de 180 del personal asistencial que labora en el hospital de Policías. El autor concluye que del total de los encuestado el 0,6% perciben un nivel bajo, el 91 % del personal se encontraron en un nivel medio, mientras que el 7,8% del personal que labora en el hospital percibieron un nivel alto del Síndrome de Burnout ; en este sentido la hipótesis de investigación es aceptada, por lo que existe una relación inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal que labora en el área de asistencial.

De acuerdo con el autor Choy R. (2017, p. 36) realizó un estudio sobre el Burnout y el desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una Universidad Privada, con un estudio tipo no experimental, y correlacional, con una muestra de 53 docentes de los cuales se obtuvo que el 30% de docentes presenta un nivel alto de la primera variable en estudio, el 50% un nivel moderado y el 18% presentan un nivel bajo de la misma variable; animismo determina que existe una relación no lineal sin posibilidad de indicar la direccionalidad de la misma, obteniéndose un coeficiente de determinación cuadrática de 0.20 y un coeficiente de correlación no lineal $R = 0.45$. De esta forma la hipótesis se rechaza. Al correlacionarse las dimensiones del Burnout con la variable desempeño laboral docente el coeficiente de determinación fue bastante bajo, dichos resultados no permiten aceptar la hipótesis planteada por lo cual se rechazó la hipótesis planteada, de tal manera no existe correlación indirecta entre las variables en estudio.

Otro estudio relevante es el del autor Abarca (2018) en la cual desarrolló una investigación sobre el síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital. El diseño de esta investigación fue de tipo correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por 60 enfermeros trabajadores activos del hospital, llegando a la conclusión que la muestra en estudio se encuentra en un 80% bajo de la primera variable, asimismo el 13% demuestra tener un nivel medio y el 6% está en un nivel alto; con respecto a la primera dimensión de agotamiento emocional los enfermeros presenta un 80% de nivel bajo, Así como las dimensiones realización personal y despersonalización demuestra un bajo porcentaje por encima de 57%. De esta forma los autores concluyeron que, si existe relación inversa entre las variables en el personal de enfermería del referido centro hospitalario, con un valor de Spearman de -0.520 .

Luego de describir la realidad problemática y los trabajos previos de las variables en estudio posteriormente consideraremos las teorías más importantes de diferentes autores dando inicio con la variable Síndrome de Burnout. Las enfermedades laborales no son ajenas de los diferentes factores relacionados con las políticas que puede tener una organización. Los trabajadores tienden a tener mayor responsabilidad y sobrecarga laboral es por ello que es muy propenso en contraer el síndrome de Burnout. Según el aporte de los investigadores que han estudiado en las diferentes actividades profesionales. Para Nash y Sydney (2013) el

término Burnout, es una palabra en inglés, que traducido en el castellano significa desgaste o quemado que fue reconocido por primera vez en la década de 1970 por la psicóloga estadounidense Christina Maslach, pero en los últimos tres o cuatro años, el número creciente de enfermos ha garantizado una creciente conciencia y aceptación del mismo, y ahora es reconocido como un problema serio por muchos empleadores y empleados.

El autor Freudenberger (citado por Córdoba y Sulca, 2017) afirma que el “El Síndrome de burnout se refiere al estado de fatiga, cansancio o de frustración producto por la recarga laboral lo cual va generar el desgaste de energía, los recursos personales y el estado emocional de la persona que lo padece”

Las autoras estadounidenses C. Maslach y S. Jackson (1996) definen que “el síndrome de Burnout es una respuesta prolongada al estrés crónico, acompañado de actitudes y sentimientos negativos, a causa del trabajo intenso, lo que conlleva a padecer alteraciones psicofisiológicas en el trabajador”

Los autores Bosque, Ahmad, A., Afgan, S.y Moreno, A. (2017) define a esta enfermedad profesional como una respuesta psicofísica producida en el individuo, teniendo como efecto el sobreesfuerzo realizado de personal creyéndose que es insuficiente e ineficiente, que por enfrenar resulta quemado, presentando sentimientos de agotamiento, baja autoestima fracaso e impotencia y física a causa del alto nivel de estrés y de insatisfacción personal”. Es importante destacar que cualquier trabajador que tiene desgaste psicológico y físico, la misma puede generar deficiencias en su desempeño profesional de mayor déficit en las dimensiones del sentimiento y actitudes, que por lo general son productos del estrés laboral que una persona adquiere en su centro laboral.

Así lo afirman Pastrana, Guerrero, Quinceno, Japcy, M. Ronald F, Boer D. (2010) que “el síndrome de burnout es una reacción del estrés acumulado que sufren los trabajadores de una organización y a consecuencia de esta enfermedad genera en las personas reacciones negativas que afectan al mismo individuo que lo padece, compañeros de trabajo y a la misma organización en la cual se desempeña laboralmente”

Gil-Monte, Leiter, Zhang y Bartol, (2011) Define que el síndrome de Burnout manifiesta en la persona que padece alteraciones psicofisiológicas lo que conlleva a sufrir un deterioro personal y profesional, alto ausentismo laboral, problemas interpersonales, como consecuencia del estrés laboral acumulado, esta característica trae consecuencias negativas a la empresa y presentando un deterioro en las funciones laborales que realizan los colaboradores que padecen de esta enfermedad laboral.

Según los autores Goddard, O'Brien y Maslach, Schaufeli y Leiter, (2001) "Actualmente en la mayoría de las investigaciones realizadas afirman que el burnout es un estado crónico de desgaste físico, emocional y mental que se desarrolla en el ser humano a consecuencia de la sobrecarga laboral e exigencia en el trabajo".

Según Maslach y Schaufeli (2011) en su reciente investigación definieron que "El síndrome de burnout es el estrés crónico acumulado en una persona que afecta al estado emocional y cognitivo, a causa de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo lo que puede afectar al desempeño laboral".

Al inicio era considerado solo para aquellos colaboradores profesionales que laboran en contacto directo con los clientes o usuarios en la cual se les presta servicio, es por ese motivo que se realizaron estudios con trabajadores de salud (médicos y enfermeros) luego se fue manifestando en personas que no necesariamente tienen contacto directo por con los clientes o usuarios, si no con el entorno general de su centro laboral.

Maslach y Jackson consideraron las siguientes dimensiones: Agotamiento o cansancio emocional, Según Maslach (2011) Es considerado como el elemento principal del síndrome de Burnout, es la dimensión que valora el grado en que una persona se encuentra emocionalmente agotada por el trabajo y se relaciona a los sentimientos de estar sobrecargados de esfuerzos laboral, además a las exigencias de los requerimientos psicofísicos que se ve sometido a lo largo de su jornada laboral. En otras palabras, al esfuerzo físico y mental al que se ve sometido, originándole por consiguiente fatiga, frustración, cansancio mental y físico, que se origina por la forma de vida que lleva y que no se siente recompensado y motivado por su trabajo que realiza. La persona que presenta estos síntomas comienza a percibir una sensación de cansancio paulatino y sucesivo.

Despersonalización: Según Maslach (2011) Es la dimensión que valora el grado de desarrollo de actitudes negativas, insensibles, cinismo hacia los demás, pérdida de motivación y alegría en el trabajo, expresa cólera y agresividad en otras palabras irritabilidad, deshumanización sobre todo con las personas a quienes prestan servicios, así como incompetencia personal. Usualmente se manifiesta en respuesta al exceso de agotamiento o cansancio emocional. La persona que presenta despersonalización, comienza a separarse del grupo, de tal forma que no participa en los asuntos y acontecimientos de la organización.

Falta de Realización personal Según Maslach (2011) es la última dimensión y radica en evaluarse hacia sí mismo y al propio trabajo de forma negativa, siente que no influye de manera positiva en su entorno laboral y en la vida de las personas con quien se relaciona, presenta deficiencia profesional y bajo rendimiento, siente que no consigue logros en su profesión, lo que le da como resultado una baja autoestima, siente que las demandas laborales sobrepasan su capacidad profesional, por tal razón se siente frustrada profesionalmente al no poder ejecutar su labor de manera adecuada.

Al considerar las dimensiones que componen el síndrome de Burnout, podemos darnos cuenta que es un mecanismo de respuesta a la experiencia diaria de las personas, sin embargo cambia de una persona a otra; es característico de las personas que interactúan y están al servicio continuamente con otras personas y va a manifestar un desgaste en la salud, asimismo como en el cumplimiento de las tareas a realizar, deficiencia para comunicarse, por lo que puede influir a un absentismo laboral, bajo desempeño laboral, falta de satisfacción y hostilidad y deterioro de las relaciones interpersonales. Este es un componente de autoevaluación que la persona que padece este síndrome se realiza.

Para Maslach, Jackson y Leiter, Karasek R. Job Demands, Ivković J. (2017) han propuesto lo más resaltantes síntomas que ayudan a un adecuado diagnóstico del síndrome, siendo los siguientes:

Los síntomas de afectividad los cuales se encuentran relacionados con la depresión, el abandono, la baja autoestima y el sentimiento de fracaso han sido los síntomas más resaltantes del síndrome de burnout que suelen presentarse en aquellos individuos que padecen este síndrome. Otro síntoma sobresaliente son los cognitivos que se presenta con el

deterioro profesional y personal, los síntomas resaltantes son el cansancio emocional, y la falta de expectativas laborales estos síntomas marcan de forma importante el comienzo del proceso.

En general los autores antes mencionados tienen relación en sus argumentos y teorías sobre el concepto del síndrome de burnout, sin embargo, hay que tener en cuenta que todos los estudios de investigación han analizado y concluido que la causa que origina es el estrés que causa el trabajo y que este no se ha tratado a tiempo. En conclusión, quiere decir que este síndrome no desaparece eliminando los estresores que aparecen o que la originaron, sino que una vez ya incorporado en la persona, se debe emplear estrategias preventivas ayudar en la recuperación de la persona afectada.

Con respecto a la segunda variable desempeño laboral, para los autores Pernía. K y Carrera.M (2014) nos enfatiza que “el desempeño laboral es un efecto del esfuerzo conjunto del empleado que interiorizó todas las funciones designadas a su puesto de trabajo y las logró realizar con sus habilidades propias generando así la eficacia de su trabajo dentro de la organización”.

Según los autores Dessler y Alles, M. (2008) define al desempeño laboral como “Los integrantes que forman parte de la organización trabajan eficazmente y eficientemente, con el objetivo de alcanzar metas establecidas en beneficio propio y de la organización, las cuales están sujetas a las funciones y reglas establecidas por parte de la organización”.

Por su parte reconocido autor Chiavenato (2007) ha realizado diferentes investigaciones sobre el desempeño laboral en la cual define que es una eficacia y eficiencia de los trabajadores que se encuentran laborando, que es de mucha importancia para que de esta manera el colaborador logre los objetivos de la organización”.

Torre, Chávez, Manzano y Fernández (2016) indican que el desempeño del trabajador dentro de la organización es la combinación de su comportamiento que mide el nivel de desempeño laboral, Por eso se deberá medir y observar la acción del comportamiento en relación al desempeño laboral. En tal sentido el desempeño se relaciona con el rendimiento del colaborador, el logro de metas, capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, generar trabajo

en menos tiempo utilizando menos recursos en beneficio de la organización, estando dirigido a la evaluación de cada trabajador de forma individual y grupal que dará como resultado su desenvolvimiento dentro de la organización.

Extrayendo las diferentes definiciones podemos concluir que el desempeño laboral son las acciones y comportamientos de los colaboradores para alcanzar los objetivos en beneficio de la organización, las cuales están sujetos a las políticas, misión y visión establecidas en la organización.

Según Chiavenato (2007) hace mención sobre la evaluación de desempeño “es una evaluación constante de cómo cada individuo se va desarrollando en su trabajo en la cual mide el desarrollo de su potencial en el futuro. Este tipo de evaluación tiene como objetivo estimular las cualidades positivas que una persona posee y las desarrolla en su trabajo”.

Según los autores Mondy y Noe y Campbell, L. (citado por Simpson, (2010) define que el desempeño laboral es la efectividad en la cual un individuo realiza sus actividades laborales prestando bienes o servicio, con el objetivo de cumplir las metas propuestas por la organización, considerando el cumplimiento de las políticas establecidas en la institución.

Las evaluaciones de desempeño es un sistema esencial en la administración del personal debido a su conexión con la empresa ya que mejoran el desempeño de los colaboradores de la organización. Para evaluar el desempeño se realiza mediante indicadores de medición los cuales ayudan a las altas direcciones a determinar las estrategias y políticas que deberán implementar para mejorar el desempeño. Las medidas de evaluación pueden estar condicionadas a factores como la calidad de retroalimentación, desarrollo de habilidades, conocimientos, liderazgo motivacional y sobre todo los incentivos laborales. Es muy importante mencionar que la evaluación de desempeño debe de estar relacionada con el desarrollo de los colaboradores de la empresa, por ese motivo requiere el compromiso y la participación de todos los colaboradores.

Para la evaluación del desempeño laboral se ha considerado la teoría expuesta por las autoras Pernia. K y Carrera. M (2014) quienes determinan que la evaluación de desempeño

se mide a través de las funciones y comportamientos del colaborador la cual se va desarrollando en las actividades y funciones que desempeña en la empresa.

