



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de la jefatura regional 2
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Carlos Gustavo Zelada Wong (ORCID: 0000-0003-0386-5467)

ASESORA:

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Siempre a Dios por brindarme la capacidad de alcanzar este instante tan especial en mi vida. A mis padres Carlos Felipe Zelada Espinoza que está presente en mi corazón y Zoila Rosa Wong Obando quienes han sido pilares fundamentales, gracias por la confianza, por sus consejos y apoyo total para lograr la meta de ser profesional les dedico este logro.

Agradecimiento

Agradecerle a Dios por bendecirme y poder alcanzar este momento tan importante en mi vida,

Agradezco la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que, sin duda alguna en el trayecto de mi vida, me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi padre, por el ejemplo, así como la constancia que dejó antes de su partida y
Ahora que está en la gloria de Dios, le doy gracias por su amor.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
I. MÉTODO	16
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	16
2.2. Operacionalización de variables Correlacional.....	16
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnica e Instrumento de recolección e datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de Análisis	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	32
VII.PROPUESTA	33
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal el determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019. Investigación de alcance correlacional, de diseño no experimental y de acuerdo a la temporalidad de corte transversal, la técnica utilizada fue la encuesta como instrumento un cuestionario debidamente validados. La población está conformada por los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo, haciendo un total, de 103 colaboradores, de los resultados se establece que el porcentaje en la mayoría de los colaboradores investigados presenta un nivel medio de síndrome de burnout (93,2 %), así también en la variable desempeño laboral nos encontramos con un nivel destacado (43,7 %) Finalmente se concluyó que los resultados entre las variables síndrome de burnout y el desempeño de los colaboradores Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019 indican que no existe ninguna relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral porque el valor de la prueba sig.: 0.412 es mayor al 5%, asimismo el coeficiente Rho de Spearman es 0.082 valor bastante pequeño que indica no existe correlación entre las variables estudiadas.

Palabra clave: Síndrome de burnout, Desempeño laboral, Agotamiento Emocional.

Abstract

The main objective of this research work was to determine the relationship between the burnout syndrome and the performance of employees of the Regional Headquarters 2 National Registry of Identification and Civil Status - Trujillo 2019. Research of correlational scope, non-experimental design and according to the temporality of the cross section, the technique used was the survey as a tool, a questionnaire duly validated. The population is made up of the collaborators of the Regional Headquarters 2 National Registry of Identification and Civil Status - Trujillo, making a total of 103 collaborators. From the results it is established that the percentage in most of the investigated collaborators presents an average level of burnout syndrome (93.2%), as well as in the variable of work performance we found an outstanding level (43.7%) Finally it was concluded that the results among the variables burnout syndrome and the performance of the employees Regional Headquarters 2 National Registry of Identification and Civil Status - Trujillo 2019 indicate that there is no relationship between the burnout syndrome and work performance because the value of the following test: 0.412 is greater than 5%, likewise the Spearman's Rho coefficient is 0.082. small that indicates there is no correlation between the variables studied.

Keyword: *Burnout syndrome, Work performance, Emotional exhaustion.*

I. INTRODUCCIÓN

La investigación sobre los efectos del estrés se ha expandido significativamente en todo el mundo, especialmente en las últimas décadas. Esto se debe al impacto en las personas, ya que se manifiesta directamente en la salud y en la productividad laboral. Esta condición se denomina síndrome de burnout, que se manifiesta por la exposición crónica a altos niveles de estrés en el trabajo y afecta el bienestar mental, emocional y físico del colaborador. No obstante, este síndrome afecta tanto al que lo padece como al que se relaciona con el paciente. Es decir, en el caso de los trabajadores afectados y las entidades en las que laboran y las personas con las que se vinculan.

Así mismo en el marco de la competitividad se ha acumulado de exigencias a los trabajadores en general lo que ha motivado la presencia de Burnout en sus vidas. Esta constante provoca que las empresas en general soliciten personal que pueda “trabajar bajo exigencias y alto estrés”. Sin embargo, no es una situación que se pueda dominar, estudios diversos indican que de una u otra manera afectan a los trabajadores, y esto conlleva a consecuencias en los actos, en las emociones o en la misma salud, tal es el caso de la aparición de las “enfermedades psicosomáticas”.

La Organización Mundial de la Salud enfatizó que el entorno peligroso en el que los colaboradores trabajan todos los días les crea problemas de salud. Esto se entiende no solo como su bienestar físico y mental, sino también como estrés, ya que puede afectar al 100% de la población profesional (OMS, 2012)

A nivel de Latinoamérica tenemos que el Burnout ha avanzado tanto considerándola una problemática de salud manifiesta en el ambiente de trabajo y no solo es vista como una situación vivenciada por los profesionales asistenciales (Díaz y Carolina, 2016).

Así también se conoce que a nivel de una entidad cualquiera el 60% del personal sufre este síndrome, tal como en el caso de la investigación de Barriga (2015) en la que se sugiere que debe ponerse una atención permanente a esta situación debido al alcance hacia las personas, es por ello que se considera que esta es la enfermedad del siglo XXI junto con la fibromialgia.

Considerando que las entidades laborales pueden ser públicas y privadas, los estudios realizados se han hecho en la mayoría en las entidades públicas. El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, es la entidad pública que registra la identidad y hechos vitales de los peruanos. Además, esta es considerada la entidad del estado con mayor credibilidad a nivel nacional, obligando a sus trabajadores llamados servidores públicos, una exigente actividad mental, buscando mantener el eficiente cumplimiento laboral que permita el logro permanente de los objetivos.

Debido a la presión diaria que existe en esta entidad se originan diferentes casos de estrés relacionados a los colaboradores que muchas veces conviven más en la institución y van dejando a un lado su vida personal y familiar, esto tiene como consecuencia que ciertos problemas de estrés proliferen, existe la posibilidad de que en muchos casos aumente en la magnitud de daño en el colaborador y en su ambiente social. A este tipo de estrés crónico lleva como nombre síndrome de Burnout.

Por otra parte, RENIEC como una de la mejores Jefaturas a nivel Nacional, busca siempre lograr las metas, objetivos como valores deseados por la Gerencia de Operaciones Registrales, creando un clima de trabajo de alta exigencia y mucha responsabilidad, los servidores están sujetos a evaluaciones semestrales y anuales, de modo que el servicio debe ser óptimo, eficaz y eficiente. Generando en el servidor el temor a ser despedidos de no alcanzar la productividad o tener un deficiente desempeño laboral.

La presente investigación verificará la relación que existe entre el síndrome de Burnout en el desempeño laboral. Se tiene conocimiento que diferentes personas que trabajan en varias entidades muestran este Síndrome, originándoles un desempeño laboral deficiente, por tanto, en este proyecto se busca establecer la influencia en el desempeño laboral por parte del Burnout, además proporcionará conocimiento a los Administradores y servidores de la Jefatura Regional 2 Trujillo - RENIEC 2019 para, a mediano plazo,

advertir de esta realidad que se viene presentando.

La siguiente investigación iniciara en la Jefatura Regional 2 Trujillo de RENIEC 2019, la reflexión fomentando cuestionamientos sobre el conocimiento existente, así como dentro del ambiente de las Ciencias Administrativas, ya que, se cotejan hipótesis, lo cual conlleva a plantear un estudio y así poder confirmar este conocimiento.

Al analizar la base de datos de distintas universidades se determinó que los siguientes trabajos proporcionan un precedente y brindan un respaldo a la investigación.

Según Barriga (2015) en su tesis nombrada “Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras” utilizó la modalidad cuantitativa, cuyo diseño de investigación no fue experimental, transversal de alcance correlacional y descriptivo. Este estudio se realizó en la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato donde laboran un promedio de 210 personas con el fin de adquirir información importante de la presencia del Burnout y la influencia en el desempeño. La conclusión fue: "El diagnóstico confirma que el equipo directivo de la empresa no tiene síndrome de burnout, pero hay algunos aspectos de este síndrome que deben abordarse para evitar que ocurra".(p. 75).

Por otra parte, Yubillo (2015), en “El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Vinculación de la EP PETROECUADOR” desarrolló la investigación no experimental, correlacional con un método estadístico, deductivo y a la vez inductivo. Concluyendo: “La escasa manifestación del síndrome de burnout, proporciona la labor y el cumplimiento eficiente de los funcionarios; Se sugiere prevenir el estrés laboral, preservar la calidad del desempeño”. (p. 115)

Al mismo tiempo, Procel (2015) en “Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los docentes del décimo año de educación básica del colegio Beatriz Cueva de Ayora utilizó un estudio descriptivo, empleando la técnica de la prueba estandarizada de Maslach se usó en maestros mientras que el cuestionario de desempeño laboral estaba dirigido a estudiantes que estaban en el décimo año. Él llegó a la conclusión: El síndrome de burnout está presente en el 60% de los docentes de 50 años y tiene un poco de más impacto en las mujeres que han trabajado como docentes durante

más de 30 años, la presencia de síndrome de Burnout está repercutiendo en el ejercicio de la docencia, lo que es percibido por los estudiantes como malo y regular. (p.35)

De acuerdo con Choy (2017) en su investigación “Burnout y desempeño laboral en docentes Universitarios de una carrera en una Universidad Privada de Lima Metropolitana” aplicó un estudio no experimental de tipo cuantitativo a través de procesos sistemáticos y empíricos. La población la componía docentes de una universidad privada de Lima. En conclusión, existe una relación no lineal que apenas apunta en esa dirección, lo que da un coeficiente de determinación cuadrático de ,20 y un coeficiente de correlación no lineal de $R = ,45$. Por tanto, se rechaza la hipótesis. (p.74)

Así también, Chero y Díaz (2015) con la investigación “El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta - Chiclayo, 2014” aplicó una investigación descriptiva correlacional, no experimental. La población conformada por (115) colaboradores del Banco de Crédito, Sucursal Balta - Chiclayo. La investigación llegó a la conclusión: El síndrome de Burnout afecta las competencias de los colaboradores competitivos, evidenciando la figura semejante inversamente proporcional de mediano nivel entre los esquemas del síndrome de Burnout, agotamiento emocional y la “despersonalización” con la eficacia laboral cuya correlación en la prueba de Pearson (-0.497 demostrativa y -0.520). De igual manera para el esquema “realización personal” la presencia relacionada va en proporción con la eficiencia de los colaboradores ($\rho = 0.584$ resultado altamente significativa). (p.67)

Además, Urrunaga (2017) en “Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso de Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas” Manejo una forma de investigación esencial, el grado de investigación fue interpretativo, correlacional y enfoque cuantitativo. Trabajo con 46 colaboradores de enfermería del piso tercero, de atención a adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. La técnica utilizada es la encuesta fueron dos cuestionarios utilizados para el personal (p.82). En esta investigación se concluyó: La hipótesis general es que no hubo efecto significativo entre la variable burnout y el desempeño del personal de enfermería en el 3er piso del Instituto Nacional del Cáncer (p.82).

