



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Síndrome de Burnout y desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la  
pandemia en una Red Prestacional de Salud. Lima. 2020

#### TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

#### AUTORA:

Br. Sarmiento Gutiérrez, Mirtha Elizabeth (ORCID: 0000-0002-9895-7227)

#### ASESOR:

Dr. Vertiz Osore, Jacinto Joaquín (ORCID: 0000-0003-2774-1207)

#### LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Todo este esfuerzo está dedicado a mi Dios bendito que es mi fuerza espiritual, a la memoria de mi Madre amada Adelina Gutiérrez Vargas que es mi ejemplo de constancia y dedicación, a mi hija querida Samiha Sarmiento que es mi fortaleza e inspiración diaria.

## **Agradecimiento**

A Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino. A la memoria de mis padres por su amor infinito y haber inculcado su ejemplo de trabajo y honradez. A mi hija que con su amor y aliento es el motivo de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar siempre lo mejor. A mi familia que siempre están ahí aportando buenas cosas a mi vida. Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis amigos y colegas por su apoyo constante, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias, siempre las llevo en mi corazón. Y a todos aquellos involucrados maestros y asesores que de una u otra forma me apoyaron día a día.

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Mirtha Elizabeth Sarmiento Gutiérrez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 08588277, con la tesis titulada “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de las Trabajadoras Sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud. Lima. 2020”, declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 08 de Agosto de 2020

Firma.....

Br. Mirtha Elizabeth Sarmiento Gutiérrez.

DNI: 08588277.

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	13
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
2.2. Variable y Operacionalización Variables .....	14
2.3. Población, muestra y muestreo .....	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
2.5. Procedimientos .....	18
2.6. Método de análisis de datos.....	18
2.7. Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN .....	28
V. CONCLUSIONES .....	31
VI. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS.....	43

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general de determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral de las Trabajadoras Sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.

La población estuvo integrada por 80 Trabajadoras Sociales de una Red Prestacional de Salud, la muestra fue del tipo censal con igual número de trabajadoras sociales, en las cuales se han estudiado las variables: Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral, el método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el tipo descriptivo correlacional de corte transaccional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario MBI de Maslach y el de desempeño laboral de Minsa, ambos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre las variables de estudio , en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearmande-0.654 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en la Red Prestacional de Salud, Lima 2020.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, Desempeño Laboral, Estrés.

## ABSTRACT

The present research had the general objective of determining the relationship between Bournout Syndrome and job performance of Social Workers during the Pandemic in a Health Benefit Network, Lima 2020.

The population was made up of 80 Social Workers from a Health Benefit Network, the sample was of the census type with the same number of social workers, in which the variables have been studied: Burnout syndrome and Labor Performance, the method used in the research was hypothetical-deductive, this research used for its purpose the descriptive correlational type of transactional cut, non-experimental design, quantitative approach, which collected the information in a specific period, which was developed by applying the Maslach MBI questionnaire and the performance questionnaire Minsa work, both with Likert scale, which provided information about the relationship between the study variables, in its different dimensions; whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to affirm that the result of the Spearman Rho correlation coefficient-0.654 indicates that there is a negative relationship between the variables and is also at the moderate correlation level and the level of bilateral significance is  $p = 0.000 < 0.05$  (highly significant), the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted; It is concluded that: Burnout Syndrome is related to the work performance of social workers during the Pandemic in the Health Benefit Network, Lima 2020.

**Keywords:** Burnout syndrome, Job Performance, Stress.

## I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los estudio y en la revisión del estrés laboral se encuentra el Síndrome de Burnout que se encuentra en las profesiones que tienen cierto o alto riesgo en su trabajo, sobre todo en el ambiente sanitario, dentro de esa gama de profesiones se encuentra el Trabajo Social por el contacto permanente con los pacientes, en tiempos antes de la pandemia ya existía una sobrecarga laboral, posteriormente a la aparición del Covid-19 se ha maximizado este problema, dentro de la demás problemática pasa aparentemente desapercibido, a esto se le añade los problemas de la entidad haciendo un paquete de exacerbación cotidiana sobre la trabajadora social (Cañivano, 2016, p.22). En ese sentido, el trabajo social se desarrolla estrechamente ligado a los sentimientos personales del paciente por la naturaleza del trabajo que desarrollan las Trabajadoras Sociales, la adaptación al deficiente servicio de salud les pasa factura afectándola en su entorno familiar, laboral y social causándole problemas de identidad, adaptación relaciones y productividad, en casi todas las instancias de salud no existen programas preventivos para el Síndrome de Burnout, en esto también está incluida la violencia de desfogues del paciente sobre las Trabajadoras Sociales, sus ambientes no están de acuerdo con los estándares laborales, sobrecarga de trabajo, falta de Trabajadoras Sociales, atentando también contra su desempeño en el trabajo (Gonzales, 2016, p.14).

En nuestro país, existen una diversidad de temas sobre el Síndrome de Burnout, uno de ellos se hizo en el Hospital Cayetano Heredia, con la finalidad de evaluar esta enfermedad en su personal, cuya conclusión fue que el 75 % de su personal estaba afectado por esta enfermedad debido a la sobrecarga laboral y por su exposición directa con los pacientes (Vásquez, 2014, p.7); por ello se consigna que el Síndrome de Burnout es una enfermedad de estrés laboral , dándose como respuesta a las condiciones laborales no adecuadas, determinándose que las Trabajadoras Sociales no tienen un adecuado desarrollo de capacidades ni con los medios suficientes en su entidad lo que ocasiona un deterioro progresivo de su salud en general, contando que cada trabajador reacciona en forma distinta de otros, trayendo consigo enfermedades asociadas al problema del estrés laboral lo cual incide negativamente en su trabajo profesional (Alfaro, 2018, p 12).

La Red Prestacional de Salud, tiene una demanda atendida de tres millones y medio de consultas por año, con un hospital nivel IV con 1200 camas, solo se ha separado 90 camas para pacientes con Covid-19, solo se cuenta con 22 respiradores, pero pese a ello la demanda se incrementa día a día, pocos médicos asignados, enfermeras y personal de salud sin EPP, no es sencillo, si llega una persona sola tienen que hacerle pruebas, tomar placas, tomografías y hasta buscar a su familia. Por cada uno, se demoran mínimo 20 minutos, es decir, solo se atiende a tres o cuatro por hora, por eso hay largas colas, solo se cuenta con 15 intensivistas para la UCI Covid-19 y 60 médicos para el resto de servicios, es en este ambiente en donde se desarrolla la labor de las Trabajadoras Sociales, en contacto con pacientes y familiares con Covid-19 y posibles contagiados, al ya trabajo extenuante que representa atender a otros tipos de pacientes como los de TBC, VIH, oncológicos, gestantes, etc., se agrega esta pandemia que profundiza el estrés y merma el desempeño laboral al estar frente a una situación que puede complicar su vida y la de su familia, si a esto agregamos la falta de EPP, las visitas domiciliarias a los familiares de los pacientes que no se pueden realizar por diferentes problemas logísticos institucionales, el contactar con ellos también para darles a conocer el estado de salud del paciente o informar que se acerquen al hospital para que hable con el médico, cuando se trata de pacientes fallecidos, hace que la labor de la Trabajadora Social un sacrificio diario y permanente que afecta todo su entorno familiar y laboral. Con la R.M.180-2020 del Minsa, se resuelve aprobar la Guía Técnica para el cuidado de la Salud Mental en el contexto del Covid-19, en ese contexto figuran las normas y procedimientos para la protección no solo física sino mental del total de los trabajadores del Ministerio de salud, en el cual se encuentran comprendidos también los trabajadores sociales de las diferentes entidades de salud y hospitalarias del país, pero como la extensión de la pandemia es cada vez mayor, gran parte del personal ha sido exceptuado de concurrir físicamente a sus labores por ser personal vulnerable, en espera de realizar el trabajo remoto, lo que ha producido que solo pocas trabajadoras sociales se encuentren laborando en la Red Prestacional de Salud, aumentando la carga de trabajo, mayores turnos, aumento de pacientes fallecidos, contacto con pacientes sospechosos con Covid-19, contacto con familiares de los infectados, haciendo al personal una exposición a la enfermedad, donde algunos han sido contagiados y se encuentran en cuarentena en sus domicilios, hospitalizados o en UCI.

En relación a los trabajos previos nacionales, Consuelo (2018) afirma que se relaciona el SBO el rendimiento del trabajo , en el personal sanitario , sobre todo en el cansancio emotivo, poca productividad, desgano, alta tasa de descansos médicos, faltas injustificadas, etc.; igualmente, Abarca (2018) concluye que, el SBO está estrechamente relacionado con el Desempeño Laboral de las enfermeras y que casi las tres cuartas partes están afectadas de esta enfermedad, causando serios problemas laborales; López (2017) afirma que, se relaciona directamente todas las dimensiones del SBO y el DL de los trabajadores de salud, no existe prevención por lo que se determina que a corto plazo se tendrá problemas con los pacientes y con los servicios que brinda la entidad; al mismo tiempo, Aquino (2017) concluye que, la relación es inversa entre el SBO y el DL en el personal asistencial, notándose manifestaciones emotivas desusadas, conflictos y problemas laborales en la entidad; igualmente Mogollón (2018) afirma que, están afectados por el SBO en un estadio alto el 27.0%, 47.0% estadio intermedio, 26.0%, estadio bajo, en relación a su DL, está afectado en el 56%.

En relación a los trabajos previos internacionales, se establecen a continuación: Cañivano (2016) en el estudio con trabajadoras sociales de los centros de acción social, afirma que se encontró prevalencia del SBO en el 11,53%, la desorganización y la escasez de medios inciden en la aparición de la enfermedad, 46,15% de las trabajadoras manifiesta sobre carga laboral todos los días y un 30,77% sienten deterioro de su personalidad; de igual manera, Piña (2015) concluye que 59.3% tiene una alta manifestación de la enfermedad lo que afecta su Desempeño Laboral; en ese sentido, Mayorga (2018) afirma que en Agotamiento Emocional 22, Despersonalización 9.75, y Realización Personal 24.44, demostrando que el personal asistencial está en proceso de padecer el Síndrome de Burnout; es así que, Salazar (2018) establece que en las Trabajadoras Sociales de la entidad se manifestó el síndrome casi en su totalidad, alejamiento del paciente, indiferencia, aparición de conflictos y baja productividad; es por ello que, Benalcázar (2017) concluye que , casi la mitad de su personal de Trabajo Social, está ya con el síndrome, evidenciando cansancio, alteraciones emotivas, indiferencia, fallas en su labor que perjudican al paciente y a su labor profesional.

De acuerdo a los postulados teóricos del Síndrome de Burnout: Lachiner (2015) lo define como “una reacción a los estresores crónicos, que tiene en sus componentes cansancio emotivo,

perdida de la personalidad y la baja productividad o desempeño” (p, 4); igualmente, Romani (2014) “lo considera como una causa de los estresores con acciones negativas hacia su entorno, desluciendo su profesionalismo, cansancio, muy encontrado en las profesiones de la salud; además, dentro de los profesionistas más comprometidos en esta enfermedad están los sanitarios sobre todo en temas de vida o muerte o enfermedad terminal. (p, 6); dentro de este marco Maslach (2001) “señala que las capacidades de cada persona para afrontar los estresores en reacciones totalmente diferentes, con compromiso de su salud, conductismo diario alterado y presencia de conflictos en su entorno (p, 12); por ello, Martínez (2014) afirma que “es un fenómeno de respuesta ante una nota constante como el estrés, con componentes reactivos negativos hacia lo que lo rodea” (p, 12); por ello, Rodríguez (2017) “clasifica esta enfermedad como riesgosa sobre todo en el ámbito de la salud, porque se descuida la atención del paciente y puede tener consecuencias negativas” (p, 6).

En las expectativas:

Cuando el trabajador sanitario tiene altas expectativas y estas no se cumplen o se frustran es donde empieza a desarrollar el SBO, primero silenciosamente, con desgano, aburrido, no quiere ir a trabajar, busca excusas, sensación de pérdida y poco entusiasmo, esta frustración es continua, emotivamente se va alejando de sus metas disminuyendo su efectividad, puede ser diferente para las personas , pero en suma primero es el cansancio emotivo, que prima sobre padecimientos físicos afectando su desempeño en el trabajo (Vivanco, 2018, p, 8).

A medida que la enfermedad va avanzando se producen los padecimientos físicos, lo que lleva al trabajador solicitar descansos médicos seguidos, no se siente cómodo en su trabajo, causando ausentismo laboral continuo y falta de compromiso con su entorno laboral, va disminuyendo su esfuerzo y quiere salirse, su mente se va distorsionando paulatinamente, en contraste a cuando empezó que quería prestar sus servicios a todos los que lo necesitaban, de acuerdo a diferentes estudios los profesionales de la salud están expuestos a largas y continuas cargas laborales, sin contar con los materiales necesarios para cumplir su trabajo programado, sumado a ello los problemas propios de su ambiente familiar, laboral y social (Font, 2015, p, 18).

Existen diferentes posiciones sobre las variables que inciden en el SBO, agrupándose en lo que atañe a su entorno personal, a su ambiente de trabajo y a su ámbito social. Se ha observado que el entorno personal, en relación con sus expectativas laborales y el desarrollo de su labor dentro del ambiente de trabajo son más susceptibles de estar inmersos en el SBO, el género femenino especialmente de menor edad y que no están casadas, se les somete a agotantes jornadas de trabajo, caso contrario con las que son mayores y con experiencia, en lo que corresponde a su ámbito social , generalmente los individuos poseen poca capacidad para comunicarse y eso impide la socialización con su ambiente cualquiera que sea (García, 2016, p.12).

Desde la vista epidemiológico existen varias investigaciones al respecto, muchos no son coincidentes debido a los ambientes de estudio y los estresores que se dan en cada lugar, en Europa se ha diagnosticado el Síndrome de Burnout al 18% de los encuestados, estableciendo perdidas equivalentes a 2 millones de euros, en América Latina el porcentaje es mayor por las condiciones económicas y las pésimas condiciones de los servicios de salud, bordea aproximadamente en el 30% , al igual en Norteamérica y Canadá el porcentaje de afectados bordea el 40 %, la situación actual de la Pandemia en el mundo hace peligroso el perder la vida , de contagiarse o de enfermar a su familia, detonando rápidamente los síntomas del síndrome de Burnout, con ello agudiza las manifestaciones, afectando seriamente su desempeño laboral (Vidotti, 2018, p.4).

