



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Síndrome de Burnout y la gestión del desempeño laboral del
personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud
Ambiental de Ucayali, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Arévalo Carrera, Angel Jesús (ORCID 0000-0001-7868-3823)

ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (ORCID 0000-0002-6623-936X)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA - PERU

2021

Dedicatoria

A Dios, quien me da la salud y vida para poder culminar con éxito el presente trabajo de investigación. A mis padres, por ser mi columna vertebral que me sostienen y me guían por el camino del bien.

El autor.

Agradecimiento

Al personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali. A la Universidad Cesar Vallejo, por permitirme ser parte de esta prestigiosa casa de estudios superior. A mi Asesor Mg. Karl Friederick Torres Mirez, por los conocimientos impartidos durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	70
VI. CONCLUCLUCIONES.....	72
VII. RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS	74
ANEXOS.....	78

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	18
Tabla 2. Cuadro de Asignación de Personal – DESA 2020	19
Tabla 3. Escala de valoración del cuestionario Síndrome de Burnout	25
Tabla 4. Resultados del cuestionario Síndrome de Burnout	26
Tabla 5. Tabla de frecuencias del Ítem 1	27
Tabla 6. Tabla de frecuencias del Ítem 2.....	28
Tabla 7. Tabla de frecuencias del Ítem 3.....	29
Tabla 8. Tabla de frecuencias del Ítem 4.....	30
Tabla 9. Tabla de frecuencias del Ítem 5.....	31
Tabla 10. Tabla de frecuencias del Ítem 6.....	32
Tabla 11. Tabla de frecuencias del Ítem 7.....	33
Tabla 12. Tabla de frecuencias del Ítem 8.....	34
Tabla 13. Tabla de frecuencias del Ítem 9.....	35
Tabla 14. Tabla de frecuencias del Ítem 10.....	36
Tabla 15. Tabla de frecuencias del Ítem 11.....	37
Tabla 16. Tabla de frecuencias del Ítem 12.....	38
Tabla 17. Tabla de frecuencias del Ítem 13.....	39
Tabla 18. Tabla de frecuencias del Ítem 14.....	40
Tabla 19. Tabla de frecuencias del Ítem 15.....	41
Tabla 20. Tabla de frecuencias del Ítem 16.....	42
Tabla 21. Tabla de frecuencias del Ítem 17.....	43
Tabla 22. Tabla de frecuencias del Ítem 18.....	44
Tabla 23. Tabla de frecuencias del Ítem 19.....	45
Tabla 24. Tabla de frecuencias del Ítem 20.....	46
Tabla 24. Tabla de frecuencias del Ítem 21.....	47
Tabla 26. Tabla de frecuencias del Ítem 22.....	48
Tabla 27. Tabla de frecuencias de la variable Síndrome de Burnout	49
Tabla 28. Escala de valoración del cuestionario Desempeño laboral	50
Tabla 29. Resultados del cuestionario Desempeño Laboral	50
Tabla 30. Tabla de frecuencias del Ítem 23.....	51
Tabla 31. Tabla de frecuencias del Ítem 24.....	52

Tabla 32. Tabla de frecuencias del Ítem 25	53
Tabla 33. Tabla de frecuencias del Ítem 26	54
Tabla 34. Tabla de frecuencias del Ítem 27	55
Tabla 35. Tabla de frecuencias del Ítem 28	56
Tabla 36. Tabla de frecuencias del Ítem 29	57
Tabla 37. Tabla de frecuencias del Ítem 30	58
Tabla 38. Tabla de frecuencias del Ítem 31	59
Tabla 39. Tabla de frecuencias del Ítem 32	60
Tabla 40. Tabla de frecuencias del Ítem 33	61
Tabla 41. Tabla de frecuencias del Ítem 34	62
Tabla 42. Tabla de frecuencias de la variable Desempeño Laboral.....	63
Tabla 43. Rangos de correlación ρ (rho) de Spearman.....	64
Tabla 44. Análisis Correlacional de las Variables (Síndrome de burnout * Desempeño laboral)	65
Tabla 45. Análisis Correlacional (Agotamiento emocional * Desempeño laboral).66	
Tabla 46. Análisis Correlacional (Despersonalización * Desempeño laboral)	67
Tabla 47. Análisis Correlacional (Realización personal * Desempeño laboral)	68

Índice de figuras

Figura 1. Porcentaje de frecuencias del Ítem 1.....	27
Figura 2. Porcentaje de frecuencias del Ítem 2.....	28
Figura 3. Porcentaje de frecuencias del Ítem 3.....	29
Figura 4. Porcentaje de frecuencias del Ítem 4.....	30
Figura 5. Porcentaje de frecuencias del Ítem 5.....	31
Figura 6. Porcentaje de frecuencias del Ítem 6.....	32
Figura 7. Porcentaje de frecuencias del Ítem 7.....	33
Figura 8. Porcentaje de frecuencias del Ítem 8.....	34
Figura 9. Porcentaje de frecuencias del Ítem 9.....	35
Figura 10. Porcentaje de frecuencias del Ítem 10.....	36
Figura 11. Porcentaje de frecuencias del Ítem 11.....	37
Figura 12. Porcentaje de frecuencias del Ítem 12.....	38
Figura 13. Porcentaje de frecuencias del Ítem 13.....	39
Figura 14. Porcentaje de frecuencias del Ítem 14.....	40
Figura 15. Porcentaje de frecuencias del Ítem 15.....	41
Figura 16. Porcentaje de frecuencias del Ítem 16.....	42
Figura 17. Porcentaje de frecuencias del Ítem 17.....	43
Figura 18. Porcentaje de frecuencias del Ítem 18.....	44
Figura 19. Porcentaje de frecuencias del Ítem 19.....	45
Figura 20. Porcentaje de frecuencias del Ítem 20.....	46
Figura 21. Porcentaje de frecuencias del Ítem 21.....	47
Figura 22. Porcentaje de frecuencias del Ítem 22.....	48
Figura 23. Porcentaje de frecuencias de la variable Síndrome de Burnout.....	49
Figura 24. Porcentaje de frecuencias del Ítem 23.....	51
Figura 25. Porcentaje de frecuencias del Ítem 24.....	52
Figura 26. Porcentaje de frecuencias del Ítem 25.....	53
Figura 27. Porcentaje de frecuencias del Ítem 26.....	54
Figura 28. Porcentaje de frecuencias del Ítem 27.....	55
Figura 29. Porcentaje de frecuencias del Ítem 28.....	56
Figura 30. Porcentaje de frecuencias del Ítem 29.....	57

Figura 31. Porcentaje de frecuencias del Ítem 30.....	58
Figura 32. Porcentaje de frecuencias del Ítem 31.....	59
Figura 32. Porcentaje de frecuencias del Ítem 31.....	60
Figura 34. Porcentaje de frecuencias del Ítem 32.....	61
Figura 35. Porcentaje de frecuencias del Ítem 34.....	62
Figura 36. Porcentaje de frecuencias de la variable Desempeño Laboral	63

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Gestión del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020. La investigación estuvo enmarcado dentro del paradigma del positivismo y fue de enfoque cuantitativo, el nivel fue descriptivo correlacional y el diseño de la investigación fue no experimental, transeccional. La población de estudio estuvo conformada por cuarenta (40) trabajadores administrativos de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali – DESA, y se utilizó como muestra al total de la población, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Los resultados determinaron que del total de los trabajadores encuestados, el 50% perciben que existe un nivel Medio del Síndrome de Burnout en sus centros de labores, el 48% perciben que existen un nivel Alto, y solo el 3% perciben que existe un nivel Bajo. Respecto al desempeño laboral, se determinó que del total de los trabajadores encuestados, el 70% perciben que existe un nivel Medio de desempeño laboral en la institución, el 28% perciben que existe un nivel Alto, y solo el 3% perciben que existe un nivel Bajo. Concluyendo que existe una relación significativa entre el Síndrome de burnout y el Desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020. Ya que estos tienen un coeficiente de correlación Rhode Spearman igual a 0,840 el cual se encuentra dentro del rango de Correlación Positiva Alta, y un nivel de significancia ($\text{Sig.} = 0,008 < 0,05$).

Palabras claves: Síndrome de Burnout, desempeño laboral, salud ambiental.

Abstract

The present investigation had as general objective to determine the relationship that exists between the Burnout Syndrome and the Management of the work performance of the administrative personnel of the Executive Directorate of Environmental Health of Ucayali, 2020. The investigation was framed within the paradigm of positivism and was of quantitative approach, the level was descriptive correlational and the research design was non-experimental, transectional. The study population was made up of forty (40) administrative workers of the Executive Directorate of Environmental Health of Ucayali - DESA, and the total population was used as a sample, the survey was used as a technique and the data collection instrument was questionnaire. The results determined that of the total of the workers surveyed, 50% perceive that there is a Medium level of Burnout Syndrome in their work centers, 48% perceive that there is a High level, and only 3% perceive that there is a level Low. Regarding job performance, it was determined that of the total of workers surveyed, 70% perceive that there is a Medium level of job performance in the institution, 28% perceive that there is a High level, and only 3% perceive that there is a low level. Concluding that there is a significant relationship between the burnout syndrome and the job performance of the administrative staff of the Executive Directorate of Environmental Health of Ucayali, 2020. Since these have a Spearman Rho correlation coefficient equal to 0.840 which is within the High Positive Correlation range, and a level of significance (Sig. = 0.008 <0.05).

Keywords: Burnout syndrome, job performance, environmental health.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existe un mayor índice de competitividad entre las organizaciones, en tal sentido, el factor humano es una herramienta clave para lograr los objetivos institucionales, siendo este, el nivel de desempeño laboral que estos tengan debe ser el óptimo para que aseguren su permanencia en la labor que desempeñen.

Los factores que afectan el desempeño laboral son múltiples, pudiendo ser tanto factores intrínsecos (propios del trabajador) y extrínsecos (factores externos ajenos al trabajador), a esto se suma el tipo de clima organizacional que experimentan dentro de sus organizaciones, factores que hacen que el trabajador no se desenvuelva de manera eficiente. Además de ello, es importante tomar en cuenta ciertos trastornos de tipo psicológico que alteran el comportamiento de la persona, incitando el agotamiento emocional y estrés en el trabajador, por lo que este impide alcanzar los niveles óptimos de desempeño.

En el Perú el 65% de los empleados del sector público o privado sufren estrés y fatiga laboral, lo que los hace propensos a tener el síndrome de burnout, esto por la sobrecarga laboral existente lo que conlleva a un nivel cansancio físico y mental, haciendo que sus niveles de desempeño laboral se vean afectados, disminuyendo la eficiencia y eficacia en sus actividades cotidianas.

La realidad en nuestra región no es distinta, debido a que los trabajadores de las instituciones públicas experimentan lo que se conoce como trabajo a presión, lo cual hace que sobrepasen las horas establecidas en sus contratos o normas de la institución, y se sobre esfuerzan al realizar alguna actividad en específico, lo cual genera un nivel de estrés que los hace inmersos a que padezcan ese síndrome el cual se manifiesta mediante factores que son la despersonalización, el agotamiento emocional y la insuficiente realización personal. Estos factores a su vez inciden en el desenvolvimiento de los empleados, disminuyendo estándares de eficiencia y eficacia, lo que impide mejorar las metas u objetivos institucionales.

La Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali (DESA) es una orgánica de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, y tiene como principal función realizar inspecciones sanitarias, manejo de residuos sólidos, estudios de saneamiento ambiental y el control de enfermedades vectoriales, servicios que están al servicio de la población. Sin embargo, en el contexto actual el personal de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali (DESA) viene realizando sus actividades con mayor frecuencia y fuera de sus horarios establecidos, en tal sentido, vienen experimentando una sobre carga laboral que los predispone a padecer el síndrome de burnout y disminuye el rendimiento que realiza y no permite que ellos puedan desempeñarse de manera óptima. Dicha problemática es evidente por lo que la institución debe tomar acciones preventivas y estrategias que ayuden a motivar a su recurso humano.

Al respecto, Maslach (2009) menciona que este síndrome puede ser como el cansancio físico, emocional que experimentan los profesionales dentro de sus centros laborales, presentando poco interés y entusiasmo al realizar sus actividades.

Mientras que Harper & Lynch (1992) definen al desempeño laboral como un cambio en el rendimiento de los trabajadores de una organización, debido a diversos factores motivacionales que generan un mayor nivel de compromiso e identificación con su institución.

En ese contexto, Díaz (2014) refiere que en el Perú se han realizado diversas investigaciones que determinan como el síndrome de burnout llega a manifestarse sobre el desempeño de los profesionales de salud, y que esta relación es significativa, por lo que dichos profesionales tienen predisposición a padecer ciertos factores que alteran su normal desempeño en sus centros laborales.

Por tal motivo, es necesario aplicar instrumentos que nos ayuden a medir el grado de estrés que vienen experimentando los trabajadores de Dirección

Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali (DESA) y evaluar así la incidencia en el desenvolvimiento de los trabajadores.

Por todo lo antes expuesto, nos planteamos el problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Gestión del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020?

Seguidamente presentamos los problemas secundarios:

¿De qué manera se relaciona la dimensión de agotamiento emocional con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020?

¿De qué manera se relaciona la dimensión de despersionalización con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020?

¿De qué manera se relaciona la dimensión de realización personal con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020?

En ese contexto, ésta investigación teóricamente se manifiesta en la medida que existen escasas investigaciones con las variables en estudio en nuestra región, en ese sentido, aportará resultados relevantes para el desarrollo de los trabajadores de la DESA Ucayali.

El aspecto práctico, la investigación se sustenta en la importancia del trabajador, por lo que va generar un beneficio para la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, el cual podrá tomar decisiones para mejorar el ambiente laboral de sus trabajadores; determinando a su vez, que los trabajadores puedan tener excelentes mejoras laborales, cero estrés, cero

cansancio físico y emocional, mejorando así y tener un gran desempeño en todo el desenvolvimiento laboral.

En el aspecto metodológico, la investigación pretende mejorar un precedente de investigación en el sector público, siendo este una investigación de consulta para el desarrollo de otras investigaciones con las mismas variables de estudio, y así poder mejorar las capacidades de respuestas de los trabajadores ante estos cambios que se dan a causa de factores estresantes los cuales podrán ser vistos en su ámbito laboral.

En el aspecto social, la presente investigación intenta, a través de las estrategias y recomendaciones, mejorar el grado de desempeño de los empleados de la DESA a causa de los constantes cambios en el ámbito público, provocando una alta despersonalización, agotamiento emocional y falta de realización personal; dichos trabajadores podrán dar un gran servicio y eficiencia a la ciudadanía

En ese contexto, nos planteamos la siguiente hipótesis general:

Ha: El Síndrome de Burnout se relaciona con la Gestión del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020.

H₀: El Síndrome de Burnout no se relaciona con la Gestión del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020.

Seguidamente nos planteamos las hipótesis específicas:

H₁: La dimensión de agotamiento emocional se relaciona con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020.

H₂: La dimensión de despersonalización se relaciona con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020.

H₃: La dimensión de realización personal se relaciona con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020.

A continuación nos planteamos el objetivo general:

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Gestión del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020.

Y por último, los objetivos específicos:

O₁: Precisar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020.

O₂: Establecer la relación entre la dimensión despersonalización y la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020.

O₃: Determinar la relación entre la dimensión realización personal y la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Según las indagaciones realizadas se han tomado como referencia antecedentes de estudios realizados por diferentes autores que tomaron en cuenta las variables de estudio.

A continuación mencionamos los antecedentes internacionales:

Cevallos (2019) en su trabajo este estudio tuvo el objetivo de conocer la incidencia de las variables síndrome de burnout y salud emocional de los licenciados de enfermería del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. La investigación fue de tipo descriptiva prospectiva, analítica, y tuvo como muestra a 32 personas de enfermería, a las cuales se les aplicaron una encuesta y 2 test, aplicando la herramienta maslach burnout inventory, encontrando como resultado una elevada incidencia respecto al síndrome de burnout, 8 con niveles medios, 21 con niveles bajos, y respecto a la variable salud emocional se obtuvo como resultado 4 personas con niveles escasos, 2 con excesiva atención, 18 con nivel adecuado y 8 con un nivel excelente. Teniendo como conclusión que el síndrome de burnout tiene un nivel bajo de incidencia en los licenciados de enfermería que trabaja en el instituto de seguridad social, y la salud emocional del personal fue modificada por un margen mínimo.

Antolínez (2019) en ésta investigación que tiene la finalidad de demostrar la incidencia del síndrome de burnout en los empleados de las organizaciones colombianas durante el periodo 2010 al 2018, en ese sentido, se analizó 60 artículos científicos realizados al tema en estudio, realizando una matriz de los antecedentes y conceptos. Luego se acopiaron e investigaron diversos conceptos sobre el síndrome de burnout, sus causas y consecuencias, obteniendo resultados positivos respecto a identificar las repercusiones que tiene este síndrome en profesionales específicos, según la edad, género y condiciones físicas. Referente a la psicología organizacional, se presentaron las teorías de los últimos diez años, los mismos que han sido utilizados como bases para diferentes trabajos de investigación en Colombia. Para finalizar, se concluyó que existe responsabilidad compartida entre los trabajadores y la organización,

referente a la prevención de este trastorno, de manera que se pueda la forma de trabajo y por ende el desenvolvimiento de los empleados.

Vilà et al. (2015) en su trabajo de investigación se planteó estudiar el nivel de prevalencia del síndrome de burnout y la percepción del trabajo en equipo con los grupos de atención primaria (EAP) de la ciudad de Barcelona. El estudio tuvo un diseño transversal multicéntrico, teniendo como población al personal nombrado y contratado de los cincuenta y uno equipos de trabajo, contando con un total de 2,398 personas, teniendo así una muestra de 879 personas, y se les aplicó un cuestionario ya validado que contemplaba tres dimensiones las cuales son realización personal, agotamiento emocional y despersonalización. Obteniendo como resultados un 17.2% existe prevalencia del síndrome de burnout, siendo 46.2% dieron resultados alterados en uno o más componentes, efectuado que la dimensión agotamiento emocional se tuvo un porcentaje de 38,2%, en la dimensión despersonalización 23,8%, y por último 7.7% en la dimensión realización personal. Llegando a la conclusión que existe un alto nivel de burnout entre los trabajadores contratados y nombrados, según el tipo de profesional y trabajo que desempeñan.

A continuación se mencionan los antecedentes nacionales:

Consuelo (2018) en esta investigación se precisó como objetivo ver si existe una similitud con el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los personales asistenciales del Hospital de la PNP, sede Lima, durante el 2017. Fue un estudio cuantitativo y nivel correlacional, en que tuvo como muestra a 180 trabajadores asistenciales, aplicándose un cuestionario de Maslach Burnout Inventory ya validado. Concluyendo que sí hay una débil y negativa similitud entre ambas variables que se vinculan a los empleados del Hospital de la PNP, sede Lima, 2017, evidenciando con resultados de la correlación de Spearman, que dieron un valor de $r = 0,228$ y nivel de significancia $p = 0,001$).

Rodríguez (2017) dicha investigación tuvo como objetivo evaluar la similitud con el estrés laboral y el síndrome de burnout de los trabajadores que prestan servicio en el Hospital Cayetano Heredia. Además esta investigación tuvo un corte descriptivo correlacional en una muestra de 84 personas (empleados administrativos), a quienes se le aplicaron dos encuestas, uno para cada variable de estudio, luego se estableció una base de datos con los resultados obtenidos, de manera que se dieron a conocer con tablas y gráficos, también el descriptivo correlacional usado fue Rho de Spearman, lo cual sirvió para la contrastación de hipótesis; de esto se obtuvo 0.427, evidenciando una similitud moderada en las variables de estudio, concluyendo que el estrés laboral y el síndrome de burnout de los trabajadores administrativos tienen correlación, y aunque es moderada sí hay una lógica de vinculación.

Centurion & Palacios (2017) en su investigación se precisó verificar la influencia entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los empleados del BCP, durante el periodo 2016. Aplicando información en las encuestas y entrevistas, y como instrumento el cuestionario, a una población de 13 empleados que tienen un trato directo con la gerencia de la empresa. Los resultados dieron que los trabajadores experimentan un grado moderado del síndrome de Burnout, afectando así su desempeño laboral y se evidencia en los servicios que prestan a los clientes, por lo que requieren medidas que ayuden a prevenir dicho escenario. En ese sentido, se determina que tienen influencia negativa y muy significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del BCP, 2016

Por último, mencionamos los antecedentes locales:

Vílchez et al. (2019) en su investigación fue evaluar el nivel de síndrome de burnout que manifiestan los médicos del Hospital de la Amazonia Peruana. Se utilizó como metodología el estudio transversal analítico, y se tuvo como muestra a 30 médicos de los distintos consultorios externos del hospital, a los cuales se les aplicó como instrumento de recolección de datos, el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), evidencia el alto nivel de agotamiento que

experimentan dichos médicos. Además, se tuvo como resultado que 8 de cada 10 personas experimentaron el síndrome de burnout, el 20% de los pacientes estuvieron satisfechos por la atención brindada, mientras que el 16.7% mencionaron que no existió empatía por parte del médico que lo atendió; por lo que evidenció que los pacientes que experimentaron síndrome de burnout estuvieron insatisfechos con la atención brindada. Por ello, se concluyó que los médicos del Hospital de la Amazonía Peruana, tienen predisposición a experimentar el síndrome de burnout y que esta influye en el desempeño de sus funciones, lo cual se refleja en la insatisfacción de los pacientes.