En este sentido, Saborío e Hidalgo (2015) Argumentaron que la definición más aceptada de síndrome de agotamiento era la definición de C. Maslach quien indica que es forma inadecuada de lidiar con el estrés crónico, y que esto estaba junto con las funciones deterioradas: “El agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal”.

Por su parte, Gil-Monte define este síndrome como una reacción al estrés laboral crónico, consistente en actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabaja y sus roles profesionales, así como experiencias de agotamiento. (2003, p. 183). Podemos darnos cuenta que ambas definiciones coinciden en conceptualizar a este síndrome como una “inadecuada respuesta al estrés crónico”.

El agotamiento se define como un trastorno interpersonal crónico en el lugar de trabajo. Se caracteriza por una reducción de la autoeficacia, el desánimo, la alienación y la fatiga asociados a condiciones laborales crónicas, extravagantes y excesivamente exigentes. (Kahill, 1988, citado por Hernández, Terán, Navarrete, & León, 2007, p. 52).

Además, este síndrome es un proceso que afecta las actitudes y el comportamiento del profesional transformándolas en respuestas negativas a la tensión laboral. Chemiss (1980, citado por Hernández, Terán, Navarrete, & León, 2007, p. 52) logra una descripción de este proceso en tres etapas: “1) Desequilibrio entre los recursos y las demandas; 2) desarrollo de la tensión, de la fatiga, y del agotamiento emocional; y 3) cambios en las actitudes y los comportamientos hacia los otros”.

En la teoría investigada mencionan una amplia lista de consecuencias de este síndrome, sin embargo, se ha considerado las comunes entre varios autores, uno de ellos Forbes (2011, p. 2) que indica las siguientes: Una actividad laboral que conecta al empleado y sus servicios directamente con el cliente. En situaciones donde el contacto con ellos es parte del trabajo. Por lo general, involucra a médicos, enfermeras, consejeros, trabajadores sociales, maestros, vendedores de viviendas, entrevistadores, cobradores de facturas y muchos otros operadores y profesiones. También existe un alto nivel de exigencia, excesiva jornada laboral, constante y generalmente inconsciente, con la

intención de completar tareas asignadas o metas poco realistas. Y finalmente, la situación a nivel humano (por ejemplo, resistencia al estrés y la frustración) y organización (incertidumbre de la situación, entorno laboral, etc.).

Las tres circunstancias precedentes contribuyen a producir el síndrome de Burnout en entornos de tareas laborales excesivas, depreciación del puesto de trabajo, así mismo, Conceptos erróneos sobre expectativas y prioridades, falta de seguridad laboral y trabajo con excesiva responsabilidad asociada a sus responsabilidades (Albee, 2000, p. 2). Definitivamente el estrés laboral es la piedra angular en el desarrollo de este síndrome, que se alcanza a través de una lucha entre el trabajo estresante y el trabajador estresado.

Por su parte Horacio Cairo sugiere la presencia de 11 motivos originando el síndrome, los cuales son (2005, citado por Thomaé, Ayala, Sphan & Stortti, 2006):

Falta de conocimiento de las facultades para llevar a cabo el trabajo; Trabajo excesivo, falta de energía y patrimonio humano para garantizar las demandas laborales. el conflicto de roles y la discrepancia entre las tareas y los comportamientos que se desarrollan con las expectativas existentes sobre el mismo rol; Incertidumbre de funciones, ambigüedad o falta de información sobre aspectos del trabajo (valoración, función, objetivo o tarea, procedimiento, etc.). Sesgo organizativo o justicia. Relaciones tensas y / o complejas con los clientes / clientes de la organización; un obstáculo que impide a un empresario o jefe hacer su trabajo. Ausencia de injerencias en el proceso de toma de decisiones; interrupción del desarrollo / escalada en el trabajo; y relaciones conflictivas con colegas.

Mientras tanto, Mena (2010, citado por Thomae y otros, 2006) señala que se presentan los síntomas físicos, psíquicos y laborales. “Los síntomas físicos son: cefaleas, fatiga, agotamiento, insomnio, trastornos gastrointestinales, dolor generalizado”. (pp. 19-20). Síntomas psicológicos: falta de entusiasmo e interés, falta de concentración, agitación persistente, frustración, impaciencia, depresión, negativismo, decepción, desesperación, síntomas profesionales: no compartir ni delegar trabajo o absentismo. (pp. 19-20).

En general, se conoce que “El Burnout es un proceso de réplica al estrés laboral y se desarrolla como proceso desde la manifestación de características e indicios generales. El Síndrome es diferente en cada individuo, pues depende de qué síntoma se muestra primero, a la serie completa del proceso” (pp. 19-20).

Según Edelwich y Brodsky (1980) mencionan cuatro etapas del síndrome de Burnout en las funciones asistenciales (médicos, profesores, etc.). Estos son: entusiasmo por el nuevo trabajo seguido de altas expectativas, el estancamiento que da un resultado de la infracción de las expectativas, frustración y, finalmente, apatía (sentimientos de distanciamiento y desocupación laboral

Mientras que Cherniss (1982), citado por Martínez (2010) indica que dicho proceso se presenta en unas tres fases: “fase de estrés: desequilibrio en el lugar de trabajo y recursos disponibles para los colaboradores, etapa de fatiga (reacción emocional al desequilibrio anterior), etapa de afrontamiento defensivo (que significa cambios en el comportamiento del empleado).(p.9)

Sin embargo, Maslach (2009), desarrolla un concepto en el cual el Síndrome de Burnout es una mezcla de síntomas atribuidos al cansancio extenuante expuestos a los colaboradores cuya función exige la interacción constante con otros individuos, esto, visiblemente, perjudicará su ritmo de trabajo y se verá representada en la deficiencia en el desempeño.

De las evidencias anteriores Maslach y Jackson (1986), mencionados en gran parte de las bibliografías consultadas, estas son: debilidad emocional, cinismo o despersonalización, ineficacia e ineficiencia en el trabajo personal.

El *agotamiento emocional* es el efecto de agotamiento, extenuante y vacío que percibe el trabajador ante circunstancias de excesiva exigencia, sobrecarga de trabajo y escasos recursos emocionales. En este escenario se muestra disminución de energía, de interés hacia las tareas encomendadas, insatisfacción e irritabilidad evidenciándose en sus actitudes en su relación con sus compañeros de trabajo y usuarios, en su desempeño laboral

(Ferrel et al., 2010; Rodríguez et al., 2010)

La *despersonalización o cinismo* es una manifestación negativa del trabajador hacia los usuarios mostrándose apático, indiferente, insensible, con las personas, a las que ve como objetos. El trabajador busca básicamente, Con estas actitudes, establecer una distancia con las personas que se benefician de sus servicios (Hermosa, 2006; Maslach, 2009).

La *baja realización personal o ausencia de eficacia profesional*. En esta circunstancia en el trabajador presenta “sensaciones de incompetencia”, presentando un auto concepto negativo, lo que conlleva a perder sus ideales, metas, etc. En esta dimensión el trabajador puede llegar a desatender actividades familiares, sociales y recreativas (Maslach, 2009; Rodríguez et al., 2010; Montoya y Moreno, 2012).

Igualmente, Edelwich y Brodsky describen la aparición del síndrome y el proceso de este en cinco etapas:

La etapa apasionada. Un nuevo trabajo trae felicidad, esperanza y fantasía.

La etapa de estancamiento. Dudas de trabajo, las expectativas iniciales se modificaron y los sujetos comenzaron a experimentar las sintomatologías de estrés, tales como molestias digestivas, dolores de cabeza y aburrimiento.

La etapa de la frustración o apatía. El trabajo ya no es satisfactorio, la expectativa desaparece y comienzan a aparecer los problemas físicos y mentales, la persona se vuelve un poco irritable y aumenta su mala adaptación.

La etapa de la indiferencia. El trabajador renunció y entró en una etapa en la que no sabía cómo enfrentar el entorno social y deterioraba la relación con clientes y colegas.

La etapa del quemado. Los trabajadores se derrumban física y mentalmente. Los síntomas de estrés crónico, ansiedad y depresión, el tema y la organización de su trabajo se ven afectados. (p. 20)

La secuencia del procedimiento explica cómo se presenta la sensación de malestar en ese contexto y cómo se va dañando su productividad y eficacia. Por lo tanto, es importante saber cómo identificar al trabajador en esta etapa.

Según Chiavenato, (2000), es el comportamiento de una persona que está siendo evaluada

con un propósito específico. Estos son los aspectos principales del sistema. La efectividad es una estrategia individual para lograr un objetivo. (p.15)

Asimismo, Chiavenato (2002), sostiene que la productividad es la efectividad de las personas que laboran en la organización, esto es lo que la organización necesita, y que la gente está muy contenta con sus trabajos y trabajos, en otras palabras, el desarrollo humano se resume en la combinación de sus acciones y sus consecuencias. Asimismo, la productividad determina la productividad laboral. Es decir, determinar la capacidad de una persona para producir, ejecutar, preparar, completar y producir un trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y con mejor calidad. (p.236)

Por otra parte, Robbins (2004), Plantea la importancia del establecimiento de objetivos para activar el comportamiento y mejorar el rendimiento. El autor explica esto. “el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles”. (p.564)

Indica Chiavenato (2009): “Sin personas las organizaciones no pueden hacer nada, la competencia de una organización obedece a la unificación de varios factores críticos. Es preciso que el talento humano deba estar motivado, poseer capacidades y trabajar en equipo”. (p.258)

Según lo indicado por el autor líneas arriba, no solo es importante la motivación, sino también otros factores como las habilidades y actitudes sociales (trabajo en equipo, asertividad, proactividad, etc.), de esta manera se consideran un desempeño aceptable al poner a prueba en su labor estas características.

Es lógico pensar que la forma de desenvolverse del trabajador afecta de forma positiva o negativa a una empresa o entidad. Esto es, si el aliado muestra un desempeño favorable en pro de la empresa dando más de lo que se le pide habrá consecuencias positivas para esta; sin embargo, si no hay un desempeño considerado eficiente, la empresa tendrá menos afluencia de clientes y eso perjudicará a la misma.

Mientras tanto Werther y Guzmán (2014) sustentan que:

Un desafío particularmente importante en el campo de la elección del capital humano es

someter todo el proceso a un sistema ético sin culpa. Aunque la tentación de obtener algunas ventajas obvias en el corto plazo puede ser grande, se decide establecer

Las políticas de la compañía en el marco de altos principios éticos y profesionales son uno de los desafíos fundamentales de las actividades comerciales en el siglo XXI. (p.218)

He allí la importancia del eficiente desempeño laboral de los empleados.