En la teoría pre descrita este estudio se está valiendo para realizar nuestra evaluación del desempeño en sus labores que realizan los colaboradores del Instituto Superior, cabe destacar que los autores consideran a un principal problema de alcanzar un buen desempeño laboral, como el clima laboral y la adaptabilidad en el puesto de trabajo, asimismo un factor principal que causa un bajo desempeño laboral es la motivación.

En resumen, las autoras indican que el proceso de evaluación del desempeño establece el paso para determinar el rendimiento de los colaboradores, puesto que la gran mayoría de los trabajadores procuran obtener retroalimentación en sus funciones y para aquellos trabajadores que tienen personas a su cargo deben de evaluar el desempeño individual de cada trabajador, es preciso indicar que después de la evaluación de debe mostrar los resultados a la persona que ha sido evaluada informándolo sus debilidades y fortalezas la cuales deben mejorar , en la actualidad la mayoría de organizaciones realiza la evaluación de 360 grados la cual es muy confiable ya que la evaluación se da por parte de los superiores, por parte de los iguales, de subordinado a superior y la evaluación por parte del cliente. Es importante recalcar que la evaluación desempeño es una herramienta de gran utilidad que ha cobrado mayor relevancia por el extraordinario valor que aporta para la toma de decisiones por parte de los que están a cargo del personal de la empresa

Wiley. Ibáñez y Chávez (2016) señaló algunos los factores relevantes que se debe considerar para una evaluación de desempeño los datos demográficos de los colaboradores, los administrativos datos que están vinculados al desarrollo administrativo de una entidad y Por último tenemos los factores económicos que son los que se encuentran relacionados con la remuneración salarial y los incentivos laborales, de tal manera que considerando esos factores se podrán obtener resultados más precisos en la evaluación.

Para las autoras Pernía y Carrera (2014) indican que la evaluación de desempeño es un procedimiento técnico, especializado de forma, sistemática y continua, la cual es llevada a cabo por parte de los directivos de la organización, a través de la evaluación consideran un conjunto de actitudes, rendimiento y sobre todo el comportamiento laboral del colaborador

relacionados con las actitudes, habilidades, con el fin de descubrir si es productivo en sus funciones que realiza, teniendo en cuenta la calidad de los productos o servicios que brinda el colaborador.

A veces se presentan fenómenos como la falta de adaptabilidad a elementos nuevos dentro de la empresa, donde repercute en la valoración el desconocimiento por ejemplo de sus funciones principales, el condicionamiento de no conocer cómo es que se maneja adecuadamente la cultura en la empresa, entre otros factores que delimitan un estático rango para las autoras Pernía. K y Carrera. M (2014) consideran dos importantes características o dimensiones importantes para la evaluación de desempeño como primera dimensión tenemos las funciones que son las acciones que deben de realizar los trabajadores para ser eficientes en aquellas actividades ejecutadas por los colaboradores, es decir debe desempeñarlos eficientemente” dentro de las funciones se encuentran los indicadores para evaluar el desempeño como por ejemplo el conocimiento de su rol, capacidad de análisis, productividad y habilidades. Otra dimensión importante para las autoras Pernía. K y Carrera. M (2014) Es el comportamiento que hace referencia para aquellas cualidades y conductas que el colaborador manifiesta frente a las funciones del puesto atribuidas. Entre la dimensión comportamiento considera como indicadores de medición la actitud, las relaciones interpersonales, la puntualidad, compromiso y trabajo en Equipo.

Analizado los trabajos previos y el marco teórico se formuló el siguiente problema ¿Cuál es la relación del Síndrome Burnout y el desempeño Laboral en los Colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Público Carlos Salazar Romero - Nuevo Chimbote 2019?

Este estudio se justifica por conveniencia porque existe la necesidad de investigar la relación que pudiese tener el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores de la Institución, ya que el síndrome de burnout es una enfermedad que actualmente está afectando a los trabajadores y por ende es importante realizar este tipo de estudios que ayudará a detectar a tiempo el problema, a su vez implementar las soluciones. Está de más decir que los Colaboradores del Instituto Carlos Salazar Romero forman parte de este grupo social, por lo que están expuestos a padecerlo. Asimismo en la sociedad este estudio es un tema de relevancia social, que constituye el amplio campo de la investigación ya

que servirá para fortalecer el conocimiento respecto a la relación del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Carlos Salazar Romero, medirá los niveles del síndrome de burnout por cada dimensión y las consecuencias en el desempeño laboral, sus posibles opciones para su prevención y la manera de afrontar el problema si en el caso lo padecieran es por ese motivo se espera conseguir la información suficiente sobre el personal para detectar el problema de su bajo desempeño. Considerando los puntos es de carácter práctico porque permitirá determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores del Instituto Carlos Salazar Romero, y con los resultados logrados de la medición de las variables, nos permitirá realizar las sugerencias necesarias a las áreas correspondientes, para ejecutar las medidas correctivas, para mejorar el entorno laboral por el bien de los colaboradores del Instituto.

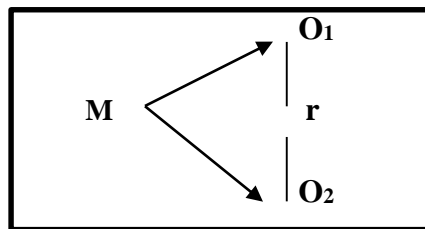
Por otro lado, Se planteó como objetivo general determinar la relación entre el Síndrome Burnout y el desempeño Laboral en los colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Público Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019; Asimismo se formuló como objetivos específicos el primero es describir el Síndrome Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Público Carlos Salazar Romero - Chimbote 2019. De la misma manera se determina la relación que existe entre el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con el desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Público Carlos Salazar Romero - Chimbote 2019 respectivamente.

Respecto a la hipótesis general del estudio se planteó de la siguiente manera: El Síndrome Burnout se relaciona indirecta y significativamente con el desempeño Laboral en los colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Piloto. Carlos Salazar Romero - Chimbote 2019; del mismo modo las hipótesis específicas si existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional, despersonalización, realización personal con el desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Público Carlos Salazar Romero - Chimbote 2019 respectivamente.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El diseño para esta investigación está ubicado dentro del enfoque cuantitativo y corresponde a un diseño: *No Experimental*, ya que, no se manipuló las variables de estudio y en cuanto a su temporalidad es *transversal*, ya que todas las observaciones se tomaron en un momento dado. Y la investigación es de nivel Correlacional, porque mediremos la relación las variables en estudio.



Donde:

M = Colaboradores I.S.T.P. CARLOS SALAZAR ROMERO
O₁ = Síndrome Burnout
r = Relación de variables
O₂ = desempeño laboral

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1:

Síndrome de Burnout

Variable 2:

Desempeño Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Síndrome de burnout	“El síndrome de burnout es el estrés crónico acumulado en una persona que afecta al estado emocional y cognitivo, a causa de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo, a causa podría afectar al desempeño laboral” Maslach y Schaufeli (2011)	Es una respuesta prolongada al estrés crónico, acompañado de actitudes y sentimientos negativos, a causa del trabajo intenso, lo que conlleva a padecer alteraciones psicofisiológicas en el trabajador	Agotamiento emocional	Fatiga Desgaste físico Desgaste mental	Ordinal Bajo [20 – 79.3] Medio [79.3 -86.3] Alto [86.3 - 110]
			despersonalización	Cinismo. Insensibilidad	
			Falta de realización personal	Baja autoestima. Desilusión. Clima laboral Manejo de problemas	
	“El desempeño laboral es un efecto del esfuerzo conjunto del empleado que interiorizó todas las funciones designadas	Es la forma de como los trabajadores de una empresa trabajan eficientemente con el	Funciones	Conocimiento de su rol como trabajador Capacidad de análisis Productividad Habilidades	Ordinal Bajo [21 – 47.8]

<p>Desempeño Laboral</p>	<p>a su puesto de trabajo y las logró realizar con sus habilidades propias generando así la eficacia de su trabajo”. Pernía. K y Carrera. M (2014)</p>	<p>objetivo de alcanzar metas comunes en beneficio de la organización.</p>	<p>Comportamiento</p>	<p>Relaciones Interpersonales Compromiso con la organización Puntualidad Capacidad de trabajo en equipo</p>	<p>Medio [47.8 – 61.10] Alto [61.10 - 100]</p>
---------------------------------	--	--	-----------------------	---	--

2.3 Población, muestra y muestreo

La población de estudio estuvo conformada por los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero, los cuales suman un total de 106 personas, no obstante, la población de estudio para esta investigación fue de un total de 60 colaboradores. Debido a que se consideró los siguientes criterios de selección.

Criterios de inclusión:

Los colaboradores a tiempo completo administrativos y docentes que realizan función Administrativa.

Criterios de exclusión:

Colaboradores docentes a tiempo parcial que realizan solo la función del dictado de clase.

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

La técnica que se empleó para el presente trabajo son dos cuestionarios, los mismos que serán aplicados a las dos variables que se estudió, estos instrumentos están dirigidos a los colaboradores del Instituto superior.

La recolección de datos se llevó a cabo en el Instituto Superior Carlos Salazar Romero a todos los colaboradores que realizan función administrativa. Se visitó a la Institución dejando la carta de presentación y solicitando el permiso para la aplicación de los instrumentos en la cual se obtendrá la información relacionada a los indicadores que permitirá que el modelo propuesto se ajuste a las necesidades de los colaboradores de la institución.

Validación

Se obtuvo la validez del instrumento a través del juicio de 3 expertos de los cuales 2 expertos fueron especialistas del tema y 1 experto metodólogo. Las variables que se validaron son el síndrome de burnout y desempeño laboral. Cabe mencionar que con la primera

variable el estudio se basó en el modelo de cuestionario denominado Maslach, Burnout Inventory (MBI), sin embargo, se realizó la adaptación a la realidad de la población de estudio. Se adjunta ficha técnica en anexos.

Confiabilidad

Se aplicó dos cuestionarios del tipo Likert (5 categorías), y se buscó la confiabilidad de los cuestionarios, a través del método de Alfa de Crombach las cuales se aplicaron a una muestra piloto conformada por 15 colaboradores de la Institución en base a los resultados de los instrumentos de la primera variable Síndrome de Burnout y segunda variable desempeño laboral en la cual nos muestra la primera variable obtuvo un 0.79 nivel de confiabilidad y la segunda variable un 0.80 de grado de confiabilidad, por lo que se pudo comprobar que nuestros cuestionarios si cuentan con grado de confiabilidad.

2.5 Procedimientos

Se elaboró los instrumentos de medición para la primera y segunda variable con respecto a la primera variable se tomó de un estudio que ya se encuentra validado con ficha técnica, pero se realizó una adaptación de acuerdo a la realidad de la población en estudio.

Se procedió a validar los dos cuestionarios de las variables e estudio

Teniendo los dos cuestionarios se procedió a aplicar a los colaboradores que realizan función administrativa en el Instituto Superior.

Se recolectaron los datos, se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos mediante la estadística descriptiva e inferencial y finalmente se elaboró el informe final.

2.6 Métodos de análisis de datos

La presente investigación, utilizó el método hipotético deductivo, pues es parte de una Hipótesis y mediante deducciones se llegó a determinar la relación existente entre las variables, asimismo para procesar los datos se utilizó el programa SPSS el cálculo estadístico de empleó la estadística descriptiva e inferencial en la cual se obtuvo las tablas y figuras

descriptivas y correlacionales con el propósito de identificar el comportamiento de las variables.; y así poder determinar las hipótesis establecidas mediante el método de Rho Sperman.

2.7 Aspectos éticos

En la presente investigación realizada se aplicaron principios éticos, En la cual se mantuvo como principal prioridad el derecho de reserva de propiedad intelectual, ya que esta investigación tiene como finalidad un propósito investigativo en beneficio de los colaboradores de la institución en estudio. Los datos que se incorporaron en la investigación son verídicos y válidos ya que se desarrolló dentro del marco legal establecido por resolución rectoral n° 089 emitido por la Universidad Cesar Vallejo, esto se corroboró con el sistema turnitin en la cual arrojó como resultado un porcentaje menor a 25% lo cual determina que la investigación es original.