Sobre su origen, tiene muchísimas causas que puedan detonar el SBO edad, sexo, ambiente personal, ambiente laboral y ambiente social, cada uno de ellos a la vez se subdivide en múltiples causas y todo esto está relacionado con la capacidad de resiliencia de las personas, además de la formación de su profesión, poca capacitación, supervisión, falta de liderazgo, falta de motivación son sumatorias que llevan al padecimiento de los individuos y está en relación estrecha con la resistencia que opone el mismo , la capacidad de reinventarse, de automotivarse, además las bajas remuneraciones y la poca capacidad de ascender en su carrera, el personal sanitario está expuesto a esto diariamente de ahí que no sorprenda la alta tasa de trabajadores con síndrome de Burnout (Aldrete, 2015, p.4).

En relación a la sintomatología del Burnout:

Se confunde los síntomas con el estrés laboral, la diferencia está, en la respuesta personal, en el síndrome de Burnout se afecta emocionalmente esta siempre irritable con ganas de entrar en conflicto, sin motivación, se vuelve rutinario y descuidado, poco a poco va decayendo en sus actividades de trabajo y eso lo traslada a su entorno familiar y social, se siente incomprendido y víctima del ambiente, echa la culpa al más cercano de sus malas emociones, mina su resistencia haciéndolo susceptible de entrar en problemas frecuentes, no quiere estar ahí, quiere huir, zafarse de lo que no le gusta, ese estado de ánimo mental lo deteriora rápidamente y continuamente no puede escapar de ese ambiente , en casos extremos lleva al suicidio, su cognición no se desarrolla, al revés disminuye haciéndole un trabajador con problemas frecuentes (Mendoza, 2018, p, 26).

Sobre los síntomas físicos:

Problemas locomotores: dolor musculo esqueléticos como resultado de la tensión generada por el estrés laboral; Alteraciones psicósomáticas: Como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros (Mendoza, 2018, p, 27).

Las consecuencias en el trabajo del síndrome de Burnout comprometen a la entidad, afectando su personal de diferentes maneras y en unas áreas más que en otras. En tiempo de Pandemia esto se agrava ya que se adjunta el nivel de desmoralización y el riesgo de vida que produce la enfermedad Covid-19, la falta de protección personal, el aumento de pacientes, el incremento de mortalidad, la falta de recursos para atender al paciente, mas no contar con los protocolos ni vacunas que combatan a la enfermedad hacen una aceleración del síndrome de Burnout en la institución (Sloan, 2018, p, 2).

Su aparición puede ser leve se quejarse continuamente, no quiere laborar y prefiere quedarse en casa; Moderadas cínico, desconfiado y negativo; Graves: se vuelve farmacodependiente y entra en aspectos delictivos fácilmente, no va a trabajar, se auto medica;

Extremos: abandono laboral, problemas psicológicos y psiquiátricos y suicidio (Vaquero, 2016, p.4). Tiene varias etapas la de entusiasmo, todo lo perdona y cree que es parte de su labor, actúa con energía; Etapa de estancamiento: se da cuenta que no es lo que había pensado, siente sus metas lejanas; Etapa de frustración: desmotivado laboralmente, alteraciones somáticas y de comportamiento; Etapa de apatía: ya no le importa nada; Etapa de Burnout: complicaciones físicas y psíquicas, poca productividad e indiferencia (Word, 2018, p, 4).

Las teorías que sustentan el SBO se dan de la siguiente forma: Teoría Socio cognitiva del Yo: personas que combaten el estrés en forma fácil desarrollando sus capacidades y haciendo resiliencia permanente; Teoría del Intercambio Social: Se da cuenta que hay diferencias con otros compañeros, les echa la culpa a ellos de su falta de profesionalismo, se desmotiva profundamente y gradualmente, valoran la adquisición de más recursos y cuando no lo logran caen en el Síndrome de Burnout; Teoría Estructural agrupa la poca capacidad de resistir el estrés, fallas de salud orgánicas, quiere irse de su trabajo, no le gusta ; Teoría Organizacional, reúne a todas las otras como un compendio, se basa en diferentes causas y en la presencia cotidiana y continua de estresores (Miravalles, 2020, p, 4).

El cuestionario de Burnout, de la autora Cristina Maslach tiene las siguientes dimensiones: Dimensión Agotamiento Emocional: agotamiento es como responde la persona al estrés, lo cansa mental y físicamente con reacción individual, es menor su resistencia y mayor el ataque, se rebela contra ello lo que lo agota, le causa incomodidad laboral y dolor físico influyendo para su abandono laboral ; Dimensión Realización Personal: es lo que la persona puede o quiere conseguir y de acuerdo a ello planifica sus metas y selecciona los pasos a seguir pero si en el camino encuentra obstáculos aparece el estrés para ello debe desarrollar competencias .; Dimensión Despersonalización: No se reconoce, se siente extraño , alejado de todo, confuso, se desorienta con facilidad, pierde algo de memoria, se mira desde afuera como en una película, percepción distorsionada, lo mira desde afuera como si observara a otra persona . (Cruz, 2017, p, 18).

Sobre los conceptos teóricos de desempeño laboral, Sum (2015) indico que “es la medida en que la entidad ha tenido éxito como tal por el trabajo de su personal” (p,18); de igual manera, Robbins (2016) señalo que “es la medida de labor que cumplen los empleados de la entidad en

relación a sus metas” (p, 6); En ese sentido, Guevara (2016) “tomo en cuenta la disponibilidad de recursos de los trabajadores para culminar sus labores en forma satisfactoria” (p, 10); Igualmente, Franklin (2016) preciso que “es la tarea cumplida que realiza cada trabajador en relación al trabajo asignado” (p, 6); Así mismo, para Uribe (2015) “es la conclusión de una acción determinada que tiene que ver con lo que se le asigno para cumplimiento al trabajador” (p, 14).

En relación a la Importancia del Desempeño Laboral se refiere en que un empleado cumple con éxito los factores incluidos en la descripción del trabajo, para cada trabajo, él puede diferir, las medidas incluyen la calidad y la cantidad de trabajo realizado por el empleado, la precisión y la velocidad con la que se realiza el trabajo, y la efectividad general de la persona en el trabajo, en muchas empresas, el desempeño laboral determina si una persona es promovida, recompensada con aumentos salariales, se le otorgan responsabilidades adicionales o se la despide del trabajo. Por lo tanto, la mayoría de los empleadores observan y rastrean el desempeño laboral. Esto se realiza mediante un seguimiento de los datos sobre temas como el número de ventas que cierra el empleado, el número de clientes que visita el empleado, el número de defectos encontrados en el resultado del empleado o el número de quejas o cumplidos de los clientes sobre la persona trabajo (Leonard, 2019, p, 2).

Las características del DL son: Adaptación, se refiere a la capacidad de desarrollar su labor en cualquier condición; Comunicación, facilidad de intercambiar información con sus compañeros; Iniciativa, acción propia para cumplir su meta; Conocimientos, saber desempeñarse en su puesto; Trabajo en Equipo, habilidad de trabajar en conjunto; Estándares de Trabajo, cumple más de lo requerido (Sauerman, 2018, p, 2).

Entre los factores que tienen acción en el DL: Motivarse: de parte de la entidad y del mismo trabajador; Adecuarse: comodidad ergonómica para realizar su función; Metas: lo que tiene que alcanzar finalmente el personal; Reconocer labor: la entidad aprecia el trabajo realizado; Intervención laboral: la capacidad de estar en todas las actividades de la entidad; Capacidad profesionista: Crecimiento de sus capacidades laborales, capacitándose y perfeccionándose (Kock, 2016, p, 4). Igualmente, las claves para establecer un correcto Desempeño Laboral son: Clima laboral: Comodidad para desarrollar su labor; Fines: la

consecución de la meta; Capacitación, aprendizaje permanente de cada trabajador; Intervención: intervenir con autorización en las decisiones de la entidad; Reconocer: Apreciar la labor realizada. (Stange, 2020, p, 2).

Esta Pandemia es un momento de labor titánica, con heroísmo constante, en los trabajadores sanitarios en donde se encuentra inmerso el trabajador social, es un enfrentamiento diario con este mal y con la posibilidad de morir, pero también es una oportunidad para aprender cómo enfrentarla y darle soporte al pésimo sistema de salud que se tiene, un desafío que trae consigo deterioro económico a nivel personal y colectivo, es en este momento donde hay que vencer a la enfermedad a través de un trabajo en equipo, clamor colectivo de lucha y en la que no es ajena la Trabajadora Social en donde día a día pone en riesgo su vida pero cumple su labor con voluntad de servicio, pundonor y capacidad de sobrellevar esta pandemia (Centro Latinoamericano de Trabajo Social, 2020, p, 4).

Las funciones que desempeña la trabajadora social en las entidades hospitalarias son las siguientes: Brindar atención de Servicio Social especializada y oportuna a los pacientes de Emergencia; Ejecutar el estudio socioeconómico para la aplicación de la Ficha de Evaluación Socio Económico (FESE) para su categorización social y brindar el apoyo asistencial requerido por el paciente ya sea para la atención común o por convenio; Atención y Resoluciones a las Interconsultas médicas en beneficio del paciente de Emergencia; cumplir protocolos para su seguridad y la seguridad del paciente ; Evaluar en la emergencia interactuando con los familiares del enfermo o con el enfermo mismo; capacitar al usuario para que conozca sus derechos; (Minsa, 2014, p, 6).

Las teorías de desempeño laboral están en relación con la motivación, las teorías de procesos motivacionales, refieren la transformación de una actitud ordinaria a una actitud con motivación, analizando la cognición compromiso, el direccionamiento de esta actitud consiguiendo una y muchas correlaciones de causa en un periodo de tiempo, sobre todo es lo que se da en el clima de trabajo. Pueden ser: Teorías Motivacionales: Maslow: gira en torno a lo que el trabajador necesita para estar satisfecho; Alderfer: relación, desarrollo y sociales; Herzberg: a favor del trabajador, pero con motivación; McClellan: metas, presencia y poder. Teorías de Proceso: son eminentemente motivacionales identificando su proceso y como se

motiva el trabajador; Vroom: Necesidades; Locke: objetivos; Adams: premios. Según teoría de las necesidades según Maslow (1954) necesitan satisfacer sus necesidades en un momento (Salazar, 2016, p, 2).

De acuerdo con el cuestionario desempeño laboral del Minsa 2012, establece las siguientes dimensiones: Dimensión 1 Logro de Metas: cumplir con lo que se propone, de la mejor forma y con pensamiento individual y colectivo a través de determinadas actividades diarias con planificación, propósito, iniciativa, esfuerzo, creatividad. (Sáez, 2016, p, 34); Igualmente, Dimensión 2 Iniciativa, es la actividad estratégica del trabajador en apoyo de la entidad, se da en circunstancias generales, pero sobre todo en las particulares, convirtiéndose en apoyo para logro de metas a través del trabajo en equipo, aflora el trabajador inteligente, con una solución oportuna y contundente. (Uca, 2016, p, 22); Del mismo modo, Dimensión 3 de Relaciones Interpersonales: para ello se necesita un clima cuasi perfecto en donde la interrelación del trabajador con su entorno laboral hace que se complementen unos a otros logrando metas continuas e importantes para la entidad. (Contreras, 2016, p, 66); Es así que: Dimensión 4 de Liderazgo: el trabajador que estimula al cumplimiento de los objetivos con el ejemplo, ayudando a los demás, proponiendo soluciones y realizándolas en beneficio colectivo y de la entidad (Sánchez, 2016, p, 36).

Para la formulación del problema se consideró un Problema General bajo la interrogante: ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020?; Así mismo para los Problema Especifico se identificaron cuatro interrogantes que se mencionan a continuación: Problema Especifico 1, ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el logro de metas del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia una Red Prestacional de Salud, Lima 2020?; De igual manera Problema específico 2, ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y la iniciativa del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia una Red Prestacional de Salud, Lima 2020?; Igualmente Problema específico 3, ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020?; Así mismo Problema específico 4, ¿Qué relación existe entre el Síndrome

de Burnout y el liderazgo en el desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia una Red Prestacional de Salud, Lima 2020?

En cuanto a la Hipótesis General se considera que el SBO se relaciona con el Desempeño Laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020; Así mismo en cuanto a la Hipótesis Especifica 1, se considera que El Síndrome de Burnout se relaciona con el logro de metas del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020; En ese sentido en cuanto a la Hipótesis Especifico 2, se considera que El Síndrome de Burnout se relaciona con la iniciativa del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020; Aunado a esto en cuanto a la Hipótesis Especifico 3, se considera que El Síndrome de Burnout se relaciona con las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020; Entonces en cuanto a la Hipótesis Especifico 4, se considera que El Síndrome de Burnout se relaciona con el liderazgo del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.

La Justificación del trabajo de investigación consta de: Justificación teórica afrontamiento de las bases teóricas para sustentar la autenticidad de lo que se busca o se propone conseguir en beneficio de las Trabajadoras Sociales, la Institución y los pacientes, en cómo afrontar el Síndrome de Burnout no solo en tiempos normales si no durante la aparición del Covid-19; Así mismo la Justificación Práctica es contribuir a solucionar un problema colectivo o comunitario, no buscando el lucro si no resolver la disyuntiva proponiendo acciones para lograrlo, en este caso se busca establecer a que las trabajadoras sociales combatan el SBO con estrategias de afrontamiento en esta situación tan difícil como es contagiarse, poner en riesgo su integridad personal y familiar, al lograr esto los actores se benefician mutuamente para una atención de calidad; En tal sentido la Justificación Metodológica del autor Given (2018) señala que todo el desarrollo del trabajo sigue un orden metodológico proponiendo herramientas, acciones analíticas, resultantes, concluyendo y recomendando para la solución de los problemas visualizados.