Para Chiang,(2010) nos dice que:

“Para la variable de desempeño laboral, existen seis dimensiones: interpretación de la evaluación, conocimiento del desarrollo de la evaluación, evaluación justa, apoyo del jefe, identificación de resultados y resultados compartidos”. (p. 29)

Por otro lado, Campbell, Gasser y Oswald (citados en 1996, Fein, 2009) muestran que existen cinco dimensiones de las variables de desempeño laboral: alcance del desempeño, prueba de esfuerzo, disciplina personal, apoyo de otros e integridad organizacional. (p. 31)

En cuestiones de elaboración y/o selección de los instrumentos que utilizara la investigación en la recopilación de datos, se decidió tomar las dimensiones propuestas por Heizer y Render (2007), quienes consideran a las siguientes: productividad laboral, eficacia y eficiencia.

La *productividad* es concebida como “cociente entre producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos (como mano de obra, capital o gestión)” (2007, p. 16). Así mismo, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015), La productividad laboral también se denomina productividad laboral. La productividad laboral se mide por el volumen de productos comprados o vendidos y el volumen de trabajo integrado en el proceso de producción durante un período de tiempo determinado. (p. 1). Chiavenato (2011) también define la productividad como: el cociente de producción multiplicado por el tiempo que se tarda en completarlo. (p. 231).

En cuanto a la *eficacia*, Chiavenato (2011) señala que la capacidad para satisfacer las necesidades de un producto o servicio ofrecido por una organización es una medida estándar de logro en relación con los objetivos que persigue la organización (p. 22). Mientras que para Andrade (2005) la eficacia significa acciones para lograr un objetivo planificado. Esta es una

manifestación administrativa de eficiencia, por lo que también se le llama eficiencia empresarial. (p. 253).

Ahora, *eficiencia*, Chiavenato (2011) entiende esto como una relación técnica entre insumos y productos que proporciona una de las medidas normativas para el uso de los recursos involucrados en el proceso, y la mayoría de los cuales deben estar debidamente organizados y planificados. Me preocupan las herramientas, los procedimientos y los métodos adecuados. Adecuado para garantizar el mejor uso de los recursos. (p. 22).

Esto implica que el desempeño laboral se mide mediante la presencia de productividad, eficacia y eficiencia en el trabajo. Considerando que productividad es la realización de la tarea en el tiempo establecido, la eficacia es realizar la tarea para cumplir con las metas propuestas, y eficiencia es la realización de la tarea de forma correcta con el uso de los recursos previstos.

Considerando la información recogida de Chiavenato, en su texto “Gestión del Talento Humano” (2009) los factores serían:

El trabajo en equipo es un grupo de personas que tienen habilidades complementarias y trabajan juntas para lograr un objetivo en el que se ayudan mutuamente y adquieren responsabilidad colectiva. (Chiavenato, 2009)

Por su parte, Alcaraz (2001) indica que es:

“Un grupo de personas que tienen una visión clara y estructurada de sus objetivos y trabajo interdependiente, sus miembros participan de manera activa y ordenada, contribuyen con sus cualidades y buscan el mejor desempeño para el bienestar del proyecto”. (p.18)

Al mismo tiempo Dolly (2007), Un grupo de trabajo es un conjunto de personas asignadas de forma independiente según sus habilidades y competencias específicas, para lograr un objetivo específico bajo la guía de un coordinador. (p.174)

En síntesis, el trabajo en equipo implica la presencia de integrantes que aportan a una tarea todas sus habilidades las cuales permitirán lograr el objetivo trazado en conjunto.

Las capacidades son conjuntos complejos, aprendizaje colectivo y habilidades, las cuales aseguran la realización de actividades funcionales mediante técnicas organizacionales, como lo indica Chiavenato.

Scott y Bohlander (2013) conceptualizan a esta como la habilidad individual para desenvolver un trabajo en específico, basándose en la adaptabilidad, conocimiento e iniciativa.

Concluyendo, diremos que la capacidad es un conjunto de talentos, habilidades, actitudes y aptitudes que permiten y favorecen el logro de tareas o metas.

Según Goleman (1998, p. 153), la esencia de la empatía es comprender los sentimientos de los demás sin decirlo. Sin embargo, debido a que las personas rara vez nos expresan verbalmente sus sentimientos, aunque todo es así, expresan constantemente sus expresiones faciales, su entonación y otras expresiones no verbales. La capacidad de lograr estas formas sutiles de comunicación requiere la competencia por habilidades emocionales básicas, como el autocontrol y la autoconciencia. Este factor permite acoger las necesidades de los demás y resolverlas o satisfacerlas.

De igual manera Robbins y Coulter (2005, p. 256):

“La señal final que queremos transmitir es que cubre la comunicación interpersonal y la comunicación organizacional (todos los modos de la organización, la red y los sistemas de comunicación). Ambos tipos de comunicación son importantes para los gerentes”.

En otro sentido, Chiavenato (2011) refuerza la noción de la socialización del ser humano provoca el uso de un sistema de comunicación para con su entorno como para sus pares.

Este factor es inherente al ser humano.

Por su parte Puchol (2012) “La evaluación del desempeño es un proceso continuo, sistemático, orgánico y en cascada que expresa los juicios sobre el personal de la empresa y está relacionado con el trabajo habitual” (p.301).

“Tiene la intención de reemplazarlo con juicios ocasionales y actuar de acuerdo con varios estándares. La evaluación tiene una perspectiva histórica (atrasada) y prospectiva (futuro) e intenta combinar los objetivos de la organización con los objetivos individuales” (p.301).

De igual manera Arias (2006) argumenta:

“Se puede conocer las fortalezas y debilidades de los colaboradores, y así mismo se comparará entre unos y otros con el fin de obtener esfuerzos eficientes de la organización” (p.647).

Mientras que para Rodríguez (2005):

Es una práctica de orientación indispensable en la actividad administrativa , De esta manera, es posible encontrar la dificultad de la supervisión del personal, la integración del colaborador con la compañía o la posición actual, y el potencial de no usar al colaborador es mayor que la motivación del colaborador requerida por la posición., etc. (p. 323)

Toda productividad debe estar en constante control de supervisión para conseguir que el producto final sea de calidad. Esto significa que la evaluación debe ser constante para los que producen el producto, es decir, a los colaboradores, puesto que su desempeño en la labor encomendada traerá como consecuencia la calidad en el servicio o en el producto.

A este respecto Arias (2006) indica tres objetivos en la evaluación del Desempeño. Estas son:

Para las organizaciones, las evaluaciones técnicas permiten a las personas priorizar las promociones, identificar a las personas con las habilidades y cualidades requeridas por la organización, y usarlas y desarrollarlas para mejorar planes y metas. (p.647)

“Para los supervisores, el objetivo del jefe es obtener los últimos datos y pasos relacionados con el desempeño del responsable para tomar decisiones y mejorar los resultados del capital humano”. (p.648). Para el empleado, uno de los beneficios sería notificar al empleado periódicamente el nivel de los resultados de su evaluación. (p.649)

Se planteó la siguiente pregunta:

¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de la de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019?

Tomando en cuenta los criterios de los siguientes autores: (Hernández, Fernández

y Baptista, 2010, pp. 40-41) El presente trabajo de investigación permitirá lograr que la información sea relevante permitiendo describir la relación de las variables síndrome de burnout y desempeño en las oficinas de RENIEC – Trujillo, teniendo en cuenta que es un tema de actualidad en el Perú pues tiene como centro de investigación los efectos en el ser humano. La presente investigación es conveniente para dar a conocer la relación del síndrome de Burnout y como este afecta en el desempeño laboral de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo- 2019.

Es relevante porque con los datos que se obtendrá se entenderá la relación existente o no entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, ayudando de esta manera a comprender la eficiencia o no eficiencia en la labor de los colaboradores de la Jefatura Regional Trujillo- 2019.

Con esta investigación se determinará la relación que tiene el síndrome de Burnout y el desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo- 2019., y por ende, determinar si la atención recibida por el usuario es el adecuado según la aparición de la primera variable.

En esta investigación se citó teorías relevantes para poder darle consistencia al tema, teniendo como eje central ambas variables. Estas teorías permitirán tener un conocimiento más amplio de ambas variables

El estudio de este trabajo será de gran apoyo para la entidad pública RENIEC Trujillo, ya que se realizará una investigación teniendo como instrumento la encuesta, para poder medir las variables y relacionarla para llegar a nuestra hipótesis.

Existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño de los colaboradores de la jefatura regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

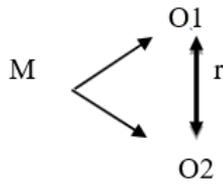
Determinar la relación existente entre síndrome de Burnout y el desempeño en los colaboradores de la jefatura regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

- ✓ Identificar el nivel del síndrome de Burnout en los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Trujillo Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.
- ✓ Identificar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.
- ✓ Determinar la relación del síndrome de Burnout en sus dimensiones y el desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

I. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

- ✓ No experimental de corte transversal, es un estudio correlacional porque permitirá conocer la relación que existe entre síndrome de Burnout y el desempeño en los colaboradores de la jefatura regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.



M= Muestra: los colaboradores de la jefatura regional 2 Trujillo de RENIEC 2019.

O1= Observación de la variable 1: Síndrome de Burnout

O2= Observación de la variable 2: Desempeño laboral

r = Relación existente entre el Síndrome de burnout y Desempeño laboral

2.2. Operacionalización de variables

Correlacional

Variable 1: Síndrome de Burnout

Variable 2: Desempeño laboral

Tabla 2.1
Operacionalización de variable: Síndrome de Burnout

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1: Síndrome de Burnout	“El síndrome de Burnout es una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos. Es una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal” (Maslach, Jackson & Leiter, 1986, p. 11).	Para medir la variable de estudio se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Adaptado por varias teorías de Christina Maslach	Agotamiento	Ausentismo laboral	Ordinal
				Frecuencia de enfermedades	
			Despersonalización	Deterioro de relaciones interpersonales	
				Cambio de estados de ánimo	
			Baja realización laboral	Disminución de la satisfacción laboral	

Tabla 2.2.

Operacionalización de la variable: Desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 2: Desempeño laboral	<p>“Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, las cuales son necesarias para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.</p> <p>(Chiavenato, 2002, p. 18)</p>	<p>Para medir la variable se utilizó el instrumento rúbrica de evaluación de desempeño laboral del personal CAS, según DL. N° 1057.</p>	Productividad	<p>Eficiencia y eficacia del trabajador</p> <p>Producción y cumplimiento de metas del trabajador</p>	Ordinal
			Eficacia	<p>Metas logradas.</p> <p>Cumplimiento de tareas asignadas.</p> <p>Conocimiento dentro del puesto de trabajo.</p>	
			Eficiencia	<p>Adaptación del trabajador.</p> <p>Conocimientos técnicos del trabajador.</p> <p>Cooperación del trabajador</p>	

Notas: Teoría basada para definir la variable desempeño laboral según Chiavenato (2011), para investigar y medir las dimensiones de dicha variable donde, se evaluará de acuerdo a un rubrica adaptado por el investigador (2019), que mide las tres dimensiones del desempeño laboral.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población.