III. RESULTADOS

Tabla 1:

Relación del Síndrome de burnout y el desempeño laboral

	Nivel	Desempeño laboral			Total	Rho de Spearman
		Bajo	Medio	Alto		
Síndrome de Burnout	Bajo	5.0%	28.3%	0%	33.3%	Rho= -0,551 Sig(p)=0,000 significativa
	Medio	15.0%	21.7%	1.7%	38.3%	
	Alto	23.3%	5.0%	0%	28.3%	
	Total	43.3%	55.0%	1.7%	100.0%	

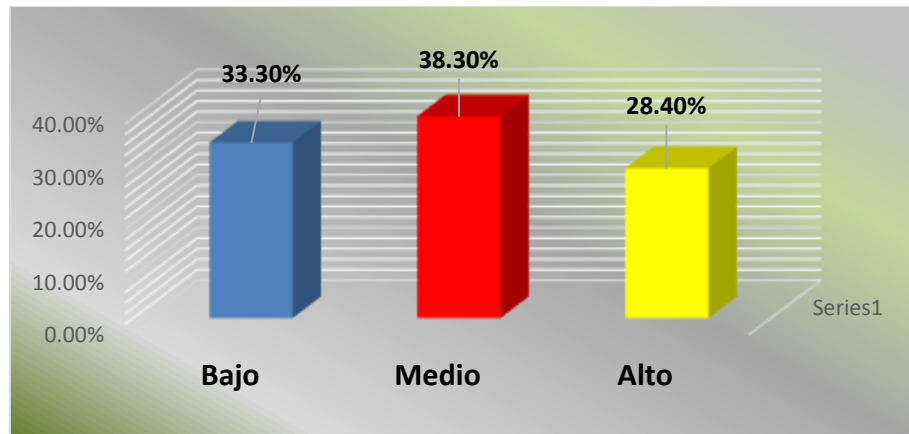
Fuente: base de datos del instrumento de medición

Interpretación y análisis:

En la tabla n° 01 se muestra el total de resultados de las dos variables en estudio el 38.3% de los colaboradores se muestran en un nivel medio de la variable síndrome de burnout, con respecto a la variable desempeño laboral se evidencia un 55% del nivel medio, asimismo se evidencia un 28.3% del nivel alto de síndrome de burnout y finalmente solo se muestra un 1.7% del nivel alto de desempeño laboral en los colaboradores de la Institución Carlos Salazar Romero.

Asimismo, para determinar si existe o no relación inversa de las dos variables analizamos los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho Spearman podemos observar que la variable síndrome de burnout se relaciona en forma indirecta y significativa ($p < .01$) y en grado moderado ($r = -0.551$) con la variable desempeño laboral en los colaboradores que laboran en la Institución Carlos Salazar Romero.

3.2. Del Objetivo específico 1: Describir el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Público Carlos Salazar Romero - Nuevo Chimbote 2019



Fuente: base de datos del instrumento de medición

Figura 1: *Nivel de Síndrome de Burnout*

Interpretación – De la figura 01 que antecede nos muestra que el 38,3% de los encuestados, presentan un nivel de síndrome de burnout medio, un 33,3% tienen un nivel bajo y un 28,4% de los encuestados tienen un nivel alto del síndrome de burnout, esto se debe porque los colaboradores del Instituto superior presentan un estado crónico de desgaste físico, mental a consecuencia de la sobrecarga laboral e exigencia en el trabajo.

Tabla 2

Nivel por dimensiones del Síndrome de Burnout

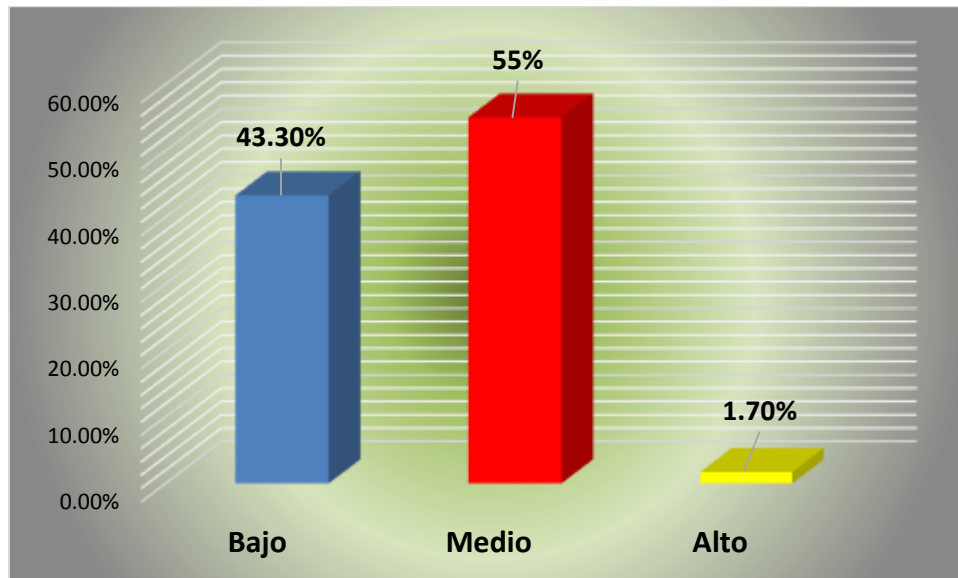
Nivel	Agotamiento		Despersonalización		Falta de realización personal	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	14	23,3%	24	40%	18	30%
Medio	43	71,7%	25	41,7%	24	40%
Alto	3	5%	11	18,3%	18	30%
Total	60	100%	60	100%	60	100%

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Descripción estadística.

De la tabla 03 de la muestra en estudio, se puede afirmar que el 71,7% de los encuestados, de la dimensión Agotamiento están un nivel medio, un 23,3% indica que están

un nivel bajo, Asimismo 41,7% de los encuestados presentan un nivel medio con respecto a la dimensión despersonalización y el 40% presentan un nivel bajo. Con respecto a la dimensión falta de realización personal el 40% de los colaboradores encuestados obtuvieron un nivel medio, el 30% un nivel alto de los colaboradores de la Institución que se está realizando el estudio.



Fuente: base de datos del instrumento de medición

Figura 2:

Nivel de Desempeño Laboral

Interpretación.

De la figura 02 de la población en estudio, se puede observar que el 55% de los encuestados, presentan un nivel medio de la segunda variable en estudio, un 43,3% presentan un nivel bajo, y un 1,7% de los encuestados expresan que el nivel de desempeño laboral es alto en la Institución Carlos Salazar Romero.

TABLA 03

Nivel por dimensiones del Desempeño Laboral

Nivel	Funciones		Comportamiento	
	F	%	F	%
Bajo	27	45%	20	33,3%
Medio	33	55%	39	65%
Alto	0	0%	1	1,7%
Total	60	100%	60	100%

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Descripción estadística.

De la tabla 3 de la muestra en estudio, se observa que el 55% de los colaboradores encuestados tienen un nivel medio de la dimensión Funciones, un 45% tienen un nivel bajo; asimismo en la variable comportamiento el 65% de los colaboradores encuestados presentan un nivel medio y el 33,3% muestran un nivel bajo de la dimensión comportamiento en los colaboradores del Instituto Carlos Salazar Romero.

3.4. Del objetivo específico 2

Tabla 4:

Relación entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral

	Nivel	Desempeño laboral			Total	Rho de Spearman
		Bajo	Medio	Alto		
Agotamiento emocional	Bajo	5.0%	18.3%	0.0%	23.3%	Rho= -0,140 Sig(p)=0,285 No significativa
	Medio	36.7%	33.3%	1.7%	71.7%	
	Alto	1.7%	3.3%	0.0%	5.0%	
	Total	43.3%	55.0%	1.7%	100.0%	

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Análisis:

En la tabla 04 se puede afirmar que la dimensión de agotamiento emocional tiene un 71.7% de nivel medio y en el desempeño laboral se observa un 55% de nivel medio. Mediante los resultados se puede analizar que cuando el agotamiento emocional es medio, el desempeño es bajo con un 36,7%, asimismo se observa que cuando el desempeño es medio el agotamiento emocional es medio con 33,3%.

De tal manera que en la dimensión agotamiento emocional no existe una relación muy significativa ($p>0.05$) $Rho= -0,140$, debido a que la sig.(p) es de **0,285** con la variable desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Superior Publico Carlos Salazar Romero.

3.5. Del objetivo específico 3

TABLA 05

Relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral

	Nivel	Desempeño laboral			Total	Rho de Spearman
		Bajo	Medio	Alto		
Despersonalización	Bajo	10.0%	28.3%	2%	40.0%	Rho= -0,507 Sig(p)=0,000 significativa
	Medio	23.3%	18.3%	0.0%	41.7%	
	Alto	10.0%	8.3%	0.0%	18.3%	
	Total	43.3%	55.0%	1.7%	100.0%	

Análisis:

En la tabla 05 se observa que la dimensión de despersonalización tiene un 41,7% nivel medio, y el desempeño laboral un 55% de nivel medio. Mediante los resultados se puede analizar que cuando la despersonalización es medio, el desempeño es bajo con un 23,3%, asimismo el desempeño es bajo la despersonalización es alta con un 10%. De tal modo que, en la dimensión despersonalización existe una relación indirecta y significativa ($p<.01$) y

en grado moderado ($Rho = - 0.507$) con la variable desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Superior Carlos Salazar Romero.

3.6. Del Objetivo específico 4

Tabla 06

Relación entre la dimensión falta de realización personal y el desempeño laboral

	Nivel	Desempeño laboral			Total	Rho de Spearman
		Bajo	Medio	Alto		
Falta de realización personal	Bajo	10.0%	20.0%	0.0%	30.0%	Rho= -0,417 Sig(p)=0,001 significativa
	Medio	11.7%	28.3%	0.0%	40.0%	
	Alto	21.7%	6.7%	1.7%	30.0%	
	Total	43.3%	55.0%	1.7%	100.0%	

Fuente: base de datos del instrumento de medición

Análisis:

En la tabla 06 se puede afirmar que la dimensión falta de realización personal obtuvo un 40% ubicándose en el nivel medio, asimismo se observa que en el desempeño laboral se obtuvo un nivel medio con un 55%. Mediante los resultados se puede indicar que cuando la tercera dimensión es medio, el desempeño es medio con un 28,3%, asimismo se observa que cuando el desempeño es bajo la falta de realización personal es alta con un 21,7%. De tal manera que en la dimensión falta de realización personal existe una relación indirecta y significativa ($p < .01$) y en grado moderado ($r = - 0.417$) con la variable desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Superior.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de los colaboradores del Instituto Superior Carlos Salazar Romero. A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que la variable síndrome de burnout se relaciona en forma indirecta y significativa ($p < .01$) y en grado moderado ($r = - 0.551$) con la variable desempeño laboral. Según los autores Goddard, O'Brien y Maslach, Schaufeli y Leiter, (2001) fundamenta con los resultados obtenidos que actualmente en la mayoría de las investigaciones realizadas afirman que el burnout es un estado crónico de desgaste físico, mental que se desarrolla en el ser humano a consecuencia de la sobrecarga laboral e exigencia en el trabajo asimismo estos resultados guardan relación con las conclusiones que sostiene el autor Gutiérrez (2016) en cuanto a los resultados de su estudio permitió afirmar la hipótesis planteada (si P es < 0.05 rechazó la hipótesis nula) en resultado de ello se evidencia la existencia de una relación negativa, lo que significa que el desempeño laboral estaría estrechamente relacionado inversamente con el síndrome de burnout, asimismo el autor Avendaño (2017) coincide en sus resultados de su estudio en la cual su estudio concluyó que guardan un relación significativa las variables síndrome de burnout y desempeño laboral ; por lo tanto se rechazó la hipótesis nula, y se concluyó que existe relación inversa entre las variables en estudio . Por otro lado, la autora Barriga (2013), coincide con su investigación ya que según sus resultados de su hipótesis general concluyó que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral a causa de esto se obtuvo una correlación negativa con un nivel de significancia entre las dimensiones del síndrome de burnout y el desempeño laboral, el coeficiente es bajo de $- 0.309$, lo que significa que la relación es baja en la correlación mostró sus resultados que existe una relación muy débil e inversa.

Este estudio también tuvo un aporte descriptivo, como primer objetivo específico 1 es describir el nivel de las variables síndrome de burnout y desempeño laboral , en la cual un 38,3% de los colaboradores califican al síndrome de burnout en un nivel medio, sin embargo, se tiene otro grupo que lo califica como bajo en un 33,33% y un 28,4% como un nivel alto, situación que debe ser materia de análisis por los directivos de la institución, estos resultados se debió que la mayoría de los colaboradores obtuvieron un nivel medio de 41,7%

y 18,3% de nivel alto en la dimensión despersonalización; debido a que los colaboradores presentan actitudes negativas hacia los demás, cambian de humor con sus compañeros, pérdida de motivación en el trabajo, usualmente se manifiesta en respuesta al cansancio emocional, tal como lo define la autora Maslach (2011) en la cual coincide su teoría con los resultados del estudio ya que la autora indica que es la dimensión que valora el grado de desarrollo de actitudes negativas, insensibles, cinismo hacia los demás, pérdida de motivación y alegría en el trabajo, expresa cólera y agresividad en otras palabras irritabilidad. Luego tenemos la dimensión de falta de realización personal en la cual los colaboradores poseen un 40% de nivel medio, y el 30% de los colaboradores presentan un nivel alto. Este resultado se basó en función de lo que cita la autora Maslach (2011) es la última dimensión y radica en evaluarse hacia sí mismo y al propio trabajo de forma negativa, siente que no influye de manera positiva en su entorno laboral y en la vida de las personas con quien se relaciona, presenta deficiencia profesional y bajo rendimiento, siente que no consigue logros en su profesión, lo que le da como resultado una baja autoestima. Estos resultados del total de los niveles del síndrome de burnout coinciden con lo obtenido por el autor Choy (2017) en la cual se observa en su estudio realizado que el 30,2% presentó un alto nivel de burnout, el 50,9% un nivel moderado y el 18,9% un nivel bajo de la misma variable.