Perez & Villacrez (2015) en su investigación el principal objetivo estaba vinculado al estudio de dos variables: nivel de estrés y el estado de salud psicológica del personal de enfermería del Hospital Amazónico, durante el periodo 2014. Se utilizó como metodología el enfoque cuantitativo, asociativo bivariable, cuya muestra estaba representada por profesionales de enfermería de las áreas de hospitalización y emergencia del hospital, siendo un total de 59. Se aplicaron cuestionarios, exactamente tres test con formato Likert y dos test con respuestas divididas; resultando que el 44% de los profesionales presentaron un nivel bajo de estrés, el 42% de los profesionales presentaron un nivel medio de estrés, con un leve nivel de insomnio, el 46% presentó un nivel bajo de estrés con una depresión leve. Concluyendo que se evidencia que los profesionales de enfermería del Hospital Amazónico vienen experimentando estrés y que este afecta otros factores de su estado de salud, como la autoestima, alteración del sueño y depresión.

Gutiérrez (2014) en su investigación estudió los factores del ambiente laboral y el síndrome de burnout del personal de enfermería de un hospital. Dicha investigación se estructuró con una metodología descriptiva, y además para poder encaminar la investigación tuvo un diseño no experimental, de corte transeccional y de nivel correlacional, teniendo una muestra a 42 profesionales de enfermería de dicho nosocomio, a los cuales se aplicó un test para determinar los factores del ambiente laboral y un cuestionario denominado "Maslach Burnout Inventory" para evaluar el síndrome de Burnout. Se obtuvo como

resultados que un gran porcentaje del personal de enfermería se encuentra expuestos a factores de riesgos de tipo ergonómico, por la mala postura, los mismos que predisponen al personal a padecer el síndrome mencionado; por lo que se concluye que el personal de enfermería del Hospital Amazónico, viene experimentado el síndrome en cuestión debido a los factores de riesgos encontrados en sus centros laborales.

Realizando las investigaciones referentes a las variables de estudio, se encontraron las siguientes teorías:

Según Bittar (2008) la definición de la palabra Burnout tiene su origen en la terminología anglosajona cuyo significado es quemado o desgastado por el trabajo, sin embargo existen otras definiciones.

Por su parte, Bradley (1969) menciona que desde su descubrimiento el síndrome de burnout ha recibido muchos conceptos definidos por diversos autores haciendo que exista mucha información referencial sobre el tema.

El término burnout fue descubierto por Bradley en el año 1969, el mismo que lo atribuyo a un fenómeno psicológico que presentaban las personas que brindan apoyo humanitario, sin embargo Freudenberger en el año 1974 le dio una definición oficial y más específica, precisando que se trata de un estado emocional de cansancio físico y mental, que perjudica el rendimiento esperado de los trabajadores (Freudenberger, 1974).

Factores predisponentes del síndrome de burnout:

Se entiende que este síndrome podría provenir por la dinámica concurrente a la que está expuesta la persona, y esa exposición va a depender de diferentes elementos, así cuestiones contextuales o propios de la persona, harán que este síndrome pueda desarrollarse más o en diferentes proporciones.

Respecto a los factores predisponentes, Bittar (2008) menciona que existen diversos aspectos que tienden a la persona a estar predispuesto a presentar el síndrome de burnout, estas tienen relación con factores que tienen que ver con la personalidad, sitio donde labora y factores sociales.

En una investigación realizada por Burke & Mikkelsen (2005) encontraron que existen seis factores que predisponen a la persona a presentar el síndrome de burnout: 1. La carga laboral, 2. Falta de control, 3. Falta de reconocimiento, 4. Desconocimiento de las necesidades de los trabajadores, 5. Falta de justicia, 6. Incoherencia entre las características del trabajador.

Por su parte, Angerer (2003) menciona que la recarga laboral tiene relación con las desmedidas horas de trabajo que realiza una persona, lo que hace que esta persona gaste más energía de la necesaria para realizar una determinada actividad.

Consecuencias del síndrome de burnout:

En este punto, Shirom (2005) menciona que el síndrome de burnout desgasta las energías de los trabajadores, afectando su estado emocional y salud, alterando su normal desempeño, debido a la sensación de cansancio y falta de voluntad.

Por su parte, Schaufeli et al. (2008) refieren que este síndrome trae como consecuencia que el trabajador no pueda concentrarse en la atención del cliente o usuario, dificultando su normal desenvolvimiento para reconocer las necesidades de los demás.

Instrumentos de medición del síndrome de burnout:

Existen distintos instrumentos que sirven para medir dicha variable, que fueron utilizados de forma constante y estricta, los cuales han servido para comprender más a fondo este fenómeno. El instrumento más conocido y utilizado

es el cuestionario Copenhagen Burnout Inventory (CBI), el cual mediante tres dimensiones identificadas, calcula el nivel de cansancio físico y emocional de la persona.

Por otro lado, Poghosyan et al. (2009) dan a conocer en su investigación que existe un instrumento con mayor nivel de confiabilidad, denominado Maslach Burnout Inventory (BMI) descubierto por Maslach y Jackson en el año 1981, el cual es usado con mayor frecuencia en los trabajos de investigación. Este instrumento mide a través de escalas el estado sentimental y pensamientos de las personas en referencia a las actividades que realiza en su centro laboral.

Dimensiones:

Existen diferentes formas de poder estudiar dicho síndrome, pues su estructuración podría depender de los espacios donde se desarrolle la persona, así como con quienes interactúe, por ello los diferentes planteamientos para estudiarla; según Maslach (2009) el síndrome de burnout se puede dividir en tres dimensiones, el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal, los mismos que se presentan en diferentes actividades de nuestra vida, pero se encuentran debidamente concatenados. A continuación, conceptualizaremos cada uno de ellos:

a). Cansancio emocional: Este componente se refiere al agotamiento o estrés que presenta la persona, la misma que se presenta cuando existe sobrecarga laboral (Maslach, 2009).

b). Despersonalización: En este punto se contempla el aspecto interno de la persona, referente a las experiencias negativas, indiferentes o indolentes que pueden surgir en el normal desempeño de nuestras actividades laborales (Maslach, 2009).

c). Realización personal: Esta dimensión se refiere al sentimiento de fracaso o autosuficiencia, al no poder cumplir alguna meta personal o laboral, ya

sean por factores como la escasez de recursos o falta de apoyo para escalar o ascender en su vida profesional.

A continuación se presentan las teorías referentes al desempeño laboral:

Al respecto, Palací (2005) presenta una postura sobre el desempeño laboral, en principio está relacionado al colaborador de cualquier tipo de organización (pública o privada) mirando principalmente su comportamiento, esto suele darse en un espacio de tiempo, y se condice generalmente con las metas propuestas y su respectivo cumplimiento.

Según Robbins (2004) el desempeño laboral motiva al trabajador a cumplir con los objetivos trazados dentro de la organización, orientando sus esfuerzos sobre los objetivos más complicados, por ello cumple un rol importantecomo un eje importante de la psicología.

Por su parte, Chiavenato (2004) refiere que para obtener un buen desempeño es necesario establecer estrategias personales que nos ayuden a cumplir las metas trazadas.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Al respecto, Quintero et al. (2008) refieren que para alcanzar un nivel óptimo de desempeño, las empresas deben brindar un excelente servicio a sus clientes o usuarios, para ellos deben considerar factores como la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación. A continuación definiremos cada uno de ellos:

a). Satisfacción del trabajo: Es la sensación que tiene el trabajador frente a acciones positivas o negativas que experimenta en su centro laboral, la misma que se vincula con su entorno y naturaleza del puesto de trabajo (Davis & Newstrom, 1991).

b). Autoestima: Se refiere a la necesidad de ser reconocido en su entorno laboral, de modo que pueda llenar los sentimientos de necesidad personal, sintiéndose importante para la organización (Quintero et al., 2008).

c). Trabajo en equipo: La formación de equipos de trabajo dentro de una organización ayuda al trabajador a tener un sentido de pertenencia, por lo que ayudará a mejorar su calidad de servicio, pudiendo ser evaluados dependiendo la labor que realizan (Quintero et al., 2008).

d). Capacitación del trabajador: Es el proceso por el cual las organizaciones planifican y ejecutan programas de adiestramiento y formación del personal, con la finalidad de que los trabajadores desarrollen sus labores con mayor eficiencia (Drovett, 1992).

Fundamentos teóricos del desempeño laboral:

Las teorías son el soporte fundamental para poder soportar argumentativamente los hallazgos, para ello se desarrollaron diferentes posturas con sus respectivos elementos.

a). Teoría del apoyo del desempeño organizacional.- Esta teoría se fundamenta en la correlación existente entre la gestión de las personas y el desempeño, en referencia a las características del comportamiento de los empleados, y de qué manera impacta en su rendimiento en la organización (Ostroff & Bowen, 2000).

b). Teoría de la experiencia de Vroom, Porter y Lawler.- Esta teoría aclara que no necesariamente debe existir una recompensa para motivar el desempeño del trabajador, por lo contrario se deben tomar en cuenta factores como la destreza y vocación en sus respectivos puestos laborales, en tal sentido, se fundamenta en la relación entre la satisfacción que experimenta el trabajador y el desempeño laboral esperado (Porter & Lawler, 1968).

c). Teoría de las necesidades de Maslow.- La presente teoría se fundamenta en el comportamiento humano al satisfacer sus necesidades básicas, lo cual lo motiva y eleva sus niveles de desempeño, de manera que la persona prioriza sus necesidades de tal manera que a medida que las satisface se siente complacido (Maslow, 1943).

d). Teoría de los dos factores de Herzberg.- Esta teoría hace referencia a la percepción que tiene la persona sobre el trato de un tercero, por lo que esto establece que la relación de la persona con su centro laboral es importante, dado que de esta depende el triunfo o fracaso de la organización (Herzberg, 1959). A continuación mencionaremos estos dos factores determinantes:

1. Factores motivadores: Se refiere a ciertos factores emocionales positivos que ayudan a la persona a sentirse motivado y satisfecho con la labor que desempeña, como puede ser los premios, recompensas o el ascenso o promoción salarial (Osorio, 2011).

2. Factores de higiene: Son factores exógenos que no necesariamente causan satisfacción en el trabajador, pero si eluden el sentimiento de insatisfacción, estos pueden ser las normas de trabajo, el ambiente laboral, el sueldo y la seguridad (Osorio, 2011).

e). Teoría de la evaluación del desempeño.- Esta teoría se fundamenta en medir el desempeño de los trabajadores, utilizando como técnica un modelo de evaluación, de tal manera que se lleve un control y exista un antecedente de estas evaluaciones, con el propósito de potenciar el talento de las personas (Chiavenato, 2009).

A continuación mencionamos algunas definiciones de términos básicos de la investigación:

Autoestima laboral: Sentimiento de aprecio propio que ayuda a la persona a amarse así mismo y entender la importancia del rol que cumple en la organización (Quintero et al., 2008).

Competencias: Características propias de la persona y habilidades innatas para desarrollar una actividad específica, que promueven su desempeño dentro de la organización (Chiavenato, 2009).

Compromiso de las obligaciones: Identidad dentro de la organización que motiva el cumplimiento de las metas organizacionales, lo cual implica el estado anímico de la persona y su identificación con la empresa (Arias, 2001).

Desempeño laboral: Es la medición del nivel de culminación de las tareas asignadas en un determinado tiempo, lo cual aporta al cumplimiento de los objetivos de la empresa (Robbins, 2004).

Incentivos financieros: Son estímulos salariales que motivan al trabajador a desempeñarse de mejor manera en su centro laboral, incentivando a esforzarse más por la organización (Arias, 2015)

Motivación: Proceso que incentiva la conducta de las personas para alcanzar sus ideales, se encuentra relacionada con el comportamiento humano y ayuda a elevar los niveles de compromiso del trabajador (Chiavenato, 2009).

Proporcionar capacitación: Acción de brindar adiestramiento, formación e instrucción a los trabajadores de la organización, con el fin de elevar sus niveles de conocimiento y desempeño dentro de la empresa (Chiavenato, 2009).

Rendimiento: Característica que permite medir el desempeño de una persona, basado en una estimación en el cual se contemplan factores como la productividad, compromiso y responsabilidad del trabajador (Latorre Navarro, 2011)

Síndrome de Burnout: Término que se refiere a un trastorno psicológico que altera el comportamiento de la persona, haciendo que esta experimente estrés y cansancio físico y emocional, causando desinterés y bajando los niveles de desempeño del trabajador (Maslach, 2009).

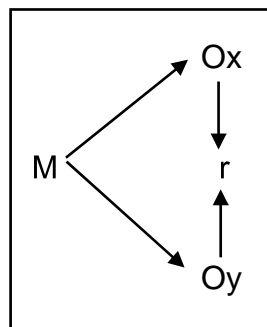
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio estuvo enmarcado dentro del paradigma positivista y fue de enfoque cuantitativo, ya que los objetivos fueron comprobados a través de hipótesis y la recolección de datos se realizó a través de la medición numérica. El nivel fue descriptivo correlacional, ya que tuvo como fin describir la realidad problemática, para luego encontrar una similitud en las variables del estudio.

Esta investigación tiene un diseño no experimental, transeccional, donde no existió manipulación actividad de ninguna de las variables, y los instrumentos de medición fueron aplicados en un tiempo único.

El estudio respondió al siguiente esquema:



Donde:

- M: muestra de estudio
- Ox: variable correlacional 1 (Síndrome de burnout)
- Oy: variable correlacional 2 (Desempeño laboral)
- r: relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable correlacional 1: Síndrome de burnout	Termino que se refiere a un trastorno psicológico que altera el comportamiento de la persona, haciendo que esta experimente estrés y cansancio físico y emocional, causando desinterés y bajando los niveles de desempeño del trabajador (Maslach, 2009).	El síndrome de burnout se puede definir operacionalmente a través de sus dimensiones de estudio, como son: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio • Fatiga 	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos • Actitudes • Respuestas negativas 	5, 10, 11, 15, 22
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Autoeficiencia • Realización personal en el trabajo 	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21
Variable correlacional 2: Desempeño laboral	Medida del comportamiento del trabajador en un determinado lapso de tiempo, frente al cumplimiento de las metas de la organización (Palací, 2005).	El desempeño laboral se puede definir operacionalmente a través de sus dimensiones de estudio, como son: conocimiento del puesto, productividad, planificación y resolución de procesos.	Conocimiento del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Deberes • Autonomía • Estatus 	1, 2, 3, 4
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones • Eficiencia • Desempeño • Responsabilidad 	5, 6, 7, 8
			Planificación y resolución de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas • Cooperación • Buena Comunicación • Toma de decisiones 	9, 10, 11, 12

Nota: El autor.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se conformó una población de cuarenta (40) trabajadores administrativos de la DESA, de Ucayali – DESA, los mismos que realizan una labor importante dentro de la institución, ya que son los encargados de realizar acciones de prevención de higiene y salud en la población.

La caracterización de este personal está respaldada por el tiempo de servicio, además de que sus actividades se vinculan a la temática sobre todo de parte operativa.

Muestra, La muestra de la investigación estuvo conformada por:

Tabla 2.

Cuadro de Asignación de Personal – DESA 2020

CARGO O AREA	N° DE TRABAJADORES	TIPO DE CONTRATO	
		NOMBRADO	CAS
Dirección Ejecutiva	1	X	
Secretaria	1	X	
Asesor Contable Financiero	1	X	
Laboratorio Ambiental	5		X
Dirección de Saneamiento Básico Higiene Alimentaria y Zoonosis			X
Unidad de Saneamiento Básico	4		X
Unidad de Vigilancia y Control	4		X
Unidad de Higiene Alimentaria	4		X
Unidad de Zoonosis	4		X
Dirección de Ecología Protección del Ambiente y Salud Ocupacional			X
Unidad de Recursos Naturales	4		X
Unidad de Recursos Hídricos	4		X

Unidad de Contaminación Atmosférica	4	X
Unidad de Salud Ocupacional	4	X
TOTAL	40	

Nota: Cuadro de Asignación de Personal – CAP 2020 – DESA Ucayali.

Muestreo

Si bien se ha definido una población con un número accesible para el levantamiento de información, se puede determinar por dicha accesibilidad se utilizó el muestreo no probabilístico intencional o por conveniencia, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión posteriormente detallados.

Criterio de inclusión

Se tomó en cuenta a los trabajadores que se encuentren realizando trabajo presencial en las instalaciones de la DESA, dentro de sus horarios laborales.

Criterio de exclusión

No se consideró a los empleados de la DESA, que se encuentren realizando trabajo remoto, o estén de permiso por salud, en comisión de servicios o que se encuentren de vacaciones de acuerdo a ley.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para la recolección de datos fue necesario el uso de una técnica que proporcione una perspectiva de generalización, que permite la obtención de datos cuantitativos, para esos fines se usó la encuesta, la misma que sirvió para medir los valores de las variables y la problemática descrita por los mismos trabajadores objeto de estudio.

Al respecto, Hernández et al. (2010) mencionan que para la aplicación de este instrumento, se debe utilizar la estadística descriptiva

la cual ayuda a identificar los ítems precisos que ayuden a medir las variables en estudio.

Instrumentos

Como instrumento de recolección de los datos se utilizó el cuestionario, el cual estuvo conformado por preguntas cerradas con alternativas de respuesta en formato Likert, y estuvo estructurado por veintidós (22) ítems para la variable síndrome de burnout y doce (12) ítems para la variable desempeño laboral.

Al respecto, Hernández et al. (2010) refieren que este instrumento es uno de los más conocidos y usados en los trabajos de investigación, y que deben estar estructurados por hojas preguntas que ayuden a medir la percepción que tienen las personas sobre un determinado tema.

Validez

Según, Hernández et al. (2010) para medir las variables de estudio, se debe contar con instrumentos que sean válidos, de tal manera que puedan brindar resultados que se ajusten a la verdad.

Una vez estructurado los instrumentos de recolección de datos, estos fueron sometidos a procesos de validación, que midieron la confiabilidad de su contenido. En tal sentido, el proceso aplicado fue la validación denominada Juicio de Expertos; para ello, tres (03) profesionales en metodología y estadística evaluaron la redacción y contenido de los instrumentos indicando la validez de los mismos (Anexo 03).

Confiabilidad

Según, Hernández et al. (2010), la confiabilidad se refiere al nivel de consistencia y coherencia que presenta el instrumento a utilizar en una investigación.

Para medir la confiabilidad de los instrumentos se realizó un procedimiento estadístico paramétrico denominado coeficiente Alfa de Cronbach, esto servirá para lo que se afirma en el concepto, es decir se verificará que la aplicación del instrumento las veces que sea aplicado a una población similar arroje los mismos resultados, esto se da a partir de una prueba piloto realizada.

Variable 1: Síndrome de Burnout

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	22	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	40

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario sobre el Síndrome de Burnout es de 0.708 evidenciando que el instrumento tiene un nivel aceptable de confiabilidad.

Variable 2: Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	12	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,739	40

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario sobre el Desempeño Laboral es de 0.739 evidenciando que el instrumento tiene un nivel aceptable de confiabilidad.

Como criterio general para ambas variables se utilizó los criterios de George & Mallery (2003) que sugieren los siguientes valores para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > ,9 es excelente
- Coeficiente alfa > ,8 es bueno
- Coeficiente alfa > ,7 es aceptable
- Coeficiente alfa > ,6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > ,5 es pobre
- Coeficiente alfa < ,5 es inaceptable

3.5. Procedimientos

Para la presente investigación se inició elaborando los instrumentos de recolección de datos tomando en cuenta los criterios de validación y confiabilidad de los mismos. Luego se solicitó el permiso respectivo para la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, una vez obtenido el permiso se coordinó los horarios de trabajo para efectuar las encuestas.

Después de haber recolectado la información a través de los cuestionarios, se estructuró una base de datos que fueron ingresados al software estadístico SPSS Ver.25, para luego elaborar las tablas y figuras de cada una de las variables y sus dimensiones.

Además de ello, se tomó en cuenta las fuentes de información primaria y secundaria, que nos ayudaron a entender un poco más de cerca la situación actual de la entidad.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos se llevó a cabo con la información recolectada teniendo en cuenta los objetivos planteados en la investigación, para lo que se empleó la estadística descriptiva de las dimensiones de las variables, lo cual se representa mediante gráficos y cuadros estadísticos de los resultados. Seguidamente el análisis estadístico correspondiente fue mediante coeficiente de correlación de Spearman, para ello, se utilizó el Software Estadístico SPSS Ver. 25.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación se tomaron en cuenta los aspectos éticos incluidos en las normas internacionales para la investigación, donde se contempló el respeto por las personas, por lo cual se mantuvo la confidencialidad de la identidad de las personas encuestadas, sin perjudicar su libre juicio de elegir las alternativas que crean conveniente.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

De la información obtenida mediante la recolección de información, se elaboró la base correspondiente en el software estadístico SPSS Ver.25, la misma que nos ayudó de cada ítem, preguntas con respuestas cerradas, que fueron diseñadas para generar la información necesaria que nos permitan alcanzar los objetivos del estudio.

En ese contexto, el cuestionario estuvo compuesto por 34 ítems, 22 ítems para la variable síndrome de burnout y 12 ítems para la variable

desempeño laboral, con alternativas definidas y debidamente cuantificadas, como a continuación detallamos:

Resultados de la Variable Síndrome de Burnout

Tabla 3.

Escala de valoración del cuestionario Síndrome de Burnout

ESCALA	VALOR
NUNCA	0
CASI NUNCA	1
ALGUNAS VECES	2
REGULARMENTE	3
BASTANTES VECES	4
CASI SIEMPRE	5
SIEMPRE	6

Nota: Escala tipo Likert (2007).

Tabla 4.*Resultados del cuestionario Síndrome de Burnout*

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN						
		0	1	2	3	4	5	6
01	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	0	3	10	10	5	12	0
02	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	2	3	11	7	3	10	4
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0	7	12	12	2	7	0
04	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as de trabajo.	0	0	8	9	10	12	1
05	Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales.	0	4	13	16	4	3	0
06	Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	0	11	13	8	4	4	0
07	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas	0	4	8	13	7	8	0
08	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	0	2	4	10	16	8	0
09	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as.	0	2	6	14	15	3	0
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación.	0	0	2	14	10	14	0
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0	4	10	16	4	6	0
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	0	0	8	12	10	10	0
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	0	6	15	13	4	2	0
14	Creo que trabajo demasiado.	0	0	2	13	13	12	0
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as.	0	4	6	13	9	8	0
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	4	8	15	7	6	0
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as.	0	0	5	18	8	9	0
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas.	0	4	14	12	4	6	0
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	0	2	10	14	14	0
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	0	5	9	13	6	7	0
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	0	4	13	16	6	1	0
22	Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.	0	3	7	10	10	10	0

Nota: Base de datos del cuestionario Síndrome de Burnout.

Ítem 1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.

Tabla 5.

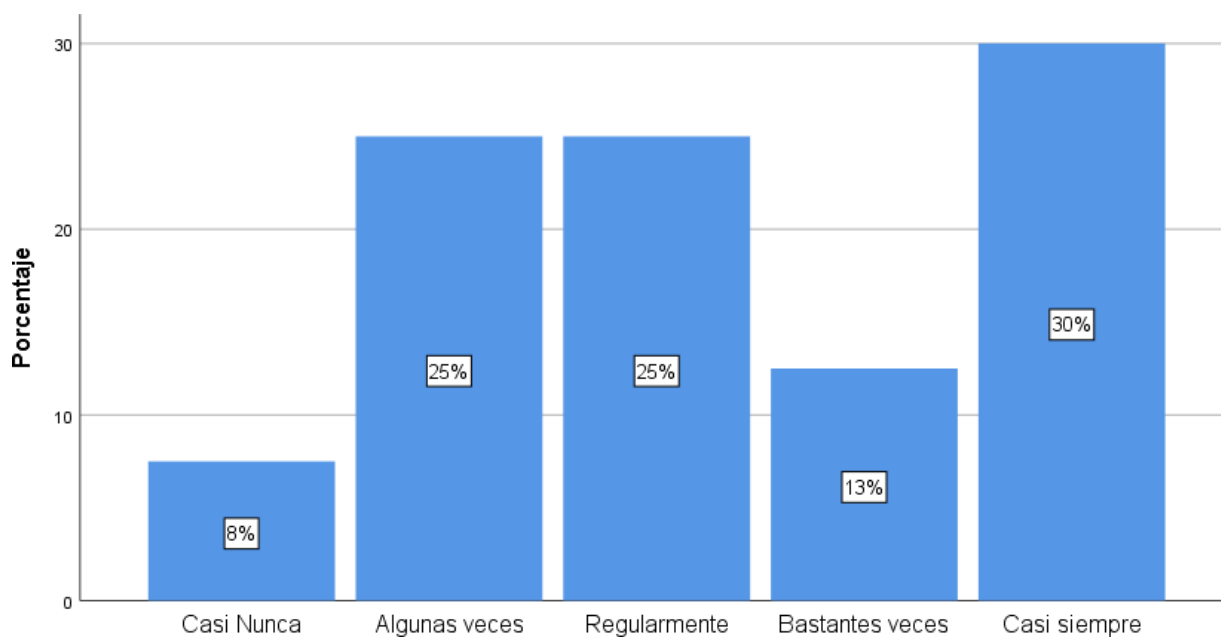
Tabla de frecuencias del Ítem 1

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	3	7,5
	Algunas veces	10	25,0
	Regularmente	10	25,0
	Bastantes veces	5	12,5
	Casi siempre	12	30,0
	Total	40	100,0

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 1.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 1



Nota: Tabla 5.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 30% afirman que casi siempre se sienten emocionalmente agotado/a por su trabajo, el 25% afirman que algunas veces, el 25% que regularmente, el 13% que bastantes veces, y el 8% que casi nunca.

Ítem 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

Tabla 6.

Frecuencias del Ítem 2

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	5,0
	Casi Nunca	3	7,5
	Algunas veces	11	27,5
	Regularmente	7	17,5
	Bastantes veces	3	7,5
	Casi siempre	10	25,0
	Siempre	4	10,0
	Total	40	100,0

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 2.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 2



Nota: Tabla 6.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 28% afirman que algunas veces se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, el 25% afirman que casi siempre, el 18% que regularmente, el 10% que siempre, y el 8% que bastantes veces, el 8% que casi nunca, y el 5% que nunca.

Ítem 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

Tabla 7.

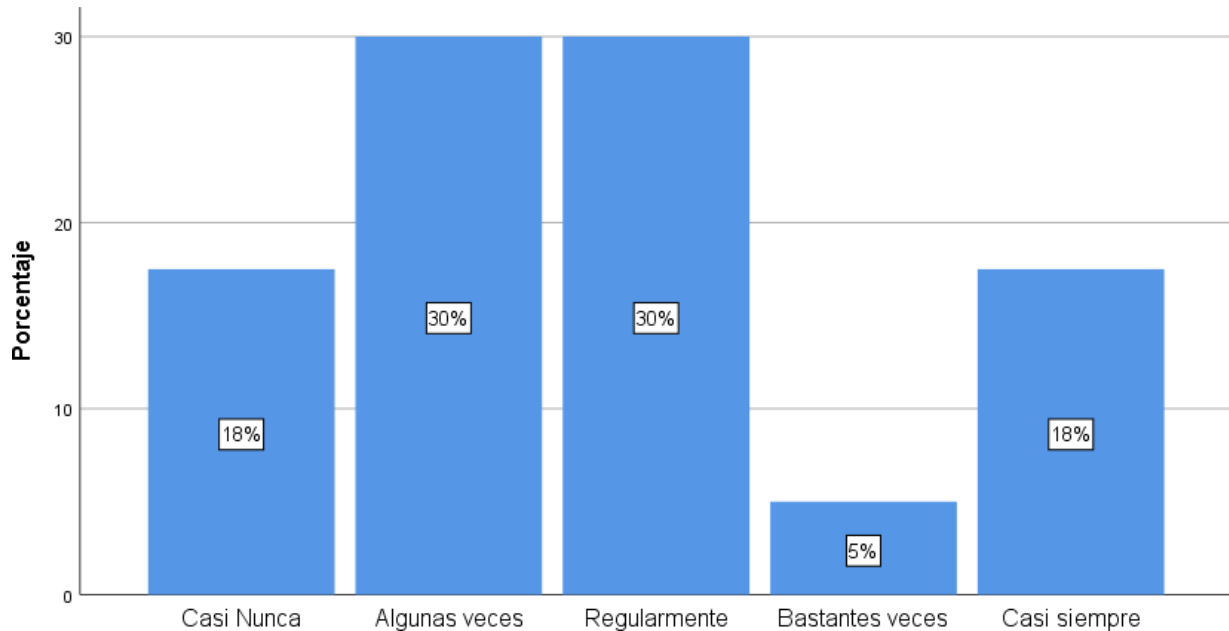
Frecuencias del Ítem 3

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Casi Nunca	7	17,5
	Algunas veces	12	30,0
	Regularmente	12	30,0
	Bastantes veces	2	5,0
	Casi siempre	7	17,5
<u>Total</u>		<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 3.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 3



Nota: Tabla 7.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 30% afirman que regularmente cuando se levantan por la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo se sienten fatigados, el 30% afirman que algunas veces, el 18% que casi siempre, el 18% que casi nunca, y el 5% que bastantes veces.

Ítem 4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as de trabajo.

Tabla 8.

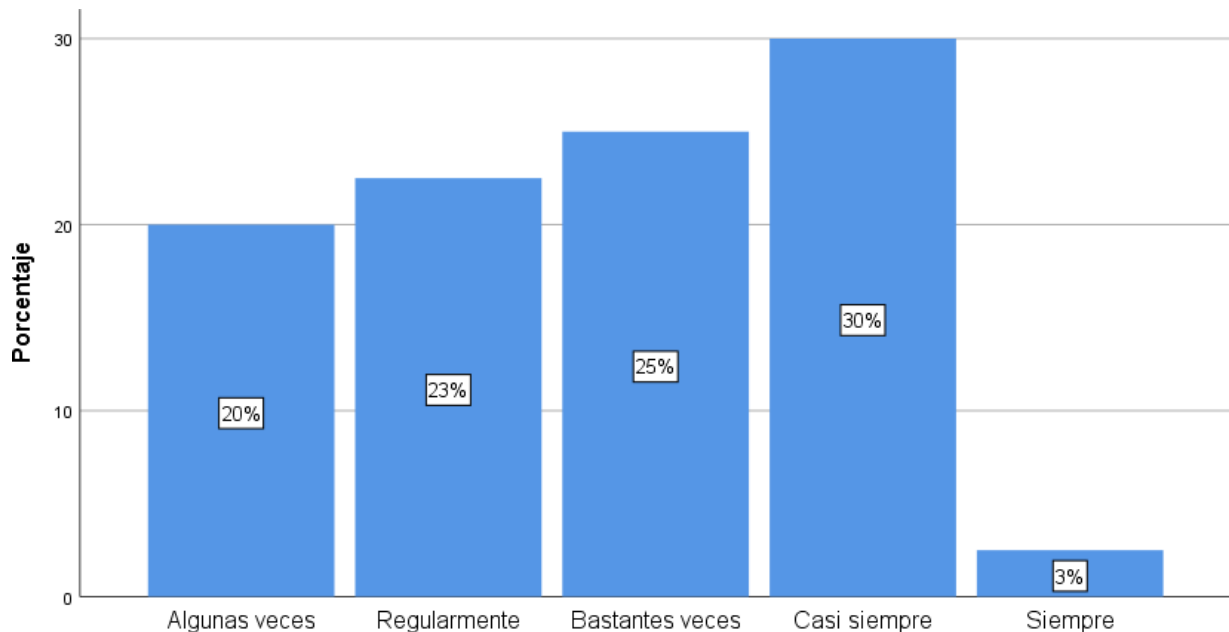
Frecuencias del Ítem 4

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Algunas veces	8	20,0
	Regularmente	9	22,5
	Bastantes veces	10	25,0
	Casi siempre	12	30,0
	Siempre	1	2,5
<u>Total</u>		<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 4.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 4



Nota: Tabla 8.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 30% afirman que casi siempre tienen facilidad para comprender cómo se sienten sus compañeros/as de trabajo, el 25% afirman que bastantes veces, el 23% que regularmente, el 20% que algunas veces, y el 3% que siempre.

Ítem 5. Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales.

Tabla 9.

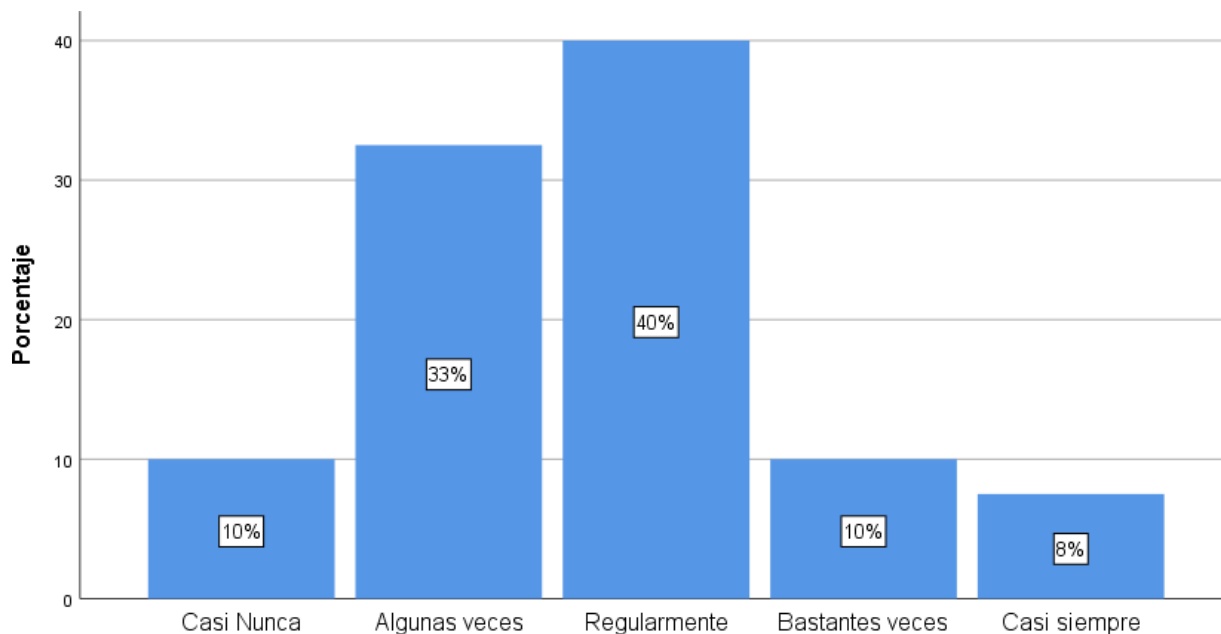
Frecuencias del Ítem 5

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Casi Nunca	4	10,0
	Algunas veces	13	32,5
	Regularmente	16	40,0
	Bastantes veces	4	10,0
	Casi siempre	3	7,5
<u>Total</u>		<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 5.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 5



Nota: Tabla 9.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 40% afirman que regularmente creen que están tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales, el 33% afirman que algunas veces, el 10% que bastantes veces, el 10% que casi nunca, y el 8% que casi siempre.

Ítem 6. Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.

Tabla 10.

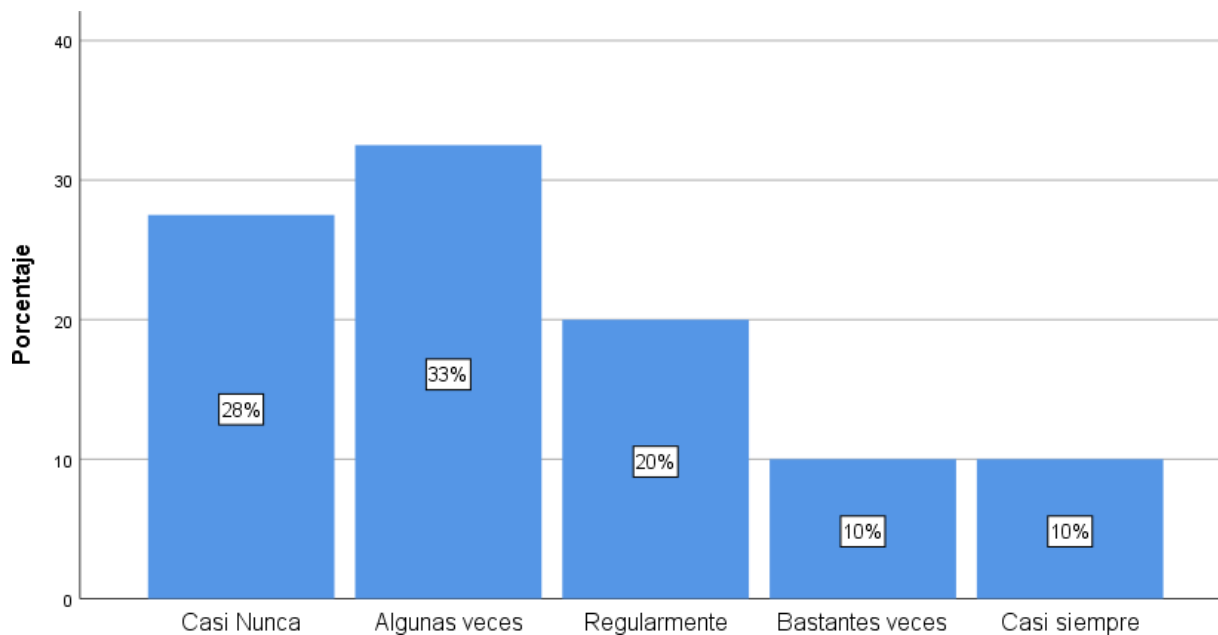
Tabla de frecuencias del Ítem 6

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	11	27,5
	Algunas veces	13	32,5
	Regularmente	8	20,0
	Bastantes veces	4	10,0
	Casi siempre	4	10,0
Total		40	100,0

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 6.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 6



Nota: Tabla 10.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 33% afirman que algunas veces sienten que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y se cansan, el 28% afirman que casi nunca, el 20% que regularmente, el 10% que bastantes veces, y el 10% que casi siempre.

Ítem 7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.

Tabla 11.

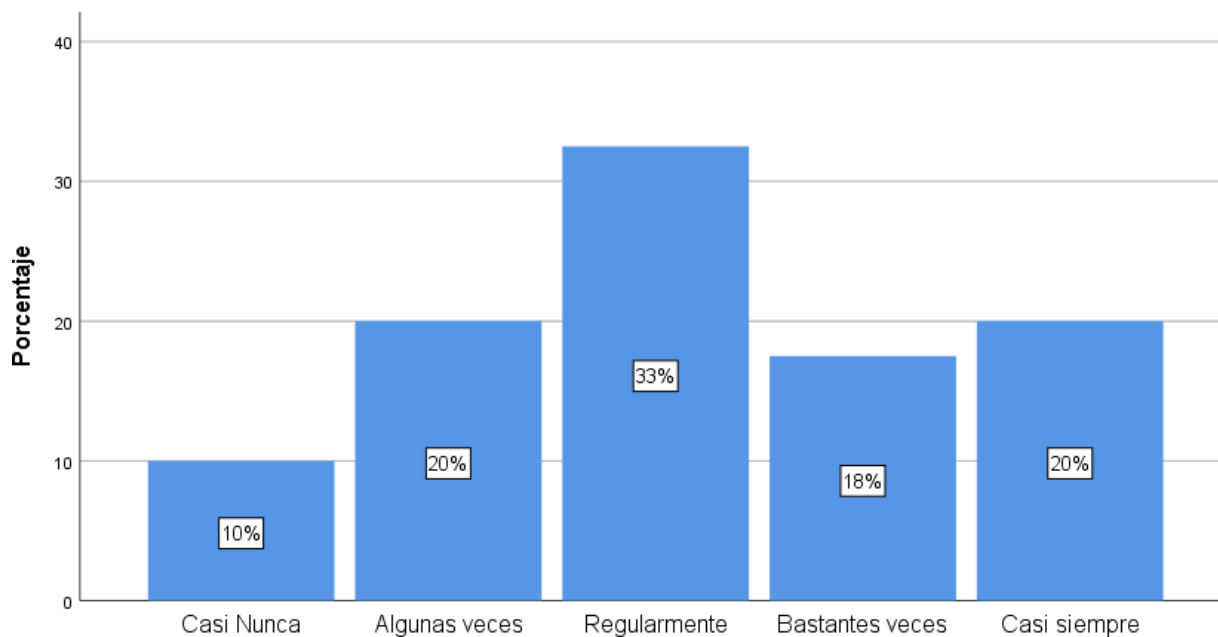
Tabla de frecuencias del Ítem 7

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	4	10,0
	Algunas veces	8	20,0
	Regularmente	13	32,5
	Bastantes veces	7	17,5
	Casi siempre	8	20,0
	Total	40	100,0

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 7.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 7



Nota: Tabla 11.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 33% afirman que regularmente creen que tratan con mucha eficacia los problemas de las personas, el 20% afirman que algunas veces, el 20% que casi siempre, el 18% que bastantes veces, y el 10% que casi nunca.

Ítem 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.

Tabla 12.

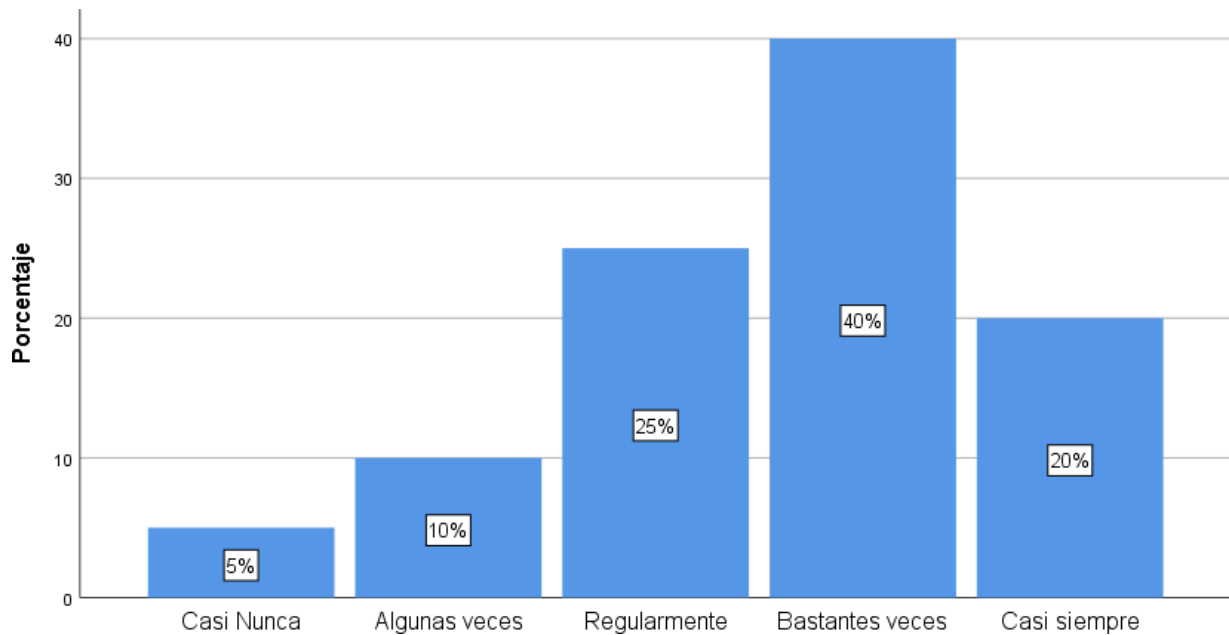
Tabla de frecuencias del Ítem 8

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Casi Nunca	2	5,0
	Algunas veces	4	10,0
	Regularmente	10	25,0
	Bastantes veces	16	40,0
	Casi siempre	8	20,0
<u>Total</u>		<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 8.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 8



Nota: Tabla 12.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 40% afirman que bastantes veces sienten que sus trabajos les están desgastando, el 25% afirman que regularmente, el 20% que casi siempre, el 10% que algunas veces, y el 5% que casi nunca.

Ítem 9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as.

Tabla 13.

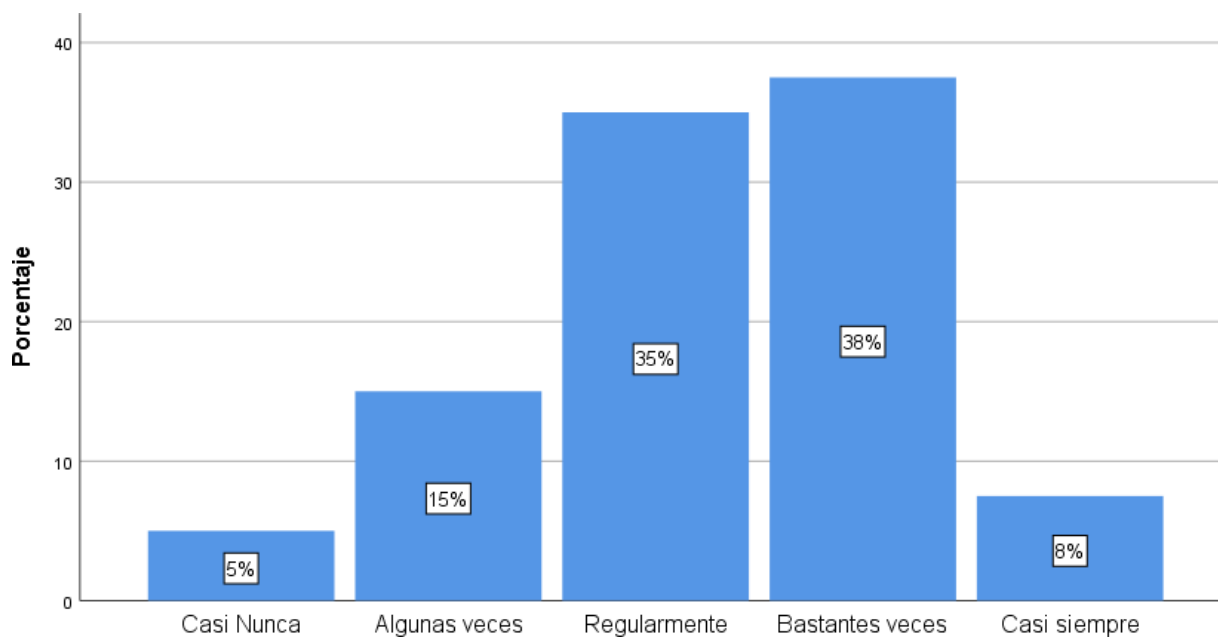
Tabla de frecuencias del Ítem 9

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Casi Nunca	2	5,0
	Algunas veces	6	15,0
	Regularmente	14	35,0
	Bastantes veces	15	37,5
	Casi siempre	3	7,5
<u>Total</u>		<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 9.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 9



Nota: Tabla 13.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 38% afirman que bastantes veces creen que con su trabajo están influyendo positivamente en la vida de sus compañeros/as, el 35% afirman que regularmente, el 15% que algunas veces, el 8% que casi siempre, y el 5% que casi nunca.

Ítem 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación.

Tabla 14.

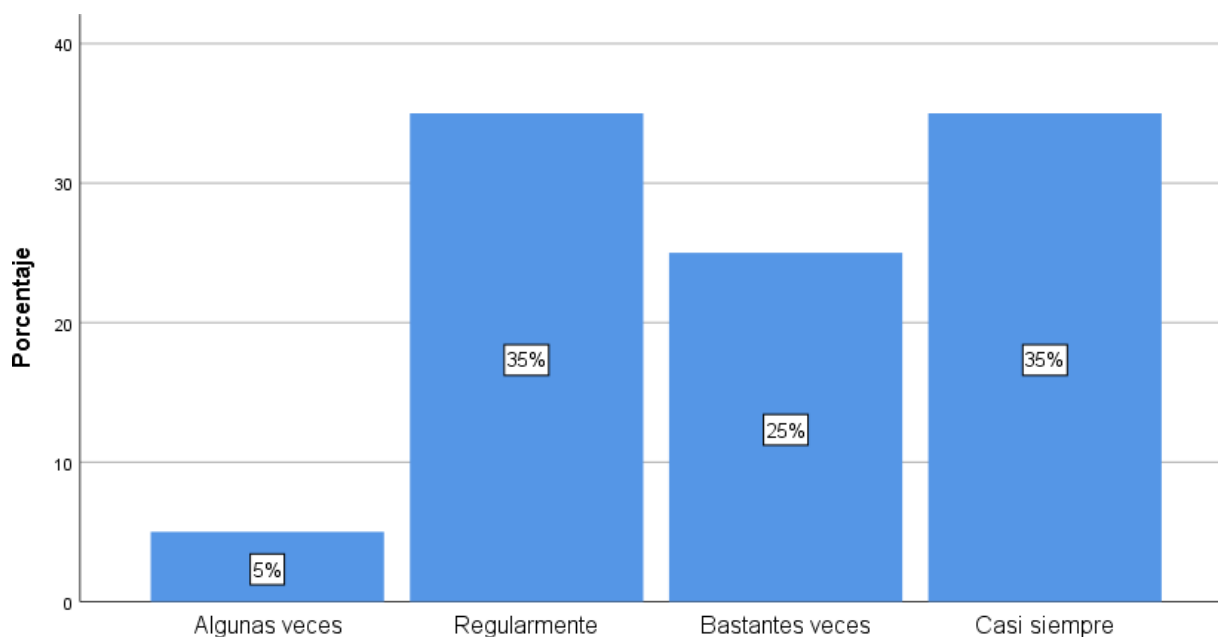
Tabla de frecuencias del Ítem 10

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	2	5,0
	Regularmente	14	35,0
	Bastantes veces	10	25,0
	Casi siempre	14	35,0
Total		40	100,0

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 10.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 10



Nota: Tabla 14.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 35% afirman que casi siempre se han vuelto más insensibles con la gente desde que ejercen su ocupación, el 35% afirman que regularmente, el 25% que bastantes veces, y el 5% que algunas veces.

Ítem 11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.

Tabla 15.

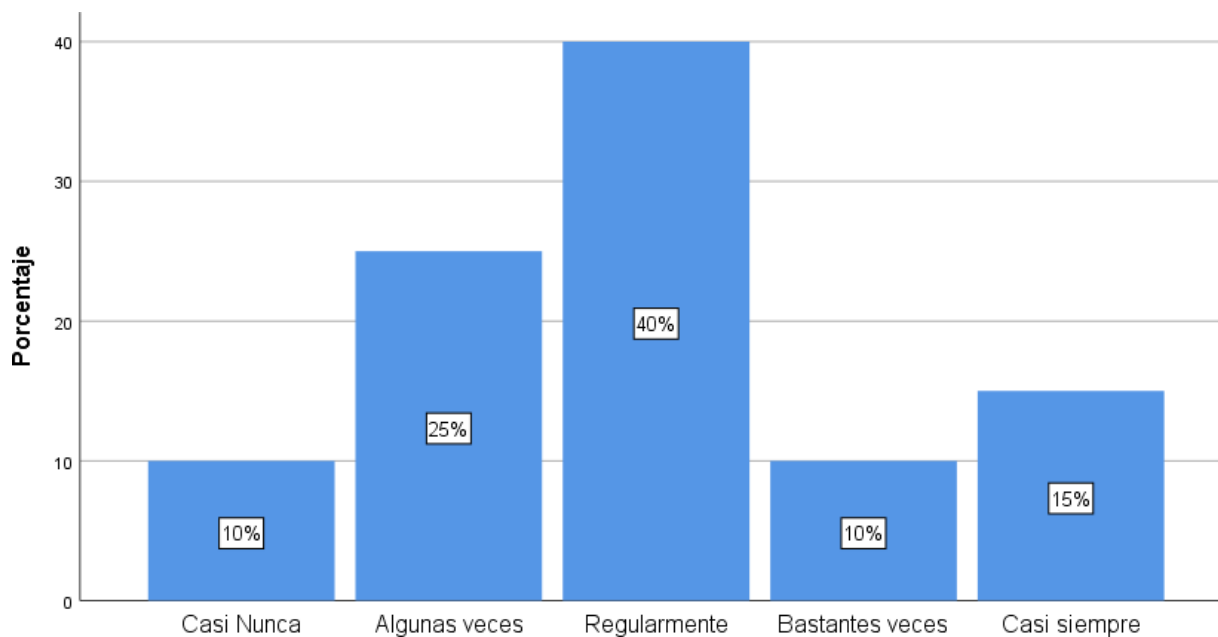
Frecuencias del Ítem 11

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Casi Nunca	4	10,0
	Algunas veces	10	25,0
	Regularmente	16	40,0
	Bastantes veces	4	10,0
	Casi siempre	6	15,0
	Total	40	100,0

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 11.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 11



Nota: Tabla 15.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 40% afirman que regularmente piensan que sus trabajos les está endureciendo emocionalmente, el 25% afirman que algunas veces, el 15% que casi siempre, el 10% que bastantes veces, y el 10% que casi nunca.

Ítem 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.

Tabla 16.

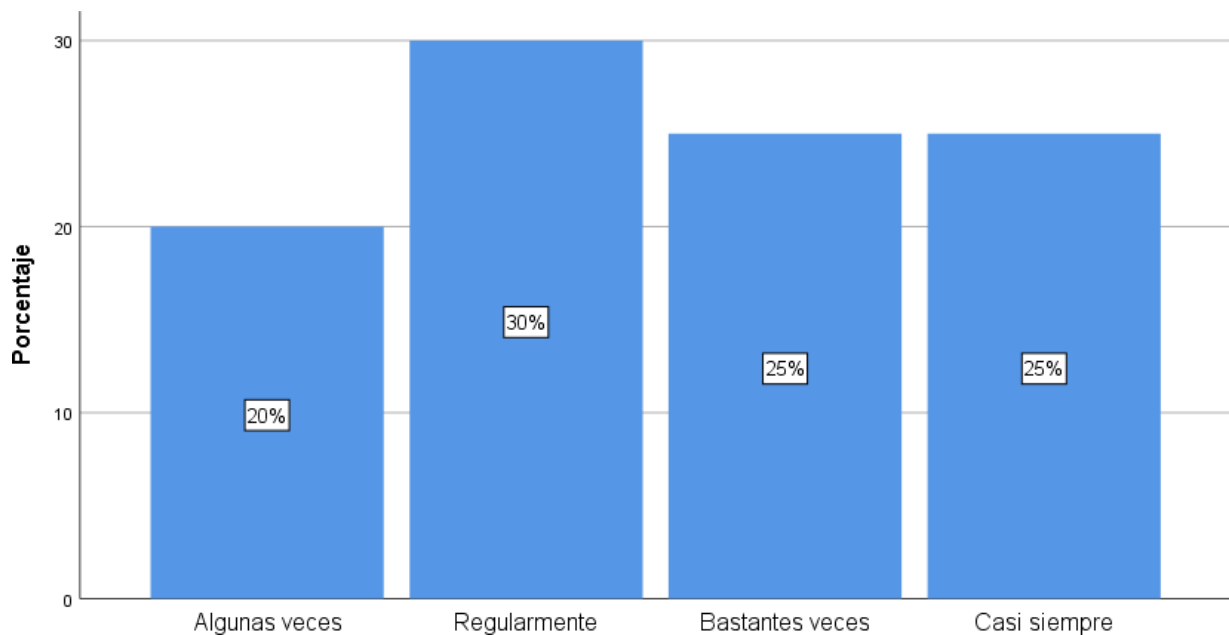
Frecuencias del Ítem 12

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	8	20,0
	Regularmente	12	30,0
	Bastantes veces	10	25,0
	Casi siempre	10	25,0
<u>Total</u>		<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 12.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 12



Nota: Tabla 16.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 30% afirman que regularmente se sienten con mucha energía en sus trabajos, el 25% afirman que bastantes veces, el 25% que casi siempre, y el 20% que algunas veces.

Ítem 13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.

Tabla 17.

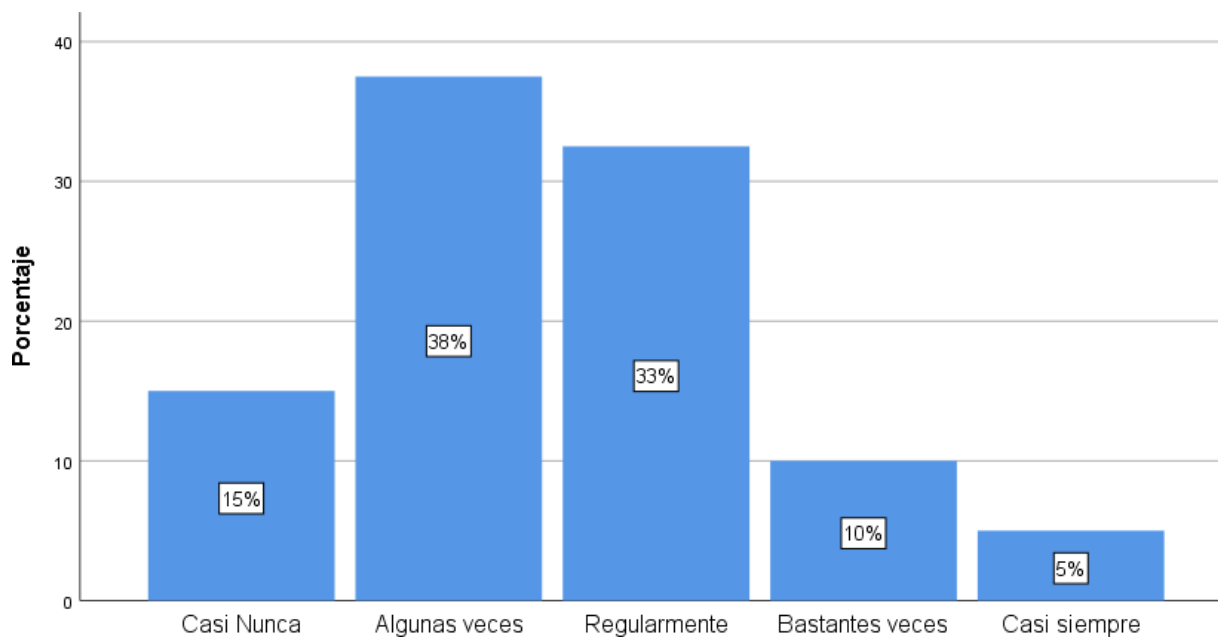
Frecuencias del Ítem 13

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	6	15,0
	Algunas veces	15	37,5
	Regularmente	13	32,5
	Bastantes veces	4	10,0
	Casi siempre	2	5,0
Total		40	100,0

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 13.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 13



Nota: Tabla 17.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 38% afirman que algunas veces se sienten frustrados en sus trabajos, el 33% afirman que regularmente, el 15% que casi nunca, el 10% que bastantes veces, y el 5% que casi siempre.

Ítem 14. Creo que trabajo demasiado.

Tabla 18.

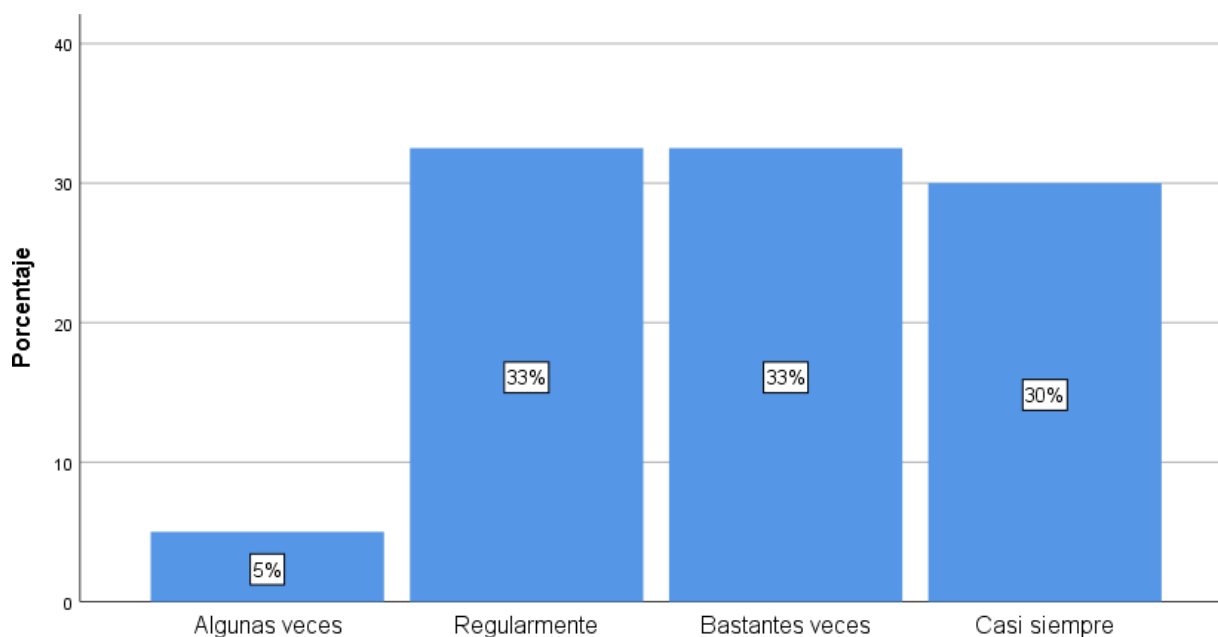
Tabla de frecuencias del Ítem 14

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	2	5,0
	Regularmente	13	32,5
	Bastantes veces	13	32,5
	Casi siempre	12	30,0
<u>Total</u>		<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 14.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 14



Nota: Tabla 18.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 33% afirman que regularmente creen que trabajan demasiado, el 33% afirman que bastantes veces, el 30% que casi siempre, y el 5% que algunas veces.

Ítem 15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as.

Tabla 19.

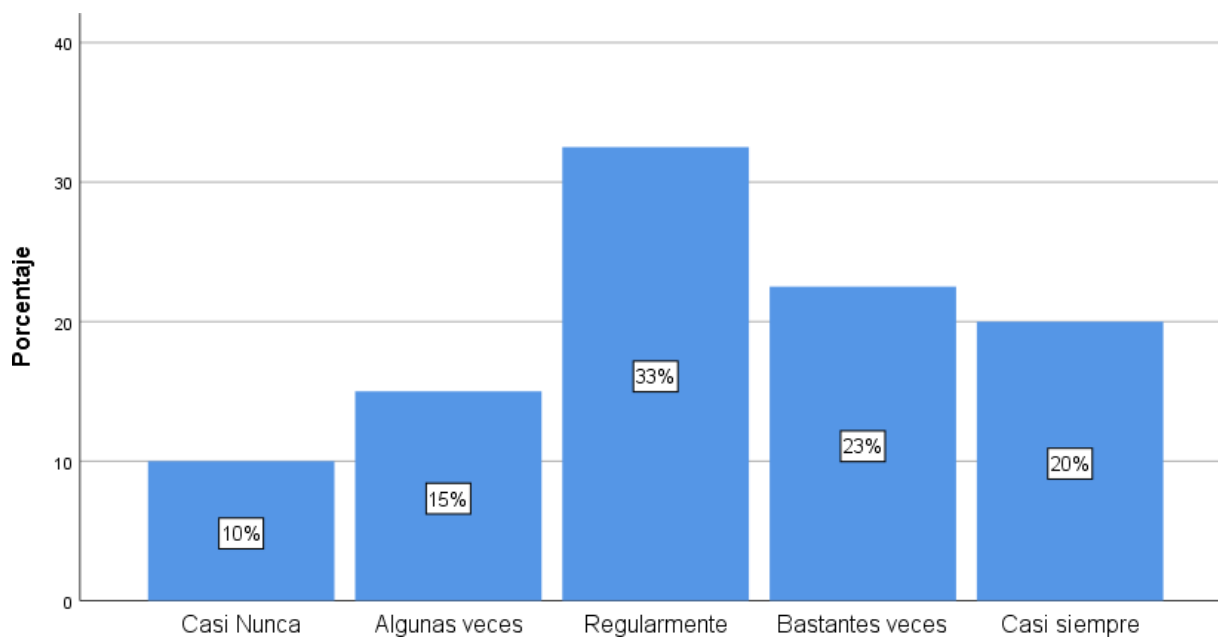
Frecuencias del Ítem 15

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Casi Nunca	4	10,0
	Algunas veces	6	15,0
	Regularmente	13	32,5
	Bastantes veces	9	22,5
	Casi siempre	8	20,0
<u>Total</u>		<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 15.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 15



Nota: Tabla 19.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 33% afirman que regularmente no les preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de sus compañeros/as, el 23% afirman que bastantes veces, el 20% que casi siempre, el 15% que algunas veces, y el 10% que casi nunca.

Ítem 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.

Tabla 20.

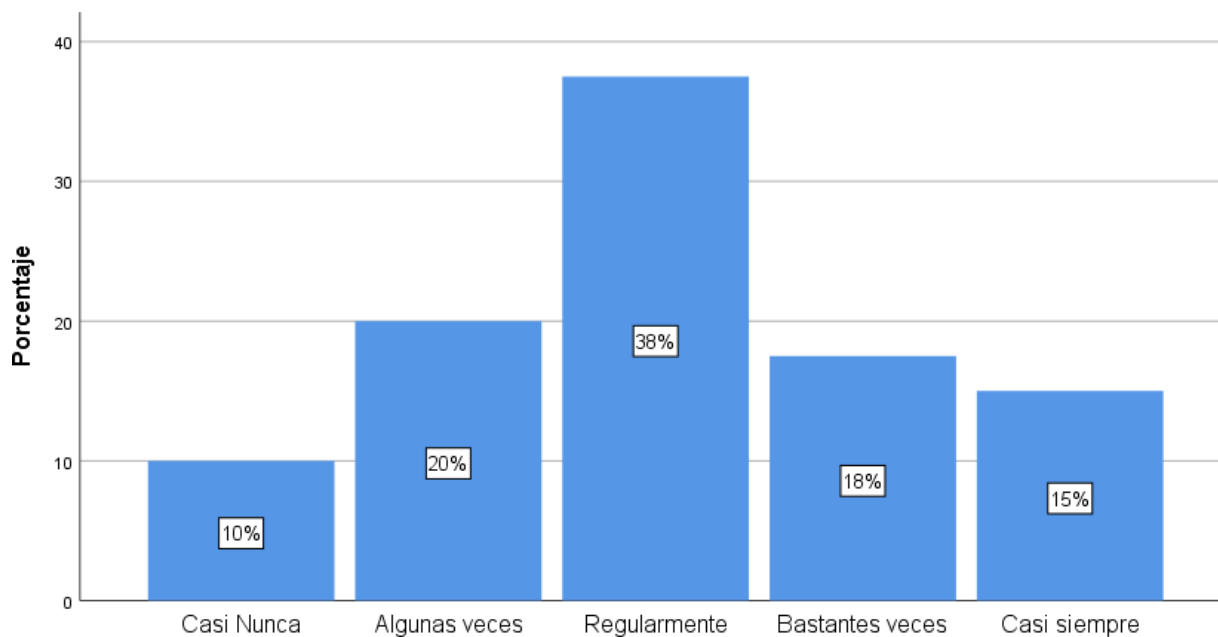
Frecuencias del Ítem 16

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Casi Nunca	4	10,0
	Algunas veces	8	20,0
	Regularmente	15	37,5
	Bastantes veces	7	17,5
	Casi siempre	6	15,0
	Total	40	100,0

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 16.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 16



Nota: Tabla 20.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 38% afirman que regularmente trabajar directamente con personas les produce estrés, el 20% afirman que algunas veces, el 18% que bastantes veces, el 15% que casi siempre, y el 10% que casi nunca.

Ítem 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as.

Tabla 21.

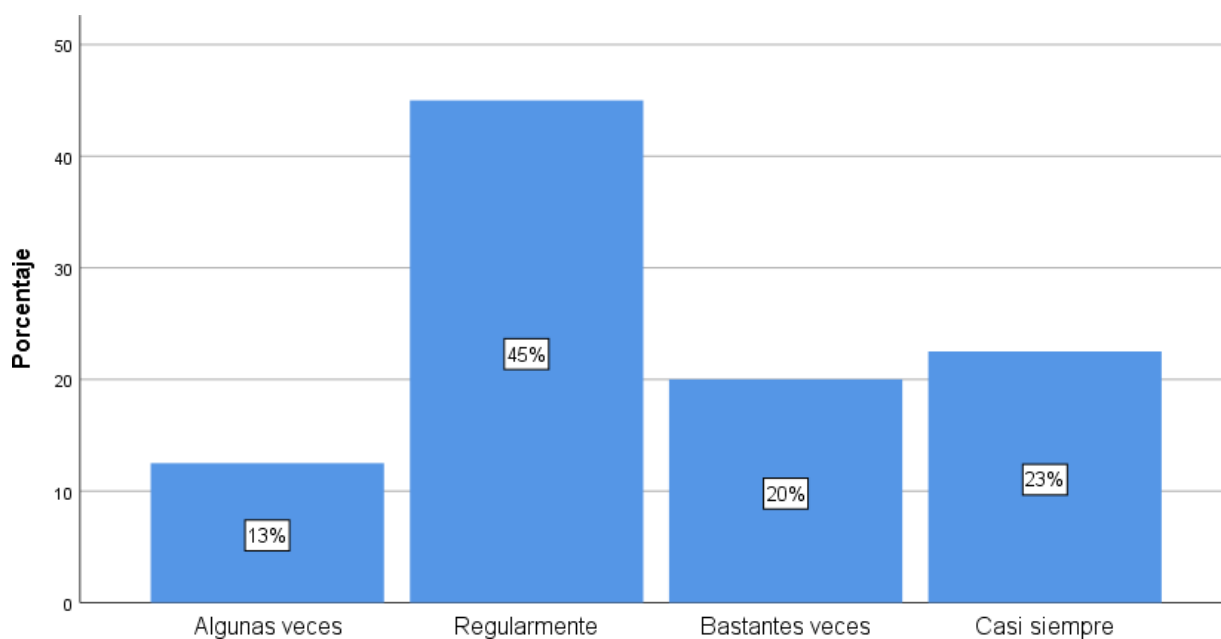
Frecuencias del Ítem 17

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Algunas veces	5	12,5
	Regularmente	18	45,0
	Bastantes veces	8	20,0
	Casi siempre	9	22,5
<u>Total</u>		<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 17.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 17



Nota: Tabla 21.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 45% afirman que regularmente sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con sus compañeros/as, el 23% afirman que casi siempre, el 20% que bastantes veces, y el 13% que algunas veces.

Ítem 18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas.

Tabla 22.

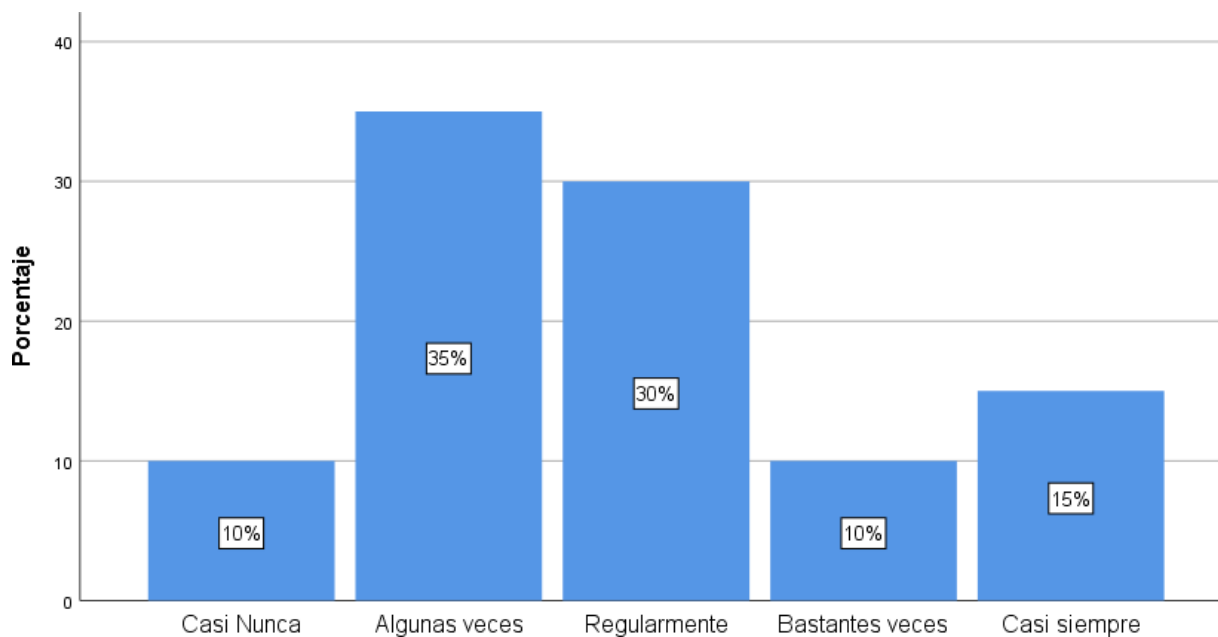
Frecuencias del Ítem 18

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Casi Nunca	4	10,0
	Algunas veces	14	35,0
	Regularmente	12	30,0
	Bastantes veces	4	10,0
	Casi siempre	6	15,0
	Total	40	100,0

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 18.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 18



Nota: Tabla 22.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 35% afirman que algunas veces se sienten motivados después de trabajar en contacto con personas, el 30% afirman que regularmente, el 15% que casi siempre, el 10% que bastantes veces, y el 10% que casi nunca.

Ítem 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

Tabla 23.

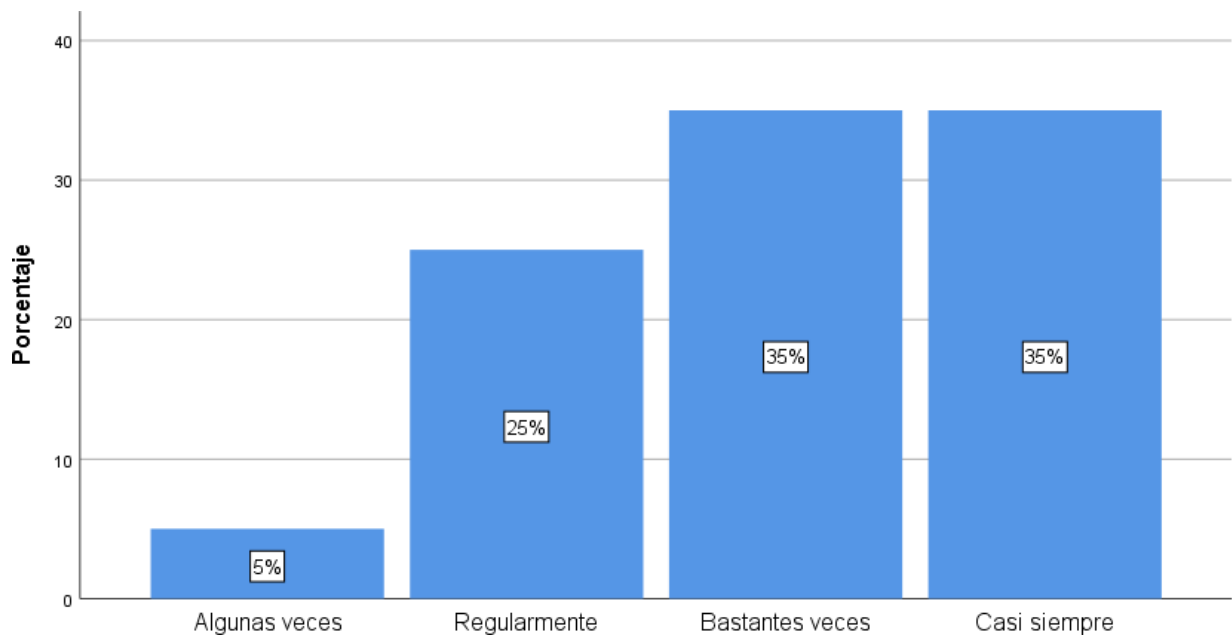
Frecuencias del Ítem 19

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	2	5,0
	Regularmente	10	25,0
	Bastantes veces	14	35,0
	Casi siempre	14	35,0
<u>Total</u>		<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 19.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 19



Nota: Tabla 23.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 35% afirman que casisiempre creen que consiguen muchas cosas valiosas en sus trabajos, el 35% afirman que bastantes veces, el 25% que regularmente, y el 5% que algunas veces.

Ítem 20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.

Tabla 24.

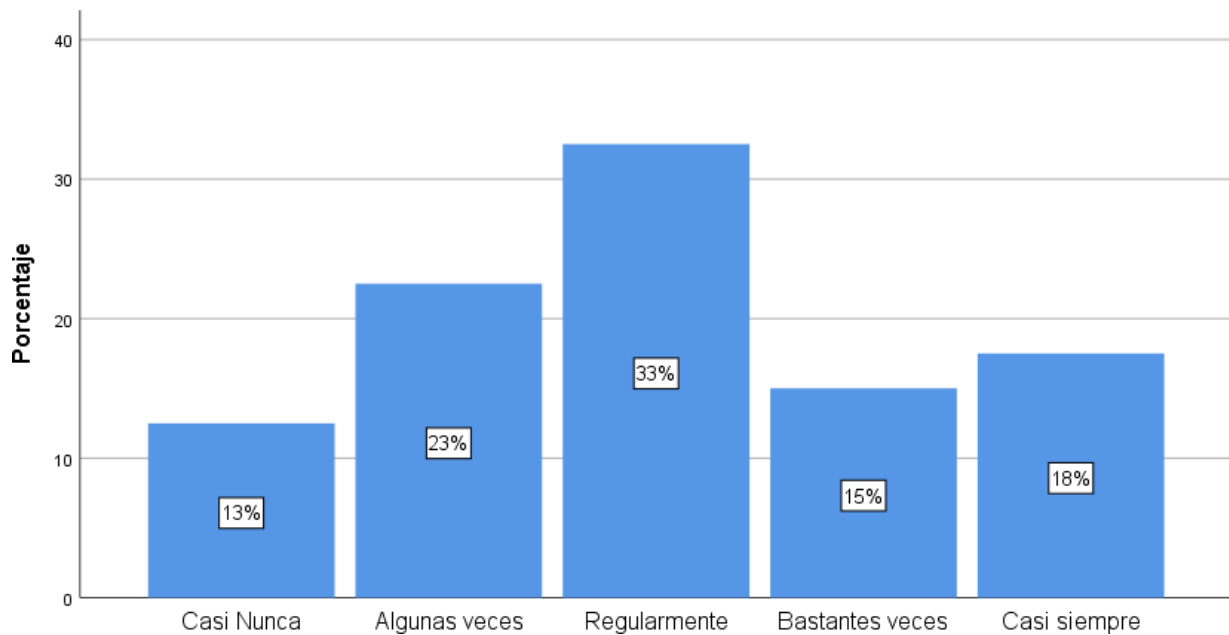
Frecuencias del Ítem 20

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	5	12,5
	Algunas veces	9	22,5
	Regularmente	13	32,5
	Bastantes veces	6	15,0
	Casi siempre	7	17,5
	Total	40	100,0

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 20.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 20



Nota: Tabla 24.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 33% afirman que regularmente se sienten acabados en sus trabajos, al límite de sus posibilidades, el 23% afirman que algunas veces, el 18% que casi siempre, el 15% que bastantes veces, y el 13% que casi nunca.

Ítem 21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.

Tabla 25.

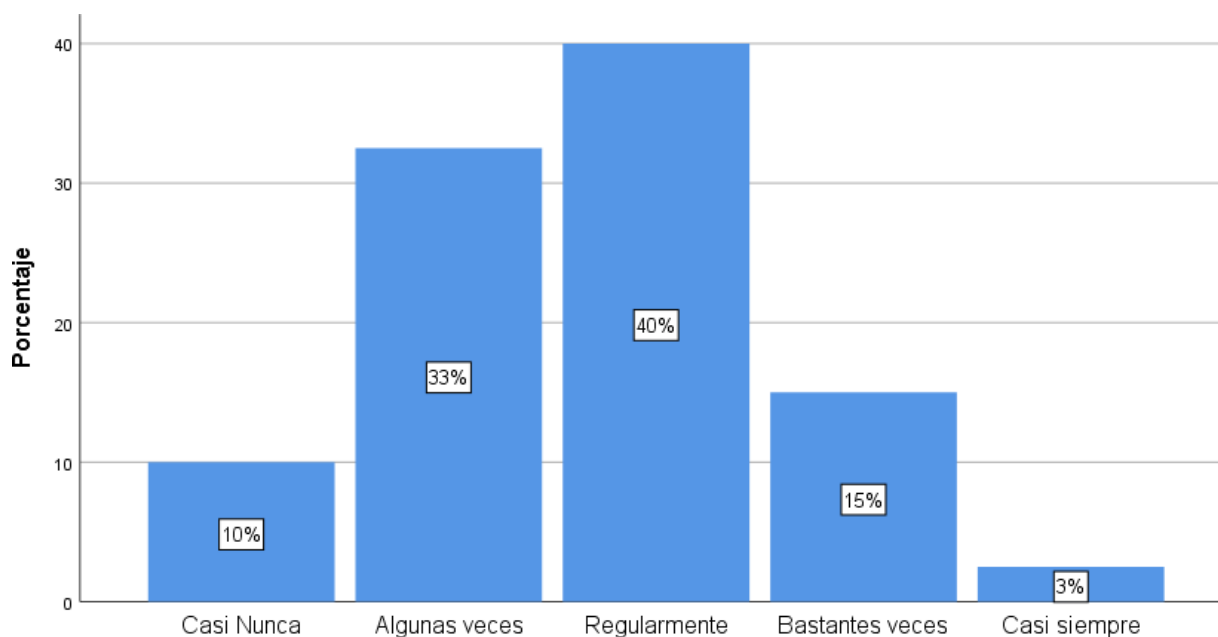
Frecuencias del Ítem 21

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	4	10,0
	Algunas veces	13	32,5
	Regularmente	16	40,0
	Bastantes veces	6	15,0
	Casi siempre	1	2,5
	Total	40	100,0

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 21.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 21



Nota: Tabla 25.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 40% afirman que regularmente en sus trabajos tratan los problemas emocionalmente con mucha calma, el 33% afirman que algunas veces, el 15% que bastantes veces, el 10% que casi nunca, y el 3% que casi siempre.

Ítem 22. Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.

Tabla 26.

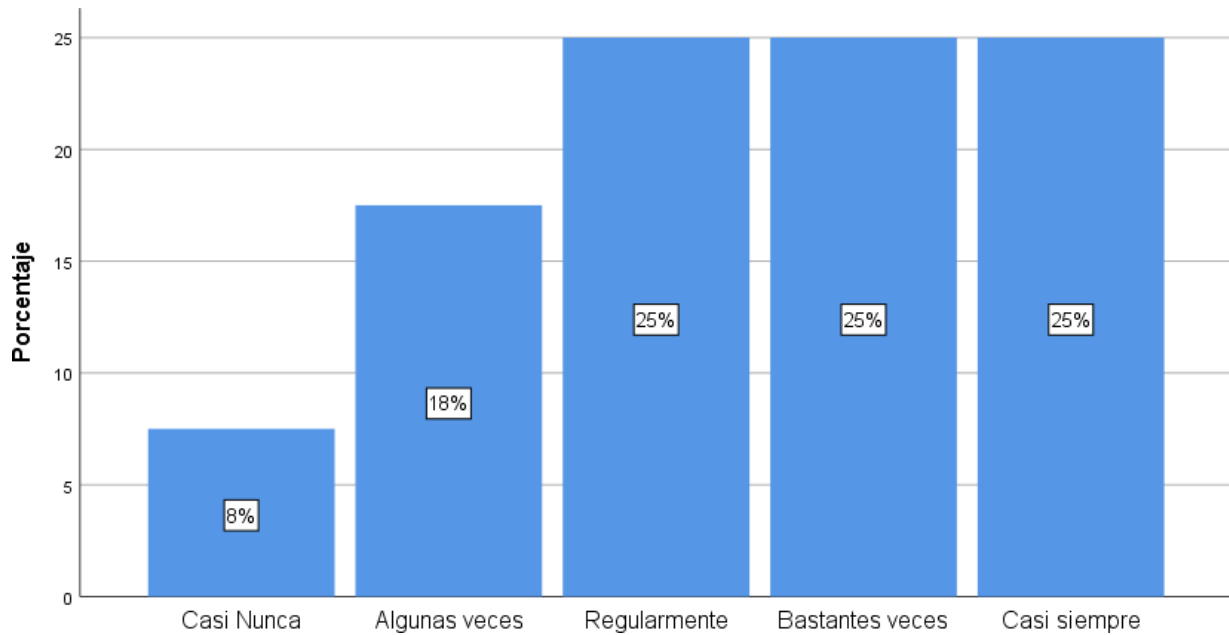
Frecuencias del Ítem 22

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Casi Nunca	3	7,5
	Algunas veces	7	17,5
	Regularmente	10	25,0
	Bastantes veces	10	25,0
	Casi siempre	10	25,0
	<u>Total</u>	<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 22.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 22



Nota: Tabla 26.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 25% afirman que casisiempre creen que las personas les culpan de algunos de sus problemas, el 25% afirman que bastantes veces, el 25% que regularmente, el 18% que algunas veces, y el 8% que casi nunca.

Nivel de la variable Síndrome de Burnout

Tabla 27.

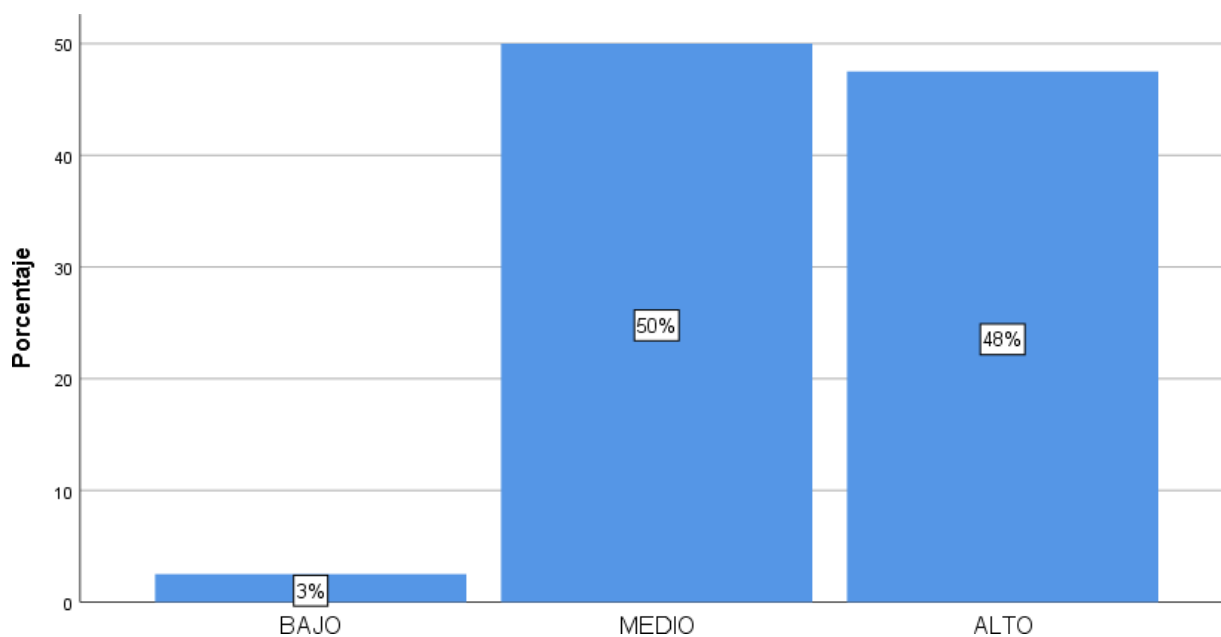
Frecuencias de la variable Síndrome de Burnout

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válido	BAJO	1	2,5	2,5	2,5
	MEDIO	20	50,0	50,0	52,5
	ALTO	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario del Síndrome de Burnout.

Figura 23.

Porcentaje de frecuencias de la variable Síndrome de Burnout



Nota: Tabla 27.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 50% perciben que existe un nivel Medio del Síndrome de Burnout en sus centros de labores, el 48% perciben que existe un nivel Alto, y solo el 3% perciben que existe un nivel Bajo.

Resultados de la Variable Desempeño Laboral

Tabla 28.

Escala de valoración del cuestionario Desempeño laboral

ESCALA	VALOR
NUNCA	0
CASI NUNCA	1
ALGUNAS VECES	2
REGULARMENTE	3
BASTANTES VECES	4
CASI SIEMPRE	5
SIEMPRE	6

Nota: Escala tipo Likert (2007).

Tabla 29.

Resultados del cuestionario Desempeño Laboral

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
23	¿Se le brinda información relevante sobre la estructura de la organización?	3	13	17	4	3
24	¿Los trabajadores tienen conocimiento de sus deberes dentro de la institución?	8	11	9	6	6
25	¿En la institución existe autonomía para obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros?	3	10	16	4	7
26	¿Se respetan los cargos o posiciones que ocupan los trabajadores en la institución?	0	8	14	14	4
27	¿Están bien definidos los puestos y funciones dentro de la institución?	0	9	15	13	3
28	¿Demuestra eficiencia en los trabajos encomendados dentro de la institución?	0	5	16	7	12
29	¿Cumple Ud. con un buen desempeño en el desarrollo de sus actividades?	3	12	20	2	3
30	¿Demuestra Ud. responsabilidad en el cumplimiento de su trabajo?	0	10	16	6	8
31	¿Desempeña sus funciones de acuerdo a los lineamientos y políticas de la institución?	4	15	16	2	3
32	¿Mis compañeros me ayudan a lograr los objetivos trazados dentro de la institución?	0	3	16	11	10
33	¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores y los jefes inmediatos en la institución?	3	10	16	4	7
34	¿La toma de decisiones en la institución está concentrado en las manos de una sola persona?	3	10	18	4	5

Nota: Base de datos del cuestionario Desempeño Laboral.

Ítem 23. ¿Se le brinda información relevante sobre la estructura de la organización?

Tabla 30.

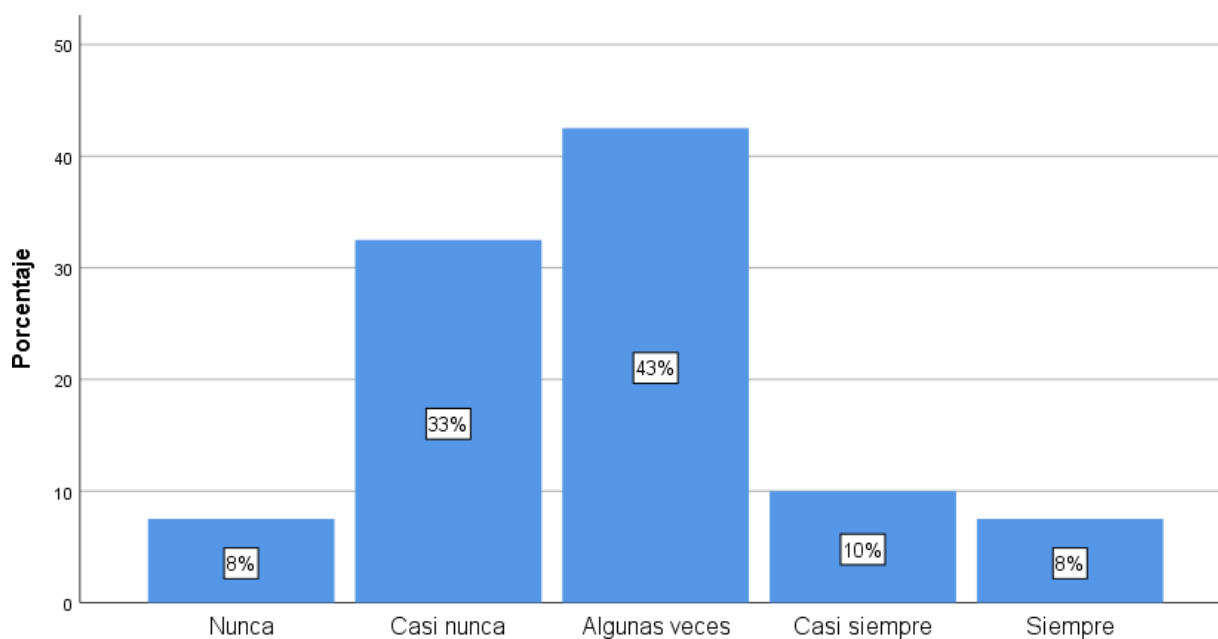
Frecuencias del Ítem 23

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	7,5
	Casi nunca	13	32,5
	Algunas veces	17	42,5
	Casi siempre	4	10,0
	Siempre	3	7,5
Total		40	100,0

Nota: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Figura 24.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 23



Nota: Tabla 30.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 43% afirman que algunas veces se les brinda información relevante sobre la estructura de la organización, el 33% afirman que casi nunca, el 10% que casi siempre, el 8% que siempre, y el 8% que nunca.

Ítem 24. ¿Los trabajadores tienen conocimiento de sus deberes dentro de la institución?

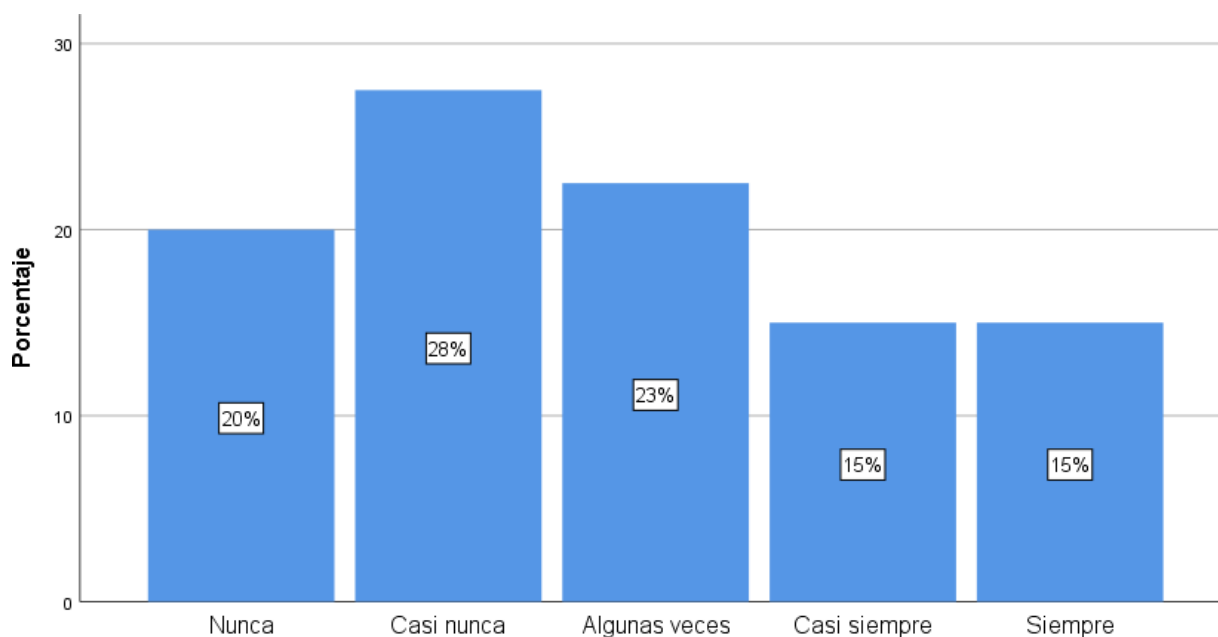
Tabla 31.
Frecuencias del Ítem 24

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	20,0
	Casi nunca	11	27,5
	Algunas veces	9	22,5
	Casi siempre	6	15,0
	Siempre	6	15,0
	Total	40	100,0

Nota: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Figura 25.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 24



Nota: Tabla 31.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 28% afirman que casi nunca tienen conocimiento de sus deberes dentro de la institución, el 23% afirman que algunas veces, el 20% que nunca, el 15% que casi siempre, y el 15% que siempre.

Ítem 25. ¿En la institución existe autonomía para obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros?

Tabla 32.

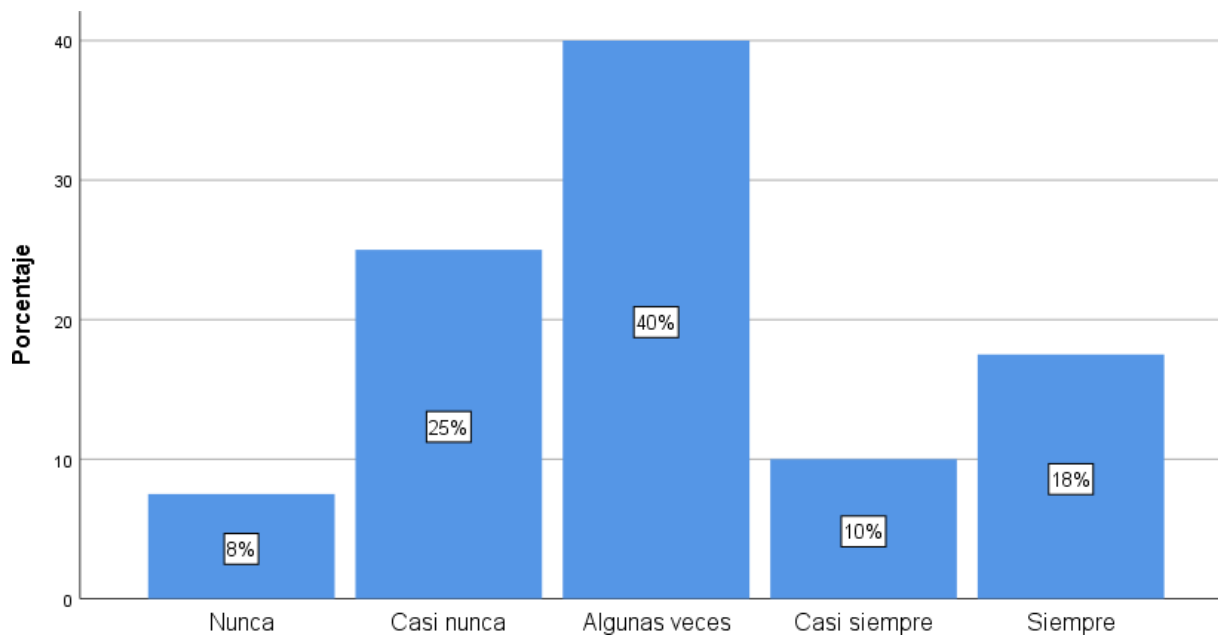
Frecuencias del Ítem 25

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Nunca	3	7,5
	Casi nunca	10	25,0
	Algunas veces	16	40,0
	Casi siempre	4	10,0
	Siempre	7	17,5
	<u>Total</u>	<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Figura 26.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 25



Nota: Tabla 32.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 40% afirman que algunas veces en la institución existe autonomía para obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros, el 25% afirman que casi nunca, el 18% que siempre, el 10% que casi siempre, y el 8% que nunca.

Ítem 26. ¿Se respetan los cargos o posiciones que ocupan los trabajadores en la institución?

Tabla 33.

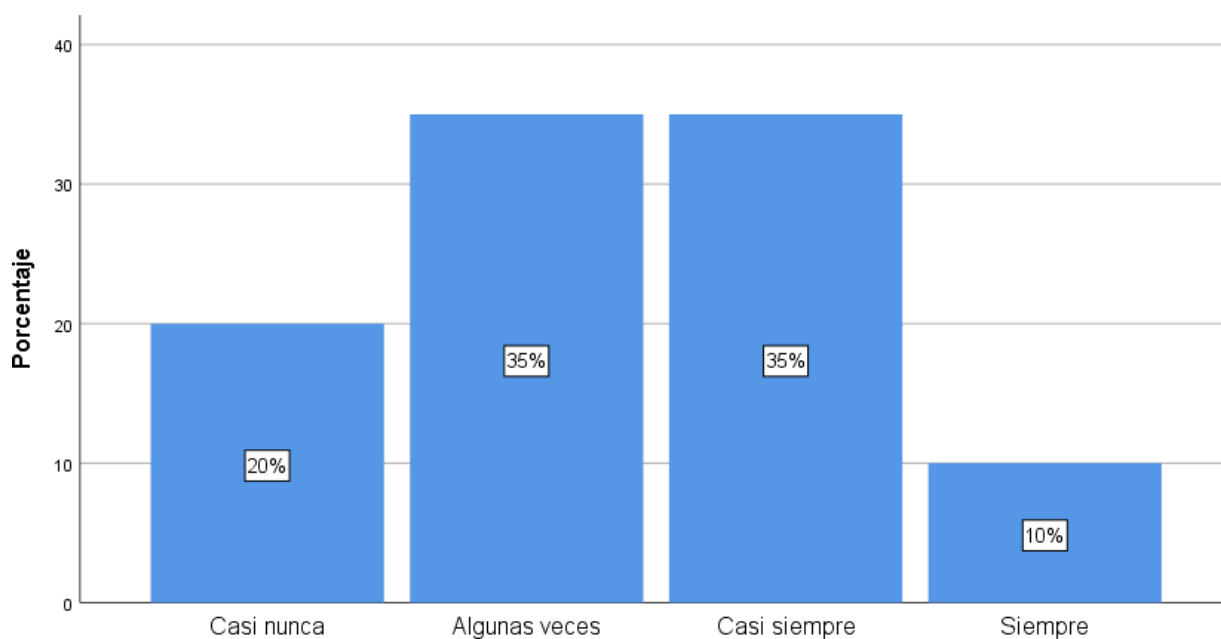
Frecuencias del Ítem 26

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Casi nunca	8	20,0
	Algunas veces	14	35,0
	Casi siempre	14	35,0
	Siempre	4	10,0
	<u>Total</u>	<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Figura 27.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 26



Nota: Tabla 33.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 35% afirman que casi siempre se hacen respetar los cargos o posiciones que ocupan los trabajadores en la institución, el 35% afirman que algunas veces, el 20% que casi nunca, y el 10% que siempre.

Ítem 27. ¿Están bien definidos los puestos y funciones dentro de la institución?

Tabla 34.

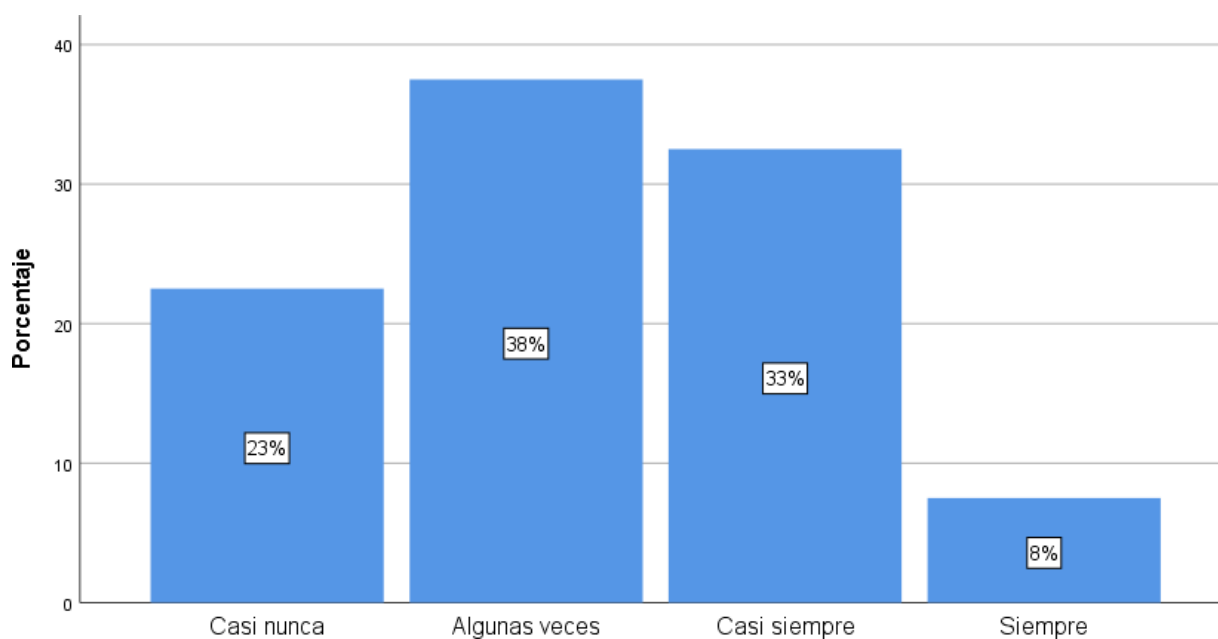
Frecuencias del Ítem 27

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	8	20,0
	Algunas veces	14	35,0
	Casi siempre	14	35,0
	Siempre	4	10,0
Total		40	100,0

Nota: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Figura 28.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 27



Nota: Tabla 34.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 38% afirman que algunas veces están bien definidos los puestos y funciones dentro de la institución, el 33% afirman que casi siempre, el 23% que casi nunca, el 8% que siempre.

Ítem 28. ¿Demuestra eficiencia en los trabajos encomendados dentro de la institución?

Tabla 35.

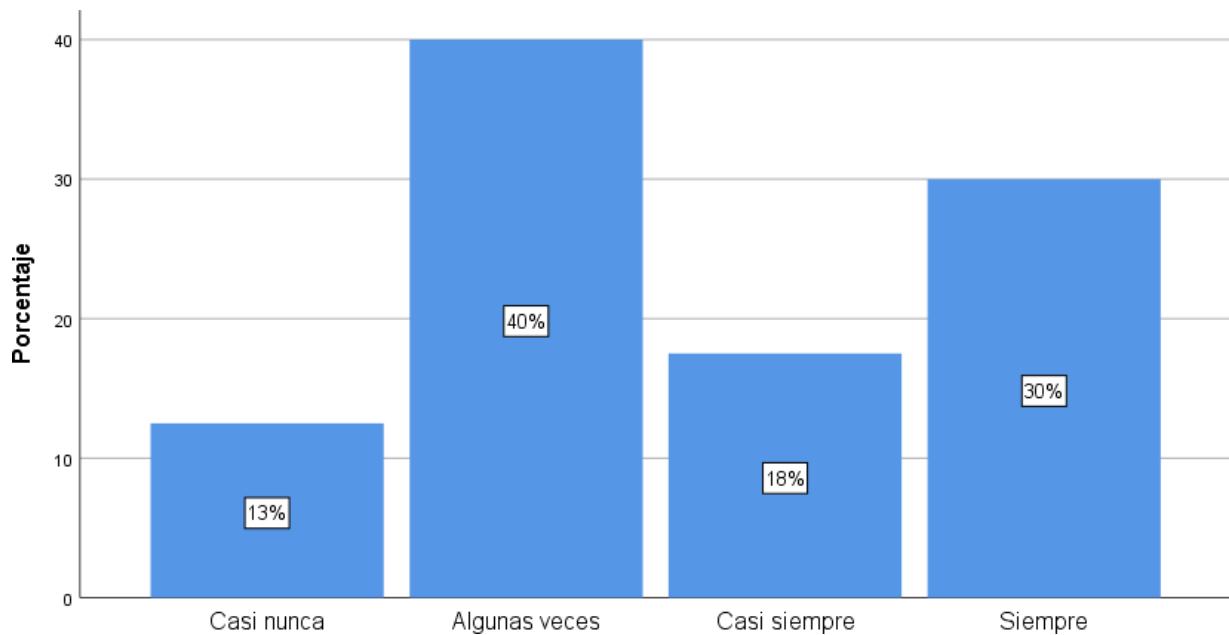
Frecuencias del Ítem 28

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Casi nunca	5	12,5
	Algunas veces	16	40,0
	Casi siempre	7	17,5
	Siempre	12	30,0
<u>Total</u>		<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Figura 29.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 28



Nota: Tabla 35.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 40% afirman que algunas veces demuestran eficiencia en los trabajos encomendados dentro de la institución, el 30% afirman que siempre, el 18% que casi siempre, y el 13% que casi nunca.

Ítem 29. ¿Cumple Ud. con un buen desempeño en el desarrollo de sus actividades?

Tabla 36.

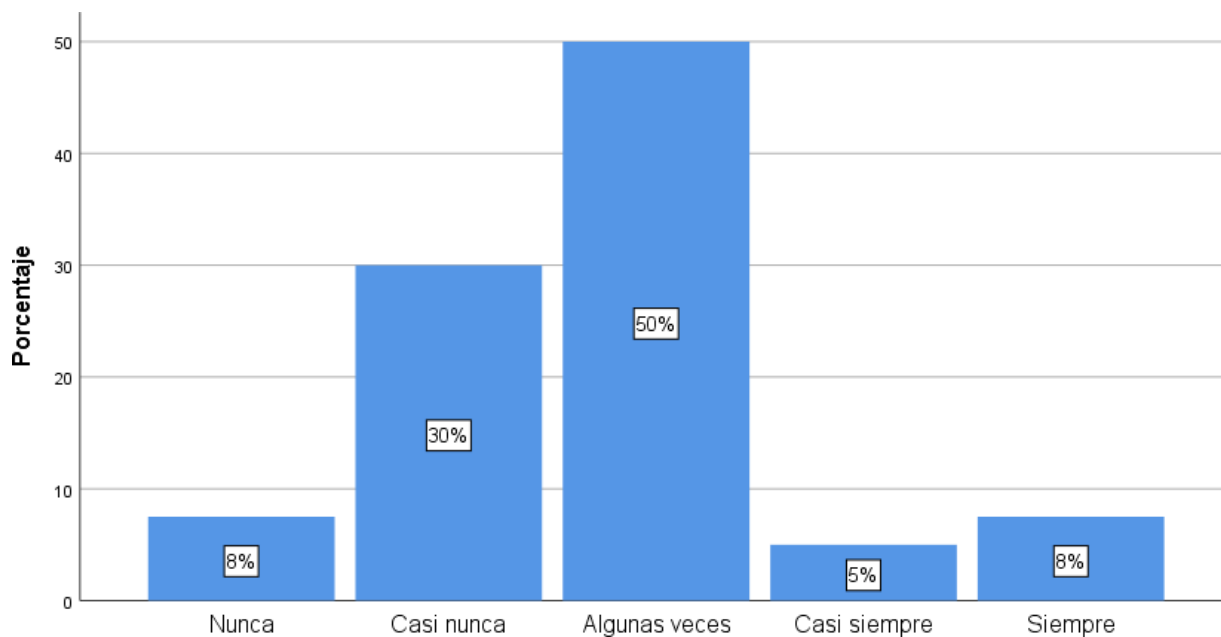
Tabla de frecuencias del Ítem 29

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	7,5
	Casi nunca	12	30,0
	Algunas veces	20	50,0
	Casi siempre	2	5,0
	Siempre	3	7,5
Total		40	100,0

Nota: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Figura 30.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 29



Nota: Tabla 36.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 50% afirman que algunas veces cumplen con un buen desempeño en el desarrollo de sus actividades, el 30% afirman que casi nunca, el 8% que siempre, el 8% que nunca, y el 5% que casi siempre.

Ítem 30. ¿Demuestra Ud. responsabilidad en el cumplimiento de su trabajo?

Tabla 37.

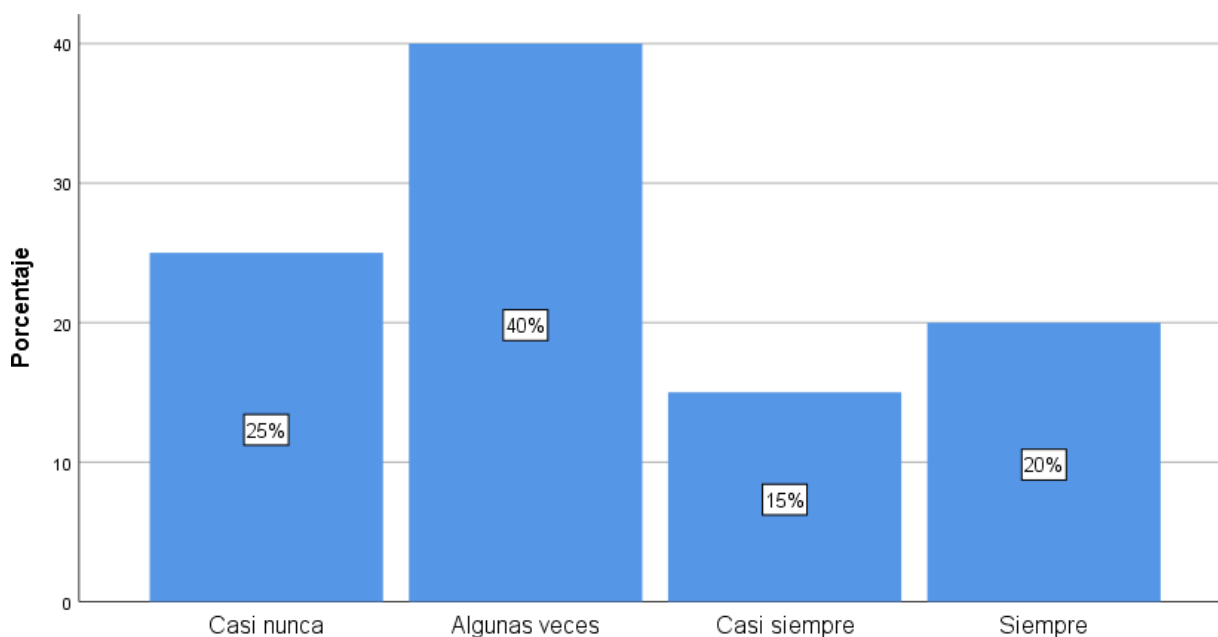
Frecuencias del Ítem 30

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	10	25,0
	Algunas veces	16	40,0
	Casi siempre	6	15,0
	Siempre	8	20,0
<u>Total</u>		<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Figura 31.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 30



Nota: Tabla 37.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 30% afirman que algunas veces demuestran responsabilidad en el cumplimiento de su trabajo, el 25% afirman que casi nunca, el 20% que siempre, y el 15% que casi siempre.

Ítem 31. ¿Desempeña sus funciones de acuerdo a los lineamientos y políticas de la institución?

Tabla 38.

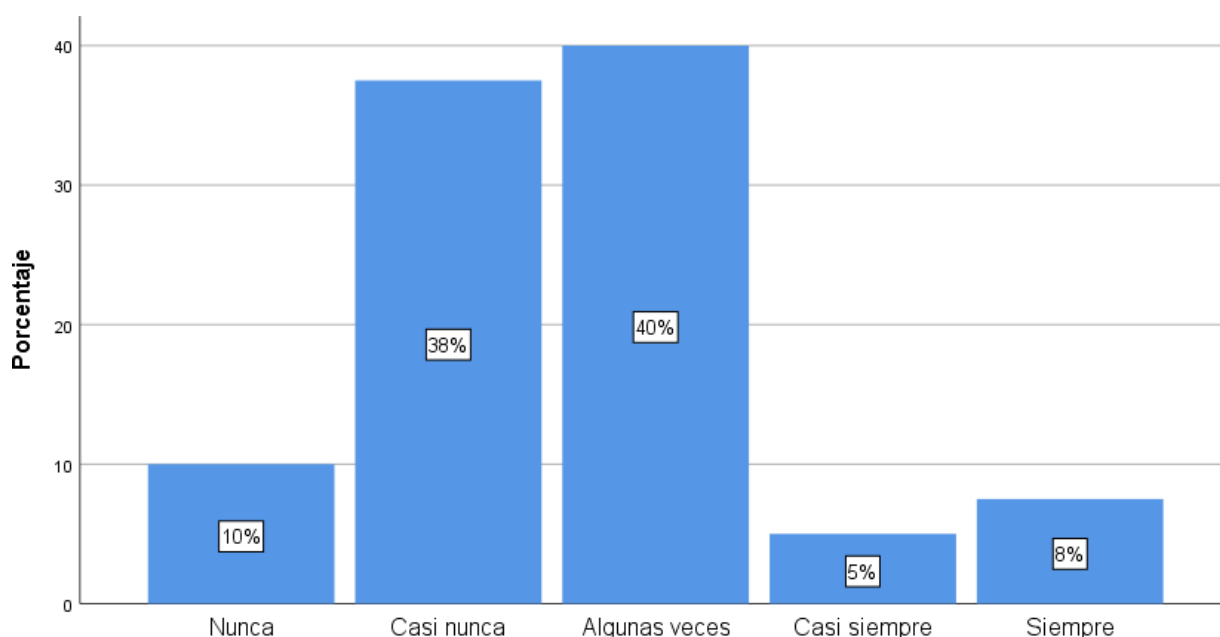
Frecuencias del Ítem 31

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Nunca	4	10,0
	Casi nunca	15	37,5
	Algunas veces	16	40,0
	Casi siempre	2	5,0
	Siempre	3	7,5
	<u>Total</u>	<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Figura 32.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 31



Nota: Tabla 38.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 40% afirman que algunas veces desempeñan sus funciones de acuerdo a los lineamientos y políticas de la institución, el 38% afirman que casi nunca, el 10% que nunca, el 8% que siempre, y el 5% que casi siempre.

Ítem 32. ¿Mis compañeros me ayudan a lograr los objetivos trazados dentro de la institución?

Tabla 39.

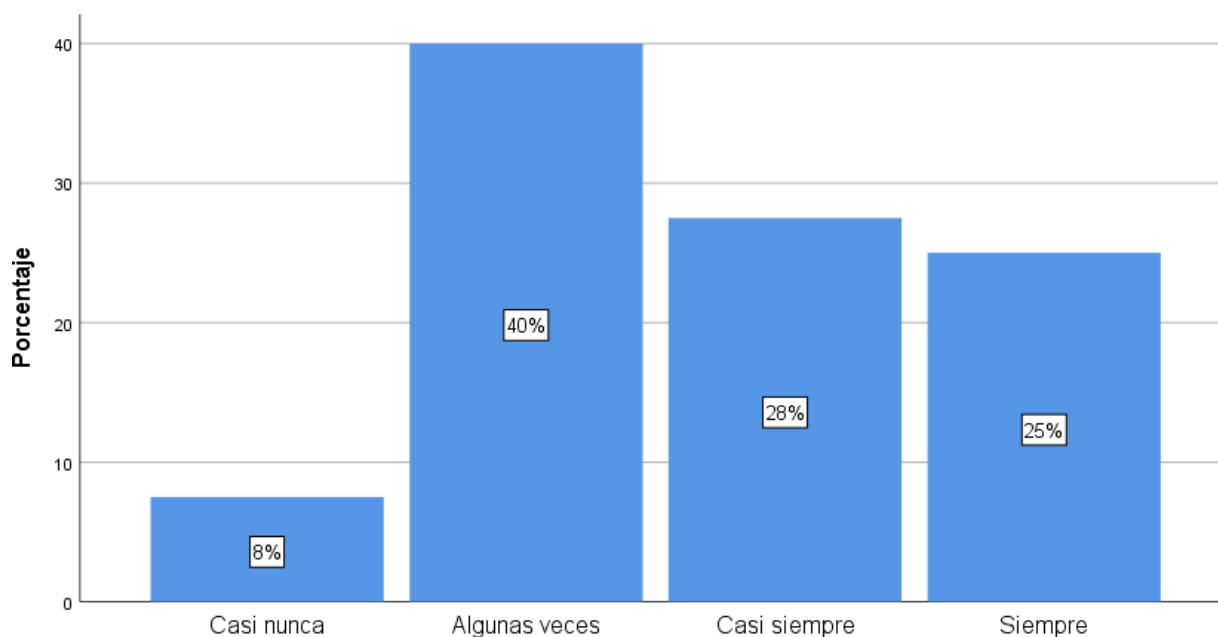
Frecuencias del Ítem 32

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Casi nunca	3	7,5
	Algunas veces	16	40,0
	Casi siempre	11	27,5
	Siempre	10	25,0
	<u>Total</u>	<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Figura 33.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 31



Nota: Tabla 39.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 40% afirman que algunas veces sus compañeros ayudan a lograr los objetivos trazados dentro de la institución, el 28% afirman que casi siempre, el 25% que siempre, y el 8% que casi nunca.

Ítem 33. ¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores y los jefes inmediatos en la institución?

Tabla 40.

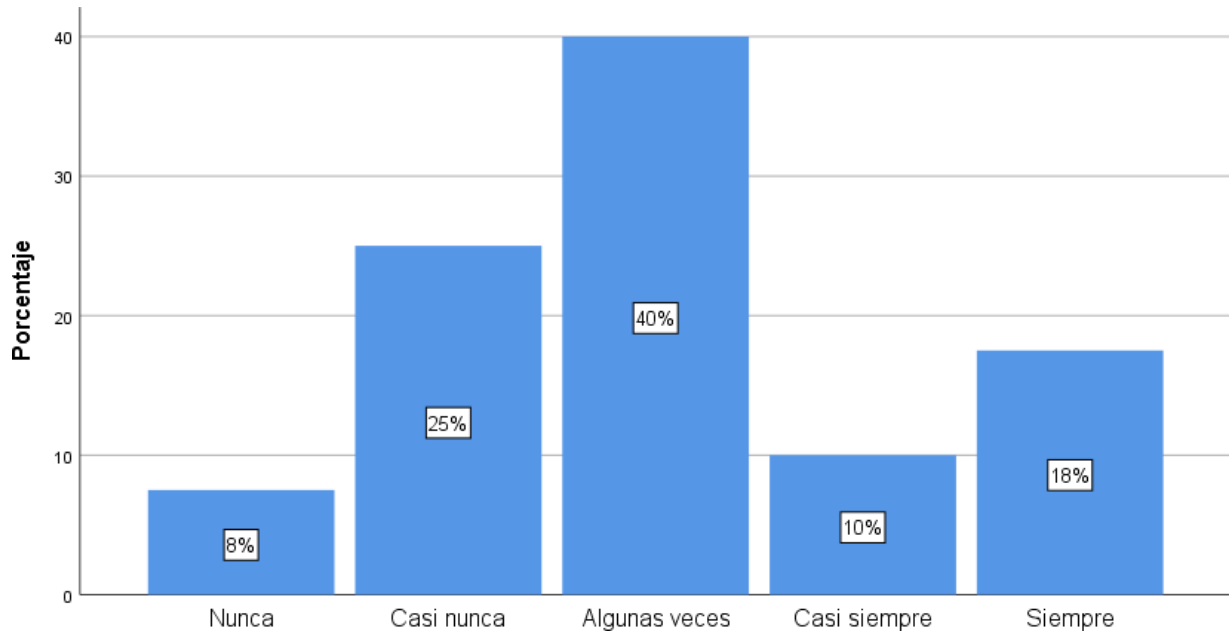
Frecuencias del Ítem 33

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Nunca	3	7,5
	Casi nunca	10	25,0
	Algunas veces	16	40,0
	Casi siempre	4	10,0
	Siempre	7	17,5
	<u>Total</u>	<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Figura 34.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 32



Nota: Tabla 40.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 40% afirman que algunas veces existe una buena comunicación entre los trabajadores y los jefes inmediatos en la institución, el 25% afirman que casi nunca, el 18% que siempre, el 10% que casi siempre, y el 8% que nunca.

Ítem 34. ¿La toma de decisiones en la institución está concentrada en las manos de una sola persona?

Tabla 41.

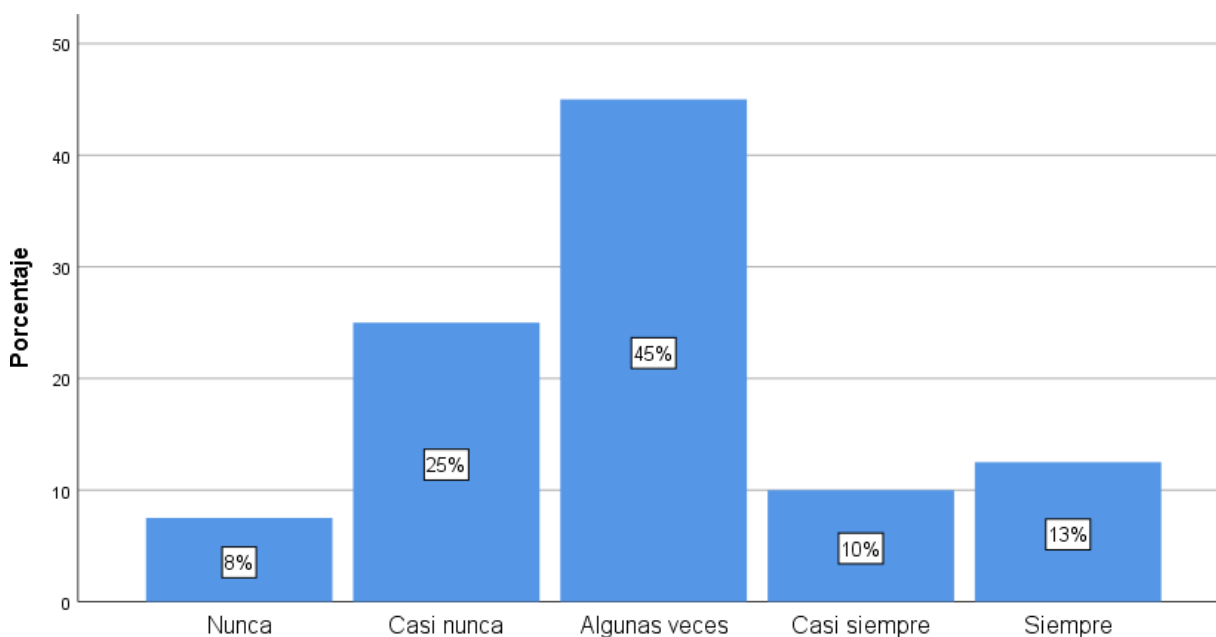
Frecuencias del Ítem 34

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Nunca	3	7,5
	Casi nunca	10	25,0
	Algunas veces	18	45,0
	Casi siempre	4	10,0
	Siempre	5	12,5
	<u>Total</u>	<u>40</u>	<u>100,0</u>

Nota: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Figura 35.

Porcentaje de frecuencias del Ítem 34



Nota: Tabla 41.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 45% afirman que algunas veces la toma de decisiones en la institución está concentrada en las manos de una sola persona, el 25% afirman que casi nunca, el 13% que siempre, el 10% que casi siempre, y el 8% que nunca.

Nivel de la variable Desempeño laboral

Tabla 42.

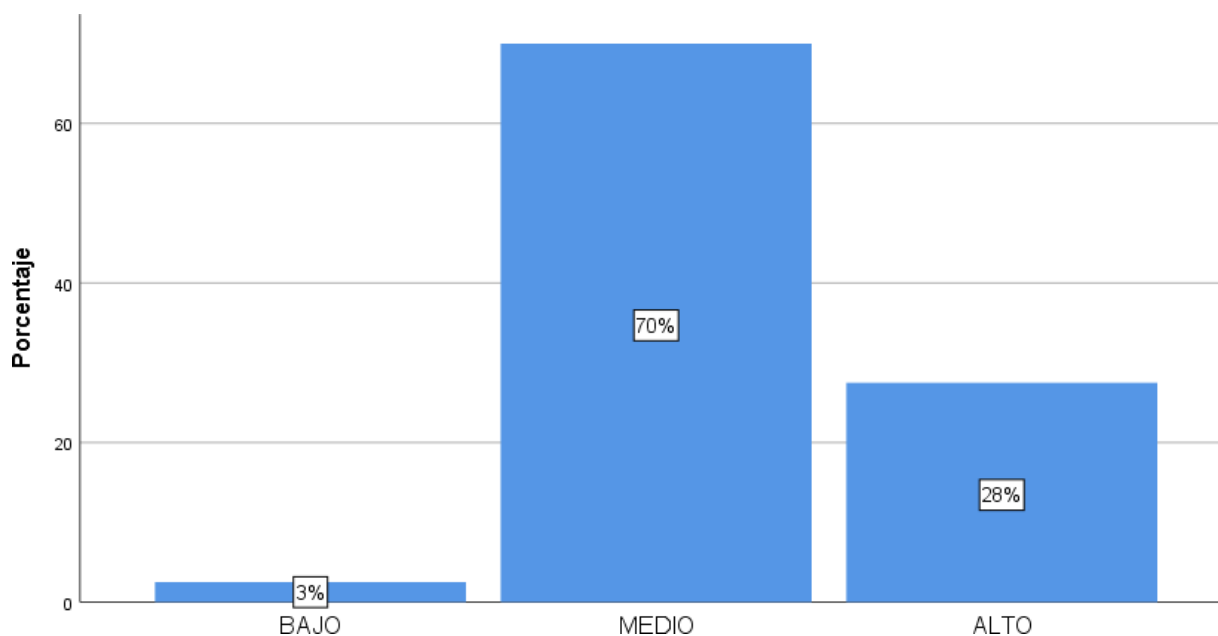
Frecuencias de la variable Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2,5	2,5	2,5
	MEDIO	28	70,0	70,0	72,5
	ALTO	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Figura 36.

Porcentaje de frecuencias de la variable Desempeño Laboral



Nota: Tabla 42.

Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, el 70% perciben que existe un nivel Medio de desempeño laboral en la institución, el 28% perciben que existe un nivel Alto, y solo el 3% perciben que existe un nivel Bajo.

4.2. Análisis correlacional

El análisis correlacional de las variables se hizo mediante coeficiente de correlación de Spearman, con sus respectivas escalas de valores para medir el nivel de relación de las variables, tal como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 43.

Rangos de correlación ρ (rho) de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Fórmulas y Tablas Estadísticas. Mora, M. (2006).

Correlación de la Hipótesis General

Se analizaron los datos que se obtuvieron de la recolección de información, usando el coeficiente de correlación de Spearman, mediante el software estadístico SPSS Ver. 25, para conocer la similitud de las variables y así llegar a la conclusión de la siguiente hipótesis:

- **H_i:** “El Síndrome de Burnout se relaciona con la Gestión del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020”.
- **H_o:** “El Síndrome de Burnout no se relaciona con la Gestión del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020”.

Tabla 44.*Análisis Correlacional de las Variables (Síndrome de burnout * Desempeño laboral)*

			Síndrome de Burnout	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,840
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	40	40
Desempeño Laboral		Coeficiente de correlación	,840	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	40	40

Nota: Base de datos del SPSS V.25.

Interpretación: En la Tabla 44, las variables tienen un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,840 dado que se encuentra en el rango de **Correlación Positiva Alta**. Además, tiene forma para concluir que las variables síndrome de burnout y desempeño laboral están relacionadas positivamente y que esta asociación es significativa (Nivel de Significancia Sig. = 0,008 < 0,05). En ese sentido se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis: “El Síndrome de Burnout se relaciona con la Gestión del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020”.

Correlación de la Hipótesis Específica 1

Se analizaron los datos mediante el instrumento de recolección de datos, usando el coeficiente de correlación de Spearman, mediante el software estadístico SPSS Ver. 25, para conocer el nivel de relación de las variables y así llegar a la conclusión de la siguiente hipótesis específica:

- **H_i:** “La dimensión de agotamiento emocional se relaciona con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020”.

- **H₀:** “La dimensión de agotamiento emocional no se relaciona con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020”.

En la siguiente tabla analizaremos la correlación entre la dimensión Agotamiento emocional y la variable Desempeño laboral:

Tabla 45.

*Análisis Correlacional (Agotamiento emocional * Desempeño laboral)*

			Agotamiento emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,502
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,502	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota: Base de datos del SPSS V.25.

Interpretación: En la Tabla 45, las variables tienen una de correlación de Spearman igual a 0,502 dado que se encuentra en el rango de **Correlación Positiva Moderada**. Además, tiene evidencia para concluir que la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral están relacionadas positivamente y que esta asociación es significativa (Nivel de Significancia Sig. = 0,000 < 0,05). En ese sentido se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis: “La dimensión de agotamiento emocional se relaciona con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020”.

Correlación de la Hipótesis Específica 2

Se analizaron los datos que se obtuvieron por medio de los instrumentos de recolección de datos, usando el coeficiente de correlación de Spearman, mediante el software estadístico SPSS Ver. 25, para

conocer el nivel de relación de las variables y así llegar a la conclusión de la siguiente hipótesis específica:

- **H_i:** “La dimensión de despersonalización se relaciona con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020”.
- **H_o:** “La dimensión de despersonalización no se relaciona con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020”.

En la siguiente tabla analizaremos la correlación entre la dimensión Despersonalización y la variable Desempeño laboral:

Tabla 46.

*Análisis Correlacional (Despersonalización * Desempeño laboral)*

			Despersonalización	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	,431
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	40	40
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,431	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	40	40

Nota: Base de datos del SPSS V.25.

Interpretación: se ve en la Tabla 46, las variables tienen un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,431 dado que se encuentra en el rango de **Correlación Positiva Moderada**. Además, se tiene evidencia para concluir que la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral están relacionadas positivamente y que esta asociación es significativa (Nivel de Significancia Sig. = 0,013 < 0,05). En ese sentido se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis: “La dimensión de despersonalización se relaciona con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020”.

Correlación de la Hipótesis Específica 3

Se analizaron los datos que se obtuvieron por medio de los instrumentos de recolección de datos, usando el coeficiente de correlación de Spearman, mediante el software estadístico SPSS Ver. 25, para conocer el nivel de relación de las variables y así llegar a la conclusión de la siguiente hipótesis específica:

- **H_i:** “La dimensión de realización personal se relaciona con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020”.
- **H_o:** “La dimensión de realización personal se relaciona con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020”.

En la siguiente tabla analizaremos la correlación entre la dimensión Realización personal y la variable Desempeño laboral:

Tabla 47.

*Análisis Correlacional (Realización personal * Desempeño laboral)*

			Realización personal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	,476
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	40	40
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,476	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	40	40

Nota: Base de datos del SPSS V.25.

Interpretación: En la Tabla 47, las variables tienen un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,476 dado que se encuentra en el rango de **Correlación Positiva Moderada**. Además, hay evidencia para concluir que la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral están relacionadas positivamente y que esta asociación es significativa (Nivel de Significancia Sig. = 0,025 < 0,05). En ese sentido se

rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis: “La dimensión de realización personal se relaciona con la variable de desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020”.

V. DISCUSIÓN

A continuación se realizó los resultados de la investigación, de la Tabla 27 y Figura 23, se observa que del total de los trabajadores encuestados, el 50% perciben que existe un nivel Medio del Síndrome de Burnout en sus centros de labores, el 48% perciben que existen un nivel Alto, y solo el 3% perciben que existe un nivel Bajo. En ese sentido, se evidencia que el personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, vienen experimentando un estado emocional de cansancio físico y mental, que perjudica el rendimiento esperado de los trabajadores.

Al respecto Shirom (2005), menciona que el síndrome de Burnout desgasta las energías de los trabajadores, afectado su estado emocional y salud, alterando su normal desempeño, debido a la sensación de cansancio y falta de voluntad. Por su parte Schaufeli et al. (2008), refieren que este síndrome trae como consecuencia que el trabajador no pueda concentrarse en la atención del cliente o usuario, dificultando su normal desenvolvimiento para reconocer las necesidades de los demás.

En ese contexto, el resultado obtenido de la variable síndrome de Burnout es preocupante, dado que los trabajadores deberían experimentar aspectos positivos en sus labores, lo que incrementa sus desempeño y eficacia en los trabajos que realizan.

Referente a la variable desempeño laboral, según la Tabla 42 y Figura 36, se observa que del total de empleados encuestados, el 70% perciben que existe un nivel Medio de desempeño laboral en la institución, el 28% perciben que existe un nivel Alto, y solo el 3% perciben que existe un nivel Bajo.

Al respecto Palací (2005), menciona al desempeño laboral como la medida del comportamiento del trabajador en un determinado lapso de tiempo, frente a que se cumplan las metas pactadas.

En ese sentido, los resultados evidencian que si bien es cierto los trabajadores de la DESA perciben que no existe un nivel bajo de desempeño laboral, sin embargo su mayor porcentaje de ellos perciben que no existe un nivel óptimo, dado que si hay similitud entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los empleados de la institución.

Al respecto, Quintero et al. (2008) refieren que para alcanzar un nivel óptimo de desempeño, las empresas deben brindar un excelente servicio a sus clientes o usuarios, para ellos deben considerar factores como la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación.

Respecto al análisis correlacional, según la Tabla 44 las variables tienen un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,840 dado que, según la Tabla 43, se encuentra dentro del rango de **Correlación Positiva Alta**. Además, hay una evidencia para concluir que las variables síndrome de Burnout y desempeño laboral están relacionadas positivamente y que esta asociación es significativa (Nivel de Significancia Sig. = 0,008 < 0,05).

Los resultados y procedimientos aplicados se asemejan a la investigación realizada por Consuelo (2018) en su trabajo de investigación el cual tuvo por objetivo determinar si existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital de la Policía Nacional del Perú, sede Lima, durante el periodo 2017. Concluyendo que hay una débil y negativa similitud entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del nosocomio, sede Lima, 2017, lo cual se evidencia con los resultados de la correlación de Spearman, que dieron un valor de $r = 0,228$ y nivel de significancia $p = 0,001$).

VI. CONCLUSIONES

Primero:

La relación entre Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral de los 40 trabajadores de la DESA 2020, no solo sí existe sino que es **Correlación Positiva Alta**, puesto que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,840 (Sig. = 0,008 < 0,05), corroborándose la hipótesis planteada, corroborándose así lo dicho en las perspectivas teóricas sobre que el síndrome estudiado desgasta las energías de los trabajadores entre otros elementos como los vinculados a la dificultad de atención, afección a la salud emocional o incluso a su desenvolvimiento en su entorno.

Segundo:

La relación entre Agotamiento emocional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la DESA 2020 están en un rango de **Correlación Positiva Moderada**, y un grado de significancia (Sig. = 0,000 < 0,05), ya que estos tienen un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,502. Además se vinculó lo dicho en el marco conceptual vinculado.

Tercero:

Presenta un grado significativo entre la dimensión Despersonalización y el Desempeño laboral de los trabajadores de la DESA 2020. Ya que estos tienen un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,431 dado que están dentro del rango de **Correlación Positiva Moderada**, y un grado de significancia (Sig. = 0,013 < 0,05).

Cuarto:

Tenemos un grado de similitud entre la dimensión Realización personal y el Desempeño laboral de los trabajadores de la DESA 2020. Ya que estos tienen un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,476 dado que están dentro del rango de **Correlación Positiva Moderada**, y un grado de significancia (Sig. = 0,025 < 0,05).

VII. RECOMENDACIONES

Primero:

A la Institución, propiciar un ambiente laboral positivo teniendo en consideración el desgaste físico y emocional de los trabajadores que hacen que estén predispuestos a experimentar algunos factores del síndrome de Burnout, de tal manera que se vea reflejado en el buen desempeño del personal.

Segundo:

Si bien es cierto, por el contexto actual de la Emergencia Nacional por el COVID-19, el personal de la DESA ha tenido que trabajar horas extras a lo establecido en sus contratos y en las normas de permanencia del personal, por lo que se sugiere a los Directivos hacer respetar el horario establecido por el bien de los trabajadores y para la institución.

Tercero:

Se recomienda que los Directivos de la Institución realicen evaluaciones permanentes al personal, que permitan medir el desempeño laboral de los trabajadores y contemplar ciertos factores que estén impidiendo su rendimiento óptimo, y puedan brindar sus opiniones respecto a las experiencias negativas que vienen experimentando.

Cuarto:

Se recomienda a los Directivos de la Institución realizar estrategias de motivación, reconocimiento y retención del personal, de manera que los trabajadores sientan que tienen las mismas oportunidades de realizarse de manera personal y profesional.

REFERENCIAS

- Angerer, J. M. (2003). job burnout. *Journal of Employment Counseling*, 3, 98–107.
<https://doi.org/10.1108/S1529-209620200000023005>
- Antolínez Pabón, L. (2019). Revisión documental sobre el síndrome de burnout en funcionarios de organizaciones colombianas. [Bachelor thesis, Universidad Cooperativa de Colombia].
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14425/1/2019_revision_documental_sindrome.pdf
- Arias Flores, G. I. (2015). Alternativas de financiamiento para las empresas manufactureras del sector metalúrgico en el Estado Aragua [Bachelor thesis, Universidad de Carabobo]. <http://hdl.handle.net/123456789/2576>
- Arias Galicia, F. (2001). Administración de recursos humanos para el altodesempeño (Editorial Trillas).
- Bittar, M. C. (2008). Investigación sobre “burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios.” *Cátedra Iberoamericana de Investigaciones*, 39–48. https://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915_2.pdf
- Bradley, F. H. (1969). Community-based Treatment for Young Adult Offenders. *Crime & Delinquency*, 3, 359–370. <https://doi.org/10.1177/001112876901500307>
- Burke, R. J., & Mikkelsen, A. (2005). Burnout, job stress and attitudes towards the use of force by Norwegian police officers. *Policing An International Journal of Police Strategies and Management*, 2, 269–278.
<https://doi.org/10.1108/13639510510597906>
- Centurion Rodriguez, C. I., & Palacios Carrasco, E. C. (2017). El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia España - Trujillo, 2016 [Bachelor thesis, Universidad Privada Antenor Orrego].
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2322>
- Cevallos Zambrano, D. A. (2019). Síndrome de burnout y la salud emocional del personal de enfermería [Master Thesis, Universidad Estatal del Sur de Manabí].
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/1626>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en

- las organizaciones (Editorial McGraw Hil).
- Consuelo Gonzáles, C. R. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017. [Master Thesis, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16088/Consuelo_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Davis, K., & Newstrom, J. (1991). Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. (Editorial McGraw Hil).
- Díaz Tinoco, A. (2014). Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del Callao [Doctoral thesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3763/Díaz_ta.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Drovett, S. (1992). Dicersión de la Salud (Editorial Maechi).
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 1, 159–165.
- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update. Boston: Allyn & Bacon, 4. <https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>
- Gutiérrez Huayuna, M. A. (2014). Factores del ambiente laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería hospital amazónico, Pucallpa 2014. [Bachelor thesis, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/1980/000001100T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Harper, C., & Lynch, J. (1992). Manuales de recursos humanos (Editorial Gaceta de Negocios).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta edición (Editorial McGRAW- HIL). [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia de la investigación 5ta Edición.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion.pdf)
- Herzberg, F. I. (1959). *The Motivation to Work* (J. Wiley (ed.)).
- Ioana Gherman, T., Iturbe Vásquez, J. A., & Osorio Murillo, D. L. (2011). La teoría

- motivacional de los dos factores: un caso de estudio [Master thesis, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4555>
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work and Stress*, 3, 192–207. <https://doi.org/10.1080/02678370500297720>
- Latorre Navarro, M. F. (2011). La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. [Master Thesis, Universitat de València].
<https://www.tdx.cat/handle/10803/81889#page=1>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. [Master Thesis, University of California].
<https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Maslow, A. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(1492–3713), 370–396.
<https://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>
- Osorio, D. (2011). La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio [Master Thesis, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4555>
- Ostroff, C., & Bowen, D. E. (2000). Moving HR to higher level: HR practices and organizational effectiveness.
- Palací Descals, Francisco J. (2005). *Psicología de la Organización* (Pearson Pr).
http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/10/2005_Salanova-Martínez-Llorens-Psicología-Organizacional-Positiva.pdf
- Perez Amasifuen, C., & Villacrez Zavala, K. (2015). Niveles de estrés y su relación con el estado de salud psicológico en el profesional de enfermería del Hospital Amazónico - 2014 [Bachelor thesis, Universidad Nacional de Ucayali].
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/2037>
- Poghosyan, L., Aiken, L. H., & Sloane, D. M. (2009). Factor structure of the Maslach burnout inventory: an analysis of data from large scale cross-sectional surveys of nurses from eight countries. *Int J Nurs Stud*, 7, 894–902.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2009.03.004>
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. In Dorsey Press (Editorial Homewood).

- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008a). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Revista NEGOTIUM*, 3(1856–1810), 33–51.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2573481>
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008b). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Revista NEGOTIUM*, 3(1856–1810), 33–51.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Editorial Prentice H).
- Rodríguez Velásquez, A. (2017). Estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores administrativos con atención al público del Hospital Cayetano Heredia - 2016 [MasterThesis, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/22094>
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Rhenen, W. Van. (2008). Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being? *Applied Psychology: An International Review*, 2, 173–203.
<https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00285.x>
- Shirom, A. (2005). Reflections on the study of burnout. *Work & Stress*, 3, 263–270.
<https://doi.org/10.1080/02678370500376649>
- Soriano, M. M. (2001). La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. Proyecto social. *Revista de Relaciones Laborales*, 9, 163–184.
- Vilà Falguerasa, M., Cruzate Munoz, C., Orfila Pernas, F., Creixell Sureda, J., González López, M. P., & Davins Mirallese, J. (2015). Burnout y trabajo en equipo en los profesionales de Atención Primaria. *Atención Primaria*, 1, 25–31.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2014.01.008>
- Vílchez Cornejo, J., Romaní Ojeda, L., Ladera Porta, K., & Marchand Gonzales, M. (2019). Síndrome de burnout en médicos de un hospital de la Amazonía Peruana. *Revista Facultad de Medicina Humana*, 4, 60–67.
<https://doi.org/10.25176/RFMH.v19i4.2220>

ANEXOS

ANEXO N° 2. Instrumentos de recolección datos

CUESTIONARIO SOBRE SINDROME DE BURNOUT ADAPTADO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – HSS)

Edad: _____ Sexo/genero: _____

Área de trabajo: _____ Tiempo de trabajo: _____

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	REGULARMENTE	BASTANTES VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
0	1	2	3	4	5	6

PREGUNTAS		CALIFICACIÓN						
N°	ITEM	0	1	2	3	4	5	6
01	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
02	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
04	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as de trabajo.							
05	Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales.							
06	Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.							
07	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas							
08	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.							
09	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación.							
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							

12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
14	Creo que trabajo demasiado.							
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as.							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as.							
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.							
22	Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.							

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

PREGUNTAS		CALIFICACIÓN				
N°	ITEM	1	2	3	4	5
01	¿Se le brinda información relevante sobre la estructura de la organización?					
02	¿Los trabajadores tienen conocimiento de sus deberes dentro de la institución?					
03	¿En la institución existe autonomía para obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros?					
04	¿Se hacen respetar los cargos o posiciones que ocupan los trabajadores en la institución?					
05	¿Están bien definidos los puestos y funciones dentro de la institución?					
06	¿Demuestra eficiencia en los trabajos encomendados dentro de la institución?					
07	¿Cumple Ud. con un buen desempeño en el desarrollo de sus actividades?					
08	¿Demuestra Ud. responsabilidad en el cumplimiento de su trabajo?					
09	¿Desempeña sus funciones de acuerdo a los lineamientos y políticas de la institución?					
10	¿Mis compañeros me ayudan a lograr los objetivos trazados dentro de la institución?					
11	¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores y los jefes inmediatos en la institución?					
12	¿La toma de decisiones en la institución está concentrado en las manos de una sola persona?					

ANEXO N° 3. Validación de los Instrumentos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): DIAZ PANDURO
HUGO GUILLERMO
- 1.2. Grado Académico: DOCTOR EN GESTION EMPRESARIAL
- 1.3 Profesión: CONTADOR PUBLICO COLEGIADO CERTIFICADO
- 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
- 1.5. Cargo que desempeña : DOCENTE EN LA UNU
- 1.6 Denominación del Instrumento: Síndrome de Burnout y la gestión del desempeño laboral del personal administrativo de la DESA Ucayali, 2020
- 1.7. Autor del instrumento : _____
Angel Jesús Acevaló Carrera

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					✓
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					✓
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					✓
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL					12	15

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: APLICABLE

3.2. Opinión: _____

FAVORABLE

DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: VIABLE PARA SU APLICACION



Dr. CPCC. Hugo G. Díaz Panduro
Matricula N° 18 - 146
Registro N° 28029

Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): RIOS TIPTO LIBANIA TATIANA
- 1.2. Grado Académico : DOCTORA EN EDUCACION
- 1.3. Profesión : LICENCIADA EN EDUCACION
- 1.4. Institución donde labora : I.E "RICARDO BENTIN GRANDE"
- 1.5. Cargo que desempeña : PROFESORA POR HORAS
- 1.6. Denominación del Instrumento: SINOPSIS DE DOMINIO Y LA GESTION DEL DOCENTE LABORAL DEL ASESORADO ADM. DE LA DGRM UCA YALI, 2020
- 1.7. Autor del instrumento : ANGEL JESUS ARGUARO CARRERA

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Muy Buena
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables medibles.				✓	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus calores son apropiados.					✓
6. SUFFICIENCIA	Se observó la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					✓
SUMATORIA PARCIAL					16	10
SUMATORIA TOTAL		26				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 26

3.2. Opinión:

FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: _____



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Victor Tudy Lopez Parraño
- 1.2. Grado Académico : Doctor en derecho
- 1.3. Profesión : Abogado
- 1.4. Institución donde labora : Universidad Nacional de Ucayali
- 1.5. Cargo que desempeña : Abogado
- 1.6. Denominación del instrumento: Síndrome de Burnout y la gestión del desempeño laboral del personal de la DCSA Ucayali, 2020.
- 1.7. Autor del instrumento : Angel Jesus Arcevaldo Carrera

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los items del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					✓
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					✓
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					✓
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					✓
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de items presentados en el instrumento					✓
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL				29		

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: Aplicable

3.2. Opinión:

FAVORABLE ✓ DEBE MEJORAR _____ NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Visible para su aplicación

Firma

00001011

de la Unidad de Reprografía

10/2011

ANEXO N° 4. Base de datos

N° PERSONAS	ITEM																																		TOTAL		
	SINDROME DE BURNOUT																						DESEMPEÑO LABORAL														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34			
E1	5	2	1	5	1	1	1	4	4	5	1	4	1	4	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
E2	3	6	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E3	3	0	2	4	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82	
E4	2	2	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	1	1	1	4	4	3	1	4	1	4	1	1	84		
E5	2	2	2	6	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	81		
E6	1	1	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	
E7	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	1	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	72	
E8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	77	
E9	5	5	5	5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	58	
E10	5	5	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	64	
E11	5	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	66	
E12	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	66	
E13	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	
E14	5	5	5	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	56	
E15	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	60	
E16	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	54	
E17	2	2	2	5	1	2	1	1	1	5	1	5	1	4	1	1	3	1	5	1	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	
E18	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	4	2	4	1	5	1	4	1	1	54		
E19	1	1	1	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	4	2	2	2	5	2	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51	