La población está conformada por 103 colaboradores de las oficinas de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Muestra.

La muestra está compuesta por los 103 colaboradores de la entidad de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Unidad de Análisis.

La unidad de análisis en la presente investigación es un colaborador de la entidad de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

2.4. Técnica e Instrumento de recolección e datos, validez y confiabilidad

En esta investigación para medir la primera variable se utilizó como técnica la encuesta y para la segunda variable como técnica la elección forzada, que permitirá evaluar la variable síndrome de Burnout (Ver anexo N° 4) y el desempeño de los colaboradores de RENIEC Trujillo. Se hará uso de la rúbrica de desempeño proporcionada por el RENIEC (Ver anexo N° 5).

Tabla 2.4
Técnicas e Instrumentos

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
Síndrome de Burnout	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores
Desempeño laboral	Elección Forzada	Rubrica de evaluación de desempeño laboral	Jefe inmediato de los colaboradores

Validez y Confiabilidad

Validez

Para determinar la validez del instrumento fue necesario un juicio de 5 expertos y para esto se utilizó la V-Aiken siendo el instrumento que mide la variable síndrome de burnout de 1,000 y para el instrumento de desempeño de 1,000

Tabla

V Aiken con intervalos de confianza

Valor promedio de la calificación	V	IC 95% V
3.14	0.713	0.499 – 0.861
3.43	0.810	0.601 – 0.924
3.57	0.857	0.653 – 0.950
3.71	0.903	0.709 – 0.973
3.86	0.953	0.775 – 0.992
4.00	1.000	0.845 – 1.000

Confiabilidad

Así mismo se desarrolló la confiabilidad de cuyos instrumentos validados, donde se aplicó a una muestra piloto que constaba de 15 colaboradores de la Jefatura Regional 2 Reniec – Trujillo, en el cual se obtuvo como resultado para el cuestionario de la evaluación de la síndrome de burnout un 0.712, de la misma manera la evaluación del desempeño laboral obtuvo una confiabilidad de 0.947, donde se concluye que el instrumento de síndrome de burnout se encuentran dentro del rango aceptable mientras el instrumento de desempeño laboral se encuentra dentro del rango excelente. (ver anexo N°05).

Confiabilidad del Instrumento 1:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.712	15

El coeficiente alfa de Cronbach indica que el instrumento es confiable, por lo tanto, se procede a la aplicación del total de la muestra.

Confiabilidad del Instrumento 2:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.947	15

2.5. Procedimiento

Se solicitó el permiso respectivo al encargado de la entidad para la aplicación de los instrumentos, posteriormente se informó a cada uno de los colaboradores el objetivo de aplicar los instrumentos, seguidamente con la información obtenida de cada uno de ellos se procedió a vaciar la información en una hoja de Excel para su posterior interpretación y análisis y por último se redactó el informe de investigación final.

2.6. Método de Análisis

Para esta investigación se utilizaron dos variables. Una de ellas la variable síndrome de Burnout de la cual se evaluaron tres dimensiones que constan de 21 ítems y para la variable desempeño de los colaboradores se utilizó una rúbrica de evaluación que consta de 8 indicadores, con 5 ítems, Para procesar datos adicionales, se utilizará el programa Microsoft Office Excel, los cuales serán utilizados para facilitar y obtener tablas y figuras para un mejor análisis.

Asimismo, se utilizó el programa estadístico SPSS V25, donde obtendremos las tablas que permitirán determinar la relación entre las variables 1 y 2, de igual manera obtendremos los resultados para medir el grado de relación entre las dimensiones de la variable de desempeño.

2.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se cumplió con la ética profesional, respetando la aportación de autores, desde los principios fundamentales de la moralidad individual y social.

La información que se obtendrá de las encuestas será confidencial y exclusivamente de uso universitario.

III. RESULTADOS

3.1 Nivel de Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Trujillo Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Tabla 3.1.

Nivel del síndrome de Burnout

Nivel del síndrome de Burnout	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	6.8
Medio	96	93.2
Alto	0	0
Total	103	100.0

Nota: En la tabla 3.1 se muestra que el mayor porcentaje de los colaboradores está en un nivel medio respecto al Síndrome de Burnout , representado por el 93.2%.

3.2. Niveles de Síndrome de burnout por dimensiones de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Tabla 3.2

Nivel de Síndrome de burnout por dimensiones de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Dimensiones Síndrome de Burnout	Niveles		
	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	28.16%	78.84%	0.00%
Despersonalización	39.81%	60.19%	0.00%
Baja Realización	4.85%	95.15%	0.00%

Nota: En la presente tabla 3.2 muestra los niveles del Síndrome de burnout, por dimensiones y se tiene en la dimensión agotamiento emocional prevalece el nivel medio (78.84%), en la dimensión despersonalización el nivel que prevalece es el medio con 60.19%, así

también para la dimensión baja realización predomina el nivel medio con 95.15%.

3.3. Nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Tabla 3.3

Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Trujillo Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019

Niveles del Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0
Regular	10	9.7
Bueno	32	31.1
Destacado	45	43.7
Excepcional	16	15.5
Total	103	100.0

Nota: En la tabla se muestra que el mayor porcentaje de los colaboradores está en un nivel destacado respecto a su desempeño laboral, representado por el 43.7%, seguido de un 31.1% que corresponde al nivel bueno del desempeño laboral.

3.4. Niveles de Desempeño laboral por dimensiones de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Tabla 3.4

Niveles de Desempeño Laboral por dimensiones de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Dimensiones Desempeño Laboral	Niveles				
	Malo	Regular	Bueno	Destacado	Excepcional
Productividad	38.83%	56.31%	4.85%	0.00%	0.00%
Eficacia	0.00%	41.75%	49.51%	8.74%	0.00%
Eficiencia	0.00%	34.95%	61.17%	3.88%	0.00%

Nota: En la presente tabla 3.4 muestra los niveles de la variable Desempeño Laboral por dimensiones y se tiene en la dimensión productividad predomina el nivel regular (56.31%), en la dimensión eficacia el nivel que prevalece es el bueno

con 49.51%, así también para la dimensión eficiencia predomina el nivel bueno con 61.17%.

3.5. Determinar la relación del síndrome de Burnout en sus dimensiones y el desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Tabla 3.5
Nivel de Síndrome de Burnout y Niveles de Desempeño Laboral

Niveles de Síndrome de Burnout			Niveles de Desempeño Laboral					Total
			Malo	Regular	Bueno	Destacado	Excepcional	
Niveles de Síndrome de Burnout	Bajo	Recuento	0	1	0	5	1	7
		% del total	0%	1,0%	0,0%	4,9%	1,0%	6,8%
	Medio	Recuento	0	9	32	40	15	96
		% del total	0%	8,7%	31,1%	38,8%	14,6%	93,2%
	Alto	Recuento	0	0	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	Recuento	0	10	32	45	16	103	
	% del total	0%	9,7%	31,1%	43,7%	15,5%	100,0%	

Nota: En la tabla 3.5 se muestra que el mayor porcentaje de los colaboradores está en un nivel destacado respecto a su desempeño laboral y respecto al nivel del síndrome de burnout se encuentra en un nivel medio representado por el 38.8%, seguido de un 31,1% que corresponde al nivel bueno del desempeño laboral.

3.6. Relación entre la dimensión Agotamiento emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Tabla 3.6
Correlación entre Agotamiento emocional y el desempeño laboral

Rho de Spearman	Agotamiento Emocional	Coeficiente de correlación	Agotamiento Emocional	Desempeño laboral
			1,000	,090**
		Sig. (bilateral)	.	,367
		N	103	103
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,090**	1,000
		Sig. (bilateral)	,367	.
		N	103	103

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

Nota: Los resultados del análisis estadístico muestra que no existe relación entre la dimensión Agotamiento Emocional de la variable Síndrome de Burnout y la variable desempeño laboral, dado que la significancia es de p_value: 0.367 siendo este mayor al 5%; y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es por ello casi cero. (r=0.090)”

3.7. Relación entre la dimensión Despersonalización y la variable Desempeño laboral de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Tabla 3.7
Correlación entre Despersonalización y el desempeño laboral

			<i>Despersonalización</i>	<i>Desempeño laboral</i>
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	,021**
		Sig. (bilateral)	.	,834
		N	103	103
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,021**	1,000
		Sig. (bilateral)	,834	.
		N	103	103

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

Nota: Los resultados del análisis estadístico muestran que no existe relación entre la dimensión Despersonalización de la variable síndrome de burnout y la variable desempeño laboral, donde el valor de la prueba es 0.834 siendo este valor mayor al 5%; asimismo el coeficiente rho de Spearman es muy bajo dado que no hay relación $r=0.021$.

3.8. Relación entre la dimensión Baja realización y la variable Desempeño laboral de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Tabla 3.8
Correlación entre Baja realización y el desempeño laboral

			<i>Baja Realización</i>	<i>Desempeño laboral</i>
Rho de Spearman	Baja Realización	Coefficiente de correlación	1,000	,017**
		Sig. (bilateral)	.	,866
		N	103	103
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,017**	1,000
		Sig. (bilateral)	,866	.
		N	103	103

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

Nota: En la tabla se muestran los resultados del análisis estadístico donde el valor de la significancia es de $0.866 > 0.05$, mostrándose así que no existe relación entre la dimensión baja realización personal de respuesta de la variable síndrome de burnout y la variable desempeño laboral, además observamos que el coeficiente de correlación de Spearman es -0.017 siendo este muy bajo e indicando que efectivamente no hay una relación entre las variables estudiadas.

3.9. Determinar la relación existente entre síndrome de Burnout y el desempeño en los colaboradores de la jefatura regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Tabla 3.9

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de burnout	,087	103	,052	,980	103	,115
Desempeño Labora	,109	103	,04	,975	103	,047

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Las variables desempeño laboral y síndrome de burnout, no corresponden a una distribución normal, porque las significancias de la prueba son: 0.052 y 0.04 respectivamente, valores menores e iguales a 0.5, entonces esto nos indica que para determinar la relación entre las variables Síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores se debe utilizar una prueba no paramétrica, y la que se ha utilizó es la del coeficiente Rho de Spearman.

3.10. Relación entre las variables Síndrome de Burnout y Desempeño laboral de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Tabla 3.10

Correlación entre Síndrome de Burnout y el desempeño laboral

		Síndrome de burnout		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1,000	Coefficiente de correlación	,082**
		Sig. (bilateral)	.	Sig. (bilateral)	,412
		N	103	N	103
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,082**	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,412	Sig. (bilateral)	.
		N	103	N	103

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

Nota: La significancia indica que no existe relación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral porque el valor de la prueba sig.: 0.412 es mayor al 5%, asimismo el coeficiente Rho de Spearman es 0.082 valor bastante pequeño que indica no existe correlación entre las variables estudiadas.