En la variable desempeño laboral se observa que el 55% de los encuestados, presentan un nivel de desempeño laboral medio, un 43,3% tienen un nivel bajo, ya que los trabajadores presentan un 55% de nivel medio en la dimensión Funciones, estos resultados se debe a que los colaboradores no organizan bien sus actividades, no trabajan eficientemente y realizan un mal uso de sus recursos que les brindan, esto se relaciona con lo que detalla las autoras Pernía y Carrera (2014) en la cual sostienen que las funciones son las acciones que deben realizar los trabajadores para ser eficientes con aquellas actividades ejecutadas eficientemente. Luego tenemos la dimensión Comportamiento en la cual se evidencia un 65% de los colaboradores presentan un nivel medio y el 33,3% muestran un nivel bajo, este concepto coinciden también las autoras Pernía y Carrera (2014) en la cual mencionan que el comportamiento de las cualidades está en función a la manifestación del colaborador frente a las funciones establecidas, en la cual se evalúa la actitud, relaciones interpersonales, la puntualidad, compromiso y trabajo en Equipo. Estos resultados defieren con el autor Avendaño (2017) en

la cual en sus resultados muestran que la variable desempeño presentan un 77% de nivel alto, un 15% un nivel medio, y solo un 8% presentan un nivel bajo.

En el segundo objetivo específico mide la relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y el desempeño laboral, nos muestra que la dimensión de agotamiento emocional obtuvo el 71.7% de nivel medio y el desempeño laboral se observa un 55% de nivel medio, mostrando que no existe una relación significativa ($p > 0.05$) la dimensión de agotamiento emocional con la variable desempeño en los colaboradores del Instituto. Estos resultados guardan relación con el estudio de Abarca (2018) con respecto a la dimensión de agotamiento emocional presentó el 80% de nivel bajo por lo que no guarda relación con la variable desempeño laboral. Sin embargo, en los resultados nos muestran niveles medios de la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral, de manera que es necesario solucionar los indicadores en la cual el colaborador realiza mucho desgaste físico y mental cada día se enfrenta a otra jornada de trabajo que lo produce desánimo y cansancio, De modo que si se mejoran estos indicadores mejorara el nivel de desempeño laboral.

En el tercer objetivo específico se buscó medir la relación de la dimensión despersonalización de la variable síndrome de burnout con el desempeño laboral en la cual nos muestra en la tabla cruzada que la dimensión despersonalización tiene un 41,7% de nivel medio, y el desempeño laboral se observa un 55% de nivel medio. Mediante los resultados se puede concluir que cuando la despersonalización es medio, el nivel de desempeño es bajo con un 23,3%, asimismo se observa que cuando el desempeño es bajo la despersonalización es alta con un 10%. Para corroborar la existencia de una correlación aplicamos la prueba estadística Rho Spearman que existe una relación indirecta y significativa ($p < .01$) y en grado moderado ($r = - 0.507$). Estos resultados concuerdan del autor Abarca (2018) en la cual nos muestra que la relación que existe en la segunda dimensión despersonalización y el desempeño laboral es inversa con un valor de (-0.101); identificando que existe una correlación negativa muy baja; por lo que podemos decir de que los colaboradores no suelen relacionar sus características humanas o la incertidumbre de la estabilidad de su trabajo con su desempeño dentro de la organización.

Por lo tanto, se debe mejorar el trato entre compañeros, no siendo indiferentes, insensibles con sus compañeros y con el público al que atienden. De manera que si mejoran estos problemas se tendrá como resultado un mejor desempeño dentro de la Institución.

Y por último el cuarto objetivo específico en la cual se relacionó la dimensión realización personal de la variable síndrome de burnout con el desempeño laboral y como resultado en la tabla cruzada se obtuvo que la falta de realización personal tiene un 40% de nivel medio, y en el desempeño laboral se observa también un nivel medio con un 55%. Por lo que se puede indicar que cuando la dimensión falta de realización personal es medio, el desempeño es medio con un 28,3%, asimismo se observa que cuando el desempeño es bajo la falta de realización personal es alta con un 21,7%. Esto demuestra que existe una relación indirecta y significativa ($p < .01$) y en grado moderado ($r = -0.417$) con la variable desempeño laboral. Estos resultados concuerdan del autor Abarca (2018) en la cual nos muestra que la relación que existe entre la primera dimensión del realización personal y el desempeño laboral es una correlación negativa baja con un valor de (-0.325); por lo que podemos decir de que los colaboradores deben manejar con efectividad los problemas que se presentan en la institución ya que muchas veces sienten una baja autoestima, falta de apoyo y oportunidades para desarrollarse profesionalmente. De manera que si se mejora estas deficiencias habrá un mejor desempeño laboral en los colaboradores de la Institución.

V. CONCLUSIONES

Primera: A través del análisis estadístico de contratación de hipótesis, se pudo evidenciar que aceptamos la hipótesis general que establece que la variable síndrome de burnout se relaciona en forma indirecta y significativamente ($p < .01$) y en grado moderado ($r = -0.551$) con la variable desempeño laboral. Esto radica en que, al existir porcentajes altos en los niveles medio y bajo en las dimensiones del burnout, su desempeño va a variar en cuanto a la eficiencia y aptitud que demuestren en el trabajo.

Segunda: Los colaboradores del Instituto, presentan un nivel medio de 38,3% de síndrome de burnout, asimismo con respecto a la variable desempeño laboral tiene un nivel medio de 55%. La tendencia de estos resultados es a desempeñarse a media capacidad y esto debido a que existe prevalencia del síndrome de burnout en los colaboradores; esto se debe que frecuentemente se sienten cansados realizando las mismas funciones todos los días, por lo cual consideran que no reconocen su trabajo los directivos.

Tercera: Con respecto a la dimensión agotamiento emocional se determina que no existe una relación indirecta con la variable desempeño laboral debido a que se rechazó la hipótesis propuesta, considerando que p fue de 0,285 y el índice de correlación resultó -0,140, que demuestra que no existe una correlación indirecta con la variable desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Superior.

Cuarta: Por otro lado, la segunda dimensión despersonalización tiene una relación indirecta y muy significativa con la variable desempeño laboral, debido a que se aceptó la hipótesis propuesta, considerando que p fue su valor 0,000 y el índice de correlación resultó -0.507, lo cual demuestra que existe una correlación indirecta la dimensión despersonalización con la variable desempeño laboral en los colaboradores del Instituto superior.

Quinta: Y por último la dimensión falta de realización personal tiene una relación indirecta y muy significativa con la variable desempeño laboral, debido a que se aceptó la hipótesis propuesta, considerando que p fue su valor 0,001 y el índice de correlación resultó -0.417, lo cual demuestra que existe una correlación indirecta la dimensión falta de realización personal con la variable desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Tomando en cuenta los resultados de esta investigación recomendamos al director de la Institución desarrolle un programa de capacitaciones dirigido a los colaboradores, en la cual incluyan temas para mejorar las habilidades blandas sobre el manejo de conflictos, las relaciones interpersonales, comunicación interna, trabajo en equipo, liderazgo y una buena orientación al servicio, y así mejorar el control de emociones y la integración del trabajo en equipo, con el fin de disminuir el grado de síndrome de burnout y mejorar el desempeño laboral.

Segunda: Se recomienda a los colaboradores realizar pausas activas un promedio de 10 minutos en el trabajo cada 3 horas laborales, en la cual se aplique las técnicas de relajación, masajes musculares, estiramiento y una adecuada postura, con el propósito de reducir la tensión muscular, disminución del estrés y la fatiga mental y física, lo que conllevará a tener una mejor concentración en sus labores y mejorará la atención hacia los estudiantes y público en general.

Tercera: Recomendamos a los directivos y jefes del instituto realizar un programa de reconocimientos y logros hacia los colaboradores para que se sientan motivados y perciban que su trabajo es importante y beneficioso para la institución, de esta manera se mejorará la motivación de los colaboradores y por ende el desempeño laboral.

Cuarta: Asimismo, se recomienda realizar otros estudios en poblaciones similares en institutos públicos de educación superior para identificar posibles diferencias y poder enriquecer los manejos oportunos del síndrome de burnout.

VII. REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *comportamiento organizacional*. Argentina: Granica S.A
- Asma Dellagi and Pr Néji Bouslama (2014) *The burnout syndrome and the performance of salespersons: the case of the professional exhaustion of call center operators and its impact on their perceived performance 2014* (Tesis de maestría recovered from <http://www.ijset.net/journal/360.pdf>).
- Ahmad, A. y Afgan, S. (2016). *The relationship of job stress and turnover intention in comercial Banks of Pakistan by assesing the mediating role of burnout*. *Journal of Business Strategies*, (101, 1-23.) recovered from <https://dergipark.org.tr/download/article-file/367039>
- Abarca (2018) *síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital de ventanilla, lima – 2017* (tesis de maestría) Recuperado de repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14338?show=full
- Avendaño (2017) *el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes de la universidad nacional amazónica de madre de dios* (tesis de maestría) Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1517>
- Aparicio y Heredia (2017) “Prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa durante el periodo febrero-abril de 2017” tesis de maestría) Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6769281>
- Barriga, D (2013) en su *estudio* Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras en España para obtener su grado de maestría en ciencias psicólogas Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1247/1/75813.pdf>
- Bosque, M. (2008). *Quemados El síndrome de burnout: Qué es y cómo superarlo*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.A., Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq>

=Quemados+El+s%C3%ADndrome+del+burnout:+Qu%C3%A9+es+y+como+superarlo.+Barcelona&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi59prM2OPTAhWMOCYKHZypAsAQ6AEIJDA#v=onepage&q

Caballero, Contreras, Gómez y Vega (2017) *Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en los colaboradores asistenciales de una institución de salud en Bogotá*, (tesis de Posgrado, recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/7352>

Carrasco, (2009). *Metodología de la Investigación Científica*, 2da. ed. Editorial San Marcos. Lima, Perú

Campbell, L. (2000) citado por Simpson, Marjorie. University of Maryland, Baltimore, ProQuest Dissertations Publishing, 2010.

Cárdenas, M, Méndez L. y González, M. (2014) *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*(141) recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44729876006>

Chavez, C. (2016). *Innova Research Journal* (ISSN 2477-9024) recovered from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6183818>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8.a ed.) México D.F: Mc Graw Hill

Christina M, Jackson (2017) *The measurement of experienced burnout. Journal of organizational behavior* recovered from [om:http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205/abstract).
DOI:10.1002

Choy R. (2017) *Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una Universidad Privada de Lima Metropolitana* (tesis de maestría) recuperado en http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1011/Burnout_ChoyVessoni_Rosana.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

- Consuelo, C (2017) *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima-2017*. (Tesis de maestría). Recuperada http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16088/Consuelo_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dessler. (1991). *Administración de Personal*. (8.a ed.) Madrid. Pearson
- El economista (2018) recuperada de <https://www.economista.com.mx/seccion/economia>
- Freudenberger, H. y Richelson, G. (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*. Nueva York: Anchor Press
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España recuperado de <https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=952440>
- Gil-Monte, P. R. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Burnout): desarrollo y estrategias de intervención*. Recuperado de http://www.gencat.cat/justicia/temes/reinsercio_i_serveis_penitenciaris/centres/congres_penitenciaris/index.html
- Goddard, O'Brien y Maslach, Schaufeli y Leiter, *burnout self-efficacy* (2001) Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/51383945.pdf>
- Gutiérrez H. (2016) *Relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2016* (tesis de maestría) recuperado en <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/897/TESIS%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20Y%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hayas (2017). Revista revitalent recuperado de <http://revitalent.com/cosasquepensar/el-87-de-los-jefes-no-valora-el-trabajo-bien-hecho/>

- Hernández Sampiere, R. (2010). *Metodología de la investigación*. (5.a ed.) México: McGraW-Hill Interamericana. Limusa.
- Karasek R. Job D. (2017) *Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign*. *Administrative Science* recovered from https://www.jstor.org/stable/2392498?seq=1#page_scan_tab_contents
- Ivković Jelena (2015) *Burnout syndrome and impact on our life* recovered from <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/0354-8422/2015/0354-84221572016I.pdf>
- Segura. O, (2014) Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública ISSN (0120-4157) recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-41572014000400006&lang=es
- Ivanic, Dubravka; Adam, Visnja Neseck. (2017) *Burnout syndrome in emergency medicine* https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1024907917740094?utm_source=summon&utm_medium=discovery-provider
- Manzano,G y Fernández, N. (2002) *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*,(ISSN 1130-8117), recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=155199>
- Maslach, C. y Jackson (2011) *Burnout in organizational settings*. En S Oskamp (Ed) *Applied Social Psychology Annual 5*. Beverly Hills,CA
- Maslach, C., Jackson y Leiter, (1996) *The Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, C.A. : Consulting Psychologist Press.
- Martínez, G. (16 de Julio de 2018). *La clave para retener el talento en las empresas*. RRHH Digital. Obtenido de <http://www.rrhhdigital.com/editorial/131922/>

Mondy, R. y Noe, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. (10.a ed.). México: Pearson Educación.