En cuanto al Objetivo General se considera: Determinar qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia

en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020; En ese sentido se considera en el Objetivo Especifico 1 Determinar qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el logro de metas del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020; Entonces, se considera en el Objetivo Especifico 2 Determinar qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y la iniciativa del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020; En esa misma forma, se considera en el Objetivo Especifico 3, Determinar qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020; Igualmente, se considera en el Objetivo Especifico 4, Determinar qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el liderazgo del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El método Hipotético deductivo empleado, busca comprobar o descartar una hipótesis basado en la deducción (Shuttleworth, 2020, p.2). Según el paradigma es cuantitativo con esquema científico y ligado estrechamente al positivismo. (Hernández, et al, 2014, p, 122). Según su enfoque es cuantitativo porque cuantifica siguiendo un método estadístico (Bath, 2020, p 2). Según su finalidad es básica, aumenta los conocimientos basados en los fundamentos teóricos que corresponden (Chang, 2014, p, 2). Por su nivel, la presente investigación fue Descriptiva, por que describe a la variable en todos su relaciones y componentes (Mc Combes, 2020, p 2) así también Correlacional por que busca demostrar cómo se interrelacionan las variables y en qué nivel. (Kendra, 2020, p, 2). En relación al diseño que se utilizó, fue el no experimental, porque se realiza tal cual se encuentra en su naturaleza o ambiente (Alida, 2020, p.2). En cuanto al alcance temporal, el estudio fue transversal, realizado en un espacio de tiempo específico (Setia, 2016, p.2).

Esquematización:

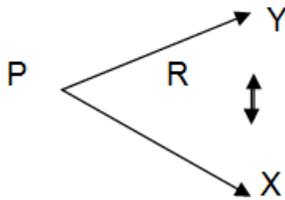


Gráfico 1, esquema.

Dónde:

P: Población

X: Variable Síndrome de Burnout.

Y: Variable Desempeño laboral.

r: Relación

## 2.2. Variable y Operacionalización

### Variables

Variable Síndrome de Burnout: Enfermedad que establece las consecuencias del estrés laboral (Lachiner, 2015, p 2).

Definición operacional: conjunto de elementos tangibles, operacionales y administrativos; se mide a través de las dimensiones: Agotamiento emocional, Realización personal y Despersonalización, con una escala de Likert con 22 ítems y con los rangos Alta Prevalencia, (82-110); Mediana Prevalencia, (52-81) y Baja Prevalencia, (22-51).

Variable Desempeño Laboral: actitud laboral que apunta a la consecución de las metas laborales (Franklin, 2016, p.22).

Definición operacional: conjunto de elementos tangibles, operacionales y administrativos; se mide a través de las dimensiones: Logro de metas, Iniciativa, Relaciones Personales y liderazgo, con una escala de Likert con 44 ítems y con los rangos Alto, (164-220); Medio, (104-163); Bajo, (44-103).

Tabla 1.

*Operacionalización de la Variable Síndrome de Burnout.*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rango
<b>Agotamiento Emocional</b>	Agotamiento	01 al 11	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alta
	Tensión			Prevalencia
	Frustración			(82-110)
<b>Realización Personal</b>	Entendimiento	12 al 16	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Mediana
	Enfrentamiento			Prevalencia
	Vitalidad			(52-81)
<b>Despersonalización</b>	Insensibilidad	17 al 22	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Baja
	Preocupación			Prevalencia
	Limite			(22-51)

Tabla 2

*Operacionalización de la Variable desempeño Laboral.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>logro de Metas</b>	Aporte	01 al 10		
	Cumplimiento			
<b>Iniciativa</b>	Apoyo	11 al 18	Muy poco (1)	Alto (164-220)
	Iniciativa			
	Decisión			
<b>Relaciones Interpersonales</b>	Creatividad	19 al 35	Poco (2)	Medio (104-163)
	Responsabilidad		Medio (3)	
	Comunicación		Bastante (4)	Bajo (44-103)
	Aceptación		Mucho (5)	
<b>Liderazgo.</b>	Empatía	36 al 44		
	Participación			
	Intervención.			

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

De acuerdo con Research (2015, p, 2) es la totalidad de personas, cosas que son de características iguales con la facilidad de observarlas en determinado lugar y en una temporalidad única. La población estuvo conformada por 80 trabajadoras sociales de una Red Prestacional de Salud. Debido a población reducida no se consideró muestra, siendo la población la muestra, el muestreo es no probabilístico intencionado en el que las personas son seleccionadas por su disponibilidad, no por criterio estadístico. La población se estableció como censal pues toma todo el conjunto y todos sus componentes se consideran como muestra, por tanto, no existe muestra ni muestreo.

### 2.3.3. Criterios de selección

En los Criterios de inclusión fue conformado por trabajadoras sociales en una Red Prestacional de Salud. Lima 2020, que fueron voluntarios a la encuesta, y que asistieron a la aplicación de la misma. En los Criterios de Exclusión fue conformada por las que se encuentran con licencia por enfermedad y las que se encuentran en situación de aislamiento social por Covid-19.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, y el instrumento un cuestionario que mide el Síndrome de Burnout de Maslach y el de Desempeño Laboral del Minsa ambos con escala de Likert. Según De Aguiar (2016) las técnicas son los diferentes procesos para recolectar data, su análisis, que se encuentran en los cuestionarios que se tomaron a la muestra; Igualmente, De Aguiar (2016) señala que es un cuestionario previamente elaborado y donde se requiere la opinión de las personas en la muestra; En ese sentido la encuesta según Canals (2017) indica que es un recurso para conseguir datos, está compuesto de dimensiones e indicadores que corresponden a las variables de estudio. Saket (2015) indica que Likert tiene que ser más de dos respuestas considerándose politómicas.

Tabla 3

*Ficha técnica del instrumento para medir la VI*

---

#### Maslach Burnout Inventory

---

**Autor:** Maslach, Cristina. (2001).

**Lugar:** Lima - Perú

**Fecha de Aplicación:** 01/07/2020

**Objetivo:** Evaluar las características del Síndrome de Burnout.

**Administrado a:** Trabajadoras Sociales de la Red Almenara.

**Tiempo:** 60'

**Margen de error:** 0.05 %

**Observaciones:** El cuestionario analizado en 22 ítems, con Likert, en función de 5 valores: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

---

Tabla 4

*Ficha técnica del instrumento para medir la V2*

---

Encuesta de desempeño Laboral.

---

**Autores:** Minsa.

**Año:** 2012

**Lugar:** Lima - Perú

**Fecha de Aplicación:** 01/07/2020

**Objetivo:** Evaluar las características del desempeño laboral.

**Administrado a:** Trabajadoras Sociales de la Red Almenara.

**Tiempo:** 60'

**Margen de error:** 0.05 %

**Observaciones:** El cuestionario evalúa a través de 44 ítems con Likert, en función de 5 valores: Muy poco, Poco, Medio, Bastante, Mucho.

---

**a) Validación**

Tagerdoost (2016) son verificadas por expertos quienes revisan el cuestionario y lo validan si cuenta con las características que debe tener.

Ambas variables de estudio fueron validadas positivamente por expertos de la UCV con nivel de Doctor.

Tabla 5:

*Expertos que validaron la encuesta sobre SBO y DL*

<b>Expertos</b>	<b>Grado</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo	Doctor	Sí	Es aplicable
Jorge Diaz Dumont	Doctor	Sí	Es aplicable
Mildred Jeni ca Ledesma Cuadros	Doctor	Si	Es aplicable

La verificación de confiabilidad se usó el Alfa de Cronbach por escala Likert, con muestra piloto de 30 Trabajadoras Sociales de una Red Prestacional de Salud. Hernández (2014) señala que consiste en los resultados similares se dan cuando se aplica varias veces el instrumento.

Tabla 6:

*Confiabilidad de la encuesta SBO*

Encuesta	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
SBO	0,945	22

Tabla 7:

*Confiabilidad de la encuesta DL*

Encuesta	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
DL	0,977	44

## 2.5. Procedimientos

Se aplicó el instrumento en las 80 trabajadoras sociales de una Red Prestacional de Salud, en cuatro grupos de 20 terminando la muestra, se tomara en cuenta el tiempo de disponibilidad de las trabajadoras, específicamente el horario será de 2 pm a 3 pm y otro grupo será de 7 pm a 8 pm, para ello se indicara que se les enviara a sus correos personales y el otro grupo por sus wasaps, ante de ello se les brindara capacitación sobre la finalidad de las preguntas, se dieron en sesiones de 60 minutos y de 04 días laborables.

## 2.6. Método de análisis de datos

Para ello primero se realizó la recolección de datos para luego utilizar el SPSS versión 26.

### Método Estadístico

Se empleó la estadística descriptiva para resumir datos en gráficos y tablas para dar valores que describen lo buscado, señalando sus características a través de la sustitución de la data

conseguida por valoración reducida lo que contribuye a establecer las principales propiedades de la data obtenida convirtiéndolos a datos y gráficos.

En la Estadística Inferencial se consideró Rho de Spearman, contrastándose la hipótesis y se determinaron las conclusiones (Hernández et al, 2014, p.122).

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Gráfico 2, Rho de Spearman

Dónde:

$\rho = r_s$

$\rho$  = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

$\sum$  = Diferencia entre los rangos

$d$  = Diferencia entre los correspondientes estadísticos.

$n$  = Número de parejas

Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : (Formular la hipótesis nula)  $r=0$

$H_1$ : (Formular la hipótesis alterna)  $r \neq 0$

Nivel de Significación:

Si  $p < 0.05 \Rightarrow$  Existe relación entre las variables

Si  $p > 0.05 \Rightarrow$  No existe relación entre las variables

La hipótesis se prueba para validar o descartar una de las dos, ya sea  $H_0$  u la afirmativa.

Regla de decisión:

Si Valor  $p > 0.05$ , se valida Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se descarta Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se valida  $H_a$

Escala Rho Sperman: Este coeficiente es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos.

## **2.7. Aspectos éticos**

El estudio se realizó empleando las normas APA, así como la toma de datos dentro de la confiabilidad hacia la muestra respetando sus derechos, previo a ello se les capacito e informo sobre la finalidad del estudio.

### III. RESULTADOS

Tabla 8  
*Burnout en las trabajadoras sociales*

Nivel	Frecuen.	Porcent.
Baja Preval.	28	35,0
Mediana Preval.	36	45,0
Alta Preval.	16	20,0
Total	80	100,0

En la tabla 8 el Síndrome de Burnout el nivel baja prevalencia estuvo en 35%, mediana prevalencia un 45% y alta prevalencia un 20%.

Tabla 9  
*Desempeño laboral de las trabajadoras sociales*

Nivel	Frecuen.	Porcent.
Bajo	39	48,8
Medio	25	31,3
Alto	16	20,0
Total	80	100,0

En la tabla 9 el Desempeño Laboral el nivel bajo representa el 48.8%, medio el 31.3% y alto el 20%.

Tabla 10  
*Burnout y el desempeño laboral de las trabajadoras sociales*

		Síndrome de Burnout			Total
		Baja Prevalencia	Mediana Prevalencia	Alta Prevalencia	
Desempeño laboral	Bajo	3 3,8%	23 28,8%	13 16,3%	39 48,8%
	Medio	9 11,3%	13 16,3%	3 3,8%	25 31,3%
	Alto	16 20,0%	0 0,0%	0 0,0%	16 20,0%

Total	28	36	16	80
	35,0%	45,0%	20,0%	100,0%

En la tabla 10 el Desempeño Laboral en un nivel bajo es 3,8%, el 28.8% con Burnout de mediana prevalencia; el desempeño laboral en un nivel medio, el 16.3% con Burnout de mediana prevalencia, desempeño laboral nivel alto, el 20% con Burnout de baja prevalencia.

Tabla 11

*Burnout y la dimensión Logro de Metas*

		SBO			Total
		Baja Prevalencia	Mediana Prevalencia	Alta Prevalencia	
Logro metas	Bajo	3	22	11	36
		3,8%	27,5%	13,8%	45,0%
	Medio	19	14	5	38
		23,8%	17,5%	6,3%	47,5%
	Alto	6	0	0	6
		7,5%	0,0%	0,0%	7,5%
Total	28	36	16	80	
	35,0%	45,0%	20,0%	100,0%	

En la tabla 11 la dimensión logro de metas en un nivel bajo, el 27.5% con Burnout mediana prevalencia, en nivel medio, el 23.8% con Burnout baja prevalencia, en un nivel alto, el 7.5% con Burnout de baja prevalencia.

Tabla 12

*Burnout y la dimensión Iniciativa*

		SBO			Total
		Baja Prevalencia	Mediana Prevalencia	Alta Prevalencia	
Iniciativa	Bajo	10	22	13	45
		12,5%	27,5%	16,3%	56,3%
	Medio	2	14	3	19
		2,5%	17,5%	3,8%	23,8%
	Alto	16	0	0	16
		20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Total	28	36	16	80	
	35,0%	45,0%	20,0%	100,0%	

En la tabla 12 la dimensión iniciativa nivel bajo, el 27.5% con Burnout mediana prevalencia; en un nivel medio, el 17.5% con Burnout mediana prevalencia, en un nivel alto, el 20% con Burnout de baja prevalencia.

Tabla 13

*Burnout y la dimensión Relaciones Interpersonales*

		SBO			Total
		Baja Prevalencia	Mediana Prevalencia	Alta Prevalencia	
Relaciones interpersonales	Bajo	3 3,8%	29 36,3%	12 15,0%	44 55,0%
	Medio	11 13,8%	7 8,8%	4 5,0%	22 27,5%
	Alto	14 17,5%	0 0,0%	0 0,0%	14 17,5%
	Total	28 35,0%	36 45,0%	16 20,0%	80 100,0%

En la tabla 13 la dimensión de relaciones interpersonales en un nivel bajo, el 36.3% con Burnout mediana prevalencia; nivel medio, el 13.8% con Burnout de baja prevalencia, nivel alto, el 17.5% con Burnout de baja prevalencia.