Contrastación de Hipótesis

De acuerdo al estudio de investigación se planteó la siguiente hipótesis: El síndrome de burnout no tiene relación directa con el desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Ante ello se realizó el siguiente contraste de Hipótesis:

Ho: No existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño de los colaboradores de la jefatura regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Hi: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño en los colaboradores de la jefatura regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la contrastación de hipótesis verificamos que en la correlación de rho Spearman se obtuvo que no existe una relación $r=0,082$, entre las Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019, además la significancia es de $p = 0.412$ esto nos indica que es mayor a 0.05 lo que permite señalar que la relación no es significativa, lo cual indica que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

Por lo tanto, podemos concluir que se acepta la hipótesis nula, puesto que, el síndrome de burnout no tiene una relación directa con el desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la reciente investigación determinaron que no existe relación alguna entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral con un valor de significancia 0.412 siendo este mayor al 5%, asimismo el coeficiente Rho de Spearman es 0.082 valor bastante pequeño que indica que no existe correlación entre las variables estudiadas. Con estos resultados se concluye que la hipótesis alterna se rechaza y se acepta la hipótesis nula; de la misma manera al realizar el cruce de las tablas se determinó que la mayoría de los colaboradores encuestados se encuentran en un nivel medio representado por un 93.2% con respecto al síndrome de burnout en la institución; y un nivel destacado para el desempeño, representado por un 43.7%.

Así mismo, estos resultados obtenidos en la presente investigación permitieron contrastar con estudios realizados anteriormente como es el de Barriga (2015), cuyos resultados no se asemejan concluyendo que se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la “Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras”. Al analizar la relación entre el síndrome de burnout y la salud, se obtuvo una correlación negativa con el valor (0.029) entre la medición del cansancio emocional y la meta con un coeficiente bajo, 309, lo que significa que la relación es baja, sin embargo, es importante considerar estas relaciones, porque cuando aumenta el cansancio emocional, la productividad de la variable desempeño laboral puede afectarse.

Al mismo tiempo los resultados conseguidos en la investigación de Yubillo (2015), Determinar la presencia del síndrome prueba que el 8.33% de las personas desencadenan un bajo porcentaje de agotamiento (debe tenerse en cuenta que este porcentaje incluye 2 personas), lo que también afecta su rendimiento porque es satisfactorio y trata de determinar que el síndrome de Burnout afecta el desempeño laboral en un porcentaje significativo, y se puede concluir que se ha confirmado que esta hipótesis tiene la aceptación más baja (0,92)

De la misma manera, los resultados de la presente investigación son opuestos con la investigación de Choy (2017) quien concluyó que los resultados obtenidos al efectuar la prueba de hipótesis de acuerdo a la tabulación de sus datos en cuanto a la relación existente entre el “Burnout y desempeño laboral en docentes Universitarios de una carrera

en una Universidad Privada de Lima Metropolitana”, Se puede observar la correlación entre el desempeño laboral del docente y las variables de agotamiento. Estos resultados corresponden a los supuestos generales de este estudio y están relacionados con la correlación existente entre las dos variables. El coeficiente de determinación R^2 , considerado como un coeficiente de correlación no lineal, al obtener su raíz cuadrada, cuyo valor es de .45, esto nos confirma la existencia de una relación sin direccionalidad entre las variables Burnout y el Desempeño Laboral del Docente, siendo este coeficiente significativo ($p < ,05$).

Los resultados del análisis estadístico muestra que no existe relación entre la dimensión Agotamiento Emocional de la variable Síndrome de Burnout y la variable desempeño laboral, dado que la significancia es de $p_valor = 0.367$ siendo este mayor al 5%; y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es por ello casi cero. ($r=0.090$), que indica no que existe una correlación, en los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019, este resultado nos permite indicar que la dimensión Agotamiento Emocional no se relaciona con los resultados de Barriga (2015) en su investigación se relaciona directamente y significativa el agotamiento emocional y desempeño, así misma con la teoría

Los resultados del análisis estadístico muestran que no existe relación entre la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral, donde el valor de la prueba es 0.834 siendo este valor mayor al 5%; asimismo el coeficiente rho de Spearman es muy bajo $r=0.021$ indica que existe una correlación baja, ee los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

V. CONCLUSIONES

1. En cuanto a la relación entre ambas variables se concluyó que no existe relación del síndrome de Burnout en el desempeño de los colaboradores Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil; ya que se encontró una significancia de $p=0.412$ y el coeficiente de Rho de Spearman $r=0.082$, muestra que no existe una correlación directa. tal como lo menciona Mena (2010) "El Burnout es un proceso de réplica al estrés laboral y se desarrolla como proceso desde la manifestación de características e indicios generales. El Síndrome es diferente en cada individuo, pues depende de qué síntoma se muestra primero, a la serie completa del proceso" (pp. 19-20).
2. Referente al nivel que se halló del síndrome de Burnout en los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Trujillo, se encuentra en un nivel medio con un 93.2%, que equivale a 96 colaboradores de la Jefatura Regional 2 Trujillo, estos resultados permiten concluir que el mayor porcentaje de colaboradores perciben que existe el síndrome de burnout, sin embargo existe un 6.8% de colaboradores que manifiestan que el nivel de este síndrome es bajo en la institución , por lo tanto es necesario que la organización identifique cuál de las dimensiones debe mejorar.
3. En cuanto al nivel de desempeño laboral se encontró que la mayoría de los colaboradores, presentan un el nivel destacado representado por el 43.7 % que equivale a 45 colaboradores la Jefatura Regional 2 Trujillo, 2019, esto significa que un mayor porcentaje de colaboradores se identifican con la institución realizando un buen desempeño laboral, sin embargo, existe un 9.7% de colaboradores que realiza un desempeño regular, porque ellos perciben que no se le brinda un trato justo.
4. No existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019; se obtuvo que la significancia es de $p=0.0367$ y el resultado de la prueba Rho de Spearman es de $r=0.090$, lo cual indica que no existe una relación.

5. No existe relación entre la dimensión despersonalización y la variable desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019; se obtuvo que la significancia es de $p=0.834$ y el resultado de la prueba Rho de Spearman es de $r=0.021$.
6. No existe relación entre la dimensión baja realización y la variable desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019; se obtuvo que la significancia es de $p=0.866$ y el resultado de la prueba Rho de Spearman

VI. RECOMENDACIONES

1. Si bien se llegó a la conclusión que no existe una relación directa y significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño en los colaboradores de la institución investigada Este trabajo servirá para que la jefatura regional tenga conocimiento de la actual situación emocional, física y psicológica de sus colaboradores, ya que esto va a repercutir en gran medida en el desempeño de sus funciones, y por ende en los objetivos institucionales.
2. Efectuar una evaluación que permita reconocer los componentes que intervienen en la aparición del síndrome de burnout.
3. Desarrollar un plan de socialización permanente para fortalecer las relaciones laborales y evitar la desintegración de la personalidad, mejorando así las relaciones interpersonales.
4. Llegar a promover talleres en la institución, así como seminarios de ca sistemas corporales que fomenten una percepción más consciente y gestionen de manera efectiva y adaptable el agotamiento emocional diario expuesto por los colaboradores
5. Desarrollar programas de reconocimientos, incentivos económicos, teniendo como objetivo el de fomentar la colaboración y el compromiso en equipo.

VII. PROPUESTA

Titulo

Programa para escuchar con el corazón

Fundamentación

Mosquera (2013) “Hace 2500 años, Pitágoras utilizaba ciertas escalas y acordes para lograr el equilibrio mental, recetaba a sus alumnos determinadas melodías para armonizar estados de ánimo negativos o para aliviar las preocupaciones, el desánimo o la ira” (p.34).

Mosquera (2013) “Aristóteles no tardó en descubrir que las melodías y los ritmos de la flauta fortalecían el cuerpo, la mente y el espíritu, y Platón sostenía que la música cumplía para el alma lo que la gimnasia para el cuerpo”.(p.35).

Al mismo tiempo, Descartes cree que el objetivo del sonido de la música es la alegría y la provocación de varias pasiones (citado por Schweppe & Schweppe, 2010). Según estos filósofos, la música se ha utilizado desde la antigüedad como mecanismo para mejorar el estado de ánimo de quienes la necesitan.

Se puede observar que la música involucra muchos factores en la vida de las personas, como el cuerpo, la mente, las emociones e incluso las relaciones sociales, porque puede crear un sentimiento de unidad., es por todo lo expuesto que presento mi programa escuchando con el corazón. (pp. 34-38)

Objetivo General

Plantear y diseñar un programa de intervención musical para ayudar al personal del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil sobre medidas preventivas para el manejo y control de los desencadenantes del Síndrome de Burnout.

Objetivos Específicos

- Efectuar y elaborar un programa de intervención musical indicando la importancia que existe en la prevención y control del síndrome de burnout en los colaboradores.
- Mejorar las destrezas individuales de los colaboradores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil a través a través de diferentes instrumentos musicales que permita prevenir la aparición de las causas del Síndrome de Burnout.
- Valorar las habilidades, conocimientos, actitudes adquiridas con las charlas musicales brindadas a los colaboradores.

Factibilidad

Es factible la aplicación del programa de prevención musical a los colaboradores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil cuya finalidad es que conserve en su totalidad una alta capacidad para controlar este síndrome.

Asimismo, porque existe condiciones necesarias para realizar el programa de prevención musical ya que contamos con la predisposición de los colaboradores para el aprendizaje, y el apoyo del departamento de talento humano de la institución, así como también contamos con el apoyo de licenciadas en psicología, docentes especializados en el arte de la música para la necesaria instrucción, igualmente porque los recursos que se necesitan no son excesivos siendo suficientes para poder realizar esta prevención.

Estrategias

Programa de intervención musical para la prevención y control de las causas del síndrome de burnout en los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

Análisis “Prevención y control de las causas del síndrome de burnout a través de instrumentos musicales.”

Taller musical de prevención y control del Síndrome de Burnout para los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

El taller está basado en una modalidad de interacción grupal musical y en la importancia de los instrumentos musicales como una herramienta terapéutica en el manejo del síndrome de burnout. La misma cuenta con una planificación de los distintos encuentros para ofrecer interacción de los distintos participantes sobre el Síndrome de Burnout, sus diferentes manifestaciones sintomáticas, el papel que juega en el ámbito laboral, cómo afecta en su vida cotidiana.

Encuentro: Presentación e información del taller

Taller: Selección musical instrumental (sin letra) de tempo lento y tonos bajos.

Taller: Qué ritmos evitar y cuáles escoger

Taller: Pulso o ritmo cardiaco más lento

Taller: Equilibrar nuestra energía y expresión a través de un instrumento musical

Taller: Escoge la música que tú sientes que te hace entrar en calma

Taller: La importancia de lo lúdico musical

Encuentro: Cierre del taller

Financiamiento

Para llevar a cabo la implementación de la propuesta, los recursos económicos serán financiados por la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, se contará con apoyo de profesionales expertos en la temática de la misma institución.