Nahrgang J, Morgeson F. (2011) *a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes*. *Applied Psychology* recovered from https://www.researchgate.net/publication/49696244_Safety_at_Work_A_Meta-Analytic_Investigation_of_the_Link_Between_Job_Demands_Job_Resources_Burnout_Engagement_and_Safety_Outcomes

Nash, Kate (2013) *The growth of Burnout Syndrome* Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1412248661/fulltextPDF/65504F5FE8634FBE PQ/31?accountid=37408>

Olvera, Téllez y González (2015) *prevalencia de burnout en colaboradores de un centro desalud en México* (tesis de maestría) recovered from <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1405887116300475?token=192D9FDE2CAE6C2D0543F32F2A02BCFD94015DA5230383378AC46D53C8A6A0239D33CDA08ECC39431C88D81900B82789>

Oramas, A. (2013) *Work stress and burnout syndrome in Cuban primary school teachers* (tesis de doctorado). recovered from http://tesis.repo.sld.cu/680/1/TesisARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf.

Pastrana, M. y Guerrero, J. (2009). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo*. (3° ed.). Madrid: Junta de Andalucía Leiter (2011, p. 84)

Press.Maslach, C. (1982). *Burnout. The Cost of Caring*. Englewood Cliffs; N.J. Prentice Hall. Recovered from <https://books.google.es/books?id=Pigg1p-hJhgC&printsec=frontcover&dq=%D0%92urnout.+The+Cost+of+Caring&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjtmPzPuNDUAhWBQSYKHTlrBgUQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false>

- Pedraza,E. y Amaya, G.(2010) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina dela Universidad del ZuliaRevista de Ciencias Socialesvol., del ZuliaMaracaibo, Venezuela Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Pernía. K y Carrera.M (2014) *Correlacion Entre Las Competencias y El Desempeño Laboral* (1.a ed.) España Editorial académica Española.
- Quinceno, y Japcy, M. (2010) *síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) Acta Colombiana de Psicología, Universidad Católica de Colombia Bogotá*, recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Ronald F, Boer D. (2011) *What Is More Important for National Well-Being: Money or Autonomy? A Meta-Analysis of Well-Being, Burnout, and Anxiety Across 63 Societies. Personality and Social Psychology* recovered from <https://www.apa.org/pubs/journals/releases/psp-101-1-164.pdf>
- Sanchis.R (Setiembre,2019) Measuring the levels of burnout syndrome and empathy of Spanish emergency medical service professionals, recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2588994X19300260>
- Torre. M (Julio- Setiembre 2019) Burnout prevalence in intensive care nurses in Argentina Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130239918300555>.
- Williams, L.J.,& Anderson, S.E. (2016). An alternative approach to method effects using latent-variable models: applications in organizational behavior research. *Journal of Applied Psychology*, 79(3),323-331.
- Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Oppen, C. van (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: guidelines and empirical illustration. *MIS Quarterly*, 33(1), 177-195.

Vanoni M. (2016), *El Síndrome del Quemado o Burnout y sus Posibles Efectos en la Labor Docentes de Educación Inicial del Distrito 3 de la Ciudad de Guayaquil* (tesis de maestría) recuperado de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1058/1/Tesis1261VANs.pdf>

Wiley, J. (2016). *Administración de los recursos humanos*. (3.a ed.) México: Limosa.

Zhang, M.,y Bartol, M. (October 2010). *The influence of creative process engagement on employee creative performance and overall job performance*: recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/2010-16974-001>

VIII. ANEXO

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ENUNCIADO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TIPO DE INVESTIGACION	
Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019.	¿Cuál es la relación del Síndrome Burnout y el desempeño Laboral en los Colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero - Nuevo Chimbote 2019?	Objetivo General: Determinar la relación entre el Síndrome Burnout con el desempeño Laboral en los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero - Nuevo Chimbote 2019	Hipótesis general El Síndrome Burnout se relaciona indirecta y significativamente con el desempeño Laboral en los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero - Nuevo Chimbote 2019	Variable I: Síndrome de Burnout	Agotamiento	Fatiga	1,16	El presente estudio tiene un diseño no experimental, transversal correlacional. dónde: M: Muestra O1: Variable	
		Objetivos Específicos: describir el Síndrome Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del	Hipótesis específica - existe relación significativa entre la dimensión agotamiento			Despersonalización	Desgaste físico		2,3
							Desgaste mental		8,12
					Cinismo		4,5,22		
					Insensibilidad		9,10,15		
		Baja autoestima. Desilusión.	13,11						
			14,15						

		I.S.T.P. Carlos Salazar Romero - Nuevo Chimbote 2019. -Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero - Nuevo Chimbote 2019.	emocional, con el desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero - Nuevo Chimbote 2019 respectivamente. existe relación significativa entre la dimensión despersonalización, con el desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P. Carlos		Falta de realización personal	Clima laboral	20,17,6,19	Síndrome de Burnout 02: Variable Calidad de Servicio r : desempeño laboral	
						Manejo de Problemas	21,18,7		
					Variable II: Desempeño Laboral	Funciones	Conocimiento de su rol como trabajador		1,2,3
							Capacidad de análisis		4,5
							Productividad		6,7
							Habilidades		8,9,10
						Comportamiento	Actitud		11,12
							Relaciones Interpersonales		13,14
							Puntualidad		15,16
							Compromiso con la organización		17,18

		<p>Determinar la relación que existe entre la despersonalización con el desempeño laboral de los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero - Chimbote 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre realización personal con el desempeño laboral de los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero - Nuevo Chimbote 2019.</p>	<p>Salazar Romero - Chimbote 2019 respectivamente.</p> <p>existe relación significativa entre la dimensión realización personal con el desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero - Chimbote 2019 respectivamente</p>			<p>Capacidad de trabajo en equipo</p>	<p>19,20</p>	
--	--	--	--	--	--	---------------------------------------	--------------	--

Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica
CUESTIONARIO DELSINDROME DE BURNOUT
MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) INSTRUCCIONES:

Teniendo en cuenta la “escala de Likert”, señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta las situaciones presentadas en los siguientes 22 enunciados, recuerde que **los datos extraídos solo servirán con fines investigativos garantizándose la total confidencialidad en el uso de los mismos**, en tal sentido se le solicita ser lo más **honesto** posible.

Escala de Likert

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Todos los días
1	2	3	4	5

N°		1	2	3	4	5
1.	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.					
2.	Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.					
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.					
4.	Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que trabajo y atiendo					
5.	Creo que trato a algunas personas de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.					
6.	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.					
7.	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
8.	Me siento exhausto por mi trabajo.					
9.	Creo que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
10.	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.					
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12.	Me siento muy activo(a) en mi trabajo.					
13.	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.					
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.					
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18.	Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.					
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.					
22.	Me parece que con las personas que trabajo y atiendo me culpan de alguno de sus problemas.					

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL

SR(a) La presente encuesta busca obtener información acerca del desempeño laboral que tiene Ud. Con relación al trabajo que realiza en el I.S.T.P. Carlos Salazar Romero.

Edad: _____ **Genero:** (F) (M) **Estado Civil:** Con union () Sin union()

Área al que Pertenece: _____

Condición del trabajador: Contratado () **Nombrado** ()

Tiempo de servicio en la institución (n° años o meses) _____

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presentarán una serie de preguntas sencillas, para lo cual se le pide completa transparencia en la respuesta de dichas preguntas, ya que su opinión será tomada en cuenta para este estudio de investigación. Sus aportes son totalmente confidenciales. Marcar con un aspa (X) en el recuadro que crea correspondiente. Gracias.

LEYENDA										
1	2	3	4	5						
NUNCA	RARA VEZ	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE						
N° ITEM	PREGUNTAS					1	2	3	4	5
	Funciones									
1	Posee los conocimientos técnicos necesarias para el puesto									
2	Considera que se rige a las normas y especificaciones del trabajo.									
3	Aporta ideas innovadoras que ayudan al crecimiento de la empresa									
4	Considera que cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.									
5	Busca la manera de solucionar los problemas eventuales con iniciativa y pro-actividad									
6	Cumple con las metas establecidas en la empresa									
7	Se preocupa por alcanzar las metas									
8	Considera que cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima									
9	Logra eficientemente las tareas asignadas									
10	Hace uso racional de los recursos que utiliza									
	Comportamiento									
11	Se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta									
12	Mantiene una actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo									
13	Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros de trabajo									
14	Soluciona los conflictos de manera rápida y oportuna.									
15	Es puntual y respeta los horarios de entrada y salida									
16	Cumple a tiempo con sus tareas asignadas									
17	Se siente identificado con la organización.									
18	Participa en actividades en beneficio de la Institución fuera del horario de trabajo									
19	Es capaz de trabajar en equipo para cumplir sus objetivos									
20	Suele aportar ideas o soluciones cuando trabaja en equipo									

FICHA TECNICA DE LA VARIABLE SINDROME DE BURNOUT

Ficha técnica: El Inventario de Burnout de la autora Maslach (MBI)

Título original: Inventario Burnout de Maslach –MBI

Autor: C. Maslach y E. Jackson 1981

Adaptación: A. Flores 2015

Administración: Individual o colectiva.

Tiempo de aplicación: De 10 y 15 aprox.

Número de ítems: 22

Áreas: Evalúa tres dimensiones como primera dimensión es el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

FICHA TECNICA DE LA VARIABLE DESEMPEÑO

Ficha técnica: Cuestionario de desempeño laboral

Título original: Cuestionario de desempeño laboral

Autor: Guisela López Sánchez

Administración: Individual.

Tiempo de aplicación: De 10 y 15 aprox.

Número de ítems: 20

Áreas: Evalúa 2 dimensiones como primera dimensión es Funciones y como segunda dimensión es comportamiento.

Anexo3: Validez (con las matrices de validación firmadas por los responsables de la validación) y Confiabilidad (de cada instrumento)



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opinión de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Siempre	Frecuentemente	A Vezes	Rara vez	Nunca	Relación entre la variable y el indicador	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y los ítems	Relación entre el ítem y la opción de respuesta	SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI
Desempeño Laboral	Conocimiento de su rol como trabajador		1. Posee los conocimientos técnicos necesarios para el puesto.																	
			2. Considera que se rige a las normas y especificaciones del trabajo.																	
			3. Aporta ideas innovadoras que ayudan al crecimiento de la empresa.																	
	Capacidad de análisis		4. Considera que cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.																	
			5. Busca la manera de solucionar los problemas eventuales con iniciativa y pro-actividad.																	
			6. Cumple con las metas establecidas en la empresa.																	
	Productividad		7. Se preocupa por alcanzar las metas.																	
			8. Considera que cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.																	
	Habilidades		9. Logra eficientemente las tareas asignadas.																	

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la Variable Desempeño laboral
OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del I.S.T.P "Carlos Salazar Romero"
DIRIGIDO A: Colaboradores del I.S.T.P "Carlos Salazar Romero"

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Salazar Luis J. Francisco
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister (MBA)
Bullot

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Siempre	Frecuentemente	A Veces	Rara vez	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Desempeño Laboral	Conocimiento de su rol como trabajador		1. Posee los conocimientos técnicos necesarios para el puesto															
			2. Considera que se riga a las normas y especificaciones del trabajo.							X								
			3. Aporta ideas innovadoras que ayudan al crecimiento de la empresa								X							
	Capacidad de análisis		4. Considera que cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.															
			5. Busca la manera de solucionar los problemas eventuales con iniciativa y pro-actividad									X						
	Productividad		6. Cumple con las metas establecidas en la empresa															
			7. Se preocupa por alcanzar las metas									X						
	Habilidades		8. Considera que cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima															
			9. Logra eficientemente las tareas asignadas										X					

Actitud	10. Hace uso racional de los recursos que utiliza																		X
	11. Se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta																		X
	12. mantiene una actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo																		X
	13. mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros de trabajo																		X
Relaciones Interpersonales	14. Soluciona los conflictos de manera rápida y oportuna.																		X
	15. Es puntual y respeta los horarios de entrada y salida																		X
Puntualidad	16. Cumple a tiempo con sus tareas asignadas																		X
	17. Se siente identificado con la organización.																		X
Compromiso con la organización	18. Participa en actividades en beneficio de la Institución fuera del horario de trabajo																		X
	19. Es capaz de trabajar en equipo para cumplir sus objetivos																		X
Capacidad de trabajo en equipo	20. Suele aportar ideas o soluciones cuando trabaja en equipo																		X

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere
 Marcar un aspa en el casillero que corresponda (X)


 Luis Torcelo Olivos Jimenez


DNI: 41769054

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la Variable Desempeño laboral
 OBJETO: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del F.S.T.P.
"Carlos Salazar Romero"
 DIRIGIDO A: Los Colaboradores del F.S.T.P. "Carlos Salazar Romero"

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Luis Marcelo Olivo Jiménez
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

DNI: 4769054

Eliminar los siguientes datos para utilizar este instrumento

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

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

Actitud	10. Hace uso racional de los recursos que utiliza																X		
	11. Se muestra empírico con las recomendaciones que el jefe le comenta																X		
Relaciones Interpersonales	12. mantiene una actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo															X			
	13. mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros de trabajo															X			
Puntualidad	14. Soluciona los conflictos de manera rápida y oportuna.															X			
	15. Es puntual y respeta los horarios de entrada y salida															X			
Comportamiento	16. Cumple a tiempo con sus tareas asignadas															X			
	17. Se siente identificado con la organización.															X			
Compromiso con la organización	18. Participa en actividades en beneficio de la institución fuera del horario de trabajo															X			
	19. Es capaz de trabajar en equipo para cumplir sus objetivos															X			
Capacidad de trabajo en equipo	20. Suele aportar ideas o soluciones cuando trabaja en equipo															X			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere.
 Marcar un x en el casillero que corresponda (x)

CONZALGUEZ RUEDA Nestor Daniel

DNI: 32991041



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la Variable Desempeño laboral
OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral de los Colaboradores del I.S.T.P.
"Carlos Salazar Romero"
DIRIGIDO A: Los Colaboradores del I.S.T.P. "Carlos Salazar Romero"

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : GONZALEZ RUEDA Nestor Daniel
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

C. Ruíz

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

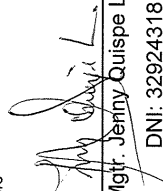
TÍTULO DE LA TESIS: Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Síndrome de Burnout

VARIABLE S	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Todos los días	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Síndrome de Burnout	Fatiga		Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo					X												
			Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades																	
	Agotamiento		Desgaste físico	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo					X											
				Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.																
				Me siento exhausto por mi trabajo																
				Trabajar directamente con personas me produce estrés																
	Despersonalización		Cinismo	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión																
				Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que trabajo y atiendo																
	Insensibilidad			Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.																
				Creo que trato a algunas personas de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.																