Tabla 14

*Burnout y la dimensión Liderazgo*

		SBO			Total
		Baja Prevalencia	Mediana Prevalencia	Alta Prevalencia	
Liderazgo	Bajo	1 1,3%	22 27,5%	14 17,5%	37 46,3%
	Medio	11 13,8%	14 17,5%	2 2,5%	27 33,8%
	Alto	16 20,0%	0 0,0%	0 0,0%	16 20,0%
	Total	28 35,0%	36 45,0%	16 20,0%	80 100,0%

En la tabla 14 la dimensión de liderazgo en un nivel bajo, el 27.5% con Burnout mediana prevalencia; nivel medio, el 17.5% con Burnout, nivel alto, el 20% con Burnout de baja prevalencia.

### 3.1.1. Prueba de hipótesis general y específica

#### Hipótesis general

El Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud. Lima 2020.

#### Hipótesis Nula

El Síndrome de Burnout no se relaciona con el desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud. Lima 2020

Tabla 15

*Correlación Burnout y el desempeño laboral*

		Burnout	DL
Rho de Spearman	Burnout	1,000	-,654**
		Coefic. Correl.	
		Sig. (bilate.)	,000
DL		80	80
		N	
		Coefic. Correl.	-,654**
DL		-,000	1,000
		Sig. (bilate.)	
		N	,000

Rho de Spearman de -0.654 señala relación negativa entre las variables con correlación moderada y significancia bilateral  $p=0.000 < 0.05$  (altam. Signif.), se descarta  $H_0$  y se valida  $H_G$ ; concluyendo que Burnout se relaciona con el desempeño laboral de las trabajadoras sociales.

#### Hipótesis Específica 1

El Síndrome de Burnout se relaciona con el logro de metas del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.



	N	80	80
	Coeficiente de correlación	-,466**	1,000
Iniciativa	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Rho de Spearman de -0.466 señala relación negativa de variables, correlación baja y significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  (altam. Signif.), se descarta  $H_0$  y se valida  $H_{E2}$ ; concluyendo que Burnout se relaciona con la iniciativa en las trabajadoras sociales, interpretándose que a mayor nivel de SBO entonces menor Iniciativa.

### Hipótesis Específica 3

El Síndrome de Burnout se relaciona con las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.

### Hipótesis Nula

El Síndrome de Burnout no se relaciona con las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.

Tabla 18

#### *Correlación Burnout y las relaciones interpersonales*

		Burnout	Relaciones interpersonales
	Coefic. Correl.	1,000	-,631**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Rho de Spearman	Coefic. Correl.	-,631**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

Rho de Spearman de -0.631 señala relación negativa de variables, correlación moderada y significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  (altam. Signif.), se descarta  $H_0$  y se valida  $H_{E3}$ ; concluyendo que: Burnout se relaciona con las relaciones interpersonales del desempeño laboral

de las trabajadoras sociales. Interpretándose que a mayor nivel de SBO entonces menor Relaciones Interpersonales.

#### **Hipótesis Específica 4**

El Síndrome de Burnout se relaciona con el liderazgo del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en la Red Prestacional de Salud, Lima 2020.

#### **Hipótesis Nula**

El Síndrome de Burnout no se relaciona con el liderazgo del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en la Red Prestacional de Salud, Lima 2020.

Tabla 19

*Correlación Burnout y liderazgo*

			Burnout	Liderazgo
Rho de Spearman	Burnout	Coefic. Correl.	1,000	-,730**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Liderazgo	N	80	80
		Coefic. Correl.	-,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Rho de Spearman de -0.730 indica relación negativa entre las variables con correlación alta y significancia bilateral  $p=0.000 < 0.05$  (altamente significativo), se descarta  $H_0$  y se valida la  $H_{E4}$ ; concluyendo que: Burnout se relaciona con el liderazgo del desempeño laboral de las trabajadoras sociales. Interpretándose que a mayor nivel de SBO entonces menor liderazgo.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Se determina que es una relación inversa porque al aumentar sus valores una variable disminuye los valores de la otra, en el caso del estudio a mayor Síndrome de Burnout menor desempeño laboral, denotándose como la variable independiente afecta en relación inversa a la variable dependiente, de acuerdo con Rodríguez, (2018) afirmó que el SBO tiene incidencia en el rendimiento de los trabajadores, presentando además una relación inversa.

Respecto al objetivo general, Rho de Spearman de -0.654 con relación negativa de variables, correlación moderada y significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  (altam. Signif.), se anula  $H_0$  y se acepta  $H_G$ ; concluyendo: El Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en la Red Prestacional de Salud, Lima 2020; ello implica que desempeño laboral nivel bajo, el 28.8% Síndrome de Burnout de mediana prevalencia; desempeño laboral nivel medio, el 16.3% Síndrome de Burnout de mediana prevalencia. Desempeño laboral nivel alto, el 20% Síndrome de Burnout de baja prevalencia; corroborando lo planteado por Aquino (2017); puesto que se coincide en afirmar a mayor carga emotiva se incrementa el estrés y si es persistente y más aún en entornos con problemas desencadena el SBO además de ello se destaca la correlación negativa.

Respecto al objetivo específico 1, Rho de Spearman de -0.522 señala relación negativa de variables, correlación moderada y significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  (altam. Signif.), no se acepta  $H_0$  y se acepta  $H_{E1}$ ; concluyendo: El Síndrome de Burnout se relaciona con el logro de metas del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en la Red Prestacional de Salud, Lima 2020; ello implica que la dimensión logro de metas nivel bajo, el 27.5% Síndrome de Burnout de mediana prevalencia; logro de metas nivel medio, el 23.8% Síndrome de Burnout de baja prevalencia. Logro de metas en un nivel alto, el 7.5% Síndrome de Burnout de baja prevalencia; lo que es coincidente con Cañivano (2016), dado que las variable desempeño laboral es una clásica variable estadísticamente cualitativa que puede verse

afectado por muchos factores siendo uno de ellos como el agotamiento emocional o el cansancio o frustración que se puede manifestar por una determinada acción, puede ser por la forma de vida que se está llevando o es el ahínco que se manifiesta en cada acción realizada, es importante indicar que cada ser humano manifiesta sus energías de acuerdo a las actividades que realiza pero debe ser consciente que también tiene que tener el descanso adecuado, después de un esfuerzo en las actividades realizadas.

En el objetivo específico 2, Rho de Spearman de  $-0.466$  señalo relación negativa de variables, nivel de correlación baja y significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  (altamen. Signif.), se descartó  $H_0$  y se validó  $HE_2$ ; concluyendo: El Síndrome de Burnout se relaciona con la iniciativa del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en la Red Prestacional de Salud, Lima 2020; ello implica que la dimensión de iniciativa de metas nivel bajo, el 27.5% Síndrome de Burnout de mediana prevalencia; por otro lado, iniciativa nivel medio, el 17.5% Síndrome de Burnout de mediana prevalencia. Así mismo; iniciativa nivel alto, el 20% Síndrome de Burnout de baja prevalencia; siendo que la iniciativa de las personas se puede ver afectada como ha quedado demostrado en la presente investigación, coincidiendo con lo planteado por Consuelo (2018); Igualmente, la pandemia ha ocasionado los primeros meses un incremento del 5% de cansancio por el SBO primando el género femenino en edades entre 40 y 50 años (Ortiz, 2020, p, 2). Sobre el Síndrome de Burnout se basa en la Teoría Organizacional, se centra en diferentes causas y en la presencia cotidiana y continua de estresores, como respuesta a las perturbaciones del medio, entre estas perturbaciones está el SBO ya que al ser una enfermedad silenciosa va minando la capacidad del trabajador paulatinamente por eso no es detectable en sus inicios , a raíz de la pandemia esta ha sido un catalizador de sus síntomas es decir las trabajadoras sociales que estaban en el inicio de la enfermedad evolucionaron sus síntomas rápidamente y así vez en las que estaban en etapa intermedia evolucionaron a la enfermedad ya declarada complicando el panorama personal, familiar y laboral de todo su conjunto.

En el objetivo específico 3, Rho de Spearman de  $-0.631$  señalo relación negativa de variables, además, correlación moderada y significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  (altamen. Signif.), se anuló  $H_0$  y se aceptó  $HE_3$ ; concluyendo: El Síndrome de Burnout se relaciona con

las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en la Red Prestacional de Salud, Lima 2020; ello implica que relaciones interpersonales nivel bajo, el 36.3% Síndrome de Burnout de mediana prevalencia; relaciones interpersonales nivel medio, el 13.8% Síndrome de Burnout de baja prevalencia. Relaciones interpersonales nivel alto, el 17.5% Síndrome de Burnout de baja prevalencia; ello es coincidente con Mayorga (2018) y Salazar (2018), es la consecuencia de un estrés de trabajo persistente que lleva al cansancio, al trabajo rutinario sin expectativas y al mínimo esfuerzo.

En cuanto al DL este estudio se basa en la teoría de Maslow de acuerdo a las actitudes humanas como explica en su pirámide donde en su base están las necesidades fisiológica que se tienen que satisfacer porque son básicas para la subsistencia para luego seguir escalando en el rango de necesidades , en la aparición de la pandemia todas las personas regresan satisfacer sus necesidades fisiológicas como alimentación y seguridad dejando de lado otras necesidades que por la pandemia resultan sin importancia dado la supervivencia que se necesita durante la cuarentena, el impacto es muy alto por que el avance de las personas en el cumplimiento de sus necesidades retrocede a lo básico y elemental.

En el objetivo específico 4, Rho de Spearman de -0.730 señala relación negativa de variables, correlación alta y significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  (altam. Signif.), se anuló  $H_0$  y se aceptó  $H_4$ ; concluyendo: El Síndrome de Burnout se relaciona con el liderazgo del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en la Red Prestacional de Salud, Lima 2020; ello implica que liderazgo nivel bajo, el 27.5% Síndrome de Burnout de mediana prevalencia; liderazgo nivel medio, el 17.5% Síndrome de Burnout de mediana prevalencia. Liderazgo nivel alto, el 20% Síndrome de Burnout de baja prevalencia; de acuerdo con López (2017), confirmando que el liderazgo se ve afectado a medida que las prevalencias en los niveles del Síndrome de Burnout se incrementen, por estar correlacionado negativamente.

## V. CONCLUSIONES

**Primera** Sobre la hipótesis general, evidencia que el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020; siendo Rho de Spearman de -0.654, se evidencio moderada relación entre variables y correlación negativa.

**Segunda:** Sobre la hipótesis específica 1, evidencia que el Síndrome de Burnout se relaciona con el logro de metas del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020; siendo Rho de Spearman de -0.522, demostró moderada relación de variables y correlación negativa.

**Tercera:** Sobre la hipótesis específica 2, evidencia que El Síndrome de Burnout se relaciona con la iniciativa del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020; siendo Rho de Spearman de -0.466, demostró baja relación de variables y correlación negativa.

**Cuarta:** Sobre la hipótesis específica 3, evidencio que el Síndrome de Burnout se relaciona con las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020; siendo Rho de Spearman de -0.631, demostró moderada relación de variables y correlación negativa.

**Quinta:** Sobre la hipótesis específica 4, demuestra que el Síndrome de Burnout se relaciona con el liderazgo del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020; siendo Rho

Spearman de -0.730, demostró alta relación de variables y relación correlación negativa.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera** Se recomienda al Director de la Red Prestacional de Salud, evaluar los efectos de la pandemia, no solo físicos sino psicológicos en diferentes grupos de personal de trabajadoras sociales entre los que se encuentran, las operativas, los de tele orientación, los trabajos remotos y las consideradas vulnerables, como respuesta al estrés crónico, para ello establecer un equipo multidisciplinario, con el objetivo de elaborar estrategias diferenciadas para cada grupo, que detecten e intervengan de manera oportuna, para poder enfrentar y prevenir el Burnout y de esta manera mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores sociales para beneficio a los usuarios o pacientes del Covid-19, por lo que se recomienda a los directivos implementar urgentemente un Plan Estratégico para disminuir los niveles de estrés en los trabajadores

**Segunda:** Se recomienda al Director de la Red Prestacional de Salud, incentivar el mejoramiento del desempeño de las trabajadores sociales de la entidad, reconociendo el mérito al cumplimiento de las metas propuestas, para consolidar el compromiso con los objetivos de la unidad orgánica correspondiente, estimulando su contribución para con la institución, debido al incremento del estrés por miedo al contagio que puede afectar su clima familiar y laboral, por la gravedad de las consecuencias se recomienda hacer estudio en las demás áreas de la institución, para identificar qué personal está más propenso a desarrollar este síndrome y de esta manera tomar más medidas para ayudarlos a prevenirlo.

**Tercera:** Se recomienda al Director de la Red Prestacional de Salud, articular apropiadamente la evaluación que servirá de instrumento para la medición del desempeño de cada uno de los trabajadores, durante la pandemia, con resultados

cualitativos y cuantitativos, asimismo, estos permitirán la motivación e iniciativa de las trabajadoras sociales estableciendo indicadores específicos durante la pandemia que sirvan de evaluación del desempeño profesional para su utilidad como información estadística, con los cuales se desarrollaran seguimientos, estudios o diagnósticos que sirvan para evaluar su nivel de manifestación en relación a la aparición del Covid-19 , además potenciar el desarrollo de habilidades personales y sociales en talleres con el personal que labora en esta Institución, específico para cada grupo , ya que esto ayudaría a liberar el estrés, evitando de esta manera que desarrollen el Síndrome de Burnout. Se recomienda tanto a los trabajadores como directivos a que participen en las jornadas orientadas hacia la recuperación del Bienestar Laboral.

**Cuarta:** Se recomienda al Director de la Red Prestacional de Salud, que es de suma importancia que se identifiquen las necesidades de las trabajadoras sociales a nivel de todas las unidades orgánicas que comprende la entidad, para implantar programas de convivencia social, mejorar el clima laboral, las relaciones interpersonales de cada grupo diferenciado por su estatus laboral y de salud de las trabajadoras sociales durante la pandemia para mejorar su desempeño laboral en su proceder diario.

**Quinta:** Se recomienda a al Director de la Red Prestacional de Salud, fomentar el liderazgo jefatural en todos sus niveles, efectiva durante la pandemia, tomando en consideración a las trabajadoras sociales en sus respectivos grupos diferenciados por las modalidades de trabajo fomentar el estilo directivo adecuado con presencia fuerte del líder, en tiempos de pandemia se necesita líderes directivos que marquen la ruta, que dirijan, que inspiren a través de una visión compartida para alinear a una sociedad que quiere encontrar una luz al final del túnel ya que son momentos para mostrar flexibilidad.

**Sexta:** Se recomienda a las trabajadoras sociales de la Red Prestacional de Salud organizar trabajos en equipos y redes de apoyo con roles claros a fin de reducir el estrés y mejorar la eficiencia.

## REFERENCIAS

- Alfaro, S. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz*. Tesis. USMP. recuperado de: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3488/delacruz\\_rym.pdf;jsessionid=03b1862d115d6ca51dec3b7c047d94a7?sequence=3](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3488/delacruz_rym.pdf;jsessionid=03b1862d115d6ca51dec3b7c047d94a7?sequence=3)
- Aldrete, R. (2015). *Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud*. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000100007](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100007)
- Aquino, A. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unánue, 2016*. Tesis. UCV. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15011/Aquino\\_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15011/Aquino_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alida, D. (2020). *Non-Experimental and Experimental Research: Differences, Advantages & Disadvantages*. Recovered from: <https://study.com/academy/lesson/non-experimental-and-experimental-research-differences-advantages-disadvantages.html>
- Abarca, P. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital de Ventanilla, Lima – 2017*. Tesis. UCV. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14338/Abarca\\_PJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14338/Abarca_PJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Benalcázar, G. (2017). *Síndrome de Burnout en el personal de las prestadoras de servicios médicos*. Tesis. España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889756>
- Bath, A. (2020). *Quantitative Research: Definition, Methods, Types and Examples*. Recovered from: <https://www.questionpro.com/blog/quantitative-research/>
- Cruz, D. (2017). *Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja*. Tesis. Universidad Pedagógica de Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v20n38/0124-0137-psico-20-38-00268.pdf>
- Centro Latinoamericano de Trabajo Social (2020). *Nueva Acción Crítica*. Recuperado de: Revista Institucional del Celats. Año 2. N° 7 - marzo 2020 (revista bimestral)
- Contreras, A. (2016). *Multiculturalidad: su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado*. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vD41210GY-QJ:www.eumed.net/libros->
- Consuelo, G. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017*. Tesis. UCV. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16088/Consuelo\\_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16088/Consuelo_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cañivano, G. (2016). *El síndrome de burnout en trabajadores sociales de los centros de acción social*. Tesis. Universidad de Valladolid. España. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/26695/TFG-G%202485.pdf?sequence=1>
- Canals, L. (2017). *Instruments for gathering data*. In E. Moore & M. Dooly (Eds), *Qualitative approaches to research on plurilingual education*. Recovered from: Research-publishing.net. <https://doi.org/10.14705/rpnet.2017.emmd2016.637>

- Chang, M. (2014). *Principles of Scientific Methods*. Recovered from: [https://www.researchgate.net/publication/281098579\\_Principles\\_of\\_Scientific\\_Methods](https://www.researchgate.net/publication/281098579_Principles_of_Scientific_Methods)
- De Aguiar. (2016). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. Recuperado de: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Font, A. (2015). *Burnout in Healthcare Professionals in Oncology*. *Procedia Economics and Finance*, 23, 228-232
- Franklin, E. (2016). *Comportamiento Organizacional* (2 ed.). México: Pearson educación.
- Gonzales, R. (2016). *El síndrome de burnout en el desempeño laboral*. Universidad Católica de Manizales. Tesis. Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/629/jairo%20e%20gonzalez%20ramirez.pdf;jsessionid=2452136cb0b5e1b88b1d306c50ccb3e9?sequence>
- García, C. (2016). *Factores que detonan el Síndrome de Burnout*. Recuperado de: [dialnet.unirioja.es](http://dialnet.unirioja.es) > descarga > articulo
- Guevara, S. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Tesis. Universidad de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Kock, D. (2016). *Which intervention design factors influence performance of community health workers? A systematic review*. Recovered from: <http://www.reachoutconsortium.org/learn-more/publications/which-intervention-design-factors-influence/>
- Kendra, Ch. (2020). *How Correlational Studies Are Used in Psychology*. Recovered from: <https://www.verywellmind.com/correlational-research-2795774>

- López, T. (2017). *Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega Octubre- diciembre del 2016*. Tesis. UCV. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8664/López\\_TA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8664/López_TA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lachiner, S. (2015). *Síndrome de Burnout*. Recuperado de: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)
- Leonard, K. (2019). *Importance of Employee Performance in Business Organizations*. Recovered from: <https://smallbusiness.chron.com/importance-employee-performance-business-organizations-1967.html>
- Mc Combes, S. (2020). *Descriptive research*. Recovered from: <https://www.scribbr.com/methodology/descriptive-research/>
- Mayorga, C. (2018). *El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias*. Tesis. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26084/1/tesis%20el%20síndrome%20burnout%20y%20desempeño%20laboral%20en%20el%20personal.pdf>
- Minsa (2014). *Manual de organización y funciones del departamento de servicio social*. Recuperado de: [https://www.peru.gob.pe/docs/planes/13834/plan\\_13834\\_2016\\_servicio\\_social.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/planes/13834/plan_13834_2016_servicio_social.pdf)
- Mogollón, L. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño profesional de los profesionales de la salud en un instituto especializado*. Tesis. UCV. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23962/Mogollon\\_LMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23962/Mogollon_LMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maslach, C. (2001). *Job burnout*. *Annu rev psychol.* 52:397422.
- Martínez, A. (2014). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. *Vivat Academia.* nº 112. España.

- Miravalles, J. (2020). *Síndrome Burnout*. Recuperado de: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Modelos%20explicativos.html>
- Mendoza, J. (2018). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. Lima, 2017. Tesis. UCV. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14397/Mendoza\\_JM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14397/Mendoza_JM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortiz, C. (2020). *Estrés laboral en tiempos de pandemia*. Recuperado de: <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia>
- Piña, H. (2015). *Síndrome de Burnout v el Desempeño laboral del Personal TS*. Tesis. Universidad Autónoma de Sal Luis Potosí. México.
- Rodríguez, R. (2017). *Síndrome de burnout en docentes*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6165566>
- Robbins, S. (2016). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Romani, M. (2014). *Burnout among physicians*. Libyan Journal of Medicine, 9. Recuperado de: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=521946&pid=S1409-0015201500010001400016&lng=en](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=521946&pid=S1409-0015201500010001400016&lng=en)
- Rufino, S. (2017). *Aspectos éticos de la investigación*. Recuperado de: [https://www.youtube.com/watch?v=dXnO0p\\_mE20](https://www.youtube.com/watch?v=dXnO0p_mE20)
- Research Methodology. (2015). *Populations*. Recuperado de. [http://www.sociology.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/06/Ranjit\\_Kumar-Research\\_Methodology\\_A\\_Step-by-Step\\_G.pdf](http://www.sociology.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/06/Ranjit_Kumar-Research_Methodology_A_Step-by-Step_G.pdf)
- Rodríguez, V. (2018). *El Síndrome de burnout y el Desempeño Laboral del personal ejecutivo en Banco Continental*. Los Olivos 2018. Recuperado de: [file:///C:/Users/Downloads/2019\\_Rodriguez-Vilchez.pdf](file:///C:/Users/Downloads/2019_Rodriguez-Vilchez.pdf)
- Saket, K. (2015). *Likert Scale: Explored and Explained*. British Journal of Applied science & technology 7(4): 396-403, 2015, article no. bjast.2015.157 issn: 2231-0843. Recovered

from:

<https://pdfs.semanticscholar.org/38a7/5a7cc366dd963113c6923ac4a73c3286ab22.pdf>

Salazar, R. (2016). *La motivación laboral en el sector de servicios ¿qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera?* Recuperado de: Latindex. ISSN No. 1390-3748 (Edición Impresa) Catálogo Latindex No. 22956. Edición No. 40 Vol. 10 – No. 4 - Pág#7-12

Setia, M. (2016). *Methodology Series Module 3: Cross-sectional Studies*. Recovered from:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4885177/>

Sánchez, A. (2016). *Definición de Liderazgo según Autores*. Recuperado de:

<http://anniesanchezgutierrez.blogspot.pe/2011/09/definicion-de-liderazgo-segun-autores.html>

Shuttleworth, M. (2020). *Hypothetico-Deductive Method*. Recovered from:

<https://explorable.com/hypothetico-deductive-method>

Salazar, S. (2018). *Presencia del Síndrome de Burnout (o del Quemado) en Trabajadores/as Sociales en el ámbito de salud Caso: de Trabajadores/as Sociales que laboran en Centros de Diálisis en el Cantón Ambato Provincia de Tungurahua*. Tesis. Universidad Católica de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10673/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-78.pdf>

Sauerman, J. (2018). *Performance measures and worker productivity*. Recovered from:

<https://wol.iza.org/articles/performance-measures-and-worker-productivity/long>

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Recuperado de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Stange, J. (2020). *Employee Performance Review Tips That Actually Improve Performance*.

Recovered from: <https://www.quantumworkplace.com/future-of-work/13-performance-review-tips-that-actually-improve-employee-performance>

- Sloan, K. (2018). *Consequences of Work Burnout*. Recovered from: <https://www.business2community.com/human-resources/13-consequences-of-work-burnout-02098151>
- Sáez, F. (2016). *Define tus metas*. Recuperado de: <http://facilethings.com/blog/es/goals>
- Tagerdoost, H. (2016). *Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research*. Recovered from: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3205040](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3205040)
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales* (1 ed.). México: Editorial el Manual Moderno.
- Vásquez, J. (2015). *Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2015*. Lima, Perú. Tesis. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034)
- Uca (2016). *Iniciativa*. Recuperado de: [http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com\\_content&view=article&id=148:iniciativa&catid=55:competencias](http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=148:iniciativa&catid=55:competencias)
- Vivanco, V. (2016). *Síndrome de burnout en profesionales de la salud en instituciones públicas y privadas: un análisis en la provincia de Loja, Ecuador*. Recuperado de: Revista Boletín Redipe. [dialnet.unirioja.es](http://dialnet.unirioja.es) > descarga > articulo
- Vaquero, D. (2016). *Síndrome de burnout en enfermería de atención primaria: Factores, manifestaciones y prevención. Revisión bibliográfica*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5637299>
- Vidotti, V. (2018). *Síndrome de Burnout y trabajo en turnos en el equipo de enfermería*. Recuperado de: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692018000100337&script=sci\\_arttext&tlng=es](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692018000100337&script=sci_arttext&tlng=es)
- Word, E. (2018). *Fases del Síndrome de Burnout*. Recuperado de: <https://burnoutaldia.wordpress.com/2015/04/11/fases-del-sindrome-de-burnout/>

# **Anexos**

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

### Anexo A. Matriz de Consistencia.

**TÍTULO: SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES DURANTE LA PANDEMIA EN UNA RED PRESTACIONAL DE SALUD. LIMA. 2020**  
**AUTOR: BACH. MIRTHA ELIZABETH SARMIENTO GUTIÉRREZ.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b> ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el logro de metas del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y la iniciativa del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el liderazgo en el desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020?</p> <p>¿una Red Prestacional de Salud, Lima 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b> Determinar qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el logro de metas del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.</p> <p>Determinar qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y la iniciativa del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de salud, Lima 2020.</p> <p>Determinar qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.</p> <p>Determinar qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el liderazgo del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> El Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020. se relaciona</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>  El Síndrome de Burnout se relaciona con el logro de metas del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.</p> <p>El Síndrome de Burnout se relaciona con la iniciativa del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.</p> <p>El Síndrome de Burnout se relaciona con las relaciones interpersonales del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.</p> <p>El Síndrome de Burnout se relaciona con el liderazgo del desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la Pandemia en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.</p>	<b>Variable Independiente: Síndrome de Burnout.</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Agotamiento Emocional	Agotamiento Tensión Frustración	Del (01) al (11)	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Alta Prevalencia (82-110) Mediana Prevalencia (52-81) Baja Prevalencia (22-51)
			Realización Personal	Entendimiento Enfrentamiento Vitalidad	Del (12) al (16)		
			Despersonalización	Insensibilidad Preocupación Limite	Del (17) al (22)		
			<b>Variable dependiente: Desempeño Laboral.</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Logro de Metas	Aporte Cumplimiento Apoyo	Del (01) al (10)	1. Muy poco 2. Poco 3. Medio 4. Bastante Mucho	Alto (164-220) Medio (104-163) Bajo (44-103)
			Iniciativa.	Iniciativa Decisión Creatividad	Del (11) al (18)		
			Relaciones Interpersonales	Responsabilidad Comunicación Aceptación	Del (19) al (35)		
Liderazgo.	Empatía Participación Intervención.	Del (36) al (44)					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: La investigación es básica sustantiva. Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.80),</p> <p>DISEÑO: La investigación es de diseño no experimental, correlacional-transversal; según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.149), no experimental porque no se realizan manipulación deliberada de las variables.</p> <div data-bbox="121 808 424 954" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD     M --- O1     M --- O2     O1 --- r     r --- O2 </pre> </div>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población está integrada por 80 Trabajadoras Sociales en una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Se trabajó con toda la población, debido a que esta es muy pequeña. Por consiguiente, se trata de una muestra no probabilística o censal poblacional.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 80 Trabajadoras Sociales una Red Prestacional de Salud, Lima 2020.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético Deductivo</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Síndrome de Burnout.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Fichaje</li> <li>- Análisis estadístico</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario MBI.</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Desempeño Laboral.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Fichaje</li> <li>- Análisis estadístico</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario sobre Desempeño Laboral.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se utilizó el software Microsoft Excel para la elaboración de tablas y figuras estadística en la presentación de los resultados por dimensiones</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 26, y para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba Rho de Spearman, por medio de la cual se realizará la contratación de la hipótesis y determinar conclusiones.</p>

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos Encuesta de Síndrome De Burnout. Variable 1

**INSTRUCCIONES:** Estimada(o), Trabajador(a) Social de la Red Prestacional Almenara, Essalud-Lima. 2020, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta el Síndrome de Burnout en la Institución*. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

Siempre	5
Casi Siempre	4
A Veces	3
Nunca Casi Nunca	2
Casi Nunca	1

DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL	1	2	3	4	5
1. Debido a mi trabajo en el servicio de emergencia de la Red Prestacional de Salud, me siento emocionalmente afectado.					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.					
5. Me siento "quemado" por el trabajo.					
6. Me siento frustrado por mi trabajo.					
7. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.					
8. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.					
DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL	1	2	3	4	5
9. Estoy preparado para entender las necesidades de salud de mis pacientes.					
10. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.					
11. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.					
12. Me siento con mucha vitalidad.					
13. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.					
14. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.					
15. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.					

16. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.					
<b>DIMENSIÓN DE DESPERSONALIZACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.					
18. Creo que tengo un comportamiento más insensible con los pacientes					
19. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
20. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
21. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.					
22. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.					

## ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *el desempeño laboral*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta. En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

Muy Poco	1
Poco	2
Medio	3
Bastante	4
Mucho	5

DIMENSIÓN LOGRO DE METAS	1	2	3	4	5
1. Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la planificación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.					
2. Muestra una adecuada organización en su área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto.					
3. Logra manejar y cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.					
4. Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir el plan de trabajo según su puesto.					
5. Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.					
6. Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido.					
7. Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.					
8. Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.					
9. Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto, mediano y largo plazo.					
10. Da a conocer a la persona jefa inmediata los obstáculos, deficiencias institucionales (de infraestructura, técnicas, documentales o de otra índole), personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo.					
DIMENSIÓN INICIATIVA	1	2	3	4	5
11. Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina, sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.					
12. Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos, sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata.					
13. Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación con lo esperado en su puesto.					
14. En situaciones fortuitas o de crisis, logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.					
15. Tiene conocimiento de las diferentes situaciones, reuniendo los elementos necesarios para responder, según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.					
16. Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna, según su puesto.					
17. Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad de su puesto.					
18. En la toma de decisiones considera riesgos, recursos (costos, tiempo, equipo humano y tecnológico), calidad, normas, según el puesto que desempeña.					

<b>DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
--	----------	----------	----------	----------	----------

19. Se preocupa porque las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, tanto internas como externas, se sientan bien, atendiendo con cordialidad sus dudas y necesidades.					
20. Respeta el comportamiento de las personas con las que mantiene relaciones de trabajo.					
21. Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, creando límites claros en la interrelación.					
22. Explica sus decisiones y líneas de pensamiento a las (con las) personas que mantiene relaciones de trabajo de manera clara y exhaustiva.					
23. Muestra atención y concentración (escucha) en el intercambio de comunicación con las personas.					
24. Logra manejar sus valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias.					
25. Puede expresar a las personas sus ideas, necesidades o acciones, independientemente de que sea una persona jefa, colaboradora, compañera o usuaria.					
26. Logra aceptar las ideas, necesidades o acciones de las personas usuarias, compañeras, colaboradoras o jefas, a pesar de que no sean semejantes a las suyas, cuidando sus propios derechos para que no sean lesionados.					
27. Realiza el trámite y seguimiento asignado con discreción y cuidado hasta la persona destinataria, para que no amenace su seguridad.					
28. Canaliza la información a las personas indicadas, guardando la seguridad requerida.					
29. No comenta a terceras personas información que es de su conocimiento, que podría afectar el proyecto o programa.					
30. Es prudente y sensible. No arriesga a personas por develar información.					
31. Brinda su criterio y respuesta de manera clara y según su puesto, sin estar consultando constantemente a la persona jefa o compañeras.					
32. Responde a las dudas de las personas usuarias de manera efectiva y eficaz.					
33. Muestra disponibilidad y apertura para atender y escuchar a las personas usuarias.					
34. Investiga con profundidad la situación consultada por parte de las personas que atiende, hasta lograr tener toda la información fidedigna desde la posición que desempeña.					
35. Tiene manejo adecuado y preciso de la información institucional.					
<b>DIMENSIÓN LIDERAZGO.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
36. Fomenta en su grupo el adecuado desarrollo y cumplimiento de los objetivos, así como su crecimiento.					
37. Involucra a las demás personas del grupo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos, destacando las potencialidades de todas.					
38. Asume retos y cumple metas necesarias para el logro de los objetivos.					
39. Logra coordinar las acciones que se requieren en su puesto, departamento o grupo de trabajo, tomando en cuenta la tarea y la sensibilidad de las personas.					
40. Actúa con prontitud ante situaciones de riesgos en el trabajo.					
41. Ofrece soluciones convincentes, reales y alcanzables para el logro de la armonía del equipo de trabajo y la eficacia en la tarea, proyecto o producto.					
42. Resulta ser una persona mediadora en el problema, buscando soluciones factibles que no se conviertan en favoritismos, evitando el incremento del conflicto.					
43. Busca el empoderamiento de las personas, experiencias pasadas similares, documentación, conocer bien el conflicto, entre otros que le ayude a manejar adecuadamente el problema.					
44. Sabe expresar adecuadamente sus propias emociones y mostrar empatía hacia la otra persona para que el conflicto no resulte inmanejable.					

## Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

Ho: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se valida Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor  $p < 0.05$ , se descarta Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

### Pruebas de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Desempeño Laboral	Síndrome Burnout
N		80	80
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	107,7375	60,7000
	Desviación típica	42,93054	18,46269
Diferencias más extremas	Absoluta	,147	,172
	Positiva	,147	,172
	Negativa	-,133	-,131
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,311	1,539
Sig. asintót. (bilateral)		,044	,018

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

La prueba de normalidad de las variables, presentan un valor  $p=0.044 < 0.05$  y  $p=0.018 < 0.05$  (Kolmogorov-Smirnov  $n \geq 30$ ), siendo en todos los casos, el valor  $p < \alpha$  cuando  $\alpha = 0.05$  (Distribuciones diferentes a la normal)

Ante las evidencias presentadas se descarta Ho y se concluye que los datos de las variables no provienen de una distribución normal, justificándose el empleo estadístico no paramétrico.

*Correlación de variable y dimensiones*

		Burnout	
Rho de Spearman	Burnout	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	80
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,654**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	D1. Logro de metas	Coefficiente de correlación	-,522**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	D2. Iniciativa	Coefficiente de correlación	-,466**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	D3. Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	-,631**
		Sig. (bilateral)	,000
N		80	
S4. Liderazgo	Coefficiente de correlación	-,730**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	

En la tabla se observa que los coeficientes de correlación Rho de Spearman presentan resultados negativos lo que implica que a medida que el Síndrome de Burnout presente alta prevalencia irá en desmedro del desempeño laboral del personal encuestado.

*Correlación de variable y dimensiones tiempo de servicio > 10 años*

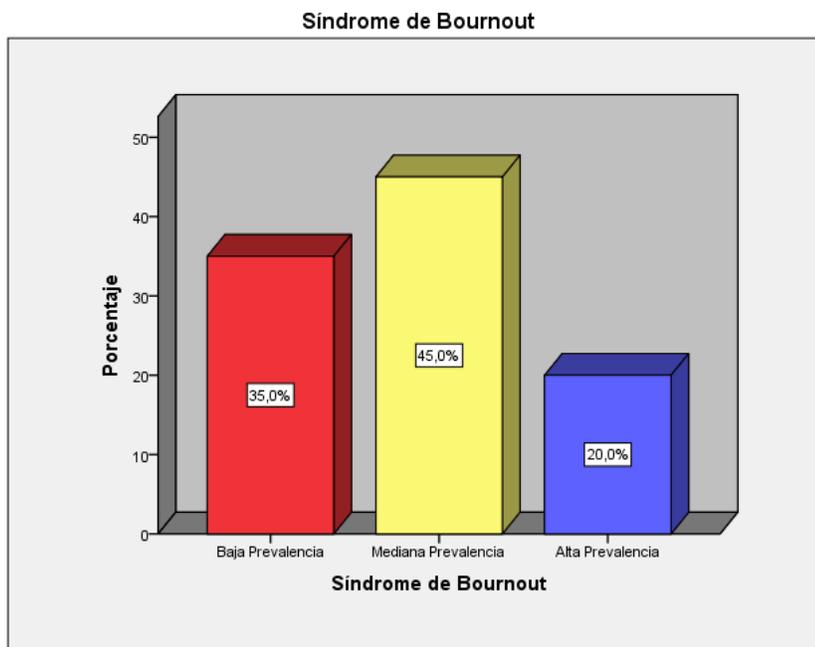
		Burnout	
Rho de Spearman	Burnout	Coefficiente de correlación	55
		Sig. (bilateral)	-,681**
		N	,000
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	55
		Sig. (bilateral)	-,523**
		N	,000
	Logro de metas	Coefficiente de correlación	55
		Sig. (bilateral)	-,492**
		N	,000
	Iniciativa	Coefficiente de correlación	55
		Sig. (bilateral)	-,671**
		N	,000
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	55
		Sig. (bilateral)	-,758**
		N	,000
Liderazgo	Coefficiente de correlación	55	
	Sig. (bilateral)	55	
	N	-,681**	

En la tabla se observa que los coeficientes de correlación Rho de Spearman presentan resultados negativos moderados y alto que el caso de las relaciones interpersonales lo que implica que ha medida que el Síndrome de Burnout presente alta prevalencia irá en desmedro del desempeño laboral del personal encuestado, presentando mejores correlaciones en comparación al grupo en el que el tiempo de servicio es <= a 10 años.

*Correlación de variable y dimensiones tiempo de servicio <= 10 años*

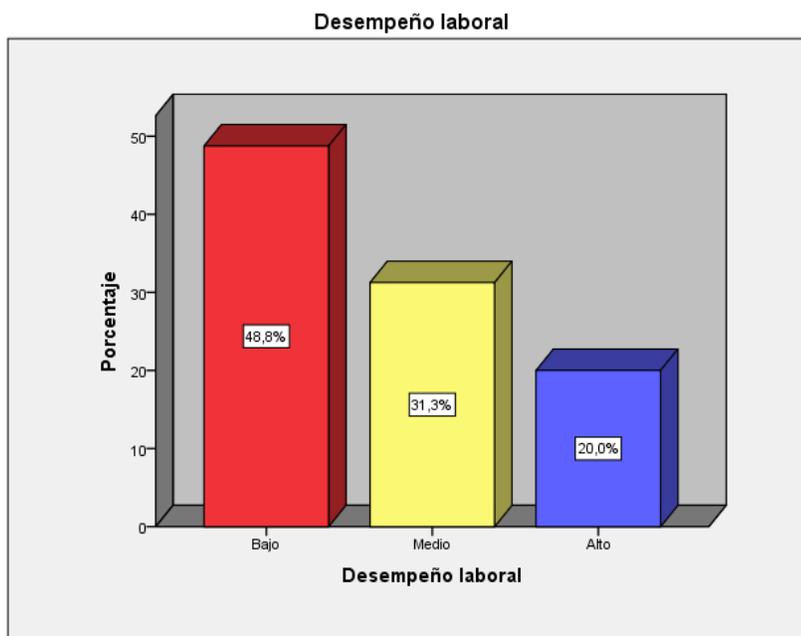
		Burnout	
Rho de Spearman	Burnout	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	25
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,595**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	25
	Logro de metas	Coefficiente de correlación	-,522**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	25
	Iniciativa	Coefficiente de correlación	-,398*
		Sig. (bilateral)	,049
		N	25
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	-,536**
		Sig. (bilateral)	,006
		N	25
Liderazgo	Coefficiente de correlación	-,673**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	

En la tabla se observa que los coeficientes de correlación Rho de Spearman presentan resultados negativos moderados lo que implica que ha mediada que el Síndrome de Burnout presente alta prevalencia irá en desmedro del desempeño laboral del personal encuestado, presentando correlaciones menos intensas que en comparación al grupo en el que el tiempo de servicio <= a 10 años.



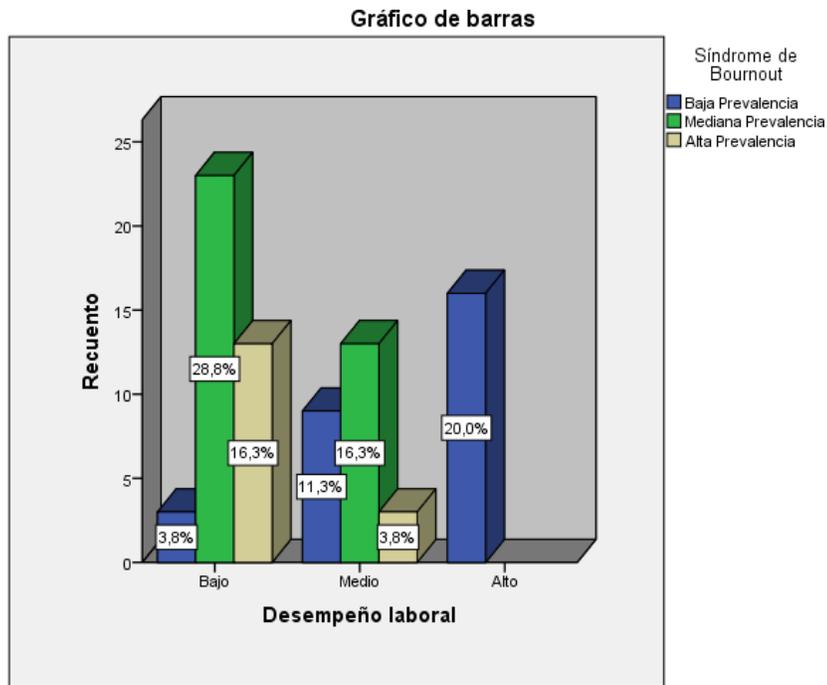
.Diag. SBO

En la figura 1, el Síndrome de Burnout nivel baja prevalencia estuvo en 35%, mediana prevalencia un 45% y alta prevalencia un 20%.



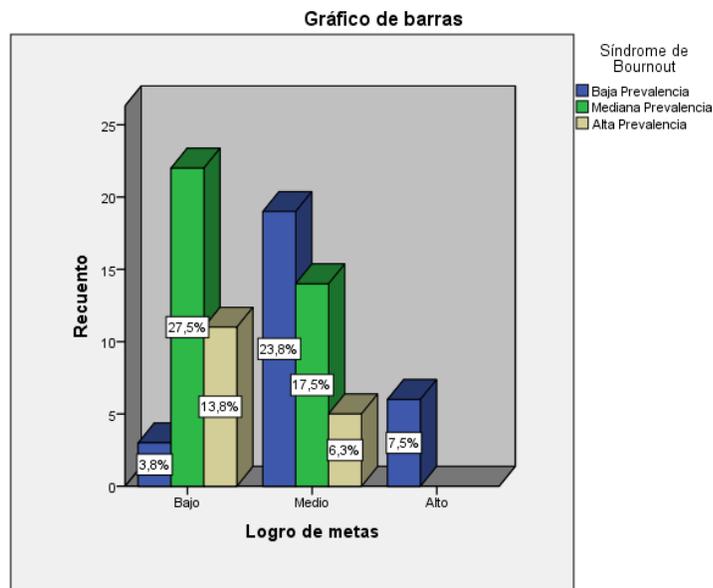
Diag. DL.

En la figura 2, en Desempeño Laboral nivel bajo representa el 48.8%, medio el 31.3% y alto el 20%.



Diag. SBO y DL.

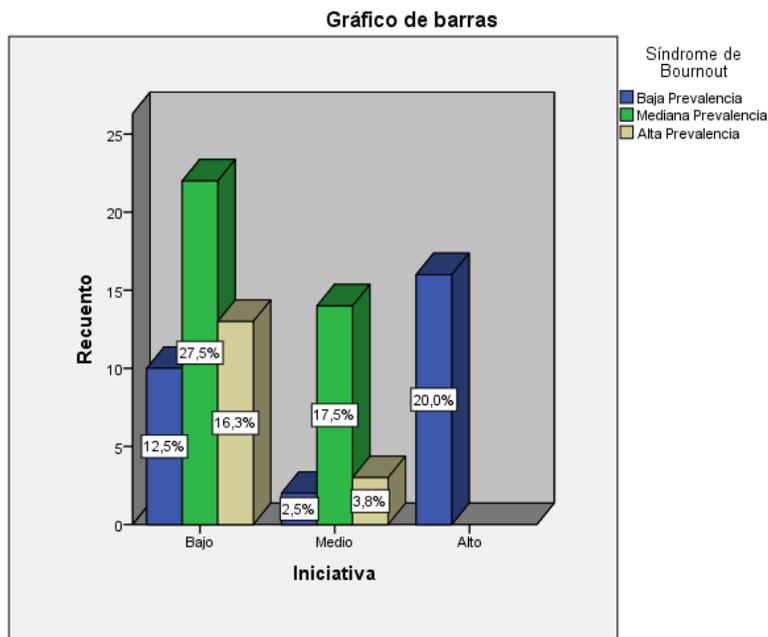
En la figura 3, desempeño laboral en un nivel bajo, el 28.8% con Burnout de mediana prevalencia; el desempeño laboral en un nivel medio, el 16.3% con Burnout de mediana prevalencia, desempeño laboral nivel alto, el 20% con Burnout de baja prevalencia.



Diag. SBO y logro de metas

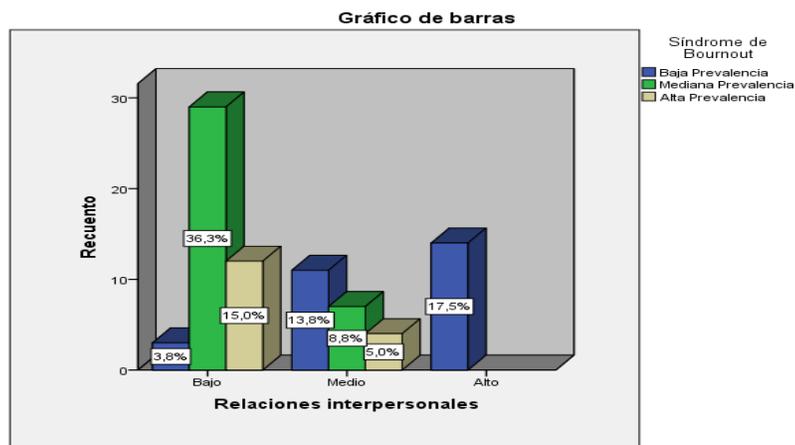
En la figura 4; la dimensión logro de metas en un nivel bajo, el 27.5% con Burnout mediana prevalencia, en nivel medio,

el 23.8% con Burnout baja prevalencia, en un nivel alto, el 7.5% con Burnout de baja prevalencia.



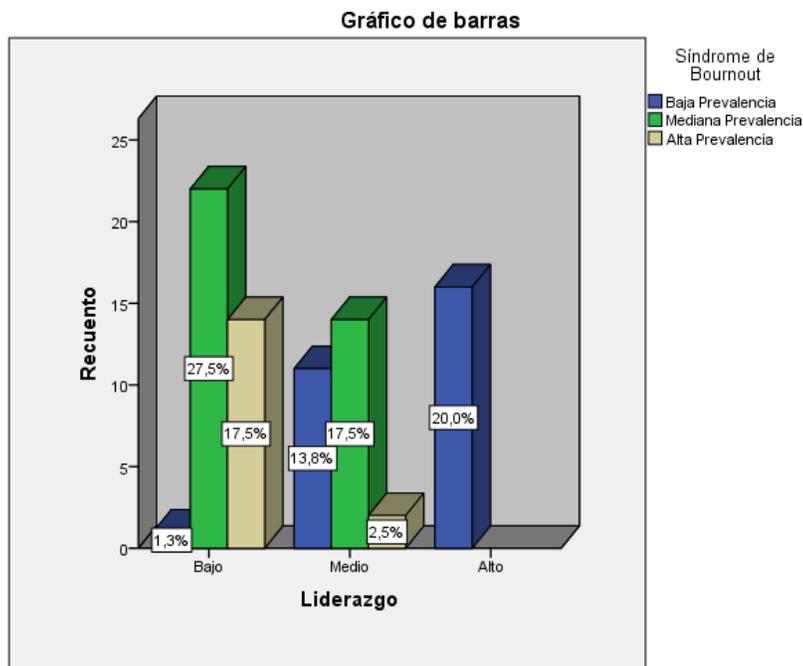
Diag. SBO y la dimensión de iniciativa

En la figura 5; la dimensión de iniciativa de metas en un nivel bajo, el 27.5% con Burnout mediana prevalencia; en un nivel medio, el 17.5% con Burnout mediana prevalencia, en un nivel alto, el 20% con Burnout de baja prevalencia.



Diag. SBO y la dimensión de relaciones interpersonales

En la figura 6, la dimensión de relaciones interpersonales en un nivel bajo, el 36.3% con Burnout mediana prevalencia; nivel medio, el 13.8% con Burnout de baja prevalencia, nivel alto, el 17.5% con Burnout de baja prevalencia.



Diag. SBO y dimensión de liderazgo

En la figura 7; la dimensión de liderazgo en un nivel bajo, el 27.5% con Burnout mediana prevalencia; nivel medio, el 17.5% con Burnout, nivel alto, el 20% con Burnout de baja prevalencia.

### ANEXO 3. Certificados de validación de los instrumentos Encuesta de Desempeño Laboral

DIMENSIONES		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
DIMENSIÓN LOGRO DE METAS		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la planificación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.	X		X		X		
2.	Muestra una adecuada organización en su área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto.	X		X		X		
3.	Logra manejar y cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.	X		X		X		
4.	Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir el plan de trabajo según su puesto.	X		X		X		
5.	Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.	X		X		X		
6.	Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido.	X		X		X		
7.	Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.	X		X		X		
8.	Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.	X		X		X		
9.	Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto, mediano y largo plazo.	X		X		X		
10.	Da a conocer a la persona jefa inmediata los obstáculos, deficiencias institucionales (de infraestructura, técnicas, documentales o de otra índole), personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo.	X		X		X		
DIMENSIÓN INICIATIVA		Si	No	Si	No	Si	No	
11.	Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina, sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.	X		X		X		
12.	Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos, sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata.	X		X		X		
13.	Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación con lo esperado en su puesto.	X		X		X		
14.	En situaciones fortuitas o de crisis, logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	X		X		X		

15.	Tiene conocimiento de las diferentes situaciones, reuniendo los elementos necesarios para responder, según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.	X		X		X		
16.	Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna, según su puesto.	X		X		X		
17.	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad de su puesto.	X		X		X		
18.	En la toma de decisiones considera riesgos, recursos (costos, tiempo, equipo humano y tecnológico), calidad, normas, según el puesto que desempeña.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19.	Se preocupa porque las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, tanto internas como externas, se sientan bien, atendiendo con cordialidad sus dudas y necesidades.	X		X		X		
20.	Respeto el comportamiento de las personas con las que mantiene relaciones de trabajo.	X		X		X		
21.	Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, creando límites claros en la interrelación.	X		X		X		
22.	Explica sus decisiones y líneas de pensamiento a las (con las) personas que mantiene relaciones de trabajo de manera clara y exhaustiva.	X		X		X		
23.	Muestra atención y concentración (escucha) en el intercambio de comunicación con las personas.	X		X		X		
24.	Logra manejar sus valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias.	X		X		X		
25.	Puede expresar a las personas sus ideas, necesidades o acciones, independientemente de que sea una persona jefa, colaboradora, compañera o usuaria.	X		X		X		
26.	Logra aceptar las ideas, necesidades o acciones de las personas usuarias, compañeras, colaboradoras o jefas, a pesar de que no sean semejantes a las suyas, cuidando sus propios derechos para que no sean lesionados.	X		X		X		
27.	Realiza el trámite y seguimiento asignado con discreción y cuidado hasta la persona destinataria, para que no amenace su seguridad.	X		X		X		
28.	Canaliza la información a las personas indicadas, guardando la seguridad requerida.	X		X		X		
29.	No comenta a terceras personas información que es de su conocimiento, que podría afectar el proyecto o programa.	X		X		X		
30.	Es prudente y sensible. No arriesga a personas por develar información.	X		X		X		
31.	Brinda su criterio y respuesta de manera clara y según su puesto, sin estar consultando constantemente a la persona jefa o compañeras.	X		X		X		
32.	Responde a las dudas de las personas usuarias de manera efectiva y eficaz.	X		X		X		
33.	Muestra disponibilidad y apertura para atender y escuchar a las personas usuarias.	X		X		X		
34.	Investiga con profundidad la situación consultada por parte de las personas que atiende, hasta lograr tener toda la información fidedigna desde la posición que desempeña.	X		X		X		

35. Tiene manejo adecuado y preciso de la información institucional.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN LIDERAZGO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
36. Fomenta en su grupo el adecuado desarrollo y cumplimiento de los objetivos, así como su crecimiento.	X		X		X		
37. Involucra a las demás personas del grupo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos, destacando las potencialidades de todas.	X		X		X		
38. Asume retos y cumple metas necesarias para el logro de los objetivos.	X		X		X		
39. Logra coordinar las acciones que se requieren en su puesto, departamento o grupo de trabajo, tomando en cuenta la tarea y la sensibilidad de las personas.	X		X		X		
40. Actúa con prontitud ante situaciones de riesgos en el trabajo.	X		X		X		
41. Ofrece soluciones convincentes, reales y alcanzables para el logro de la armonía del equipo de trabajo y la eficacia en la tarea, proyecto o producto.	X		X		X		
42. Resulta ser una persona mediadora en el problema, buscando soluciones factibles que no se conviertan en favoritismos, evitando el incremento del conflicto.	X		X		X		
43. Busca el empoderamiento de las personas, experiencias pasadas similares, documentación, conocer bien el conflicto, entre otros que le ayude a manejar adecuadamente el problema.	X		X		X		
44. Sabe expresar adecuadamente sus propias emociones y mostrar empatía hacia la otra persona para que el conflicto no resulte inmanejable.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN**

**Opinión de aplicabilidad:**                    **Aplicable [ X ]**                    **Aplicable**

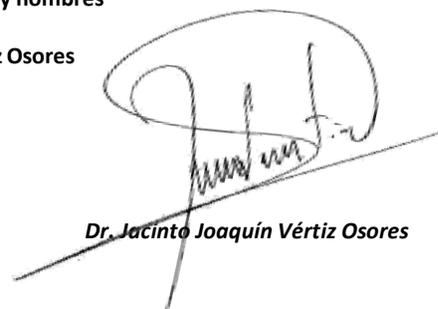
**después de corregir [ ]**                    **No aplicable [ ]** **Apellidos y nombres**

**del juez evaluador:**                    **Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoros**

**DNI: 16735482**

**Especialidad del evaluador:**                    **Metodólogo**

**Fecha**                    **12 junio 2020**



*Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoros*

## Formato de validación de la Encuesta de Desempeño Laboral

DIMENSIONES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN LOGRO DE METAS</b>							
45. Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la planificación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.	X		X		X		
46. Muestra una adecuada organización en su área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto.	X		X		X		
47. Logra manejar y cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.	X		X		X		
48. Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir el plan de trabajo según su puesto.	X		X		X		
49. Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.	X		X		X		
50. Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido.	X		X		X		
51. Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.	X		X		X		
52. Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.	X		X		X		
53. Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto, mediano y largo plazo.	X		X		X		
54. Da a conocer a la persona jefa inmediata los obstáculos, deficiencias institucionales (de infraestructura, técnicas, documentales o de otra índole), personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN INICIATIVA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
55. Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina, sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.	X		X		X		
56. Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos, sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata.	X		X		X		
57. Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación con lo esperado en su puesto.	X		X		X		
58. En situaciones fortuitas o de crisis, logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	X		X		X		
59. Tiene conocimiento de las diferentes situaciones, reuniendo los elementos necesarios para responder, según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.	X		X		X		
60. Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna, según su puesto.	X		X		X		
61. Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad de su puesto.	X		X		X		
62. En la toma de decisiones considera riesgos, recursos (costos, tiempo, equipo humano y tecnológico), calidad, normas, según el puesto que desempeña.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
63. Se preocupa porque las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, tanto internas como externas, se sientan bien, atendiendo con cordialidad sus dudas y necesidades.	X		X		X		
64. Respeta el comportamiento de las personas con las que mantiene relaciones de trabajo.	X		X		X		

65.	Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, creando límites claros en la interrelación.	X		X		X		
66.	Explica sus decisiones y líneas de pensamiento a las (con las) personas que mantiene relaciones de trabajo de manera clara y exhaustiva.	X		X		X		
67.	Muestra atención y concentración (escucha) en el intercambio de comunicación con las personas.	X		X		X		
68.	Logra manejar sus valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias.	X		X		X		
69.	Puede expresar a las personas sus ideas, necesidades o acciones, independientemente de que sea una persona jefa, colaboradora, compañera o usuaria.	X		X		X		
70.	Logra aceptar las ideas, necesidades o acciones de las personas usuarias, compañeras, colaboradoras o jefas, a pesar de que no sean semejantes a las suyas, cuidando sus propios derechos para que no sean lesionados.	X		X		X		
71.	Realiza el trámite y seguimiento asignado con discreción y cuidado hasta la persona destinataria, para que no amenace su seguridad.	X		X		X		
72.	Canaliza la información a las personas indicadas, guardando la seguridad requerida.	X		X		X		
73.	No comenta a terceras personas información que es de su conocimiento, que podría afectar el proyecto o programa.	X		X		X		
74.	Es prudente y sensible. No arriesga a personas por develar información.	X		X		X		
75.	Brinda su criterio y respuesta de manera clara y según su puesto, sin estar consultando constantemente a la persona jefa o compañeras.	X		X		X		
76.	Responde a las dudas de las personas usuarias de manera efectiva y eficaz.	X		X		X		
77.	Muestra disponibilidad y apertura para atender y escuchar a las personas usuarias.	X		X		X		
78.	Investiga con profundidad la situación consultada por parte de las personas que atiende, hasta lograr tener toda la información fidedigna desde la posición que desempeña.	X		X		X		
79.	Tiene manejo adecuado y preciso de la información institucional.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN LIDERAZGO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
80.	Fomenta en su grupo el adecuado desarrollo y cumplimiento de los objetivos, así como su crecimiento.	X		X		X		
81.	Involucra a las demás personas del grupo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos, destacando las potencialidades de todas.	X		X		X		
82.	Asume retos y cumple metas necesarias para el logro de los objetivos.	X		X		X		
83.	Logra coordinar las acciones que se requieren en su puesto, departamento o grupo de trabajo, tomando en cuenta la tarea y la sensibilidad de las personas.	X		X		X		
84.	Actúa con prontitud ante situaciones de riesgos en el trabajo.	X		X		X		
85.	Ofrece soluciones convincentes, reales y alcanzables para el logro de la armonía del equipo de trabajo y la eficacia en la tarea, proyecto o producto.	X		X		X		
86.	Resulta ser una persona mediadora en el problema, buscando soluciones factibles que no se conviertan en favoritismos, evitando el incremento del conflicto.	X		X		X		
87.	Busca el empoderamiento de las personas, experiencias pasadas similares, documentación, conocer bien el conflicto, entre otros que le ayude a manejar adecuadamente el problema.	X		X		X		
88.	Sabe expresar adecuadamente sus propias emociones y mostrar empatía hacia la otra persona para que el conflicto no resulte inmanejable.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

15 de Junio del 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS

DNI: 09606465

Especialidad del evaluador: METODOLOGA

  
  
Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros  
CPP# N° 051627  
CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO  
DNI: 09606465

### Formato de validación de la Encuesta de Desempeño Laboral

DIMENSIONES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
89. Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la planificación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.	X		X		X		
90. Muestra una adecuada organización en su área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto.	X		X		X		
91. Logra manejar y cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.	X		X		X		
92. Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir el plan de trabajo según su puesto.	X		X		X		
93. Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.	X		X		X		
94. Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido.	X		X		X		
95. Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.	X		X		X		
96. Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.	X		X		X		
97. Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto, mediano y largo plazo.	X		X		X		
98. Da a conocer a la persona jefa inmediata los obstáculos, deficiencias institucionales (de infraestructura, técnicas, documentales o de otra índole), personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo.	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN INICIATIVA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
99. Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina, sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.	X		X		X		
100. Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos, sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata.	X		X		X		
101. Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación con lo esperado en su puesto.	X		X		X		
102. En situaciones fortuitas o de crisis, logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	X		X		X		
103. Tiene conocimiento de las diferentes situaciones, reuniendo los elementos necesarios para responder, según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.	X		X		X		
104. Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna, según su puesto.	X		X		X		
105. Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad de su puesto.	X		X		X		
106. En la toma de decisiones considera riesgos, recursos (costos, tiempo, equipo humano y tecnológico), calidad, normas, según el puesto que desempeña.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
107. Se preocupa porque las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, tanto internas como externas, se sientan bien, atendiendo con cordialidad sus dudas y necesidades.	X		X		X		
108. Respeta el comportamiento de las personas con las que mantiene relaciones de trabajo.	X		X		X		
109. Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con las personas con las que mantiene relaciones de trabajo, creando límites claros en la interrelación.	X		X		X		
110. Explica sus decisiones y líneas de pensamiento a las (con las) personas que mantiene relaciones de trabajo de manera clara y exhaustiva.	X		X		X		
111. Muestra atención y concentración (escucha) en el intercambio de comunicación con las personas.	X		X		X		
112. Logra manejar sus valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias.	X		X		X		
113. Puede expresar a las personas sus ideas, necesidades o acciones, independientemente de que sea una persona jefa, colaboradora, compañera o usuaria.	X		X		X		
114. Logra aceptar las ideas, necesidades o acciones de las personas usuarias, compañeras, colaboradoras o jefas, a pesar de que no sean semejantes a las suyas, cuidando sus propios derechos para que no sean lesionados.	X		X		X		
115. Realiza el trámite y seguimiento asignado con discreción y cuidado hasta la persona destinataria, para que no amenace su seguridad.	X		X		X		
116. Canaliza la información a las personas indicadas, guardando la seguridad requerida.	X		X		X		
117. No comenta a terceras personas información que es de su conocimiento, que podría afectar el proyecto o programa.	X		X		X		
118. Es prudente y sensible. No arriesga a personas por develar información.	X		X		X		
119. Brinda su criterio y respuesta de manera clara y según su puesto, sin estar consultando constantemente a la persona jefa o compañeras.	X		X		X		
120. Responde a las dudas de las personas usuarias de manera efectiva y eficaz.	X		X		X		
121. Muestra disponibilidad y apertura para atender y escuchar a las personas usuarias.	X		X		X		

122. Investiga con profundidad la situación consultada por parte de las personas que atiende, hasta lograr tener toda la información fidedigna desde la posición que desempeña.	X		X		X		
123. Tiene manejo adecuado y preciso de la información institucional.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN LIDERAZGO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
124. Fomenta en su grupo el adecuado desarrollo y cumplimiento de los objetivos, así como su crecimiento.	X		X		X		
125. Involucra a las demás personas del grupo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos, destacando las potencialidades de todas.	X		X		X		
126. Asume retos y cumple metas necesarias para el logro de los objetivos.	X		X		X		
127. Logra coordinar las acciones que se requieren en su puesto, departamento o grupo de trabajo, tomando en cuenta la tarea y la sensibilidad de las personas.	X		X		X		
128. Actúa con prontitud ante situaciones de riesgos en el trabajo.	X		X		X		
129. Ofrece soluciones convincentes, reales y alcanzables para el logro de la armonía del equipo de trabajo y la eficacia en la tarea, proyecto o producto.	X		X		X		
130. Resulta ser una persona mediadora en el problema, buscando soluciones factibles que no se conviertan en favoritismos, evitando el incremento del conflicto.	X		X		X		
131. Busca el empoderamiento de las personas, experiencias pasadas similares, documentación, conocer bien el conflicto, entre otros que le ayude a manejar adecuadamente el problema.	X		X		X		
132. Sabe expresar adecuadamente sus propias emociones y mostrar empatía hacia la otra persona para que el conflicto no resulte inmanejable.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

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

**15 de Junio del 2020.**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: DIAZ DUMONT JORGE**

**DNI: 06698815**

**Especialidad del evaluador: METODOLOGO**





  
**Dn Jorge Diaz Dumont:**  
 ING. INDUSTRIAL - CIP. 43282  
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADOS  
 DNI: 06698815

**Anexo 4. Confiabilidad.**

DOC.	T.S	DESEMPEÑO LABORAL																	
		Logro de Metas										Iniciativa							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
2	2	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3
4	2	4	4	4	3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3
5	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
6	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
7	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	1	1	1	2	3	3	4	4
8	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
9	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	4	4	3	3	1	2	1	1
10	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
11	2	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	1	1	1	2	3	3	5	3
12	2	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	1	1	1	2	3	3	5	3
13	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3
14	2	4	4	4	3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3
15	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
16	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
17	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
18	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
19	2	3	4	4	5	4	3	3	4	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
20	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
21	2	5	4	4	3	1	2	2	1	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
22	2	4	4	4	3	1	2	2	1	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
23	2	3	2	1	1	1	3	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3
24	2	4	4	4	3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3
25	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
26	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
27	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
28	1	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
29	1	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
30	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3
31	1	4	4	4	3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3
32	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
33	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
34	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
35	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
36	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
37	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
38	1	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
39	1	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
40	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3
41	1	4	4	4	3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3

42	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
43	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
44	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
45	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
46	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
47	1	3	1	4	5	4	3	3	4	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
48	1	5	4	2	2	2	2	2	2	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
49	1	4	4	4	3	1	2	2	1	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
50	1	3	2	1	1	1	3	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3
51	1	4	4	4	3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3
52	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
53	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3
54	1	4	4	4	3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3
55	1	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
56	1	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
57	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3
58	1	4	4	4	3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3
59	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
60	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
61	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
62	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
63	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
64	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
65	1	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
66	1	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
67	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3
68	1	4	4	4	3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3
69	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
70	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
71	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
72	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
73	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
74	1	3	1	4	5	4	3	3	4	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
75	1	5	4	2	2	2	2	2	2	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
76	1	4	4	4	3	1	2	2	1	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
77	1	3	2	1	1	1	3	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3
78	1	4	4	4	3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3
79	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
80	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1

Relaciones Interpersonales													Liderazgo												
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4
3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	4	4	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	4	4	1	1	3	1	4	5	1	1	3	3	1	1	5	4	4	4	1	1	1
3	3	3	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4
1	1	1	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	4	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	4	4	1	4	4	1	1	3	1	4	5	4	4	4	4	3	4	1	1	1	1	1	1	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	1	1	4
2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	5	4	4	4	3	3	3
3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	2
1	1	1	4	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	4	5	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	1	1	1	3	4
1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	4	5	4	4	5	4	1	1
1	1	1	1	4	4	1	1	3	1	1	4	4	1	1	3	3	1	4	5	4	4	5	4	1	1
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	4	4	1	1	3	1	1	4	4	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1	1	1	4	4	1	1	3	1	1	4	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	4	4	1	1	3	1	1	4	4	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1



Síndrome de Burnout																					
DOC.	Agotamiento Emocional							Realización Personal								Despersonalización					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
2	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
3	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	2	2	3	3
5	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4
6	4	4	4	4	2	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
7	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
9	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
10	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
11	1	1	1	4	4	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3
12	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
13	1	1	1	4	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	1	1	1	3	3	3	3
14	4	3	3	3	1	1	1	1	1	4	3	4	3	3	4	3	1	2	2	3	3
15	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
17	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
19	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
20	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4
21	1	1	1	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3
22	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3
23	1	1	1	3	1	3	4	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	2	2	3	3
25	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
26	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
28	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
29	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
30	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
31	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	2	2	3	3
32	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	2	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
34	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
35	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
36	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
37	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
38	1	1	1	4	4	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3
39	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
40	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
41	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	2	2	3	3
42	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4

45	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
46	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
48	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
49	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
50	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
51	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	2	2	3	3	3
52	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
53	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
54	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	2	2	3	3	3
55	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
56	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
57	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
58	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	2	2	3	3	3
59	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	2	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
61	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
62	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
63	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
65	1	1	1	4	4	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
66	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
67	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
68	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	2	2	3	3	3
69	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
70	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
71	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
72	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
73	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
75	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
76	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
77	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
78	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	2	2	3	3	3
79	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
80	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4

DOC.	DESEMPEÑO LABORAL PILOTO																	
	Logro de Metas										Iniciativa							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
2	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3
4	4	4	4	3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3
5	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
6	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
7	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	1	1	1	2	3	3	4	4
8	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
9	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	4	4	3	3	1	2	1	1
10	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
11	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	1	1	1	2	3	3	5	3
12	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	1	1	1	2	3	3	5	3
13	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3
14	4	4	4	3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3
15	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
16	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
17	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
18	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
19	3	4	4	5	4	3	3	4	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
20	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
21	5	4	4	3	1	2	2	1	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
22	4	4	4	3	1	2	2	1	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
23	3	2	1	1	1	3	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3
24	4	4	4	3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3
25	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
26	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
27	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
28	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
29	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3
30	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3

Relaciones Interpersonales														Liderazgo											
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4
3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	4	4	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	4	4	1	1	3	1	4	5	1	1	3	3	1	1	5	4	4	4	1	1	1
3	3	3	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4
1	1	1	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	4	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	4	4	1	4	4	1	1	3	1	4	5	4	4	4	4	3	4	1	1	1	1	1	1	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	1	1	4
2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	5	4	4	4	3	3	3
3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	2
1	1	1	4	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	4	5	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	1	1	1	3	4
1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	4	5	4	4	5	4	1	1
1	1	1	1	4	4	1	1	3	1	1	4	4	1	1	3	3	1	4	5	4	4	5	4	1	1
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	4	4	1	1	3	1	1	4	4	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	4	4	1	1	3	1	1	4	4	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3

Síndrome de Burnout PILOTO																						
DOC.	Agotamiento Emocional								Realización Personal								Despersonalización					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
2	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
3	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	2	2	3	3	3
5	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	2	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
8	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
9	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
11	1	1	1	4	4	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
12	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
13	1	1	1	4	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3
14	4	3	3	3	1	1	1	1	1	4	3	4	3	3	4	3	1	2	2	3	3	3
15	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
17	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
19	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
20	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
21	1	1	1	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
22	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
23	1	1	1	3	1	3	4	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	3	1	2	2	3	3	3
25	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
26	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
27	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
28	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
29	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
30	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3