Actividades	Acciones	Responsable	COSTO	
			Unitario	Total
Presentación e información del taller	Contrato de docente	Supervisor Regional	200.00	2.400
	Proyector	Supervisor Regional	10.00	1.300
	folder		0.30	30.90
	Lapicero		0.30	30.90
	Refrigerio		3.00	309.00
Tema : “Selección musical instrumental (sin letra) de tempo lento y tonos bajos”	Contrato de docente	Supervisor	0.00	0.00
	Refrigerio	Regional	3.00	309.00
Tema : “Qué ritmos evitar y cuáles escoger”	Contrato de docente	Supervisor Regional	0.00	0.00
			3.00	309.00
Tema” Pulso o ritmo cardiaco más lento ”	Contrato de docente	Supervisor	0.00	0.00
	Refrigerio	Regional	3.00	309.00
Tema “Equilibrar nuestra energía y expresión a través de un instrumento musical ”	Contrato de docente		0.00	0.00
	Refrigerio	Supervisor Regional	3.00	309.00
Tema : “Escoge la música que tú sientes que te hace entrar en calma ”	Contrato de docente	Supervisor	0.00	0.00
	Refrigerio	Regional	3.00	309.00
Tema “ La importancia de lo lúdico musical ”	Contrato de docente	Supervisor	0.00	0.00
	Refrigerio	Regional	3.00	309.00
Encuentro: Cierre del taller	Contrato de docente	Supervisor	0.00	0.00
	Refrigerio	Regional	3.00	309.00
TOTAL				6233.8

Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DEL TALLER - 2019													
N	Temáticas por Encuentro	JUL 1	AGO 2	SEP 3	OCT 4	NOV 5	DIC 6	ENE 7	FEB 8	MAR 9	ABR 10	MAY 11	JUN 12
1	Presentación e información del taller												
2	Selección musical instrumental (sin letra) de tempo lento y tonos bajos												
3	Qué ritmos evitar y cuáles escoger												
4	Pulso o ritmo cardiaco más lento												
5	Equilibrar nuestra energía y expresión a través de un instrumento musical												
6	Escoge la música que tú sientes que te hace entrar en calma												
7	“ La importancia de lo lúdico musical												
8	Cierre del taller												

REFERENCIAS

- Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía* (3ª ed.). Lima, Perú. Editorial Andrade.
- Argandoña, B. (2019). *Análisis de la gestión de portafolios de inversión para un nuevo aportante en el marco del Sistema Privado de Pensiones del Perú* (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Economista). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Economía. Lima, Perú. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3946/TSP_ECO-L_011.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Arias, F. (2006). *Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño, 6ta. Edición*. México: Trillas.
- Barriga González, M. (2015). *Relación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras. Disertación (Psicóloga Organizacional) - Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Escuela de Psicología*. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1247>
- Berkeley: Universidad de California.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: Síndrome de Burnout ¿Qué es y Cómo superarlo?* Barcelona: Paidós. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=YSYR2HLC5dEC&printsec=frontmatter>
- Centurión-Rodríguez, C. & Palacios-Carrasco, E. (2017). *El síndrome de BURNOUT y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del peru. agencia española - trujillo, 2016. (Tesis de licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego*. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2322>

- Chero-Enríquez, L. & Díaz-Becerra, M. (2015). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta, Chiclayo 2014*. (Tesis de maestría) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Chiang Vega, M., & Méndez Urra, G., & Sánchez Bernal, G. (2010). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail*. *Theoria*, 19 (2), 21-36.
- Chiavenato, A. (2000). *Administración de Recursos Humanos—el Capital humano de las organizaciones 8va Edición*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos 3ra. Edición*. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano 1ra. Edición*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano 3ra. Edición*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones 9na Edición*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Choy Vessoni, R. (2017). *Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana. (Tesis de maestría) Universidad Peruana Cayetano Heredia*. Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1011>
- Díaz-Bambula, F. y Carolina-Gómez, I. (2016). *La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. Psicología desde el Caribe. ISSN 0123-417x (impreso) ISSN 2011-7485 (on line) Vol. 33, n.º 1, enero-abril 2016*. doi: 10.14482/psdc.33.1.8065. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/6442/8065>
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980) *Burnout: Stages of Disillusionment in the*

Helping Professions. Nueva York: Human Sciences Press.
<https://doi.org/10.1177/019263658106544520>. Recuperado de:
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/019263658106544520>

Fein, E. (2009) *Using global performance dimensions in human resource Development and Workforce Planning*. University of South Australia, 15 (2), 26-37. Recuperado de:
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=4773eefd7f11-4d74-a6d1-dbb3fe6e7cd7%40sessionmgr101&vid=0&hid=101>

Forbes, R. (2011) *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. *Éxito empresarial* (160). Recuperado de:
<http://www.integraorg.com/wp-content/docs/El%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>

Gil- Monte, P. (2003) *¿Síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?*

Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. España: Editorial Paidós S.A.

Gómez-Francia, M. & Ruiz-Llontop, M. (2015). *Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014*. (Tesis para la obtención del título de licenciada en psicología.) Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/331/1/TL_GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf

González, J., Moreno, B. & Garrosa, E. (2005) *Carga mental y fatiga laboral: Teoría y evaluación*. Madrid: Editorial Pirámide.

Heizer, J. & Render, B. (2007) *Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas*. Madrid: Editorial Pearson Education S.A.

Hernández Sampieri, R., Fernández Colado, C. y Baptista Lucio, P. (2010) *Metodología de la investigación 5ta. Edición*. México; Mc Graw Hill.

Recuperado de:

http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D. y León, A. (2007) *El Síndrome de Burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición*. 3 (5). Recuperado de <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>

Huillca Fernández, J. (2017) *Desempeño laboral de los trabajadores en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco 2017*. (Tesis de bachiller) Universidad Andina del Cusco. Recuperado de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2160/1/Jhon_Tesis_bachiller_2017.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015) *Calculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015*. México: INEGI

Martínez, A. (2010) *El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. España: Vivat Academia.

Maslach, C. (2009) *Comprendiendo el Burnout. Ciencia & Trabajo*.

Maslach, C. y Jackson, S. (1981) *The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour Vol. 2*. Recuperado de https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty_staff_docs/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf

Mena Miranda, L. (2010) *El desgaste profesional en profesores universitarios: Un modelo predictivo*. Universidad de Granada. Granada: Editorial de la Universidad de Granada. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/5531/1/18732434.pdf>

Mosquera, I. (2013). Influencia de la música en las emociones. Realitas, Revista de Ciencias

Sociales, Humanas y Artes, 1 (2), 34-38.

Palomino, R. (2001) *Ser Humano y Trabajo. Clima Organizacional*. (En red)
Recuperado de www.sht.com.ar

Procel Rivera, M. (2015) *Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los docentes del décimo año de educación básica del colegio Beatriz Cueva de Ayora*. (Tesis previa a la obtención del título de Licenciada en Enfermería.) Recuperado de:
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/11673>

Puchol, L. (2012). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos 7ma. Edición*. Díaz de Santos. Obtenido de:
<https://books.google.com.pe/books?id=ZlgZPthdssQC&printsec=frontcover>

Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/168>

Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 19, núm. 2. Madrid:
Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Robbins, S. (1996) *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Hall.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005) *Administración*. México: Pearson.

Rodríguez Valencia, J. (2005). *Administración Moderna de Personal*. México: Thomson Editores.

Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015). *Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica – Edición Virtual*. 32 (1). Recuperado de
<http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Scott, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning.

Urrunaga Linares, L. (2018). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del*

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo – 2017. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14472>

Werther, Jr., W., Keith, D., & Guzmán Prito , M. (2014) *Administración de Recursos Humanos* . México; Mc Graw Hill.

Yubillo Orozco, T. (2015) *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el área de vinculación de la EP PETROECUADOR. Informe final del trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial. Carrera de Psicología Industrial.* Quito: UCE. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7628>

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>General ¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019?</p>	<p>General Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y el desempeño en los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel del síndrome de Burnout en los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Trujillo Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019. • Identificar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019. • Determinar la relación del síndrome de Burnout en sus dimensiones y el desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019. 	<p>H. General: No existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.</p>	<p>Variable Independiente Síndrome de Burnout</p> <p>Variable dependiente Desempeño laboral.</p>	<p>Agotamiento Despersonalización Baja realización laboral</p> <p>Productividad Eficacia Eficiencia</p>	<p>Tipo de Investigación El tipo de investigación fue de tipo no experimental de corte transversal.</p> <p>Nivel de Investigación Correlacional</p> <p>Diseño y esquema de la Investigación El diseño de investigación será no experimental, correlacional de corte transversal.</p> <p>Población La población está determinada por 103 colaboradores.</p> <p>Muestra La muestra está determinada por 103 colaboradores.</p>

Consentimiento informado

Sr. (a) (ta)

Giovanni Ferrer García de la Cruz Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Carlos Gustavo Zelada Wong, Alumno de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo – Trujillo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “El Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.” y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de Encuestas. En caso acepte participar en la investigación, afirmo haber sido informado (a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se explicará cada de ellas. Gracias por su colaboración.

Atte.

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo Giovanni Ferrer García de la Cruz Con número de DNI: 18097479 acepto participar en la investigación El Síndrome de Burnout y desempeño laboral en la Jefatura R2 Del Sr. Carlos Gustavo Zelada Wong

Día: 03/05/2019



CARGO: Jefe de la Oficina Registral Trujillo

Anexo 04

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SÍNDROME DE BURNOUT

Adaptado de varias teorías Maslach Burnout Inventory (MBI)

Sexo: F (..) M (..) **Edad:**.....

Cargo que desempeña.....

Empresa:.....

Ciudad.....

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada afirmación que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala de estimación tiene 5 puntos que se detallan a continuación

Criterios	Puntaje
Siempre (S)	5
Casi siempre (C.S)	4
A veces (A.V)	3
Casi nunca (C.N)	2
Nunca (N)	1

No	Ítems	S	C.S	A.V	C.N	N
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.	¿Siente que está demasiado tiempo en la institución?					
2.	¿Se siente emocionalmente cansado?					
3.	¿Siente como si estuviera al límite de sus posibilidades?					
4.	¿Se siente frustrado dentro de la institución?					
5.	¿Siente un desgaste físico y psicológico al brindar su servicio?					
6.	¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de servicio se siento fatigado(a)?					
7.	¿Siente que estar en contacto directo con las personas lo cansa?					

8	¿Sufre constantes dolores de cabeza al permanecer por varias horas en servicio?					
9	¿Siente que realmente no le importa lo que ocurra con sus compañeros o la institución?					
10	¿Le preocupa que esta labor que brinda lo endurezca?					
11	¿Siente que le es más difícil poder relacionarse con sus compañeros?					
12	¿Siente que está tratando a algunas de las personas que ayuda como si fueran objetos impersonales?					
13	¿Siente que se está volviendo más duro con las personas?					
14	¿Siente que es eficaz en la labor que brinda diariamente?					
15	¿Siente que a través de su trabajo está influyendo positivamente en la vida de los otros?					
16	¿Se siente con mucha energía en su turno de servicio?					
17	¿Siente que puede crear con facilidad un clima agradable con las personas que ayuda?					
18	¿Se siente motivado después de haber culminado su tiempo de servicio?					
19	¿Cree que consigue muchas cosas valiosas mediante su desempeño dentro de la institución?					
20	¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?					
21	¿Siente que la institución valora y reconoce su labor?					



JEFATURA REGIONAL 2 TRUJILLO - RENIEC

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL CAS - AÑO 2019
(D.LEG. 1057, DS. 075-2008-PCM, D.S. N° N°040-2014-PCM, Ley N° Ley N°30057)

APELLIDOS Y NOMBRES:						
AREA EN LA QUE LABORA:						
FECHA DE INGRESO A RENIEC - JEFATURA REGIONAL 2 TRUJILLO						
FECHA DE LA EVALUACION:						
TABLA DE DESEMPEÑO LABORAL PERIODO 2019						
FACTORES DE EVALUACIÓN	FACTORES DE VALORIZACIÓN					
	1	2	3	4	5	
Eficiencia y eficacia del trabajador						
Se evalúa el logro de los resultados propuestos y el nivel de ejecución del proceso.	Cumple eficientemente las tareas asignadas verbales y/o escritas dadas por su superior jerárquico o jefe inmediato solo cuando se le reintera.	Si cumple eficientemente las tareas asignadas verbales y/o escritas dadas por su superior jerárquico o jefe inmediato, pero los realiza fuera del plazo o término requerido.	Si cumple eficientemente las tareas asignadas verbales y/o escritas dadas por su superior jerárquico o jefe inmediato dentro del plazo o término requerido, pero con deficiencia.	Si cumple eficientemente las tareas asignadas verbales y/o escritas dadas por su superior jerárquico o jefe inmediato dentro del plazo o término requerido, con eficiencia.	Si cumple eficientemente las tareas asignadas verbales y/o escritas dadas por su superior jerárquico o jefe inmediato de manera muy eficiente.	
Producción y cumplimiento de metas del trabajador						
Se considera el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos. De manera general, se identifica con los objetivos o propósitos que una persona o una organización se marca.	Su producción no es la establecida por los acuerdos de la jefatura.	Cumple con las metas establecidas en la jefatura.	Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la jefatura.	Cumple con sus metas y cada día se supera en el mejor desempeño de sus labores.	Cumple perfectamente con sus metas y demuestra condiciones excepcionales para mejorar.	
Metas logradas						
Se consideran los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo.	Comete errores apreciables con frecuencia y en general no logra las metas establecidas.	Cumple con las metas de su puesto, debe mejorar calidad de su trabajo.	Cumple en forma aceptable con las metas de su trabajo.	cumple con las metas dentro del cronograma establecido.	Cumple con las metas de manera excepcional totalmente bueno y se supera cada vez más.	
Cumplimiento de tareas asignadas						
Se evalúa la predisposición adoptada por el trabajador para dar cumplimiento a las tareas asignadas por su jefe inmediato	No tiene iniciativa y autonomía.	Necesita frecuentemente supervisión.	Requiere eventual supervisión.	Requiere supervisión en casos especiales.	Tiene iniciativa y autonomía.	
Conocimiento dentro del puesto de trabajo						
Se evalúan las habilidades y la experiencia, que permite producir respuestas y soluciones más adecuadas posibles a las situaciones que se presentan.	No esta bien informado sobre todos los aspectos del su trabajo	Conocimiento suficiente para cumplir sus obligaciones sin ayuda	Dominio suficiente de los aspectos esenciales. Necesita cierta ayuda	Conocimiento insuficiente	Culmina con las actividades que se le ha asignado utilizando los conocimientos y la experiencia adquirida	
Adaptación del trabajador						
Capacidad para acomodarse a las condiciones de un entorno laboral.	No se adapta con facilidad al entorno laboral	No siempre se adapta al area designada	Regularmente se adapta a las funciones que le fue destinada para el desarrollo de sus funciones.	Casí siempre se se adapta al area de trabajo destinada para el desarrollo de sus funciones.	Siempre se adapta en el área de trabajo destinada para el desarrollo de sus funciones.	
Conocimientos técnicos del trabajador						
Capacidad del trabajador de adquirir habilidades en un determinado puesto laboral con el tiempo a través de experiencias y práctica.	No aplica el conocimiento tecnico a las tareas asignadas	Algunas veces aplica el conocimiento tecnico para dar solución a problemas de trabajo.	Regularmente aplica el conocimiento tecnico para dar solución a problemas de trabajo.	Casí siempre aplica el conocimiento tecnico y dar solución a problemas de trabajo.	Siempre aplica el conocimiento tecnico para dar solución a problemas de trabajo.	
Cooperación del trabajador						
Se considera la Actitud del trabajador a cumplir acciones de manera excepcional.	No accede a cooperar cuando se le requiere.	En ciertos casos coopera.	Coopera, pero solo dentro de su tiempo de trabajo.	Coopera dando parte de su tiempo, fuera del horario de trabajo, pero sin incluir sábados ni domingos.	Coopera de de manera entusiasta dando parte de su tiempo inclusive sábado y domingo.	
SUMA						
DEMÉRITOS						
ACUMULA MEMORANDOS DE LLAMADA DE ATENCION	01 MEMORANDO (MENOS 20 PUNTOS)	02 MEMORANDO (MENOS 10 PUNTOS)				
RESTA						
TOTAL GENERAL						
	EXCEPCIONAL	()	DE 33 A 40 PUNTOS			
	DESTACADO	()	DE 27 A 32 PUNTOS			
	BUENO	()	DE 21 A 26 PUNTOS			
	REGULAR	()	DE 15 A 20 PUNTOS			
	MALO	()	DE 8 A 14 PUNTOS			
OBSERVACIONES:						
EVALUADOR (FIRMA Y POSTFIRMA)			Director de Administración			

Base de datos y cálculos de la V- Aiken Síndrome de Burnout

	Juez 1				Juez 2				Juez 3				Juez 4				Juez 5				V-Aiken Suficiencia	V-Aiken Claridad	V-Aiken Coherencia	V-Aiken Relevancia	V-Aiken
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia																					
Item 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Item 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Validar de contenido por juicio de																								V-Aiken	1,00

Base de datos y cálculos de la V- Aiken Desempeño Laboral

	Juez 1				Juez 2				Juez 3				Juez 4				Juez 5				V-Aiken Suficiencia	V-Aiken Claridad	V-Aiken Coherencia	V-Aiken Relevancia	V-Aiken	
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia																						
Item 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
Item 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
Item 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
Item 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
Item 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
Item 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
Item 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
Item 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
																									V-Aiken	1,00

VARIABLE SINDROME DE BURNOUT

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.712	0.535	21

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P1	3,00	,535	15
P2	3,53	,743	15
P3	3,00	,756	15
P4	3,47	1,060	15
P5	3,33	1,234	15
P6	3,27	1,223	15
P7	2,60	,910	15
P8	2,80	,862	15
P9	1,93	,704	15
P10	2,47	,990	15
P11	2,40	,737	15
P12	2,73	1,033	15
P13	3,00	1,134	15
P14	3,13	,834	15
P15	3,33	,617	15
P16	2,60	,737	15
P17	3,27	,458	15
P18	2,53	,640	15
P19	2,67	,900	15
P20	1,73	,594	15
P21	2,20	,941	15

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en Alfa de Cronbach		
	elementos estandarizados	N de elementos
0,947	0,951	8

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P1	3,80	,775	15
P2	3,60	,986	15
P3	3,73	,884	15
P4	3,67	,816	15
P5	3,93	1,223	15
P6	4,00	,845	15
P7	3,93	,799	15
P8	3,93	,704	15

I N D R O M E D E B U R N O U T	Frecuencia de enfermedades	¿Siente un desgaste físico y psicológico al brindar su servicio?																			X	
		¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de servicio se siente fatigado(a)?																				X
		¿Siente que estar en contacto directo con las personas lo cansa?																				X
	Deterioro relaciones interpersonales	¿Sufre constantes dolores de cabeza al permanecer por varias horas en servicio?																				X
		¿Siente que realmente no le importa lo que ocurra con sus compañeros o la institución?																				X
		¿Le preocupa que esta labor que brinda lo endurezca?																				X
	Cambio de estados de ánimo	¿Siente que le es más difícil poder relacionarse con sus compañeros?																				X
		¿Siente que está tratando a algunas de las personas que ayuda como si fueran objetos impersonales?																				X
		¿Siente que se está volviendo más duro con las personas?																				X
	Disminución de la satisfacción laboral	¿Siente que es eficaz en la labor que brinda diariamente?																				X
		¿Siente que a través de su trabajo está influyendo positivamente en la vida de los otros?																				X
		¿Se siente con mucha energía en su turno de servicio?																				X
Baja Realización Laboral	¿Siente que puede crear con facilidad un clima agradable con las personas que ayuda?																				X	
																					X	

ANEXO 03.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: Variable 2 DESEMPEÑO LABORAL

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
<i>Cárdenas Rodríguez, Karina</i>	<i>DOCENTE</i>	Desempeño laboral del personal cas - año 2019 (D.LEG. 1057, DS. 075-2008-PCM, D.S. N° N°040-2014-PCM, Ley N° Ley N°30057)	Instrumento elaborado por la Gerencia del talento humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, adaptado por: Carlos Zelada Wong
Título del estudio: Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desempeño laboral	Productividad laboral	Eficiencia y eficacia del trabajador	Se evalúa el logro de los resultados propuestos y el nivel de ejecución del proceso.				/				/			/				/		
		Producción y cumplimiento de metas del trabajador	Se considera el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos. De manera general, se identifica con los objetivos o propósitos que una persona o una organización se marca.				/				/			/				/		
	Eficiencia	Metas logradas	Se consideran los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo.				/				/			/				/		

		Cumplimiento de tareas asignadas	Se evalúa la predisposición adoptada por el trabajador para dar cumplimiento a las tareas asignadas por su jefe inmediato.																	
		Conocimiento dentro del puesto de trabajo	Se evalúa las habilidades y la experiencia, que permite producir respuestas y soluciones más adecuadas posibles a las situaciones que se presentan.																	
	Eficiencia laboral	Adaptación del trabajador	Capacidad para acomodarse a las condiciones de un entorno laboral.																	
		Conocimientos técnicos del trabajador	Capacidad del trabajador de adquirir habilidades en un determinado puesto laboral con el tiempo a través de experiencias y práctica.																	
		Cooperación del trabajador	Se considera la Actitud del trabajador a cumplir acciones de manera excepcional.																	

Procede su aplicación

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

Trujillo 30/04/2019	18 169 440	<i>[Firma]</i>	-
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

ANEXO 02

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: Variable 1 SÍNDROME DE BURNOUT

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Cárdenas Rodríguez, Karina	DOCENTE	Cuestionario	Instrumento elaborado por Christina Maslach
Título del estudio: Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas del cuestionario)	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA						
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
S	Agotamiento emocional	Ausentismo laboral	¿Siente que está demasiado tiempo en la institución?					/					/					/					/
			¿Se siente emocionalmente cansado?				/				/				/				/				/
			¿Siente como si estuviera al límite de sus posibilidades?				/				/				/				/				/
			¿Se siente frustrado dentro de la institución?				/				/				/				/				/

INDROME DE BURNOUT	Frecuencia de enfermedades	¿Siente un desgaste físico y psicológico al brindar su servicio?				/			/			/				/	
		¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de servicio se siente fatigado(a)?				/			/			/				/	
		¿Siente que estar en contacto directo con las personas lo cansa?				/			/			/				/	
		¿Sufre constantes dolores de cabeza al permanecer por varias horas en servicio?				/			/			/				/	
	Despersonalización	Deterioro relaciones interpersonales	¿Siente que realmente no le importa lo que ocurra con sus compañeros o la institución?				/			/			/				/
			¿Le preocupa que esta labor que brinda lo endurezca?				/			/			/				/
		Cambio de estados de ánimo	¿Siente que le es más difícil poder relacionarse con sus compañeros?				/			/			/				/
			¿Siente que está tratando a algunas de las personas que ayuda como si fueran objetos impersonales?				/			/			/				/
	Baja Realización Laboral	Disminución de la satisfacción laboral	¿Siente que se está volviendo más duro con las personas?				/			/			/				/
			¿Siente que es eficaz en la labor que brinda diariamente?				/			/			/				/
			¿Siente que a través de su trabajo está influyendo positivamente en la vida de los otros?				/			/			/				/
			¿Se siente con mucha energía en su turno de servicio?				/			/			/				/
			¿Siente que puede crear con facilidad un clima agradable con las personas que ayuda?				/			/			/			/	

			¿Se siente motivado después de haber culminado su tiempo de servicio?				/			/			/			/
			¿Cree que consigue muchas cosas valiosas mediante su desempeño dentro de la institución?				/			/			/			/
			¿Siente que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?				/			/			/			/
			¿Siente que la institución valora y reconoce su labor?				/			/			/			/

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**
- Procede su aplicación**
- No procede su aplicación**

Trujillo 30/04/2019	18167440		-
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

ANEXO 03.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: **Variable 2 DESEMPEÑO LABORAL**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Suyón Zapata Jorge Eduardo	Director de Desarrollo Académico UCV.	Desempeño laboral del personal cas-año 2019 (D.LEG. 1057, DS. 075-2008-PCM, D.S. Nº N°040-2014-PCM, Ley Nº Ley Nº30057)	Instrumento elaborado por la Gerencia del talento humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, adaptado por: Carlos Zelada Wong
Título del estudio: Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validación propuesto por W de Kendall (Escobar & Cueva, 2008).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desempeño laboral	Productividad laboral	Eficiencia y eficacia del trabajador	Se evalúa el logro de los resultados propuestos y el nivel de ejecución del proceso.				X				X			X				X		
		Producción y cumplimiento de metas del trabajador	Se considera el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos. De manera general, se identifica con los objetivos o propósitos que una persona o una organización se marca.				X					X						X		
	Eficacia	Metas logradas	Se consideran los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo.				X				X							X		

		Cumplimiento de tareas asignadas	Se evalúa la predisposición adoptada por el trabajador para dar cumplimiento a las tareas asignadas por su jefe inmediato.						X										X	
		Conocimiento dentro del puesto de trabajo	Se evalúa las habilidades y la experiencia, que permite producir respuestas y soluciones más adecuadas posibles a las situaciones que se presentan.						X											X
	Eficiencia laboral	Adaptación del trabajador	Capacidad para acomodarse a las condiciones de un entorno laboral.						X											X
		Conocimientos técnicos del trabajador	Capacidad del trabajador de adquirir habilidades en un determinado puesto laboral con el tiempo a través de experiencias y práctica.						X											X
		Cooperación del trabajador	Se considera la Actitud del trabajador a cumplir acciones de manera excepcional.						X											X

Procede su aplicación

OPINION DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

Trujillo 06/07/2019	03642106		979992997
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: Variable 1 SÍNDROME DE BURNOUT

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Suyón Zapata Jorge Eduardo	Director de Desarrollo Académico UCV	Cuestionario	Instrumento elaborado por Christina Maslach
Título del estudio: Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas del cuestionario)	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
S	Agotamiento emocional	Ausentismo laboral	¿Siente que está demasiado tiempo en la institución?				X				X			X				X		
			¿Se siente emocionalmente cansado?				X			X			X			X			X	
			¿Siente como si estuviera al límite de sus posibilidades?				X			X			X			X			X	
			¿Se siente frustrado dentro de la institución?				X			X			X			X			X	

INDROME DE BURNOU T		Frecuencia de enfermedades	¿Siente un desgaste físico y psicológico al brindar su servicio?						x						x						x						x		
			¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de servicio se siente fatigado(a)?								x						x						x						x
			¿Siente que estar en contacto directo con las personas lo cansa?								x						x						x						x
			¿Sufre constantes dolores de cabeza al permanecer por varias horas en servicio?								x						x						x						x
	Despersonalización	Deterioro relaciones interpersonales	¿Siente que realmente no le importa lo que ocurra con sus compañeros o la institución?							x						x					x							x	
			¿Le preocupa que esta labor que brinda lo endurezca?								x						x					x							x
			¿Siente que le es más difícil poder relacionarse con sus compañeros?								x						x					x							x
		Cambio de estados de ánimo	¿Siente que está tratando a algunas de las personas que ayuda como si fueran objetos impersonales?								x						x					x							x
	¿Siente que se está volviendo más duro con las personas?									x						x					x							x	
	Baja Realización Laboral	Disminución de la satisfacción laboral	¿Siente que es eficaz en la labor que brinda diariamente?							x						x					x							x	
			¿Siente que a través de su trabajo está influyendo positivamente en la vida de los otros?								x						x					x							x
			¿Se siente con mucha energía en su turno de servicio?								x						x					x							x
			¿Siente que puede crear con facilidad un clima agradable con las personas que ayuda?								x						x					x							x

		¿Se siente motivado después de haber culminado su tiempo de servicio?					x			x				x			x
		¿Cree que consigue muchas cosas valiosas mediante su desempeño dentro de la institución?					x			x				x			x
		¿Siente que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?					x			x				x			x
		¿Siente que la institución valora y reconoce su labor?					x			x				x			x

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
- Procede su aplicación
- No procede su aplicación

Trujillo 06/05/2019	03642106		979992997
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

ANEXO 02

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: Variable 1 SÍNDROME DE BURNOUT

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Armas Chang Juan Carlos	Docente - UCV	Cuestionario	Instrumento elaborado por Christina Maslach
Titulo del estudio: Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas del cuestionario)	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
S	Agotamiento emocional	Ausentismo laboral	¿Siente que está demasiado tiempo en la institución?																	
			¿Se siente emocionalmente cansado?																	
			¿Siente como si estuviera al límite de sus posibilidades?																	
			¿Se siente frustrado dentro de la institución?																	

ANEXO 03.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: Variable 2 DESEMPEÑO LABORAL

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Armas Chang Juan Carlos	Docente - UCV	Desempeño laboral del personal cas- año 2019 (D.LEG. 1057, D.S. 075- 2008-PCM, D.S. N° N°040-2014- PCM, Ley N° Ley N°30057)	Instrumento elaborado por la Gerencia del talento humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, adaptado por: Carlos Zelada Wong
Titulo del estudio: Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desempeño laboral	Productividad laboral	Eficiencia y eficacia del trabajador	Se evalúa el logro de los resultados propuestos y el nivel de ejecución del proceso.																	
		Producción y cumplimiento de metas del trabajador	Se considera el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos. De manera general, se identifica con los objetivos o propósitos que una persona o una organización se marca.																	
	Eficiencia	Metas logradas	Se consideran los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo.																	

ANEXO 03.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: **Variable 2 DESEMPEÑO LABORAL**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
<i>Jefatura Chancay L.</i>	<i>S.A</i>	Desempeño laboral del personal cas - año 2019 (D.LEG. 1057, DS. 075-2008-PCM, D.S. N° N°040-2014-PCM, Ley N° Ley N°30057)	Instrumento elaborado por la Gerencia del talento humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, adaptado por: Carlos Zelada Wong
Título del estudio: Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA				
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Desempeño laboral	Productividad laboral	Eficiencia y eficacia del trabajador	Se evalúa el logro de los resultados propuestos y el nivel de ejecución del proceso.																		
		Producción y cumplimiento de metas del trabajador	Se considera el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos. De manera general, se identifica con los objetivos o propósitos que una persona o una organización se marca.																		
	Eficacia	Metas logradas	Se consideran los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo.																		

ANEXO 02

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: Variable 1 SÍNDROME DE BURNOUT

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
<i>Tejada Chávez Luis</i>	<i>S.A</i>	Cuestionario	Instrumento elaborado por Christina Maslach
Título del estudio: Síndrome de Burnout y desempeño de los colaboradores de la Jefatura Regional 2 Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Trujillo 2019			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas del cuestionario)	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA											
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
S	Agotamiento emocional	Ausentismo laboral	¿Siente que está demasiado tiempo en la institución?																									
			¿Se siente emocionalmente cansado?																									
			¿Siente como si estuviera al límite de sus posibilidades?																									
			¿Se siente frustrado dentro de la institución?																									

I N D I C E D E B U R N O U T		Frecuencia de enfermedades	¿Siente un desgaste físico y psicológico al brindar su servicio?																X						
			¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de servicio se siente fatigado(a)?																		X				
			¿Siente que estar en contacto directo con las personas lo cansa?																		X				
			¿Sufre constantes dolores de cabeza al permanecer por varias horas en servicio?																		X				
	Despersonalización	Deterioro relaciones interpersonales	¿Siente que realmente no le importa lo que ocurra con sus compañeros o la institución?																	X					
			¿Le preocupa que esta labor que brinda lo endurezca?																		X				
			¿Siente que le es más difícil poder relacionarse con sus compañeros?																		X				
		Cambio de estados de ánimo	¿Siente que está tratando a algunas de las personas que ayuda como si fueran objetos impersonales?																		X				
	¿Siente que se está volviendo más duro con las personas?																			X					
	Baja Realización Laboral	Disminución de la satisfacción laboral	¿Siente que es eficaz en la labor que brinda diariamente?																	X					
			¿Siente que a través de su trabajo está influyendo positivamente en la vida de los otros?																		X				
			¿Se siente con mucha energía en su turno de servicio?																		X				
¿Siente que puede crear con facilidad un clima agradable con las personas que ayuda?																				X					