	Me parece que con las personas que trabajo y atiendo me culpan de alguno de sus problemas.																		X			
	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.																		X			
Baja autoestima	Creo que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.																		X			
	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.																		X			
Desilusión	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.																		X			
	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.																		X			
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.																		X			
Clima laboral	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.																		X			
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.																		X			
	Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.																		X			
Manejo de Problemas	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.																		X			
	Me siento muy activo(a) en mi trabajo.																		X			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere
 Marcar un aspa en el casillero que corresponda (X)


 Mgt. Jenny Quispe López
 DNI: 32924318

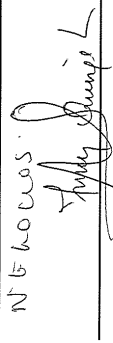
RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Síndrome de Burnout.
 OBJETIVO: Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero.
 DIRIGIDO A: Colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : QUISEP LÓPEZ JONNY MARTELA.
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y NEGOCIOS.


 DNI. 32924318.

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO


TÍTULO DE LA TESIS: Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Síndrome de Burnout

VARIABLE S	DIMENSIONE S	INDICADORES	ÍTEM S	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Síndrome de Burnout	Fatiga		Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo																	
			Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades																	
	Agotamiento			Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo																
				Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.																
				Me siento exhausto por mi trabajo																
				Trabajar directamente con personas me produce estrés																
	Cinismo			Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión																
				Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que trabajo y atiendo																
				Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.																
				Creo que trato a algunas personas de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.																

Realización personal	Baja autoestima	Me parece que con las personas que trabajo y atiendo me culpian de alguno de sus problemas.																										X				
		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.																											X			
		Creo que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.																												X		
		Me siento frustrado(a) en mi trabajo.																											X			
	Desilusión	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.																												X		
		En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.																												X		
		Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.																												X		
	Clima laboral	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.																												X		
		Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.																												X		
		Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.																												X		
	Manejo de Problemas	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.																												X		
Me siento muy activo(a) en mi trabajo.																													X			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere. Marcar un aspa en el casillero que corresponda (X)


Mgtr. Sonia Aguilar Sánchez
DNI: 22969014

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Síndrome de Burnout.
 OBJETIVO: Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los Colaboradores del Instituto Superior. Carlos Salazar Romero.
 DIRIGIDO A: Colaboradores del I.S.T. Carlos Salazar Romero.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Agnela Sánchez Soria
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister
P. D.
30/06/14.

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
 NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Síndrome de Burnout

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Todos los días	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
Síndrome de Burnout	Agotamiento	Fatiga	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo															
			Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades															
		Desgaste físico	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo															
			Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.															
Síndrome de Burnout	Despersonalización	Desgaste mental	Me siento exhausto por mi trabajo															
			Trabajar directamente con personas me produce estrés															
Síndrome de Burnout	Despersonalización	Cinismo	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión															
			Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que trabajo y atiendo															
			Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.															
Síndrome de Burnout	Insensibilidad	Insensibilidad	Creo que trato a algunas personas de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.															

	Me parece que con las personas que trabajo y alivando me culpan de alguno de sus problemas.																X			
	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente																X			
	Creo que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo																X			
	Me siento frustrado(a) en mi trabajo																X			
	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.																X			
	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma																X			
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo																X			
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo																X			
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.																X			
	Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.																X			
	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.																X			
	Me siento muy activo(a) en mi trabajo																X			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere
Marcar un aspa en el casillero que corresponda (X)

Mgtr. Luis Olivos Jimenez

DNI: 41761054

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la Variable Síndrome de Burnout.
 OBJETIVO: Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores del F. S. T. P. Carlos Salazar Romero.
 DIRIGIDO A: Los colaboradores del F. S. T. P. Carlos Salazar Romero.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

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

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Luis Florencia Olivos Jimenez
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister
[Firma]
41769054

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

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

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE SINDROME DE BURNOUT

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	22

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	20

Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Nuevo Chimbote, Julio 01 del 2019.

OFICIO N° 502-2019-ME/RA/DREA/IES-IDEX"CSR"-DG.

Señora
Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
Universidad Privada "Cesar Vallejo"
Chimbote.-

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR PRACTICAS.

REF. : EXP. 0717-2019-IESTP "CSR".

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento en mención a lo solicitado por su despacho e informarle que la Srta. **GUISELA LILIANA LOPEZ SANCHEZ**, estudiante de la Maestría de Gestión de Talento Humano – Escuela de Posgrado, de la Institución Universitaria que representa, ha sido admitida para realizar la aplicación de sus encuestas a los trabajadores de esta Institución; dicha encuesta le servirá de insumo al estudio de la Tesis que la Srta. en mención está realizando. Teniendo como fecha de inicio el 17 de junio 2019 y como fecha de culminación el 21 de junio 2019.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
REGION ANCAH DREA
IES I CARLOS SALAZAR ROMERO

Dr. Ing. CIP José G. Saldaña Tirado
CM N° 8000074955
DIRECTOR GENERAL (a)

DG(e)jget
JACADM/megg

Av. Pacífico s/n. Urb. Buenos Aires – Nuevo Chimbote – Telefax (043) 311581
www.istocsr.edu.pe e-mail: iestpcsr_ch@hotmail.com

Anexo 5: Base de datos

Item	Edad	Genero	Estado Civil	Area	Condicion	Tiempo de Servicio	VARIABLE 1															VARIABLE 2																											
							DIMENSION 1					DIMENSION 2					DIMENSION 3					DIM1					DMI2																						
							S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13
1	61	2	1	2	1	25	5	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4						
2	34	2	1	1	2	2	4	5	5	4	4	5	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3					
3	45	2	1	1	1	6	4	3	5	5	5	5	4	3	3	2	3	3	2	3	4	5	3	3	2	4	3	1	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2					
4	54	1	1	2	1	17	5	4	5	4	4	5	4	3	4	2	3	3	2	3	4	5	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2					
5	35	1	1	3	2	1	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4	3	2	5	5	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	1	3			
6	58	1	1	3	1	13	4	3	5	4	4	5	4	3	4	2	3	3	4	3	4	5	3	3	2	4	3	4	1	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2		
7	43	1	2	4	2	5	5	4	2	4	4	5	3	5	4	2	4	3	3	3	5	2	3	4	3	3	4	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	3	3	2	3	3	
8	45	1	1	4	1	3	5	4	5	5	4	5	4	3	2	2	3	2	4	3	4	5	3	3	3	4	3	1	1	4	2	3	3	2	4	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3		
9	47	1	2	4	1	4	5	4	2	4	4	5	3	5	4	2	4	2	3	3	5	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	1	3	2	1	
10	54	2	1	4	1	20	3	4	5	5	4	5	4	3	4	2	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	2	2	1	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	2	2	
11	53	2	1	4	1	10	5	4	4	4	2	4	3	5	2	2	4	2	5	3	5	2	3	4	3	3	2	4	1	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3
12	25	2	2	4	2	1	5	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4		
13	28	1	2	4	2	2	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
14	27	2	1	4	2	3	3	3	4	4	4	5	3	5	4	2	4	3	5	3	5	2	3	4	3	3	2	1	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
15	31	1	2	4	2	2	5	4	5	4	5	5	4	3	2	3	5	3	4	4	4	5	4	3	2	4	5	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2		
16	59	1	1	4	1	19	5	4	5	4	4	5	4	3	4	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	2	1	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3
17	53	1	2	4	1	9	5	5	5	5	5	4	3	4	2	3	3	4	3	4	5	3	3	5	4	2	4	1	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	
18	65	2	2	5	1	32	4	4	4	5	5	5	4	4	2	3	4	3	3	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	
19	38	1	1	5	2	1	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	2	3	2	3	1	3	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	1	

20	45	2	2	5	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	2	3	2	1	4	2	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	
21	36	2	1	5	2	1	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	2	5	5	4	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	1	3	2	3	1	2	2	
22	44	2	2	5	2	2	4	4	5	5	5	5	4	3	2	2	3	3	3	3	4	5	3	3	5	4	2	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	1	2	2	1	3	2	3	2		
23	48	1	1	5	1	8	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	2	5	5	4	4	4	5	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3		
24	39	1	1	5	2	7	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	3	2	5	5	4	4	4	2	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	4	1	3	
25	41	2	1	5	1	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	3	2	5	5	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	4	2	3	2	4	1		
26	32	1	1	5	2	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2	5	4	4	4	5	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	1	4	2	2	3		
27	44	2	2	5	2	2	5	5	5	5	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	5	3	3	2	4	2	1	1	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	1		
28	59	1	1	5	1	25	5	4	4	5	4	5	5	5	2	3	4	3	4	2	5	4	4	4	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	
29	67	1	2	5	1	18	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3		
30	42	1	2	5	2	5	5	3	4	5	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	5	3	3	5	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1		
31	28	2	1	5	2	3	3	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	2
32	39	1	1	5	2	2	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	2	5	5	4	4	4	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	4	1	3	3	2	
33	62	2	2	5	1	28	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2		
34	44	2	2	5	1	8	3	5	5	5	4	5	4	3	5	2	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	1	3	4	1	3	3	2	2		
35	47	2	2	5	1	9	5	3	5	5	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	5	3	3	5	4	2	1	2	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2		
36	63	1	1	5	1	33	5	3	5	4	4	5	4	3	4	2	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1	1	3	
37	50	2	2	5	2	16	2	4	3	5	3	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	1	3	1	1	3	2		
38	48	1	2	5	2	7	5	3	5	5	4	5	4	3	2	2	3	3	4	3	4	5	3	3	5	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1		
39	51	2	2	5	1	18	5	4	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2		
40	39	1	1	5	2	13	5	4	5	4	4	5	4	3	4	2	3	3	4	3	3	5	3	3	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2
41	40	2	2	5	1	7	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	5	3	4	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	
42	38	1	1	5	2	2	5	3	5	4	4	5	4	3	3	2	3	3	4	3	4	5	3	3	5	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	
43	27	1	1	6	2	1	5	4	5	5	3	5	4	3	4	2	3	3	4	3	4	5	3	3	5	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	
44	25	2	1	5	2	1	5	3	5	3	4	5	4	3	3	2	3	3	4	3	4	5	3	3	5	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	1		

45	37	1	1	5	2	7	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	
46	34	2	2	5	2	5	5	3	5	4	4	5	4	3	2	2	3	3	4	3	4	5	3	3	5	4	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	
47	47	1	2	5	1	10	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	1	3
48	57	2	1	5	1	14	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	
49	53	1	2	5	1	17	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2			
50	30	1	1	5	2	1	4	4	4	5	4	5	5	4	2	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4		
51	48	1	2	6	1	8	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1
52	58	2	2	6	1	16	4	4	3	5	4	5	5	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
53	36	1	1	6	2	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1
54	56	1	1	6	1	18	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
55	52	2	2	7	1	21	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
56	47	1	1	7	2	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	1
57	43	2	1	7	2	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
58	56	1	1	8	1	9	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
59	63	1	2	8	1	26	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	3	1	2	1	2	3
60	41	1	1	8	2	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TITULO

“Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019”

2. AUTORA: Guisela Liliana López Sánchez - CORREO ELECTRONICO:

guisealis0302@gmail.com

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal medir la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019, la muestra estuvo conformada por 60 colaboradores.

Para la validación de los instrumentos se recurrió a la técnica de opinión de expertos y para la confiabilidad de los mismos se realizó un análisis estadístico con el coeficiente Alfa de Cronbach, mostrando que ambos instrumentos son altamente confiables y se encuentran listos para su aplicación. El instrumento estuvo conformado por 42 preguntas de las cuales 22 fueron para la variable del Síndrome de Burnout utilizando el IBM de Maslach y la escala de Likert y 20 preguntas para la variable desempeño laboral, respectivamente. Se tomó como parámetro de medición los niveles bajo, medio y alto para el Síndrome de Burnout al igual que en el desempeño laboral.

Los resultados conseguidos fueron a través del programa estadístico SPSS en la cual muestra un 38,3% de nivel medio, un 33,3% de nivel bajo y un 28,4% de los encuestados presentan un nivel alto del síndrome de burnout, en lo que se refiere a la segunda variable desempeño personal se muestra que un 55% de encuestados presentan un nivel medio, un 43,3% presentan un nivel bajo y un 1,7% de los encuestados expresan que el nivel de desempeño laboral es alto. Los resultados estadísticos nos indicaron que se acepta la hipótesis general que establece que variable síndrome de burnout se relaciona en forma indirecta y muy significativa ($p < .01$) y en grado moderado ($r = - 0.551$) con la variable desempeño laboral, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

4. Palabras claves: síndrome de burnout, desempeño laboral, agotamiento emocional despersonalización, falta de realización, funciones y comportamiento

5. ABSTRACT

The main objective of this research was to measure the relationship between Burnout Syndrome and Work Performance, in the I.S.T.P collaborators Carlos Salazar Romero - Chimbote 2019, the sample consisted of 60 collaborators. For the validation of the instruments, the expert opinion technique was used and for their reliability a statistical analysis was performed with the Cronbach's alpha coefficient, showing that both instruments are highly reliable and are ready for application. The instrument consisted of 42 questions of which 22 were for the Burnout Syndrome variable using Maslach's IBM and the Likert scale and 20 questions for the labor performance variable, respectively. The low, medium and high levels for Burnout Syndrome were taken as a measurement parameter as well as in work performance.

The results achieved were through the statistical program SPSS in which it shows a 38.3% of medium level, 33.3% of low level and 28.4% of respondents have a high level of burnout syndrome, in Regarding the second variable, personal performance shows that 55% of respondents have a medium level, 43.3% have a low level and 1.7% of respondents say that the level of work performance is high . The statistical results indicated that the general hypothesis is accepted that establishes that the burnout syndrome variable is related indirectly and very significantly ($p < .01$) and in a moderate degree ($r = - 0.551$) with the variable work performance, so that we reject the null hypothesis and accept the alternate hypothesis.

6. Keywords: burnout syndrome, work performance, depersonalization emotional exhaustion, lack of performance, functions and behavior

7. INTRODUCCIÓN

Actualmente el síndrome quemado o burnout está considerado como el principal motivo de los problemas psicosociales que se presentan en una organización entre los diferentes profesionales que llevan mucho tiempo en el centro laboral, afectando de manera directa al colaborador e indirecta a la organización y en efecto ocasionando riesgos y un bajo desempeño en su centro laboral, Tal es el caso del Instituto Superior Tecnológico Carlos Salazar Romero, Institución Pública dedicado al rubro de educación técnica superior, por lo que se ha podido evidenciar en sus colaboradores que realizan función administrativa un constante riesgo de estrés laboral lo que podría desencadenar la aparición del síndrome de burnout en sus colaboradores a causa del exceso de trabajo y un mal clima laboral.

Estudios del nivel internacional realizados según los autores Olvera, Téllez y González (2015) en su estudio sobre la prevalencia de burnout en colaboradores de un centro de salud en México en la cual desarrolló un tipo de estudio descriptivo transversal concluyó que del sector salud es resaltante la prevalencia del síndrome burnout ya que la cuarta parte presenta este síndrome, aunque no se relaciona con la presencia de variables sociodemográficas o laborales. Asimismo, el autor Gutiérrez (2016) desarrolló una investigación en la cual tomó como población a los colaboradores que realizan función administrativa que fueron un total de 169, como conclusión se evidencia la existencia de una relación proporcionalmente inversa negativa, lo que significa que el desempeño laboral estaría estrechamente relacionado con el nivel de síndrome de burnout por lo que, si existe un nivel alto en burnout a efecto de ese resultado se tendrá un nivel bajo de desempeño laboral. Luego de describir de manera resumida la realidad problemática y los trabajos previos de las variables en estudio posteriormente consideraremos las teorías más importantes de diferentes autores dando inicio con la variable Síndrome de Burnout, para las autoras estadounidenses Maslach, C. y Jackson (2011) definen que “el síndrome de Burnout es una respuesta prolongada al estrés crónico, acompañado de actitudes y sentimientos negativos, a causa del trabajo intenso, lo que conlleva a padecer alteraciones psicofisiológicas en el trabajador”.

Es importante destacar que cualquier trabajador que tiene desgaste psicológico y físico, la misma puede generar deficiencias en su desempeño profesional de mayor déficit en las dimensiones del sentimiento y actitudes, que por lo general son productos del estrés laboral que una persona adquiere en su centro laboral.

Así lo afirman Pastrana, Guerrero, Quinceno, Japcy, M. Ronald F, Boer D. (2010) que “el síndrome de burnout es una reacción del estrés acumulado que sufren los trabajadores de una organización y a consecuencia de esta enfermedad genera en las personas reacciones negativas que afectan al mismo individuo que lo padece, compañeros de trabajo y a la misma organización en la cual se desempeña laboralmente”

Maslach y Jackson consideraron las siguientes dimensiones:

Agotamiento o cansancio emocional, Según Maslach (2011) Es considerado como el elemento principal del síndrome de Burnout, es la dimensión que valora el grado en que una persona se encuentra emocionalmente agotada por el trabajo y se relaciona a los sentimientos de estar sobrecargados de esfuerzos laboral,

Despersonalización: Según Maslach (2011) Es la dimensión que valora el grado de desarrollo de actitudes negativas, insensibles, cinismo hacia los demás, pérdida de

motivación y alegría en el trabajo, expresa cólera y agresividad en otras palabras irritabilidad, deshumanización sobre todo con las personas a quienes prestan servicios, así como incompetencia personal.

Falta de Realización personal Según Maslach (2011) es la última dimensión y radica en evaluarse hacia sí mismo y al propio trabajo de forma negativa, siente que no influye de manera positiva en su entorno laboral y en la vida de las personas con quien se relaciona.

Con respecto a la segunda variable desempeño laboral, para los autores Pernía. K y Carrera.M (2014) nos enfatiza que “el desempeño laboral es un efecto del esfuerzo conjunto del empleado que interiorizó todas las funciones designadas a su puesto de trabajo y las logró realizar con sus habilidades propias generando así la eficacia de su trabajo dentro de la organización”.

Según los autores Dessler y Alles, M., Chiavenato, I (2008) define al desempeño laboral de la siguiente manera “Los integrantes que forman parte de la organización trabajan eficazmente y eficientemente, con el objetivo de alcanzar metas establecidas en beneficio propio y de la organización, las cuales están sujeto a las funciones y reglas establecidas por parte de la organización”.

De esta manera el desempeño del trabajador dentro de la organización es la combinación de su comportamiento que mide el nivel de desempeño laboral, Por eso se deberá medir y observar la acción del comportamiento en relación al desempeño laboral.

para las autoras Pernía. K y Carrera. M (2014) consideran dos importantes características o dimensiones importantes para la evaluación de desempeño como primera dimensión tenemos las funciones que son las acciones que deben de realizar los trabajadores para ser eficientes en aquellas actividades ejecutadas por los colaboradores. Otra dimensión importante para las autoras Pernía. K y Carrera. M (2014) Es el comportamiento que hace referencia para aquellas cualidades y conductas que el colaborador manifiesta frente a las funciones del puesto atribuidas. Entre la dimensión interpersonales, la puntualidad, compromiso y trabajo en Equipo.

Analizado los trabajos previos y el marco teórico se formuló el siguiente problema ¿Cuál es la relación del Síndrome Burnout y el desempeño Laboral en los Colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Público Carlos Salazar Romero - Nuevo Chimbote 2019? Este estudio se justifica por conveniencia porque existe la necesidad de investigar la relación que pudiese tener el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores de la Institución, ya que el síndrome de burnout es una enfermedad que actualmente está afectando

a los trabajadores y por ende es importante realizar este tipo de estudios que ayudará a detectar a tiempo el problema, a su vez implementar las soluciones. Está de más decir que los Colaboradores del Instituto Carlos Salazar Romero forman parte de este grupo social, por lo que están expuestos a padecerlo, asimismo se busca incrementar las aptitudes y roles técnico en la dirección de las Instituciones educativas técnicas superiores públicas. Asimismo en la sociedad este estudio es un tema de relevancia social, que constituye el amplio campo de la investigación ya que servirá para fortalecer el conocimiento respecto a la relación del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Carlos Salazar Romero, medirá los niveles del síndrome de burnout por cada dimensión y las consecuencias en el desempeño laboral, sus posibles opciones para su prevención y la manera de afrontar el problema si en el caso lo padecieran es por ese motivo se espera conseguir la información suficiente sobre el personal para detectar el problema de su bajo desempeño.

Considerando los puntos es de carácter práctico porque permitirá determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero, y con los resultados logrados de la medición de las variables, nos permitirá realizar las sugerencias necesarias a las áreas correspondientes, para ejecutar las medidas correctivas.

Por otro lado, Se planteó como objetivo general determinar la relación entre el Síndrome Burnout y el desempeño Laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019; Asimismo se formuló como objetivos específicos el primero es describir el Síndrome Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero - Chimbote 2019. De la misma manera se determina la relación que existe entre el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con el desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero - Chimbote 2019 respectivamente. Respecto a la hipótesis general del estudio se planteó de la siguiente manera: El Síndrome Burnout se relaciona indirecta y significativamente con el desempeño Laboral en los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero - Chimbote 2019; del mismo modo las hipótesis específicas si existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional, despersonalización, realización personal con el desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero - Chimbote 2019 respectivamente.

8. MÉTODO

El diseño para esta investigación está ubicado dentro del enfoque cuantitativo y corresponde a un diseño: No Experimental, ya que, no se manipuló las variables de estudio y en cuanto a su temporalidad es transversal, ya que todas las observaciones se tomaron en un momento dado. Y la investigación es de nivel Correlacional, porque mediremos la relación las variables en estudio La población de estudio estuvo conformada por los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero, los cuales suman un total de 106 personas, no obstante, la población de estudio para esta investigación fue de un total de 60 colaboradores. Debido a que se consideró los siguientes criterios de selección.

Criterios de inclusión los colaboradores a tiempo completo administrativos y docentes que realizan función administrativa y criterios de exclusión colaboradores docentes a tiempo parcial que realizan solo la función del dictado de clases. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios: el primero para medir el síndrome de burnout; y, el segundo, para medir el desempeño laboral. Esta técnica consiste en preguntar de forma escrita a una o más personas, con el fin de obtener información necesaria para la investigación (Hernández et al., 2014). Se encuestó a los 60 colaboradores de la unidad de estudio Se determinó la validez de los instrumentos de recolección de datos por medio del criterio de jueces o validación de expertos por parte de tres profesionales especializados en materia de investigación. Cabe mencionar que con la primera variable el estudio se basó en el modelo de cuestionario denominado Maslach, Burnout Inventory (MBI), sin embargo, se realizó la adaptación a la realidad de la población de estudio Se aplicó el Alfa de Cronbach y el coeficiente de Pearson para la determinación de la confiabilidad de los instrumentos de medición. Para el análisis de los datos descriptivos se empleó los estadísticos descriptivos y correlacionales como las tablas de distribución de frecuencias y figuras.

Para la comprobación de la correlación entre las variables de estudio y entre las dimensiones de las variables de estudio se empleó el Coeficiente de Correlación de Spearman y para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba “t” de Student estadísticos descriptivos e inferenciales considerando un 95% de nivel confianza.

9. RESULTADOS

Del objetivo general

Determinar la relación entre el Síndrome Burnout y el desempeño Laboral en los colaboradores del Instituto Superior Tecnológico público Carlos Salazar Romero.

Se ha podido evidenciar que el 38.3% de los colaboradores se muestran en un nivel medio de la variable síndrome de burnout, con respecto a la variable desempeño laboral se evidencia un 55% del nivel medio, asimismo se evidencia un 28.3% del nivel alto de síndrome de burnout y finalmente solo se muestra un 1.7% del nivel alto de desempeño laboral en los colaboradores de la Institución Carlos Salazar Romero.

Asimismo, para determinar si existe o no relación inversa de las dos variables analizamos los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho Spearman podemos observar que la variable síndrome de burnout se relaciona en forma indirecta y significativa ($p < .01$) y en grado moderado ($r = - 0.551$) con la variable desempeño laboral en los colaboradores que laboran en la Institución Carlos Salazar Romero.

Del Objetivo específico 1

Describir el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Público Carlos Salazar Romero - Nuevo Chimbote 2019.

Se corrobora que el 38,3% de los colaboradores, presentan un nivel de síndrome de burnout medio, un 33,3% tienen un nivel alto del síndrome de burnout, esto se debe porque los colaboradores del Instituto superior presentan un estado crónico de desgaste físico, mental a consecuencia de la sobrecarga laboral e exigencia en el trabajo. Asimismo, con respecto a la variable desempeño que un 55% de los encuestados, presentan un nivel medio de la segunda variable en estudio, un 43,3% presentan un nivel bajo.

Del objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Superior Público Carlos Salazar Romero - Nuevo Chimbote 2019.

Se puede afirmar que la dimensión de agotamiento emocional tiene un 71.7% de nivel medio y en el desempeño laboral se observa un 55% de nivel medio. Mediante los resultados se puede analizar que cuando el agotamiento emocional es medio, el desempeño es bajo con un 36,7%, De tal manera que en la dimensión agotamiento emocional no existe una relación muy significativa ($p > 0.05$) $Rho = -0,140$, debido a que la sig.(p) es de 0,285 con la variable desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Superior Carlos Salazar Romero.

Del objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la despersonalización con el desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Superior Público Carlos Salazar Romero.

Como resultados se observa que la dimensión de despersonalización tiene un 41,7% nivel medio, y el desempeño laboral un 55% de nivel medio. Mediante los resultados se puede analizar que cuando la despersonalización es medio, el desempeño es bajo con un 23,3%, asimismo el desempeño es bajo la despersonalización es alta con un 10%. De tal modo que, en la dimensión despersonalización existe una relación indirecta y significativa ($p < .01$) y en grado moderado ($Rho = - 0.507$) con la variable desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero.

Del Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la falta de realización personal con el desempeño laboral en los colaboradores del instituto superior.

Se puede afirmar que la dimensión falta de realización personal obtuvo un 40% ubicándose en el nivel medio, asimismo se observa que en el desempeño laboral se obtuvo un nivel medio con un 55%. Mediante los resultados se puede indicar que cuando la tercera dimensión es medio, el desempeño es medio con un 28,3%, de tal manera que en la dimensión falta de realización personal existe una relación indirecta y significativa ($p < .01$) y en grado moderado ($r = - 0.417$) con la variable desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Superior.

10. DISCUSIÓN

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de los colaboradores del Instituto Superior Carlos Salazar Romero. A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que la variable síndrome de burnout se relaciona en forma indirecta y significativa ($p < .01$) y en grado moderado ($r = - 0.551$) con la variable desempeño laboral. Según los autores Goddard, O'Brien y Maslach, Schaufeli y Leiter, (2001) fundamenta con los resultados obtenidos que actualmente en la mayoría de las investigaciones realizadas afirman que el burnout es un estado crónico de desgaste físico, mental que se desarrolla en el ser humano a consecuencia de la sobrecarga laboral e exigencia en el trabajo asimismo estos resultados guardan relación con las conclusiones que sostiene el autor Gutiérrez (2016) en cuanto a los resultados de su estudio permitió afirmar la hipótesis planteada (si P es < 0.05 rechazó la hipótesis nula) en resultado de ello se evidencia la existencia de una relación negativa, lo que significa que el desempeño laboral estaría estrechamente relacionado inversamente con el síndrome de burnout. Este estudio también tuvo un aporte descriptivo, como primer

objetivo específico 1 es describir el nivel de las variables síndrome de burnout y desempeño laboral, en la cual un 38,3% de los colaboradores califican al síndrome de burnout en un nivel medio, sin embargo, se tiene otro grupo que lo califica como bajo en un 33,33% y un 28,4% como un nivel alto, usualmente se manifiesta en respuesta al cansancio emocional, tal como lo define la autora Maslach (2011) en la cual coincide su teoría con los resultados del estudio ya que la autora indica que es la dimensión que valora el grado de desarrollo de actitudes negativas, insensibles, cinismo hacia los demás, pérdida de motivación y alegría en el trabajo, expresa cólera y agresividad en otras palabras irritabilidad. En la variable desempeño laboral se observa que el 55% de los encuestados, presentan un nivel de desempeño laboral medio, un 43,3% tienen un nivel bajo, ya que los trabajadores presentan un 55% de nivel medio en la dimensión Funciones, estos resultados se debe a que los colaboradores no organizan bien sus actividades, no trabajan eficientemente y realizan un mal uso de sus recursos que les brindan, esto se relaciona con lo que detalla las autoras Pernía y Carrera (2014) en la cual sostienen que las funciones son las acciones que deben realizar los trabajadores para ser eficientes con aquellas actividades ejecutadas eficientemente.

En el segundo objetivo específico mide la relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y el desempeño laboral, nos muestra que la dimensión de agotamiento emocional obtuvo el 71.7% de nivel medio y el desempeño laboral se observa un 55% de nivel medio, mostrando que no existe una relación significativa ($p > 0.05$) la dimensión de agotamiento emocional con la variable desempeño en los colaboradores del Instituto. Estos resultados guardan relación con el estudio de Abarca (2018) en la cual presentó el 80% de nivel bajo por lo que no guarda relación con la variable desempeño laboral. Sin embargo, en los resultados nos muestran niveles medios de la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral, de manera que es necesario solucionar los indicadores desgaste físico y mental.

En el tercer objetivo específico se buscó medir la relación de la dimensión de despersonalización de la variable síndrome de burnout con el desempeño laboral Para corroborar la existencia de una correlación aplicamos la prueba estadística Rho Spearman que existe una relación indirecta y significativa ($p < .01$) y en grado moderado ($r = - 0.507$). Estos resultados concuerdan del autor Abarca (2018) en la cual nos muestra que la relación que existe en la segunda dimensión de despersonalización y el desempeño laboral es inversa con un valor de (-0.101); identificando que existe una correlación negativa muy baja; por lo que podemos decir de que los colaboradores no suelen relacionar sus características humanas

o la incertidumbre de la estabilidad de su trabajo con su desempeño dentro de la organización.

Y por último el cuarto objetivo específico en la cual se relacionó la dimensiónn realización personal de la variable síndrome de burnout con el desempeño laboral y como resultado demuestra que existe una relación indirecta y significativa ($p < .01$) y en grado moderado ($r = - 0.417$) con la variable desempeño laboral. Estos resultados concuerdan del autor Abarca (2018) en la cual nos muestra que la relación que existe entre la primera dimensión de realización personal y el desempeño laboral es una correlación negativa baja con un valor de (-0.325); por lo que podemos decir de que los colaboradores deben manejar con efectividad los problemas que se presentan en la institución ya que muchas veces sienten una baja autoestima, falta de apoyo y oportunidades para desarrollarse profesionalmente. De manera que si se mejora estas deficiencias habrá un mejor desempeño laboral en los colaboradores de la Institución.

11. CONCLUSIONES

1.- Se pudo evidenciar que aceptamos la hipótesis general que establece que la variable síndrome de burnout se relaciona en forma indirecta y significativamente ($p < .01$) y en grado moderado ($r = - 0.551$) con la variable desempeño laboral. Esto radica en que, al existir porcentajes altos en los niveles medio y bajo en las dimensiones del burnout por parte de los colaboradores, su desempeño va a variar en cuanto a la eficiencia y aptitud que demuestren en el trabajo.

2.- Los colaboradores del Instituto, presentan un nivel medio de 38,3% de síndrome de burnout, asimismo con respecto a la variable desempeño laboral tiene un nivel medio de 55%. La tendencia de estos resultados es a desempeñarse a media capacidad y esto debido a que existe prevalencia del síndrome de burnout en los colaboradores; esto se debe a que frecuentemente se sienten cansados al enfrentar otro día de trabajo realizando las mismas funciones todos los días, por lo cual consideran que no reconocen su trabajo los directivos.

3.- Con respecto a la dimensión agotamiento emocional se determina que no existe una relación indirecta con la variable desempeño laboral debido a que se rechazó la hipótesis propuesta, considerando que p fue de 0,285 y el índice de correlación resultó -0,140, que demuestra que no existe una correlación indirecta con la variable desempeño laboral en los colaboradores del Instituto Superior.

4.- Por otro lado, la segunda dimensión despersonalización tiene una relación indirecta y muy significativa con la variable desempeño laboral, debido a que se aceptó la hipótesis propuesta, considerando que p fue su valor 0,000 y el índice de correlación resultó - 0.507, lo cual demuestra que existe una correlación indirecta la dimensión despersonalización con la variable desempeño laboral en los colaboradores del Instituto superior.

5.- Y por último la dimensión falta de realización personal tiene una relación indirecta y muy significativa con la variable desempeño laboral, debido a que se aceptó la hipótesis propuesta, considerando que p fue su valor 0,001 y el índice de correlación resultó - 0.417, lo cual demuestra que existe una correlación indirecta la dimensión falta de realización personal con la variable desempeño laboral.

12. REFERENCIAS

Abarca (2018) *síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital de ventanilla, lima – 2017* (tesis de maestría) Recuperado de repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14338?show=full

Asma Dellagi and Pr Néji Bouslama (2014) *The burnout syndrome and the performance of salespersons: the case of the professional exhaustion of call center operators and its impact on their perceived performance 2014* (Tesis de maestría recovered from <http://www.ijset.net/journal/360.pdf>).

Carrasco, (2009). *Metodología de la Investigación Científica*, 2da. ed. Editorial San Marcos. Lima, Perú.

Christina M, Jackson (2017) *The measurement of experienced burnout. Journal of organizational behavior* recovered from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205/abstract>. DOI:10.1002

Dessler. (1991). *Administración de Personal*. (8.a ed.) Madrid. Pearson

El economista (2018) recuperada de <https://www.eleconomista.com.mx/seccion/economia>

Goddard, O'Brien y Maslach, Schaufeli y Leiter, *burnout self-efficacy* (2001) Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/51383945.pdf>

Gutiérrez H. (2016) *Relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad provincial de Cajamarca, 2016* (tesis de maestría) recuperado en <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/897/TESIS%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20Y%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hayas (2017). Revista revitalent recuperado de <http://revitalent.com/cosasquepensar/el-87-de-los-jefes-no-valora-el-trabajo-bien-hecho/>
- Karasek R. Job D. (2017) *Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. Administrative Science* recovered from https://www.jstor.org/stable/2392498?seq=1#page_scan_tab_contents
- Ivković Jelena (2015) *Burnout syndrome and impact on our life* recovered from <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/0354-8422/2015/0354-84221572016I.pdf>
- Maslach, C. y Jackson (2011) *Burnout in organizational settings*. En S Oskamp (Ed) *Applied Social Psychology Annual 5*. Beverly Hills,CA
- Olvera, Téllez y González (2015) *prevalencia de burnout en colaboradores de un centro desalud en México* (tesis de maestría) recovered from <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1405887116300475?token=192D9FDE2CAE6C2D0543F32F2A02BCFD94015DA5230383378AC46D53C8A6A0239D33CDA08ECC39431C88D81900B82789>
- Oramas, A. (2013) *Work stress and burnout syndrome in Cuban primary school teachers* (tesis de doctorado). recovered from http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf.
- Pastrana, M. y Guerrero, J. (2009). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo*. (3° ed.). Madrid: Junta de AndalucíaLeiter (2011, p. 84)
- Pernía. K y Carrera.M (2014) *Correlación Entre Las Competencias y El Desempeño Laboral* (1.a ed.) España Editorial académica Española.
- Quinceno, y Japcy, M. (2010) *síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) Acta Colombiana de Psicología, Universidad Católica de Colombia Bogotá*, recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Ronald F, Boer D. (2011) *What Is More Important for National Well-Being: Money or Autonomy? A Meta-Analysis of Well-Being, Burnout, and Anxiety Across 63 Societies. Personality and Social Psychology* recovered from <https://www.apa.org/pubs/journals/releases/psp-101-1-164.pdf>
- Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Oppen, C. van (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: guidelines and empirical illustration. *MIS Quarterly*, 33(1), 177-

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Guisela Liliana López Sánchez, estudiante, del Programa Gestión del Talento Humano de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 44362657, con el artículo titulado

“Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), paratexta (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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.


Chimbote, agosto, 2019

Guisela Liliana López Sánchez

DNI N°44362657

Feedback Studio - Google Chrome
 https://www.turnitin.com/app/carta/ajaz/1u-1080094844a-11583462956dang-wedda-1

feedback studio Guisela Liliana López Sánchez Síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
 Maestría en Gestión del Talento Humano

AUTOR:
 Guisela Liliana López Sánchez (ORCID: 0000-0002-2025-1596)

ASESOR:
 Dr. Luis Anzulo Cabrera (ORCID: 0000-0002-9094-6913)

Resumen de coincidencias

17%

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	11%
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1%
3	reportorio acvada pe Fuente de internet	1%
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1%
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1%
6	reportorio pasasa edu... Fuente de internet	1%
7	revista.196.107.40.07 Fuente de internet	1%
8	Entregado a Universidad...	1%

Página: 1 de 40 Número de palabras: 10357 Text-only Report High Resolution Activo



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : P06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo, Luis Elmer Angulo Cabanillas, docente del **PROGRAMA DE MAESTRÍA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** de la Universidad César Vallejo de la sede/filial **CHIMBOTE**, revisor de la tesis titulada:

"Síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero, Chimbote - 2019", de la estudiante **LOPEZ SANCHEZ, GUISELA LILIANA**, constato que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de **17%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Chimbote, 07 de agosto de 2019.

Dr. Luis Elmer Angulo Cabanillas

DNI: 17877521

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

Apellidos y Nombres: Lopez Sanchez, Estrella Alfonso
D.N.I. : 73066128
Domicilio : Av. 11/11 Los Jardines No. 2, Lima 18
Teléfono : Fijo : _____ Móvil : 942201496
E-mail : guberal@ca.cva-mail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : _____
Escuela : _____
Carrera : _____
Título : _____

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Historia
Mención : Historia del Tercer Milenio

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Lopez Sanchez, Estrella Alfonso

Título de la tesis:

Diagnóstico de gestión y desempeño laboral en las
Laboratories del F.I.T. César Acuña Peralta con

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Firma]

Fecha : 10/05/19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
LOPEZ SANCHEZ, GUISELA LILIANA

INFORME TITULADO:

Síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero - Chimbote 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN: *Aprobada por unanimidad*



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles