



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en atención del
adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y
Social, Durán – 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Quimí Gómez Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-3021-5737)

ASESORA:

Dra. Maribel Díaz Espinoza. (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA - PERÚ

2021

DEDICATORIA.

Mi tesis se la dedico a mis padres, quienes han estado siempre a mi lado a pesar de la distancia para motivarme a ser mejor persona cada día. Además se la dedico a mi pareja por animarme y ayudarme siempre a seguir adelante.

El autor

AGRADECIMIENTO.

Agradezco a Dios por darme la fortaleza y perseverancia para haber llegado hasta esta etapa importante en mi vida profesional, a mis hermanas por estar presente siempre y en todo momento cuando más lo necesitaba, a mis mejores amigos por ser ese impulso para no decaer en este proceso y a mi docente de titulación por haber compartido sus conocimientos con todo el grupo de maestrantes, y hacer posible el cumplimiento de esta meta.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.	ii
AGRADECIMIENTO.	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.	1
II. MARCO TEÓRICO.	4
III. METODOLOGÍA.	19
3.1 Tipo y diseño de la investigación.	19
3.2 Variables y operacionalización.....	20
3.3 Población, muestra y muestreo.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...23	
3.5 Procedimiento.....	25
3.6 Métodos de análisis de datos.....	26
3.7 Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.	28
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS.	46
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	22
Tabla 2.....	25
Tabla 3.....	25
Tabla 4.....	29
Tabla 5.....	30
Tabla 6.....	31
Tabla 7.....	32
Tabla 8.....	34
Tabla 9.....	35
Tabla 10.....	36
Tabla 11.....	37
Tabla 12.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	29
Figura 2.....	31
Figura 3.....	32
Figura 4.....	33

RESUMEN

La presente investigación buscó determinar la incidencia del Síndrome de Burnout sobre el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020 considerando las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica y de diseño no experimental, descriptiva-trasversal correlacional. La población estuvo compuesta por 55 trabajadores adjuntos al departamento de atención al adulto mayor de la institución mencionada. El muestreo fue censal y se aplicó una adaptación del instrumento de Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (22 ítems) para el síndrome de Burnout y para el rendimiento laboral el instrumento de Mahon (2010), que tiene 27 preguntas sobre la participación del empleado, formación del desarrollo profesional y adaptación al medioambiente de trabajo. Los resultados reflejaron incidencia entre el síndrome de Burnout sobre el rendimiento laboral (0,475 correlación de Pearson moderada-regular). La incidencia entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral baja-significativa (0,383). La incidencia entre la despersonalización y el rendimiento laboral indica que es nula (0,096). Y por último la realización personal sobre el rendimiento laboral tiene una incidencia de 0,46% lo que se asume este resultado es estadísticamente significativo para aprobar dicha correlación.

Palabras clave: burnout, rendimiento laboral, estrés.

ABSTRACT

The present research sought to determine the incidence of Burnout Syndrome on work performance in the care of the elderly at MIES, in Durán 2020, considering the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. The methodology used was of a quantitative approach, of a basic type and of a non-experimental, descriptive-cross-correlational design. The population consisted of 55 workers attached to the department of care for the elderly of the institution. The sampling was census and an adaptation of the Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey instrument (22 items) was applied for the Burnout syndrome and for work performance the instrument by Mahon (2010), which has 27 questions on the participation of the employee, professional development training and adaptation to the work environment. The results reflected the incidence between Burnout syndrome on work performance (0.475 Pearson moderate-regular correlation). The incidence between emotional exhaustion and job performance is low-significant (0.383). The incidence between depersonalization and work performance indicates that it is nil (0.096). And finally, personal fulfillment on work performance has an incidence of 0.46%, which is assumed this result is statistically significant to approve said correlation.

Keywords: burnout, labor performance, stress.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto de la internacionalización económica y la innovación tecnológica, el ámbito laboral en la sociedad actual, está experimentando un gran cambio, porque la demanda del esfuerzo físico ha disminuido, pero la demanda de interacción social y psicológica ha aumentado significativamente. Estos cambios vividos en el trabajo representan en ocasiones progreso, pero por otro lado, son la causa de una serie de condiciones que conllevan riesgos que afectan la salud de los trabajadores. La Organización Mundial de la Salud, (2019) ha realizado advertencias desde hace una década, que estas alteraciones pueden repercutir negativamente en el bienestar de los individuos, especialmente en los países industrializados relacionados con las nuevas tecnologías y los factores psicosociales.

De acuerdo con Ramírez y Ontaneda, (2019) los organismos regulatorios de la seguridad y salud de la Unión Europea han relacionado el estrés con el factores laborales, siendo uno de los peligros más importantes de la actualidad y que afectan especialmente a un tercio de los médicos y personal sanitario. De acuerdo con Fontcuberta, (2020), el estrés afín con el trabajo representa, al menos, un gasto de veinte mil millones de euros por año. Además de las consecuencias económicas, hay que considerar otros costos intangibles como el malestar y la insatisfacción, lo que puede ocasionar una disminución en la calidad de la atención o baja productividad y que perjudican a la comunidad, las empresas y las personas.

Amanullah et al., (2017) estiman que alrededor del 30-40 % del personal médico en Estados Unidos padecen de Burnout, generando diversos efectos perjudiciales para el personal de salud, los pacientes, y la comunidad en general, en lo que se refiere al incremento en los costos asociados a la atención sanitaria, productividad, e inclusive en los índices de mortalidad. Entre la comunidad en general y los médicos, son éstos últimos los que tienen un mayor riesgo de suicidio según esta investigación. Panagioti et al., (2018) apoyan que el burnout contribuye con enfermedades mentales como depresión, ansiedad o el alcoholismo y drogadicción; y como reacción de estrés general incide negativamente en otros aspectos laborales como la satisfacción laboral y el rendimiento.

Bambula y Gómez (2016), afirman que en América Latina se reconoce el Burnout como un problema de salud vinculado a los riesgos psicosociales del trabajo y que afectan el desempeño laboral. Sin embargo, aunque ha habido muchos avances tratándose como una problemática de salud, se evidencia que no es una responsabilidad del individuo, ni de la profesión sino que es una situación dada por la relación de la misma persona con el entorno laboral. En Rio Negro, Salazar (2021), mostró cómo el síndrome de Burnout (SB) afectó el rendimiento laboral en los profesionales del área de respuesta rápida en un centro de salud pública. Se puede inferir que los mayormente afectados son el personal de salud, profesionales de enfermería, medicina, trabajado social, psicología, odontología, docencia, entre otros, considerando el contexto actual en el que por motivo de la pandemia por el COVID-19 debido al cambio en las formas de trabajo, al implementación de nuevos sistemas y tecnologías, además de los riesgos a la salud.

Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social (2019), en la Norma Técnica para la Implementación y Prestación de Servicios de Atención y Cuidado para personas Adultas Mayores, señala que los adultos mayores requieren atenciones especiales, por medio de políticas gubernamentales y planes especiales de atención al adulto mayor mediante centros especializados que aseguren la salud, educación y cuidados, garantizando así la protección de sus derechos. En el Departamento de atención y cuidado a personas adultas mayores del Distrito Durán- Ecuador, igualmente debido al cambio en la forma del trabajo, donde se implementó la tecnología como el teletrabajo o trabajo virtual, esto afectó de alguna manera en la psicología de los trabajadores y en rendimiento del trabajo en la atención y cuidado a personas adultas mayores. Por esto, el SB se ha transformado en un trastorno de adaptación crónico, que se asocia con el afrontamiento inapropiado de las exigencias psicológicas que son propias de trabajo y que afecta la calidad de vida de los trabajadores que presenta estos síntomas y causa un efecto perjudicial en la eficacia de los servicios de asistencia de atención integral a la población adulta mayor. Debido a lo anteriormente abordado, se plantean la siguiente interrogante; ¿De qué manera incide el Síndrome de Burnout sobre el

rendimiento laboral en atención al adulto mayor del Ministerio de Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Durán 2020?

Resulta de gran importancia la presente investigación debido a que es necesario asegurar, la salud mental y física del personal que se dedica al cuidado de otros, en este caso una población tan vulnerable como lo son los adultos mayores. Los aportes teóricos constituirán una base teórica para formular recomendaciones que contribuyan a mejorar de la calidad de vida, y la satisfacción de los trabajadores que dan atención a las personas de la tercera edad del MIES, lo que representaría también un incremento en el rendimiento laboral el cual brinda una justificación práctica. Desde la perspectiva social está dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021, que señala en el eje 1, en él se determina que toda persona es sujeto de derecho, sin discriminación. El Estado debe estar capacitado para asumir tres pilares básicos; el respeto, la protección y observancia de los derechos de los grupos que requieren atención prioritaria.

Para dar respuesta a la interrogante descrita anteriormente se plantea como objetivo general, determinar la incidencia del Síndrome de Burnout sobre el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020. Para lo cual será necesario; establecer la incidencia entre el cansancio emocional y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020; demostrar la incidencia entre la despersonalización y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020 e identificar la incidencia entre la realización personal y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020.

II. MARCO TEÓRICO.

Medina et. al., (2017), realizó una investigación titulada Prevalencia del Síndrome de Burnout en residentes de Pediatría de un hospital, con el objetivo de describir la prevalencia del SB en el personal médico especialista en pediatría de dicha casa de salud. La metodología de estudio fue descriptiva, transversal. Se usó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory a médicos residentes de dicho centro de salud. Entre las variables probadas estuvieron: sexo, edad, estado civil, año de la residencia, Síndrome de Burnout. Los datos se procesaron usando el paquete estadístico SPSS. Como resultados se incluyeron 18 residentes de los cuales 4 fueron (R1); 6 (R2) y 8 (R3). Las respuestas indicaron la existencia del Burnout en todos los residentes. Los resultados obtenidos señalaron 9 residentes con elevado cansancio emocional (CE); 12 residentes con elevado nivel de despersonalización (DP) y 11 residentes con baja realización personal (RP). La conclusión fue que el Síndrome de Burnout en todos los casos fue moderado. Esta investigación concluyó que el 100% de los residentes especialistas en pediatría manifestaron valores consistentes con la variable, siendo el factor más grave la Despersonalización.

Así mismo, el trabajo de investigación Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del obstetra del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016, realizado por Quispe (2017), tuvo como objetivo establecer la relación del SB y rendimiento laboral del obstetra de la unidad de gineco-obstétrica del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz. Fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo y correlacional y transversal con paradigma positivista-cuantitativo. Se determinó la muestra no probabilística, conformada por 55 trabajadores de la salud. Para la recopilación de información se empleó el instrumento tipo cuestionario para evaluar la percepción de síndrome de Burnout de Monte-Gil (2006), y para calcular el rendimiento laboral se empleó una lista de cotejo. La confiabilidad arrojó 0.78 y 0.72 con el coeficiente Alpha de Cronbach. Se aplicó el programa SPSS como software estadístico para el procesamiento de datos mediante la estadística descriptiva. Se evidenció que el 45.5% presentan un nivel moderado del SB, el 30.9% un nivel bajo, y el 23.6% tiene elevado grado del síndrome. El rendimiento laboral fue positivo con casi el 70%, el 28% un nivel regular y casi el 10% un nivel por el cual mejorar. El

índice de correlación resultó positiva, sin embargo, débil (0,385), p menor a 0.05, por lo que se explicó la presencia de relación entre el SB y el rendimiento laboral de los ginecólogos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

El artículo científico de Yslado et al., (2019) titulado Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud, se presentó con el fin de determinar las relaciones funcionales entre las variables. La ruta metodológica fue cuantitativa, de tipo correlacional y de corte transversal. La población estuvo compuesta por seiscientos veinte trabajadores de la salud. Se validaron psicométricamente los instrumentos de Maslach, y una escala de satisfacción laboral. Los resultados indicaron el índice de prevalencia de burnout fue del 33% de los encuestados, dentro de la que se expone mayormente la despersonalización con el 37%. Dentro de la satisfacción laboral, predominan los beneficios económicos con el 35%. En conclusión se evidenció una relación significativa entre las variables analizadas con un coeficiente de 0,946. Sin embargo no se encontró relación entre el Burnout y los aspectos sociodemográficos con un coeficiente estructural de -0,62.

Arias et al., (2017), realizó una investigación titulada Síndrome de Burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa-Perú, el cual se propuso como objetivo el valorar la prevalencia del SB en personal de salud de la ciudad de Arequipa y realizar un análisis comparativo de los datos en función del sexo, ingreso económico, estado civil, tiempo de servicio, cargo que desempeña, la profesión ejercida y la institución en donde trabaja. La investigación fue de tipo descriptivo, transeccional. Se aplicó el cuestionario de Maslach, que contiene veintidós ítems y es válido y confiable ($\alpha = .76$). Se valoraron a 213 colaboradores de la salud que trabajan en clínicas y dispensarios de la ciudad. Los resultados revelaron que gran parte de los profesionales sanitarios poseen síntomas moderados consistentes con el SB (90%), y el 5.6% manifestó un nivel severo del síndrome. El 23% de los evaluados evidenciaron agotamiento emocional severo, también despersonalización severa presente en el 33.3% y baja realización personal severa en el 25.8%. También, se encontraron diferencias entre los colaboradores según su sexo predominando el síndrome en varones ($p = .042$), los años de servicio se

asocian a los síntomas, sin embargo el cargo ocupado, la profesión ejercida y la institución donde trabajan no fueron indicadores significativos. Las conclusiones señalaron que la presencia del SB moderado es alarmante, especialmente en empleados de la salud, en particular la dimensión Despersonalización

Por otra parte, Marrugo et al., (2017), realizó un estudio titulado Prevalencia del Síndrome de burnout en colaboradores de un centro de salud público de Colombia, cuyo propósito fue hallar la prevalencia de este síndrome en los trabajadores asistenciales de un hospital, considerando la edad, sexo, estado civil y tiempo de permanencia en el trabajo, que repercuten en el comportamiento del personal de asistencia médica. La investigación fue de tipo descriptiva, aplicada en una población de 57 empleados asistenciales del Hospital Municipal de Bolívar, en Colombia, para comprobar la existencia del SB. El instrumento que se utilizó fue el de Maslach. El resultado demostró que el 10,5% de los encuestados exhibieron niveles elevados de agotamiento emocional, predominando el sexo femenino (83,3%). Se concluyó que los riesgos psicosociales presentes en los asistentes pueden crear efectos perjudiciales.

En la Provincia de Santa Fe, Lavatti (2019), tituló su investigación Síndrome de Burnout en trabajadores de la salud que trabajan en Rosario, provincia de Santa Fe, Argentina; cuyo objetivo fue conocer la frecuencia del síndrome en los trabajadores de la salud que laboran en el Sanatorio de la Mujer en la ciudad de Rosario. La metodología fue observacional, descriptiva y de corte transversal, basado en el cuestionario Maslach burnout inventory MBI, adaptada en el MBI - human services survey (MBI-HSS). El análisis de los datos fue mediante la estadística inferencial. Los datos que se obtuvieron de una muestra de 50 trabajadores de la salud del Sanatorio de la Mujer en Rosario. Los resultados proyectaron que el 22% exhibieron síntomas del burnout. El 52% de los participantes que poseen bajo nivel académico, presentan la dimensión realización personal de forma negativa. Se ve afectado el individuo de forma física y psíquica perjudicando su desempeño laboral.

El Síndrome de Burnout o conocido con el nombre popular síndrome del quemado, se presenta usualmente en profesiones que se relacionan directamente con los usuarios, esto lo señala Intriago (2019), quien investigó el Síndrome del quemado en profesionales de la salud de un hospital de Junín-Bolívar. El objetivo fue conocer las causas principales del Burnout en los empleados de la salud de un hospital de la Dirección Distrital Junín- Bolívar. Se aplicó una encuesta basada en el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que considera tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y, falta de realización personal. Se calculó una muestra de 65 colaboradores de la salud; médicos, paramédicos y enfermeras activos en diferentes áreas. La investigación fue descriptiva transeccional. Los resultados evidenciaron que el 83% del personal de salud no sufre del síndrome, mientras que el 15% de la muestra padece fatiga crónica, especialmente del sexo masculino con el 65% y el 2% se encuentra en riesgo de padecerlo. Se pudo concluir que las profesiones mayormente afectadas son enfermería con 4 casos graves, continuando con los médicos asistenciales los cuales presentaron 2 casos. Se recomendó diseñar y ejecutar medidas que den acceso a una mejor calidad de vida.

Según el trabajo, Síndrome de Burnout en médicos residentes de un Hospital público de la ciudad de Areguá en el año 2020, realizado por Romero y Romero (2020), se planteó como objetivo determinar el Síndrome de Burnout en el personal médico residente de un hospital público de la ciudad de Areguá en el año 2020. La investigación fue de tipo observacional-descriptiva, y de diseño transversal, se determinó la muestra de forma no probabilística por conveniencia, desde el sexto hasta el octavo mes del 2020. Se aplicaron veinticuatro cuestionarios, en el Hospital Nacional del Cáncer (Areguá). Se empleó el Instrumento de Maslach MBI-HSS. Los resultados señalan a una docena de residentes con Burnout, lo que fue igual al 54,2% de la muestra analizada. La realización personal fue baja y se evidenció con el 66,7%; y el cansancio emocional fue alto 45,8% al igual que la despersonalización con el 50%.

Por otra parte, en la reciente investigación, Síndrome del quemado y rendimiento laboral en el equipo de respuesta rápida del Hospital I Rio Negro 2020 llevada a

cabo por Salazar (2021), tuvo como objetivo primordial, determinar la relación entre el Síndrome mencionado y el rendimiento laboral en los trabajadores del equipo de respuesta rápida de dicho centro de salud. Metodológicamente se catalogó como investigación básica, con un diseño no experimental, de tipo correlacional. Se determinó como muestra censal a 25 médicos quienes respondieron el cuestionario de Maslach (MBI) y para evaluar el rendimiento laboral la encuesta de Campbell. Se concluyó que, efectivamente existe una relación estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral, expresado por el valor de Rho Spearman de 0.605. Respecto al agotamiento emocional y desempeño laboral no es posible determinar una relación puesto que el coeficiente Rho Spearman es igual a 0.165 ($p > 0.05$). También se demostró que a mayor nivel de despersonalización, existe un menor rendimiento laboral, relación evidenciada con el mismo indicador que fue 0.434 ($p < 0.05$) y por último la relación entre la realización personal y el rendimiento laboral fue significativa debido al Rho Spearman que fue igual a 0.541.

Suárez y García (2021) desarrollaron una investigación sobre el Síndrome de Burnout y su reflejo en el desarrollo de la profesión de enfermería, con el objetivo de estudiar aquellos elementos de la gestión de recursos que pueden provocar burnout o agotamiento en trabajadores de dicha profesión. La metodología consistió en una revisión bibliográfica integradora de tipo narrativa. La búsqueda de información se realizó en Medline (Pubmed), Scopus, Scielo y Cinahl. Como resultados principales se destacan las altas tasas de rotación, los largos turnos y la sobrecarga de trabajo son causas principales del burnout. El bajo rendimiento laboral y el ausentismo son consecuencias del agotamiento laboral. La conclusión determinó que el Síndrome de Burnout está presente alrededor del 15% del personal de enfermería, mientras que el 40% evidenció signos de agotamiento emocional y despersonalización, lo que perjudicó su desempeño laboral y dio lugar a una disminución en la productividad de los profesionales enfermeros en una tercera parte, por lo cual se deben tomar medidas preventivas como planes de capacitación de habilidades personales, fomento del autocuidado e intervenciones organizativas.

A continuación, se muestra una exploración de los conceptos y teorías trabajadas en la presente investigación en la que se definen las variables y dimensiones empleadas.

Para poder entender el Burnout, se debe considerar los diferentes conceptos existentes desde sus inicios. Rodríguez y Flores (2019) describieron este como un sentimiento de frustración y de existencia desperdiciada o agotada, que es resultado de una demasía en las exigencias de energía, fuerza espiritual o recursos personales del trabajador, situando los sentimientos y sensaciones negativas producidas dentro del ámbito laboral, siendo éste el motivo que causa tales reacciones, dando pie a manifestaciones y reacciones adversas por parte del individuo y provocando un desequilibrio productivo.

Sin embargo, la definición más acertada fue presentada por los autores Maslach y Jackson (1986) que la presentan como un fenómeno psicológico presente en los trabajadores más específicamente como un síndrome que entre sus características primordiales muestra una realización personal baja en el ámbito laboral, cansancio físico - mental y despersonalización alta, este puede ocurrir en los individuos del cual sus tareas diarias están sobre todo destinadas al servicio y atención de público. Estas ideas se asemejen a las afirmaciones de Lovo (2020), quien explica que uno de los elementos causales de estrés crónico, más comunes, es el medio laboral. Cuando los componentes de adaptación son excedidos, se exteriorizan distintas alteraciones, la más común es el llamado Síndrome de Burnout, compuesto por tres elementos principales que coinciden con las afirmaciones de Maslach y Jackson (1986). Lo que da pie a un conjunto de síntomas, con muchas y muy variadas consecuencias en la calidad de vida del individuo que es víctima de éste.

Por otra parte, de acuerdo con Olivares (2017), el síndrome del quemado se define como una respuesta al estrés que se propicia de la interacción entre personas en el espacio que se labora, donde el permanente trato con las personas que reciben el servicio, causa una serie de alteraciones perjudiciales que se reflejan en actitudes y conductas de los trabajadores hacia los receptores del servicio o

pacientes de maneras diferentes. Arias y Zegarra (2013), indican que el burnout es un síndrome inherente a las profesiones que ofrecen servicios de atención a personas, considerando de mayor nivel de riesgo las del área de la salud, educación, seguridad. Cabe destacar que Díaz-Bambula y Gómez (2016), referente a los factores laborales que se relacionan al burnout en personal de salud, se señalan la sobrecarga de trabajo, los turnos o rotaciones, cantidad excesiva de horas de trabajo y personas que atienden diariamente, el espacio físico del trabajo, los años de servicio, el clima y la satisfacción laboral y las actividades del puesto de trabajo.

Las investigaciones de Gil-Monte (2005), en personal de salud evidenciaron una relación considerable del Síndrome de Burnout con un inadecuado clima laboral respecto al equipo de trabajo, el nivel de sobrecarga de trabajo, el escaso involucramiento para tomar decisiones e inadecuado entorno de trabajo, observándose que con un clima laboral desfavorable aumenta la posibilidad de padecer los síntomas consistentes de Burnout.

Los autores antes mencionados definen al burnout como una de las respuestas que se presenta en los trabajadores ante el prolongado estrés laboral, es una manifestación psicológica originada por la tensión crónica resultado de un conflicto entre la persona y su trabajo; de hecho, una forma inapropiada de lidiar con el estrés crónico, y cuyos indicadores son el agotamiento o cansancio emocional, la despersonalización y el bajo desempeño personal o realización personal.

Luego de la revisión de estos conceptos, se puede señalar que inicialmente era considerado como una sensación de frustración según Rodríguez y Flores (2019), sin embargo Maslach (1986), luego lo presenta como un síndrome, es decir, un fenómeno psicológico presente en los trabajadores, y posteriormente Olivares (2017) la explica como una reacción al estrés crónico. Se puede señalar entonces que el Síndrome del quemado es la respuesta inapropiada que manifiesta un empleado cuando está sujeto continuamente a momentos estresantes relacionados con sus actividades laborales y en las que se afectan negativamente el bienestar emocional.

La autora Maslach, (1986) presenta las dimensiones conceptuales del síndrome de Burnout como el agotamiento emocional la despersonalización y realización personal. La primera dimensión son los síntomas que manifiestan el cansancio emocional, el cual es el componente principal del Burnout, y se expresa como un sentimiento de desgaste en el estado de ánimo y las emociones.

Esta característica se manifiesta como consecuencia de la disminución de las habilidades emocionales del trabajador para enfrentar las demandas que su labor le exige, resumiéndose en una fatiga mental, física y emocional que va en aumento, y que corresponde con la demanda alta de trabajo, donde la persona se muestra frecuentemente con malestar, actitud pesimista frente a situaciones regulares de sus actividades laborales, cumpliendo de forma insatisfactoria su labor.

El agotamiento emocional es el faltante o decrecimiento de la energía, sensación de desgaste emocional y físico, ligados a una sensación o sentimiento de frustración y fracaso según la autora Maslach (1986), sin embargo, de acuerdo con Bosqued (2008), el agotamiento emocional se origina a causa del escaso manejo de las habilidades emocionales del trabajador para asumir los retos que las actividades laborales exigen y se evidencia en una fatiga que se acumula y crece con el tiempo, hasta alcanzar un nivel de desgaste físico y mental y que no se asocia a la cantidad de trabajo realizado, pero genera irritabilidad, cambios repentinos de humor, disgusto y decepción hacia su trabajo.

La segunda dimensión llamada despersonalización, de la autora Maslach (1986), involucra maneras negativas, cínicas, insolentes e impersonales, con desdén, que generan sentimientos distantes poco empáticos hacia otras personas. Este puede ser referido como el mecanismo de defensa que el individuo adopta de manera psicológica cuando luego de haber respondido de manera “óptima al trabajo” se desmoraliza y deja de trabajar de forma adecuadamente productiva. Por su parte Sánchez, (2020) define la despersonalización es un tipo de alienación hacia las actividades laborales, caracterizada por la enajenación en las relaciones interpersonales y la forma de organizar el trabajo y resulta en la deshumanización

del mismo. Este factor aunque es un aspecto psicológico se manifiesta en el ámbito laboral por lo que guarda relación con el rendimiento en el trabajo.

Todo esto dentro del entorno laboral implica también una merma en la eficacia de su desempeño profesional, pues se convierte un profesional menos humano, proyectando cinismo muchas veces hacia las personas a las que va dirigido de su servicio y hacia sus colaboradores laborales. Concretamente se puede definir como una reacción distante e impersonal, con actitud de frialdad y falta de empatía, ante las personas a quienes presta el servicio.

La tercera dimensión es la realización personal, se distingue por la falta de los sentimientos de idoneidad y competitividad laboral, así como una tendencia a autovalorarse negativamente. La realización personal la describe de la autora Maslach (1986) como el sentimiento de competitividad y eficacia en su trabajo, con inclinación a evaluar su trabajo de manera perjudicial con ideas de incompetencia profesional, de forma particular con relación a las habilidades para hacer el trabajo y establecer una relación con las personas a las que presta el servicio.

Por su parte González (2019), indica que la realización personal se caracteriza por un sentimiento o sensación de fracaso, así como un nivel bajo de autoestima como efecto negativo sobre sí mismos, a nivel profesional y que afecta su desempeño laboral. Sánchez (2020), señala que este fenómeno se debe a que el trabajador se exige constantemente para mantener el empleo, capacitarse constantemente, obtener credenciales, para no ser despedido por ser incompetente.

Este rasgo procede de los anteriores, donde se involucra lo que se conoce como afirmación de lo negativo y se proyecta hacia otros, se muestran sentimientos de frustración al momento de realizar el trabajo de forma insatisfactoria y con inestabilidad dentro del ambiente de trabajo. En este momento el afectado percibe que no logra obtener lo que espera, y aumenta la frustración hasta sentirse profesionalmente acabado, con disminución en la autoestima, por lo que se empieza a considerar inútil, ni con un propósito para mantenerse en el trabajo, hasta llegar al punto de renunciar.

Teorizando sobre el rendimiento laboral, destaca el autor Chiavenato (2000), que es el comportamiento que manifiesta el trabajador en busca de lograr los objetivos determinados por la organización. Gabini (2018) destaca el rendimiento de un trabajador como el elemento fundamental para asegurar la efectividad y progreso de una organización y es por lo que psicólogos y profesionales de recursos humanos estudian prioritariamente los diversos factores que inciden en éste. El mismo autor explica que en el rendimiento laboral intervienen variables sociodemográficas como edad, género, nivel de estudios, cargo que ocupa, años en el puesto, estado civil y área de trabajo; aspectos organizacionales como cultura y clima organizacional, medidas de flexibilidad en el trabajo, compromiso con la organización, equilibrio trabajo-familia, y satisfacción laboral.

Uno de los primeros que se preocupó por la delimitación de este concepto fue el autor Gabini (2018). Desde su punto de vista, la productividad debe considerarse como la diferencia entre la producción, los costes de recursos e insumos y talento humano que son vinculados a la obtención de dicha producción, mientras que el rendimiento laboral abarcará las conductas encaminadas a la tarea como aquellas acciones distintas a las concernientes a la ocupación laboral dentro de la organización y con orientación interpersonal. En este sentido, el rendimiento laboral se define como “el cúmulo de comportamientos que se consideran importantes para el logro de las metas y objetivos de la institución u organización o para el departamento en el que se desempeña el trabajador” (Murphy, 1990).

Para definir el rendimiento laboral es pertinente citar a Mendieta et al., (2020) quienes señalan que el rendimiento laboral está vinculado con los medios que son proporcionados para alcanzar un objetivo. Así pues, se puede decir que, el rendimiento laboral es el beneficio conseguido entre las metas establecidas al empleado para su desempeño y los objetivos que se alcanzan dentro de la organización. Por otra parte, Gabini, (2018) define rendimiento como la valoración de la productividad y eficiencia de los trabajadores. No obstante, aunque es un término de los más estudiados en el área de la psicología organizacional, la inexistencia de una clara diferencia en la definición de este término ha

desencadenado que estos tres sean tomados, en la mayoría de los casos, como conceptos intercambiables.

Según Burgos (2018), se puede entender por rendimiento laboral a la conducta del trabajador en el logro de los objetivos establecidos por la organización. Compone la estrategia de cada uno de los individuos para conseguir los objetivos y estándares de la empresa, comprende una cantidad de características propias del individuo en cuestión, tales como: las habilidades, capacidades, necesidades y condiciones que se relacionan con el trabajo en sí y la empresa para generar actuaciones que pueden incidir sobre los resultados y los cambios inesperados que se dan en las empresas. Chiavenato (2000), dice al respecto que las variaciones de los niveles de rendimiento de un trabajador dependen de la satisfacción que sienta dentro de la empresa. Por ende, la satisfacción es vista como una causa del rendimiento laboral.

Expresa Mahon (2010), que el rendimiento laboral (RL) es el desempeño y el comportamiento que un empleado muestra al dar cumplimiento a las tareas y actividades propias del cargo que ocupa en un entorno laboral determinado, lo que posibilita manifestar su capacidad. Otros autores que coinciden con estas afirmaciones son Gabini y Salessi (2016) y Koopmans, et al.,(2016), quienes también muestran un consenso como especialistas sobre multidimensionalidad del rendimiento laboral pero señalan que éste está compuesta por tres importantes factores o dimensiones: rendimiento en el contexto, rendimiento en la tarea y comportamientos laborales contraproducentes.

Una vez analizados los aportes conceptuales de los autores, se puede resumir de forma concreta que el rendimiento laboral está asociado a la conducta del trabajador respecto a la tarea, todos coinciden en este punto, resaltando que se diferencia de la productividad porque ésta no involucra costos ni recursos vinculados directamente con la producción.

El autor Mahon, (2010), señala las dimensiones del rendimiento laboral como; participación del empleado, formación del desarrollo profesional y adaptación al ambiente laboral.

En cuanto a la primera dimensión, participación del empleado, es brindar las condiciones adecuadas para el cumplimiento de las labores encomendadas, tanto en el nivel como en las condiciones del servicio prestado por parte del colaborador las cuales deben ser visibles desde el contrato hasta los manuales y reglamentos con los que cuenta la institución. Así mismo, la participativa del empleado se le conoce como administración participativa, y esto significa involucrar a todos los miembros de la empresa la toma de decisiones presente en la gerencia empresarial.

El autor Biasi (2017), define la participación de los trabajadores como el papel de los trabajadores relacionados con el establecimiento de los métodos de producción, la toma de decisiones relacionadas con sus actividades laborales en las que se consideran las ideas propuestas para el mejoramiento continuo. Esta idea ha existido por mucho tiempo en la sociedad, pero ha tenido sus altibajos a causa de su baja popularidad en el ámbito empresarial. Por lo que recientemente se ha formulado este principio, con el fin de que todas las empresas puedan tomar conciencia de este concepto y puedan aplicarlo en organizaciones.

Respecto a la segunda dimensión formación del desarrollo profesional, lo define Mahon (2010), como un sistema de gestión del rendimiento que provee la posibilidad de retroalimentación y entrenamiento para cada uno de sus trabajadores, así estos tienen una mejor perspectiva y una comprensión sobre sus debilidades y fortalezas, pudiendo identificar actividades y oportunidades de crecimiento y desarrollo para ellos y para la empresa. Esta clase de sistemas le permite a los directivos el poder contar con trabajadores, más competitivos, lo que se ve reflejado en progreso continuo y el alcance de las metas.

Chiavenato (2007), refiere que la formación que se asume como estrategia de administración de los recursos humanos, hace referencia a un proceso de

capacitación y aprendizaje para mejorar el rendimiento laboral, mejorar las relaciones interpersonales, flexibilizar su comportamiento con el propósito de asimilar los cambios. Esto permite a su vez alcanzar el cambio organizacional en las empresas. Se comprende que es la forma en que realiza las actividades basándose en el cumplimiento de las tareas que le son asignadas, llegando a ser efectivo en su realización; de allí viene la medición determinando un alto o bajo rendimiento laboral, tomando en cuenta que es considerado un alto rendimiento, siempre que el colaborador realice sus acciones, cumpliendo los tiempos establecidos, con los recursos adecuados, que procura que sus acciones no afecten las condiciones de los demás si no por el contrario sea un aporte al desarrollo de la organización de manera positiva y exponencial.

La tercera dimensión adaptación al ambiente de trabajo se ha definido como la capacidad de adaptación de un individuo a los cambios en el ambiente, las estructuras y los aspectos que le rodean dentro del sistema de laboral. Lo que involucra resolver problemas, utilizar la creatividad, lidiar con inciertas o impredecibles situaciones laborales, aprender tareas nuevas o nuevas técnicas, procedimientos, tecnologías y adaptarse a la llegada de otros individuos, culturas o ambientes psicológicos. Dicho autor refirió que es la capacidad que tiene el colaborador para adecuarse al sistema laboral de la empresa, también son las destrezas que tiene el colaborador para adaptarse a los cambios del entorno que rodea el contexto competitivo de la empresa, ello le permitirá a la empresa también poder adecuarse al contexto competitivo del entorno empresarial.

Respecto a este término Jaén (2014), señala que la competencia profesional del trabajador en su ámbito laboral involucra una serie de conocimientos y habilidades alcanzados de acuerdo con los propósitos de la carrera profesional. Como parte de las habilidades se consideran la comunicación interpersonal y los procedimientos técnicos, entre otros. Por otra parte Oñates (2015), diferencia la competencia como lo que puede hacer una persona, mientras el rendimiento como lo que en la práctica hace una persona. El estudio del rendimiento de los trabajadores en una institución, es un pilar durante la evaluación de la organización. Pero Pezo (2008), resalta que la medición del rendimiento es un tema aún debatido actualmente y resulta un tema

complejo en la teoría organizacional y aunque existen diversos enfoques para evaluar el rendimiento organizacional no se ha logrado unificar criterios al respecto.

Resulta pertinente señalar los hallazgos de Castillo y Orozco (2015) quienes evaluaron el Burnout en los trabajadores de servicios médicos y su afectación en el rendimiento laboral. Los autores evidenciaron que las consecuencias del Burnout en los colaboradores, sobre el rendimiento laboral se da cuando ésta interviene sobre los objetivos y resultados de la organización, lo que se origina de la insatisfacción laboral, ausentismo, y poco interés por las actividades del trabajo por lo que se ve afectada la calidad en la atención y los servicios prestados, entrando en conflicto con superiores, compañeros de trabajo y pacientes. También se incluyeron en el estudio factores como alta tasa de rotación que trae como consecuencia aumento de los accidentes laborales, todo esto ocasionado por el agotamiento emocional y despersonalización. Esta investigación afianza la idea de que principalmente el personal de salud se expone al Burnout sino también que sus efectos traen consecuencias negativas sobre el ausentismo y deserción y consigo declive en el desempeño laboral.

Por su parte Méndez (2019), recalca que en el entorno laboral, el mal afrontamiento del estrés, causa una alta tasa de ausentismo y baja calidad en los servicios. Regularmente los factores de riesgo están asociadas a jornadas extensas y mayor tiempo en contacto con personas hacia las cuales realiza su trabajo. En algunos casos el trabajador se siente comprometido y realiza sus actividades de forma eficiente por lo que posee un buen rendimiento, por otro lado está el trabajador que se “quema en el trabajo” quiere decir que el agotamiento y cinismo lo mantienen en un estado en el que su desempeño laboral se ve afectado negativamente, por tener la idea de no contar con la capacidad para ejecutarlo. De esta forma se evidencia que los síntomas del burnout están relacionados con el rendimiento en el trabajo, la actitud y las metas.

Del mismo modo Cabezas (2016) consideró el análisis del Burnout mediante el cuestionario de Maslach que considera las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, y evaluó el rendimiento laboral

utilizando dimensiones: personal, familiar y organizacional, de lo que según el autor depende el hecho de que un trabajador realice sus actividades eficazmente. El estudio señaló que la manera en que los trabajadores afrontan el estrés laboral severo afecta su capacidad de liderazgo, la manera en que administran su tiempo, y estas afectaciones impide que en la organización se puedan alcanzar los objetivos comunes porque se dificulta el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales. Los resultados de esta investigación revelaron la incidencia negativa (nivel medio) del Burnout con el desarrollo personal, las relaciones familiares y el desempeño organizacional en el personal estudiado.

III. METODOLOGÍA.

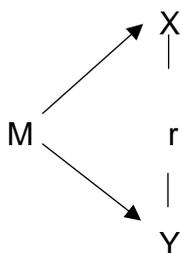
3.1 Tipo y diseño de la investigación.

La presente investigación se orientó hacia el paradigma cuantitativo debido a que su objetivo es afirmar o refutar las hipótesis planteadas y para lo cual se utilizó la estadística descriptiva para obtener los resultados. Tal como expresa Pinto (2018), las investigaciones cuantitativas o positivistas tienen que ver con la medición, descripción y verificación de un fenómeno basado en los hechos observables, mediante datos sólidos y repetibles mediante el uso de estadística y datos numéricos para comprobar hipótesis.

En cuanto al tipo de investigación se catalogó como básica ya que tuvo como fin descubrir, interpretar o relacionar hechos o fenómenos de la realidad, Así como lo señala Hoffmann (2018), quien define la investigación básica como un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico para conocer la realidad, un procedimiento para contribuir con la construcción del conocimiento científico.

Respecto al diseño de investigación se catalogó como no experimental- descriptiva- transversal correlacional. Las investigaciones no experimentales citando a Hernández-Sampieri y Torres (2018), son aquellas en las que se observan las variables sin ser manipuladas, se describen tal y como son en su contexto, descriptivas porque se busca señalar cualidades o características existentes. En cuanto a la obtención de los datos es transeccional o transversal que según Pinto (2018), se aplica cuando el estudio se realiza en un solo momento, es decir, se pretende evaluar la relación entre variables en un determinado tiempo. También es correlacional debido a que se buscó medir la relación entre dos variables para conocer el nivel o grado de asociación, en este caso el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral.

El esquema es el siguiente:



Donde:

M= Personal de atención al adulto mayor del MIES.

X= Síndrome de Burnout.

Y= Rendimiento Laboral.

r= Relación entre las variables.

3.2 Variables y operacionalización.

Variables Definición conceptual.

Variable 1: Síndrome de Burnout.

Manera incorrecta de enfrentar el estrés crónico, cuyos principales rasgos son el cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización personal (Maslach y Jackson, 1986).

Definición operacional.

El Burnout se determinó mediante el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal de los trabajadores de la unidad de atención al adulto mayor del MIES, Distrito Durán.

Dimensiones e indicadores:

Cansancio emocional: valora la experiencia de sentirse agotado emocionalmente por la carga laboral mediante los indicadores; sentimiento de defraudación, agotamiento, cansancio, desgaste, frustración y exhaustividad.

Despersonalización: mide el nivel en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento mediante los indicadores; trato impersonal a otros, endurecimiento emocional, culpabilidad por problemas de otros, actitudes frías y distantes.

Realización personal: Mide la sensación de auto eficiencia y realización personal en su entorno laboral mediante los indicadores; atiende a las personas que atiende, trata con efectividad los problemas, sentimiento enérgico, crea con facilidad un clima agradable en el trabajo, consigue elementos valiosos en el trabajo y los dificultades emocionales son manejados adecuadamente.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Rendimiento laboral.

Es el desempeño laboral y las acciones que demuestra un empleado al realizar sus tareas y funciones primordiales que exige su puesto de trabajo en el medio laboral específico de actuación, lo cual deja al descubierto su capacidad (Mahon, 2010).

Definición operacional.

El rendimiento laboral se midió empleando la participación del empleado, la formación del desarrollo profesional y la adaptación al ambiente laboral de los trabajadores de la unidad de atención al adulto mayor del MIES, Distrito Durán.

Dimensiones e indicadores:

Participación del empleado: se evaluó mediante los indicadores; planificación, responsabilidad e iniciativa.

Formación del desarrollo profesional: se evaluó mediante los indicadores; oportunidad, calidad del trabajo y cantidad de trabajo.

Adaptación al ambiente laboral: se evaluó mediante los indicadores; relaciones interpersonales, puntualidad y cumplimiento de las normas.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo.

Población:

De acuerdo con Hernández-Sampieri, y Torres (2018), la población es la totalidad de las personas o elementos que comparten determinadas características que son interés del investigador. Para efecto del presente estudio la población está conformada por (55 trabajadores) todo el personal adjunto al departamento de atención al adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Distrito Durán.

Tabla 1

Censo poblacional.

Trabajadores	Cant.
Coordinador de Servicios Sociales	1
Analista Distrital	1
Coordinadores Territoriales	4
Técnicos de las diferentes modalidades de atención a personas adultas mayores	49
Total	55

Nota. Elaborado por el autor

Criterios de inclusión y exclusión:

Los criterios de inclusión que se consideraron para la aplicación de los instrumentos fueron: Personal adjunto que labora en el departamento de atención a personas adultas mayores, con contrato de trabajo ocasional o con nombramiento, que tienen contacto diario y directo con los usuarios del departamento de atención a personas adultas mayores del MIES, Distrito Durán en el año 2020.

Los criterios de exclusión que se consideraron para la aplicación de los instrumentos fueron: Personal que cumplió con labores de pasante y el personal que laboró en otros proyectos donde no se atiende a personas adultas mayores; y el personal que trabaja directamente con los usuarios del departamento de atención a personas adultas mayores del MIES, pero que no pertenecen al Distrito Durán.

Muestra:

La muestra es definida como una fracción de la población según Gutiérrez (2016), y esta se caracteriza por poseer cualidades espejo de la población, esto quiere decir que la muestra es una representación proporcionada, y de similares características, por lo que los resultados del análisis de la muestra pueden ser extrapolados como si se estuviese analizando la totalidad de la población, porque los resultados serían significativamente iguales. En esta investigación la muestra fue la totalidad de la población puesto que es finita y accesible, criterios que según Hernández-Sampieri y Torres (2018) permiten considerar a todos los casos en el estudio. La muestra se conformó un 82% por el género femenino y el 18% por el género masculino, en lo que se refiere a la edad predominaron los trabajadores de 21 a 30 años con el 40%, en el tipo de contrato el 100% ocasional, la totalidad de los encuestados indicaron pertenecer al área de atención al adulto mayor, y el 83% de la muestra analizada tenía entre 1 y 5 años de servicio.

Muestreo:

De acuerdo con Hernández et al. (2014) el muestreo es la forma de estimar la muestra, o el procedimiento seleccionado que más convenga para efectos de los objetivos de la investigación. En este caso el muestreo apropiado que se consideró es el censo poblacional o muestreo censal que se aplica cuando se toman en cuenta cada elemento de la población porque pueden ser identificado sin ambigüedad, el tamaño es conocido y se tiene acceso a cada uno de ellos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Según Hernández et al., (2010), esta investigación empleará como técnica la encuesta para ambas variables (síndrome de Burnout y rendimiento laboral). El instrumento será un cuestionario, el cual es definido por el autor antes mencionado como una herramienta que posibilita registrar datos reales que contienen fielmente las particularidades de las variables que son objeto de estudio. Para la recopilación de datos se emplearán 2 instrumentos, (uno por variable).

Para medir la variable Burnout se empleará el Modelo de cuestionario MBI-HSS que es una versión del Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey. Esta adaptación del instrumento original al área de la salud fue hecha por Gilla et al., en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Córdoba-Argentina (Gila et al., 2019). Dicho instrumento tiene 22 ítems que valora las dimensiones del Burnout con siete (7) opciones de respuesta; Nunca, Casi Nunca, Algunas veces, Regularmente, Bastantes veces, Casi siempre y Siempre. Conformado por las dimensiones Agotamiento Emocional (Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20); Despersonalización: (Ítems 5, 10, 11, 15, 22) y Realización personal: (Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) (Ver anexo 4).

Para medir el rendimiento laboral se empleará el instrumento de Mahon (2010), adaptado por Garay (2018), la cual posee 27 preguntas, con cinco alternativas de respuesta múltiple, de escala Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). De igual manera el cuestionario está considera tres dimensiones; Participación del empleado: (Preguntas 1-9); Formación del desarrollo profesional (Preguntas 10-18) y Adaptación al ambiente laboral (Preguntas 19-27) donde se redactan en forma propositiva. (Ver anexo 5).

La validez de un instrumento según Robles et al., (2015), se obtiene mediante el juicio de expertos, el cual valoran la pertinencia de los ítems respecto a las dimensiones y variables para alcanzar los objetivos de la investigación. Los instrumentos elaborados serán sometidos al proceso de validación, el cual se obtendrá mediante la aprobación de 3 expertos en la materia; para esto se usó el formato de validez de expertos y la ficha de contenido de validez del instrumento proporcionados por la UCV.

Tabla 2*Resultados de la validez de los instrumentos.*

Instrumento	Experto	Evaluación numérica	Evaluación cualitativa
Cuestionario SB	1	94	Excelente
Cuestionario RL	1	94	Excelente
Cuestionario SB	2	81	Excelente
Cuestionario RL	2	81	Excelente
Cuestionario SB	3	82	Excelente
Cuestionario RL	3	82	Excelente

Nota. Elaborado por el autor

Para probar la confiabilidad del instrumento se someterá a una prueba piloto en una muestra (10 personas) con similares características, pero que no pertenecen a la población objeto de estudio; se realizará el cálculo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach cuyos valores entre 1 y 0 indican que, mientras más cercano es el valor a 1, representa mayor confiabilidad y cuanto más cercano a cero indica inconsistencia. De acuerdo con Villasís-Keever et al., (2018), la confiabilidad determina que la escala en el instrumento al ser aplicado en otras ocasiones pero el resultado seguiría siendo el mismo, es decir, es reproducible y consistente.

Tabla 3*Confiabilidad de los instrumentos.*

Instrumento	Nº ítems	Resultados
Cuestionario Síndrome de Burnout	22	Alfa Cronbach: 0.934
Cuestionario Rendimiento Laboral	27	Alfa Cronbach: 0,879

Nota. Elaborado por el autor**3.5 Procedimiento.**

Para aplicar los instrumentos y obtener la información necesaria, en primer lugar se solicitó la autorización del Departamento de atención a personas adultas mayores del MIES, Distrito Durán. Luego de la elaboración los instrumentos, se realizó la

validación por criterio de expertos en la materia y posteriormente se procedió a solicitar un permiso para aplicar una prueba piloto y calcular la confiabilidad de los cuestionarios. Una vez válidos y confiables los instrumentos, se empleó la plataforma Google Form para diseñar los cuestionarios definitivos que fueron enviados a los trabajadores del área de atención a adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social mediante número telefónico y correo electrónico a todos los trabajadores quienes fueron los participantes. La recolección de la información se realizó entre el mes de mayo y junio del año 2021.

3.6 Métodos de análisis de datos.

La metodología del análisis estadístico de datos de acuerdo con Huber et al., (2018), proporcionan una variedad de representaciones gráficas de los resultados obtenidos mediante las operaciones cuantitativas, debido a que se facilita la identificación y visualización de entre los datos. Una vez finalizada la recolección de datos se organiza la base de datos en el programa Excel y se procede al análisis estadístico con el Paquete Estadístico SPSS y poder determinar los resultados y conclusiones mediante la estadística descriptiva, los intervalos obtenidos y comparados con el baremo determinado para cada variable.

3.7 Aspectos éticos.

Debido a que se realizó este estudio a personas, en este caso los trabajadores del departamento de atención a personas adultas mayores del MIES, fue necesario la revisión y aprobación para que cumpla con los lineamientos éticos para poder aplicarla. En este sentido, se respetó la voluntad y autonomía para participar en la investigación, razón por la cual se hizo uso del consentimiento informado, así como la carta de autorización por parte de las autoridades de las instituciones involucradas. Se garantizó la aplicación del Código de ética en investigación de la UCV (2020) para la investigación y se aseguró un trato digno, sin que los resultados pongan en riesgo la integridad ni se trasgredan los derechos de los trabajadores. Para ésto se realizó el cuestionario de forma anónima para proteger la identidad de

cada participante y respetar la confidencialidad de los participantes y los datos obtenidos.

IV. RESULTADOS.

El presente estudio estableció como propósito general determinar la incidencia del síndrome de Burnout sobre el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social, en Durán 2020, de igual manera se formularon tres objetivos específicos con el fin de determinar la incidencia entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) el Rendimiento Laboral.

Para obtener los datos que permiten demostrar la correlación y comprobar hipótesis, se aplicaron dos instrumentos, uno sobre el Síndrome de Burnout que contiene 22 ítems y otro sobre la variable Rendimiento Laboral que está conformado por 27 preguntas, ambos con escala Likert. La muestra se determinó mediante el censo poblacional e incluyó la totalidad de los 55 trabajadores, con criterios de inclusión: Personal adjunto que labora en el departamento de atención a personas adultas mayores, con contrato de trabajo ocasional o con nombramiento, que tienen contacto diario y directo con los usuarios del departamento de atención a personas adultas mayores del MIES, Distrito Durán en el año 2020.

El análisis estadístico inferencial se aplicó a ambas variables, considerando que son variables que se miden empleando una escala de orden, la normalidad de los datos se determinó mediante la prueba Kolmogorov-Smirnov y para la demostración de hipótesis se empleó la prueba estadística de Pearson.

Se muestran a continuación los resultados encontrados en la presente investigación:

En la tabla 4 y figura 1, se presentan los resultados obtenidos sobre los niveles del síndrome de burnout presentes en los trabajadores del MIES en Durán, en la cual se evidencia que una persona (1,81%) posee un nivel alto ya que cumple con todos los síntomas de acuerdo con las dimensiones estudiadas (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), mientras que 2 de los trabajadores (3,64%) poseen un nivel medio y la mayoría (94,55%) no poseen todos los síntomas por lo cual se puede decir que no padeces este problema.

Tabla 4

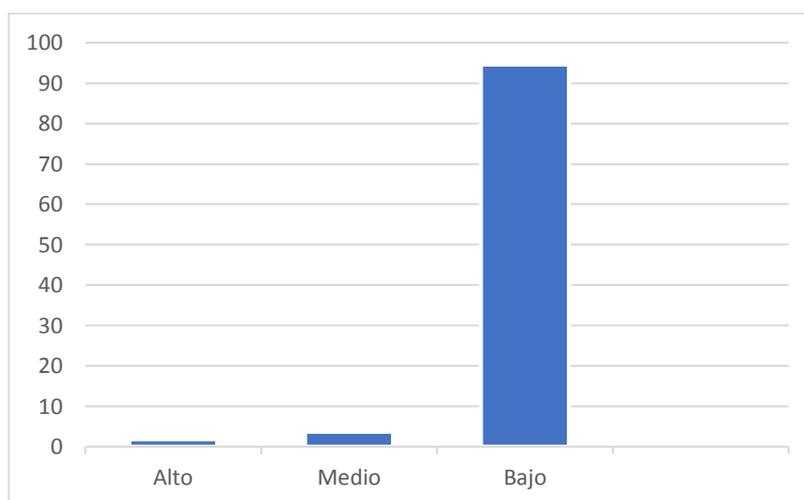
Nivel del síndrome de Burnout.

Niveles	N.º	%
Alto	1	1,81%
Medio	2	3,64%
Bajo	52	94,55%
Total	55	100%

Nota. Instrumento de síndrome de Burnout aplicado a trabajadores de atención al usuario.

Figura 1

Nivel del síndrome de Burnout



Nota. Datos de la tabla 4.

De acuerdo con los datos obtenidos y evidenciados en la tabla 5 y figura 2, concerniente a las dimensiones del Síndrome de Burnout, en cuanto a la dimensión cansancio emocional, existe un nivel alto, con porcentaje del 100%, lo que indica que la totalidad de los encuestados manifiestan este síntoma (55 trabajadores). Respecto a la despersonalización, la totalidad de la muestra (100%) obtuvo un nivel alto de esta dimensión. Y por último, la realización personal, con un nivel alto del 94,55%, que representa 52 trabajadores, (lo cual no cumple con todos los criterios a considerar que padece el síndrome de burnout), el 3,64% que representa 2 trabajadores poseen un nivel medio, y el 1,81% o sea 1 empleado, padece un bajo nivel de esta dimensión.

Tabla 5

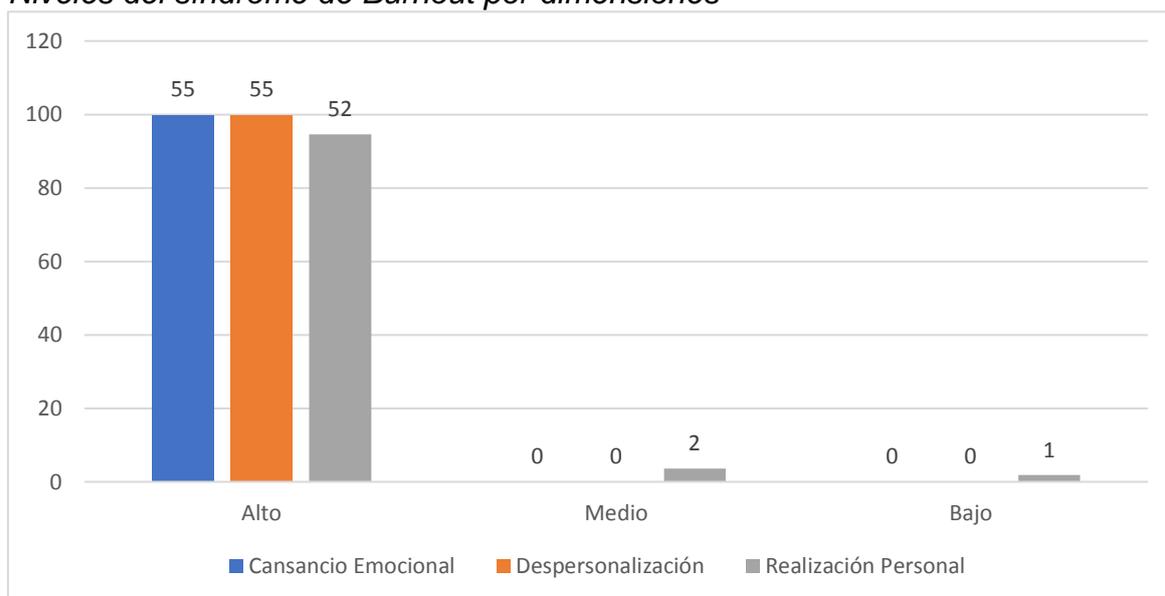
Niveles del síndrome de Burnout por dimensiones

Dimensiones	Alto		Medio		Bajo	
	N°	%	N°	%	N°	%
Cansancio emocional	55	100%	0	0,0%	0	0,0%
Despersonalización	55	100%	0	0,0%	0	0,0%
Realización personal	52	94,55%	2	3,64%	1	1,81%(*)

Nota: Instrumento de síndrome de Burnout, aplicado a trabajadores de atención al usuario. (*) Presentan síntomas del síndrome de Burnout.

Figura 2

Niveles del síndrome de Burnout por dimensiones



Nota. Datos de la tabla 5.

En cuanto al nivel de rendimiento laboral, puede notarse en la tabla 6, figura 3, que la mayor parte de los trabajadores poseen un rendimiento laboral excelente evidenciado con el 92,8% de los participantes en el estudio, sin embargo una mínima fracción (7,2%) calificó tener un buen rendimiento laboral y ninguno de los encuestados mostró tener un nivel malo.

Tabla 6

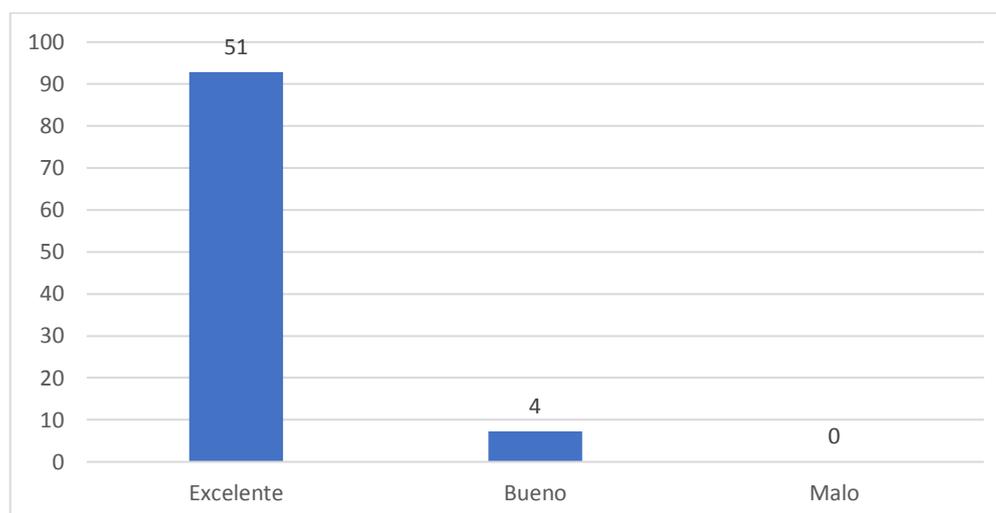
Nivel del rendimiento laboral.

Niveles	N.º	%
Excelente	51	92,8
Bueno	4	7,2
Malo	0	0,0
Total	55	100%

Nota. Instrumento de rendimiento laboral aplicado a trabajadores de atención al usuario.

Figura 3

Nivel de rendimiento laboral.



Nota. Datos de la tabla 6.

En lo que respecta al rendimiento laboral, mostrado en la tabla 7, figura 4, la dimensión participación del empleado, refleja un nivel excelente que representa el 98,18% de los encuestados; así mismo, la dimensión formación del desarrollo profesional se ubica en un nivel excelente con un 98,18%. Finalmente la dimensión adecuación del ambiente laboral, obtuvo un nivel excelente y se manifestó en el 83,64% de los encuestados, mientras el 16,36% obtuvo un nivel bueno.

Tabla 7

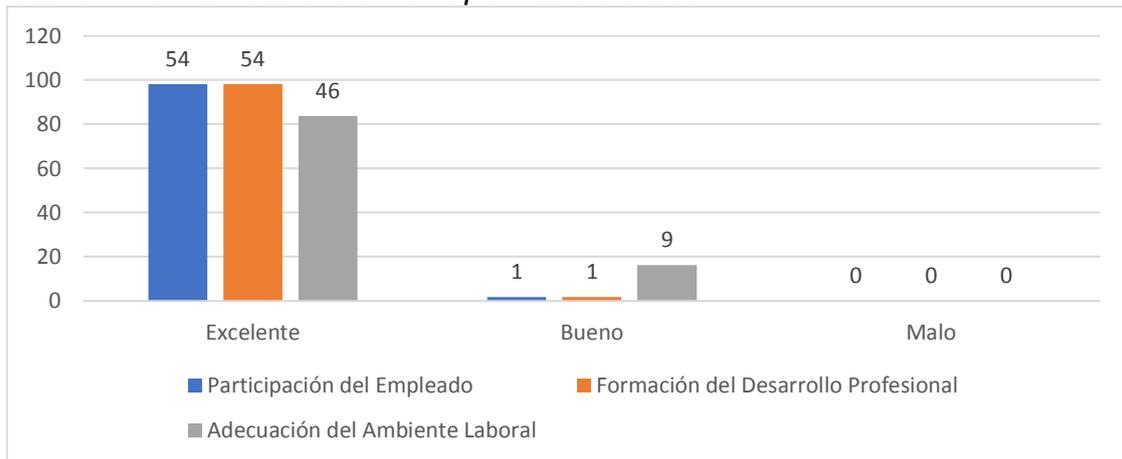
Niveles de rendimiento laboral por dimensiones.

Dimensiones	Excelente		Bueno		Malo	
	N°	%	N°	%	N°	%
Participación del empleado	54	98,18%	1	1,82%	0	0,0%
Formación del desarrollo personal	54	98,18%	1	1,82%	0	0,0%
Adaptación al ambiente	46	83,64%	9	16,36%	0	0,0%

Nota: Instrumento de rendimiento laboral, aplicado a trabajadores de atención al usuario.

Figura 4

Niveles del rendimiento laboral por dimensiones



Nota. Datos de la tabla 7.

Los datos representados en la tabla 8 evidencian la prueba estadística Kolmogorov-Smirnov que permite determinar la normalidad de los datos, de los instrumentos aplicados, en la muestra (55) sobre el síndrome de burnout y rendimiento laboral, obteniendo 0,198 y 0,140 respectivamente. Además se muestra la desviación de los datos para cada variable del Burnout 10,99 y rendimiento laboral 8,91 y la media de los datos 129,82 y 121,91 respectivamente.

Tabla 8

Prueba de normalidad de datos.

Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		S. Burnout	Rendimiento L.
	N	55	55
Parámetros	Media	129,82	121,91
normales ^{a,b}	Desv. Desviación	10,990	8,916
Máximas	Absoluto	,198	,140
diferencias	Positivo	,129	,092
extremas	Negativo	-,198	-,140
Estadístico de prueba		,198	,140
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,009 ^c

Comprobación de hipótesis.

Objetivo General: Determinar la incidencia del Burnout sobre el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020.

Hipótesis General:

Hi: Existe incidencia directa entre el Burnout y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020.

Ho: No existe incidencia directa entre el Burnout y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020.

En la tabla 9 se muestra, la correlación entre el Burnout y el rendimiento laboral; según el índice de correlación de Pearson aplicada a la muestra se evidenció un coeficiente de correlación de 0,475 (moderada-regular y positiva) y un p-valor de 0,001 el cual indica que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis del investigador, es decir, se manifiesta que existe una correlación significativa estadísticamente entre las variables del Burnout y rendimiento laboral en los trabajadores del departamento de atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020.

Tabla 9

Correlación síndrome de Burnout y el rendimiento laboral.

		Rendimiento Laboral	Síndrome de Burnout
Pearson	Coeficiente de correlación	1,000	,475**
	Sig. (bilateral)	-	<,001
	N	55	55

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

Objetivo específico 1: Establecer la incidencia entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020.

Hipótesis específica 1:

Hi: Existe incidencia entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020.

Ho: No existe incidencia entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020.

En la tabla 10, al aplicar la prueba de Pearson, se evidenció que existe una correlación baja positiva entre la dimensión cansancio emocional y rendimiento laboral, con un p-valor menor a 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada por el investigador, el cual indica que sí existe estadísticamente una correlación entre la dimensión del síndrome de Burnout, cansancio emocional y la variable rendimiento laboral.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión cansancio emocional y la variable rendimiento laboral.

		Cansancio Emocional	Rendimiento laboral
Pearson	Coeficiente de correlación	1,000	,383**
	Sig. (bilateral)	.	,004
	N	55	55

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

Objetivo específico 2: Demostrar la incidencia entre la despersonalización y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020

Hipótesis específica 2:

Hi: Existe incidencia entre la despersonalización y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020.

Ho: No existe incidencia entre la despersonalización y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020.

En la tabla 11 se señala la prueba de correlación entre la dimensión despersonalización y la variable rendimiento laboral en la cual se muestra que el coeficiente de correlación es nula (entre 0,0 y 0,2) y el nivel de significancia (p-valor) es mayor a 0,05. En este caso se acepta la hipótesis alternativa, rechazando así la planteada por el investigador debido a que no existe una correlación significativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout y la variable rendimiento laboral.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión Despersonalización y la variable rendimiento laboral.

		Despersonalización	Rendimiento laboral
		n	
Pearson	Coeficiente de correlación	1,000	,096
	Sig. (bilateral)	.	,485
	N	55	55

Objetivo específico 3: Identificar la incidencia entre la realización personal y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020.

Hipótesis específica 3:

Hi: Existe incidencia entre la realización personal y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020.

Ho: No existe incidencia entre la realización personal y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020.

Los resultados de la tabla 12, señalan que existe una correlación significativa ya que el p valor indica un nivel inferior al 1%, y el coeficiente de correlación es de 0,46. Esto indica que el nivel de confianza es superior al 99% lo que determina esta mutua relación, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada por el investigador en la cual se evidencia que hay estadísticamente una correlación significativa entre la dimensión realización personal del síndrome de Burnout y la variable rendimiento laboral.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión Realización Personal y la variable Rendimiento Laboral.

		Realización personal	Rendimiento laboral
Pearson	Coeficiente de correlación	1,000	,469**
	Sig. (bilateral)	.	<,001
	N	55	55

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

V. DISCUSIÓN.

En la presente investigación según el objetivo general se buscó determinar la incidencia del Síndrome de Burnout (SB) sobre el rendimiento laboral (RL) en atención al adulto mayor del MIES. Los resultados demostraron que existe una correlación significativa y positiva, lo que indica que las dimensiones analizadas del Burnout, como el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal inciden en el rendimiento laboral. En este sentido estos resultados coinciden con los hallazgos de Quispe (2017), quien, en su estudio sobre Burnout y rendimiento laboral señala correlación positiva, aunque débil. Lavatti (2019) también relacionó el SB con el RL en trabajadores de la salud, y sus resultados indicaron que hay una afectación en el trabajador, lesionando su desempeño laboral.

Se comprobó que en los trabajadores del MIES de Durán, los niveles del burnout fueron generalmente bajo y moderado ya que evidenciaron un alto agotamiento emocional y despersonalización, y en lo que se refiere al rendimiento laboral un nivel mayormente excelente, lo quiere decir que no ha disminuido la calidad en la atención en los servicios que ofrecen, además no se evidencian dificultades en la realización de sus tareas, sin embargo esto no quiere decir que no exista el riesgo por la exposición continua al estrés, por lo que la institución no debe esperar ver disminuido el desempeño de sus trabajadores para tomar acciones preventivas, según afirma Castillo y Orozco (2015).

En lo que respecta a la incidencia entre las dos variables estudiadas, teóricamente estos datos confirman lo que explica Rodríguez y Flores (2019), que cuando una persona padece los síntomas del burnout, como frustración y agotamiento debido a las exigencias del trabajo llega a generar sentimientos adversos, genera una inestabilidad productiva que se traduce en bajo rendimiento laboral. También Castillo y Orozco (2015), Méndez (2019), y Cabezas (2016) coinciden ya que confirmaron la relación del Burnout con el rendimiento laboral en un contexto de servicios de atención al paciente y salud. Señalan que cuando se evidencian

síntomas de burnout, los objetivos de la organización se ven afectados por el bajo desempeño de los trabajadores.

Considerando la prevalencia del SB en el personal de atención al adulto mayor del MIES de Durán, se encontró que la mayoría del personal (53 trabajadores) no padece todos los síntomas del síndrome que explica Maslach (1986), quien señala que para padecer el síndrome, debe poseer alto cansancio emocional, alta despersonalización y bajo rendimiento laboral, por lo que solo un trabajador cumple con todos los indicadores para afirmar que padece esta condición. Estos resultados no coinciden con los de Medina et. al., (2017), quien investigó la prevalencia del Síndrome de Burnout en residentes de Pediatría de un hospital y cuyos datos evidenciaron que la totalidad de los médicos residentes padecían de forma moderada esta condición. De acuerdo con Arias y Zegarra (2013) la prevalencia del burnout está asociada a las profesiones que ofrecen servicios de atención directa a personas, considerando de mayor nivel de riesgo las del área de la salud, educación, seguridad. Estas afirmaciones no se evidencian en este caso en particular, debido a que la población estudiada se encuentra dentro de estas áreas, pero no hay suficiente evidencia para determinar que la presencia del Burnout en el personal de atención al adulto mayor del MIES de Durán sea alarmante.

En cuanto al primer objetivo específico, referente al establecimiento de la incidencia entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, los resultados indican que sí existe una correlación estadísticamente significativa, pero débil y positiva, estos resultados coinciden con Suárez y García (2021), ya que vincularon el bajo rendimiento laboral como consecuencia del agotamiento emocional en el 40% de la muestra analizada de la profesión de enfermería. Sin embargo, los resultados del presente estudio no coinciden con los encontrados por Salazar (2021), quien propuso explicar la incidencia entre el síndrome de Burnout y rendimiento laboral en el personal de salud y aunque demostró que existe una relación significativa entre las variables, la relación entre la dimensión agotamiento emocional y rendimiento laboral no se pudo demostrar en esa muestra.

Respecto a la teoría, Bosqued (2008) coincide con los resultados, porque considera que cuando el trabajador no hace uso de los recursos emocionales para sobrellevar la situación de estrés, comienza un proceso en el cual las exigencias propias de su trabajo le impiden reaccionar apropiadamente, lo que causa una fatiga o cansancio que afecta la mente y el cuerpo de quienes lo padecen. Esto implica la imposibilidad de asumir nuevos retos laborales, nuevas tareas por lo que afecta perjudicialmente el desempeño del trabajador.

Cuando se hace referencia a las dimensiones del Burnout, los datos de la presente investigación señalan que la totalidad de los trabajadores del MIES de Durán poseen alto grado de cansancio emocional y despersonalización, mientras que la realización personal es alta, por lo que no se puede afirmar que padecen de burnout. Esto no coincide con las afirmaciones de Marrugo et al., (2017), en su investigación prevalencia del Síndrome de burnout, ya que obtuvo resultados que demostraron que solo una décima parte de los encuestados exhibieron niveles elevados de agotamiento emocional. Contrastando con los descubrimientos de la presente investigación en los que la totalidad de los encuestados manifestaron altos niveles de cansancio emocional.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, para demostrar la incidencia entre la despersonalización y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, los resultados indicaron que es nula. Esto quiere decir que los trabajadores, aunque poseen actitudes de enajenamiento en las relaciones interpersonales y con los usuarios, no afecta esto su desempeño. El nivel de despersonalización en este estudio fue alto, presente en la totalidad de los encuestados, lo que quiere decir que los trabajadores del MIES, tienen actitudes de enajenación, poca empatía y regularmente se observan problemas interpersonales entre compañeros y en el trato hacia las personas que atiende. Estos hallazgos coinciden con Medina et. al., (2017), quien indicó que uno de los factores prevalentes es la despersonalización, al igual que Arias et al., (2017), quien demostró la existencia de Burnout en trabajadores de la salud y sus resultados arrojaron que la dimensión con la presencia más alarmante fue la despersonalización. Todo esto se sustenta según las afirmaciones de Maslach

(1986) quien indica que este nivel involucra maneras negativas, cínicas, insolentes e impersonales en el trato a otros. Estos resultados no coinciden con las afirmaciones de Suárez y García (2021) quienes señalan que los síntomas de despersonalización afectaron negativamente a casi la mitad de los trabajadores y se vio disminuido su desempeño laboral y un bajo nivel de productividad. Tampoco hay coincidencias con Salazar (2021), ya que, en su investigación en el personal de servicios sanitarios, explicó que entre mayor sea el nivel de despersonalización, menor es el índice de rendimiento laboral. Contrastando con los aportes teóricos, Sánchez, (2020) tampoco coincide con los resultados del presente estudio puesto que relaciona directamente la despersonalización, como un enajenamiento que se manifiesta en las relaciones interpersonales y que en el trabajo se vincula a la forma de realizar sus actividades, por lo que cuando se evidencia este síntoma, es probable que se vea disminuido el rendimiento laboral. Lo explicado por este autor no se cumple en esta investigación y se desconoce la razón de esta disparidad.

En cuanto al tercer objetivo específico que buscó identificar la incidencia entre la realización personal y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, se encontró que sí existe una correlación significativa y positiva. Estos datos evidencian que en la muestra analizada no existe sensación de fracaso, falta de autoestima ni valoración negativa sobre el propio trabajo, por lo que coincide con los resultados de Salazar (2021) quien concluyó que esto afecta positivamente el rendimiento laboral. Sin embargo, estos resultados no coinciden con Romero y Romero (2020), quienes evaluaron la prevalencia del Burnout en personal médico residente de un Hospital público y determinaron que la realización personal baja se demostró en más de la mitad de los encuestados, al contrario que los hallazgos del presente estudio donde esta dimensión resultó alta en la mayoría de encuestados.

En cuanto a la evaluación del rendimiento laboral, los resultados del presente estudio indicaron un nivel excelente en casi la totalidad de la muestra, lo que quiere decir que han podido cumplir eficazmente las funciones y tareas inherentes a su trabajo. Estos datos encontrados coinciden con Méndez (2019), quien encontró que en algunos casos el trabajador puede estar expuesto a factores de riesgo del Burnout, sin embargo no afectar esto la calidad en la atención en sus servicios

porque existe un nivel de compromiso y afrontan el estrés de forma adecuada, lo que permite al trabajador realizar sus labores eficientemente sin afectar negativamente su rendimiento laboral. El aporte teórico de Chiavenato (2007), confirma estos resultados porque define que cuando el trabajador realiza sus actividades, dando cumplimiento a las tareas que le son encomendadas, es eficiente y de allí se determina el nivel alto de rendimiento laboral, aportando al desarrollo de la empresa de manera positiva.

El presente estudio evidencia limitaciones respecto a que no se evaluaron factores como las rotaciones de horarios, las extensas jornadas de trabajo, cambios que se produjeron en la realización de las actividades laborales debido a la emergencia sanitaria durante el 2020, y que la toma de los instrumentos se realizaron después del confinamiento y en el retorno progresivo de nuestras actividades laborales, que podría haber alterado de alguna manera los resultados. Así mismo otras variables que no se tomaron en cuenta fueron el nivel de estudios de la muestra, ya que las competencias profesionales pueden ser un factor determinante en la forma de afrontar el estrés y causa del síndrome de Burnout. Jaén (2014), afirma que la competencia profesional en sus actividades laborales implica un conjunto de habilidades y conocimientos obtenidos relacionados con los objetivos de su la carrera profesional. Dentro de estas habilidades están la comunicación interpersonal y la ejecución de procedimientos técnicos y cuando no se desarrollan estas habilidades es más probable padecer dicho trastorno.

Los aportes del presente estudio radicarón no sólo en la adaptación del cuestionario Maslach Burnout Inventory para el personal de atención a usuarios adultos mayores, sino que contribuyó con esclarecer cómo la prevalencia del síndrome de burnout no ha afectado negativamente el rendimiento laboral de los trabajadores del MIES. Aunque se determinó que hay al menos 2 trabajadores en riesgo y uno que padece el síndrome, la mayoría ha afrontado de manera adecuada el estrés prolongado, el cual pudo haber sido ocasionado por las exigencias sanitarias vividas en el transcurso del año 2020.

VI. CONCLUSIONES.

Primera: La incidencia del Síndrome de Burnout sobre el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020 se evidenció con el coeficiente de correlación que resultó 0,475 (correlación moderada-regular y positiva) y un indicador de confianza de p-valor de 0,001.

Segunda: La dimensión agotamiento emocional se vincula directamente con el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020, ya que el p-valor menor a 0,01 y el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,383 por lo que la relación es baja pero estadísticamente significativa.

Tercera: En cuanto a la incidencia entre la despersonalización y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020, el coeficiente de correlación demostró que no existe tal correlación planteada en la hipótesis. El coeficiente de la prueba de Pearson es nula y el nivel de significancia de p-valor es mayor a 0,5 por lo que se rechaza la hipótesis del investigador.

Cuarta: Por último la incidencia entre la realización personal y el rendimiento laboral en la atención al adulto mayor del MIES, en Durán 2020 quedó evidenciada en el coeficiente de correlación de Pearson con 0,46% se incidencia y un p-valor menos a 1% lo que se asume es confiable este resultado y es estadísticamente significativa, positiva y se demuestra la vinculación entre el sentimiento de ser útil en el trabajo, la valoración y estima propia como factores que afectan el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES.

Primera: Se recomienda al Estado ecuatoriano a través del MIES, realizar constantemente evaluaciones sobre los riesgos psicosociales a los que se exponen los empleados públicos, especialmente el personal dedicado a brindar servicios de atención a los población adulta mayor y todos los que laboran directamente en atención al usuarios, ya que es una área muy propensa a padecer estas afectaciones y de esta manera garantizar un servicio de calidad mediante políticas que mitiguen la aparición de síntomas como la despersonalización.

Segunda: Que el Distrito Durán que realiza convenios con organizaciones públicas y privadas vele no sólo por el desempeño laboral, sino en función de disminuir esos factores de riesgo y exposición constante al estrés, mediante políticas que favorezcan el clima laboral y las relaciones interpersonales, planificación de actividades recreativas y respeto al tiempo libre o de ocio para que dichos trabajadores no se sientan emocionalmente agotados por las exigencias del trabajo.

Tercera: Que el MIES y las instituciones de convenios, deben promover, no solo la investigación, sino crear mecanismos para que se ponga en práctica los conocimientos plasmados en los distintos trabajos de investigación y como agente de cambio social contribuir con la creación de conciencia sobre los factores de exposición prolongada al estrés puede ocasionar en la vida laboral y académica y familiar.

Cuarta: Se recomienda a estudiantes e investigadores de UCV, continuar profundizando en los factores que afectan al personal que labora directamente en atención al público, considerando las variables estudiadas ya que a mediano y a largo plazo, el Burnout incide en el rendimiento laboral y producen daños al bienestar físico y emocional.

REFERENCIAS.

- Amanullah S., McNally K., Zelin J., Cole J., Cernovsky Z. (2017). Are burnout prevention programs for hospital physicians needed? *Asian Journal of Psychiatry*. 1 de abril de 2017;26:66-9. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1876201817300357>
- Arias Gallegos, W. L., Muñoz del Carpio Toia, A., Delgado Montesinos, Y., Ortiz Puma, M., & Quispe Villanueva, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y Seguridad del Trabajo*; 63(249), 331-344. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2017000400331&script=sci_arttext&tIng=pt
- Arias, W.L., & Zegarra, J. (2013). Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Revista de Psicología*; 15, 37-54. http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/210
- Bambula, F. D., & Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*. 33(1), 113–131. <https://psycnet.apa.org/record/2016-18610-008>
- Biasi, M. (2017). Participación de los trabajadores en Italia: ¿Por fin un avance definitivo de una saga interminable?. *Documentación Laboral*; 109(1), 81-87. [https://www.aedtss.com/wp-content/uploads/dl/N109/05%20Participaci%C3%B3n%20de%20los%20trabajadores%20en%20Italia%20\(Biasi\).pdf](https://www.aedtss.com/wp-content/uploads/dl/N109/05%20Participaci%C3%B3n%20de%20los%20trabajadores%20en%20Italia%20(Biasi).pdf)

- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿ Qué es y cómo superarlo?* (Vol. 253). Grupo Planeta (GBS).
https://books.google.com.ec/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq=agotamiento+emocional+burnout&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=agotamiento%20emocional%20burnout&f=false
- Burgos, M. (2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. Colombia Consensus. *Revista de publicaciones Científicas y Académicas*; Vol.2 No.2.
<http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20/30>
- Cabezas, Edmundo (2016). Análisis del síndrome de Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia en el desempeño laboral. *Industrial Data*, 19(1), 59-68. ISSN: 1560-9146. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81650062008>
- Castillo Ávila I.Y., Orozco J, Alvis L.R. (2015). Síndrome de burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de indias. *Rev Univ Ind Santander Salud.*; 47(2): 187-192.
<https://www.redalyc.org/pdf/3438/343839278010.pdf>
- Chiavenato I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mac Graw Gil. México.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano*. Tercera Edición. México DF: MacGraw Hill Interamericana.

Código de ética en Investigación (2020). Universidad César Vallejo. Vicerrectorado de investigación. Resolución 0262-202/UCV.

Díaz-Bambula, F., & Gómez, I.C. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*; 33, 113-131. <https://psycnet.apa.org/record/2016-18610-008>

Fontcuberta, L. (2020). Noticias desde la Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 23(1), 106-107. <https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v18n1/noticias1.pdf>

Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos aires. Tesis Doctoral. Teseopress. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/65394>

Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16, 31- 45. <https://www.researchgate.net/publication/334078598> Validacion de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos

Garay, Agurto, H. V. (2018). *Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán–Santa Anita 2017*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22128>

Gilla, M. A., Belén Giménez, S., Moran, V. E., & Olaz, F. O. (2019). Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. *Liberabit*, 25(2), 179-193. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v25n2/a04v25n2.pdf>

Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Una Perspectiva histórica. Madrid: Ediciones Pirámide.
https://www.researchgate.net/publication/263043222_Sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_burnout_en_medicos

González Alonso, J., & Pazmiño Santacruz, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de la validación de la constancia interna de un cuestionario, con dos posibles escala tipo Likert. *Revista publicando*, 2(1), 62-69. <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/42382>

González Paino N. (2019). *Resiliencia y Síndrome burnout*.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=N9arDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Gonz%C3%A1lez+Paino+N.+%282019%29.+Resiliencia+y+Sindrome+burnout&ots=Sok0JQyx7F&sig=gEvgLIUWHmQFWoX-bQ6Ug4NvAP8#v=onepage&q=Gonz%C3%A1lez%20Paino%20N.%282019%29.%20Resiliencia%20y%20Sindrome%20burnout&f=false>

Gutiérrez Rojas A. (2016). *Estrategias de muestreo: Diseño de encuestas y estimación de parámetros*. Bogotá Colombia. Ediciones de la U.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zzOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Guti%C3%A9rrez+Rojas+A.+%282016%29.+Estrategias+de+muestreo:+Dise%C3%B1o+de+encuestas+y+estimaci%C3%B3n+de+par%C3%A1metros.+Bogot%C3%A1+Colombia.+Ediciones+de+la+U.+&ots=nulMxPMR00&sig=RbkUkfCL9Z1u1n4DPmbQUu-2x6E#v=onepage&q=Guti%C3%A9rrez%20Rojas%20A.%282016%29.%20Estrategias%20de%20muestreo%3A%20Dise%C3%B1o%20de%20encuestas%20y%20estimaci%C3%B3n%20de%20par%C3%A1metros.%20Bogot%C3%A1%20Colombia.%20Ediciones%20de%20la%20U.&f=false>

Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). México eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hoffmann, T. (2017). What is basic research?; Recuperado el 03 de febrero de 2018, de sciencenordic.com. <https://sciencenordic.com/basic-research-denmark-scientific-theory/what-is-basic-research/1440003>

Huber, G. L., Gürtler, L., & Gento, S. (2018). La aportación de la estadística exploratoria al análisis de datos cualitativos. *Perspectiva Educativa*; 57(1), 50-69. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-97292018000100050&script=sci_arttext

Intriago Miranda, S. A. (2019). Síndrome del "Burnout" en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *Revista San Gregorio*; (35), 94-107. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200094

Jaén, M. (2014). Predicción de rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y recepción de factores psicosociales. In. Madrid; *Narcea editores*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/cittes?codigo=91377>

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., de Vet, H. C., & van der Beek, A. J. (2016). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 53(3), 609-619.

<https://www.researchgate.net/publication/292952955> Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire

Lavatti, A. (2019). *Síndrome de Burnout en profesionales de la salud que se desempeñan en Rosario, provincia de Santa Fe, Argentina*. <http://repositorio.uai.edu.ar:8080/handle/123456789/1289>

Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. El Salvador. *Entorno*; (70), 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

Mahon, H. (2010). *Las Personas: la clave para el éxito de su empresa*. Lima: Vergara J, editor.

Marrugo, E. A. B. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *Medisan*, 21(11), 3172-3179. <https://www.redalyc.org/pdf/3684/368453613005.pdf>

Maslach C, Jackson S. (1986). *Maslach Burnout inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologist Press. https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7/The-Maslach-Burnout-Inventory-Manual.pdf

Medina M.L., Medina M.G., Gauna N., Molfino L., Merino L. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de Pediatría de un hospital. *Revista Inv EdMed*. ;6:160–168. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505717301758>

Méndez Venegas, J. (2019). Estrés laboral o síndrome de 'burnout'. *Acta Pediátrica de México* Volumen 25, Núm. 5, septiembre-octubre, 2004. <http://repositorio.pediatria.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>

Mendieta, O. Mónica., Erazo, A. J., & Narvárez, Z. C. (2020). Gestión por competencias: Herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10); 287-312. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>

Ministerio de Inclusión Económica y Social (2008). *Norma Técnica para la Implementación y Prestación de Servicios de Atención y Cuidado para personas Adultas Mayores*. Ecuador. <https://www.inclusion.gob.ec/norma-tecnica-de-centros-y-servicios-para-la-poblacion-adulta-mayor/>.

Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*; 19(58), 59- 63. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100059&script=sci_arttext

Oñates, O. (2015). *Factores determinantes del rendimiento laboral del personal médico, enfermería y auxiliares de medicina simplificada en la consulta de atención integral*. Revista. In Municipio Sanitario. Lara – Venezuela.

Panagioti M, Geraghty K, Johnson J. (2018). How to prevent burnout in cardiologists? A review of the current evidence, gaps, and future directions. *Trends Cardiovasc Med.*; 28(1):1-7. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1050173817301032>

Pezo, A. (2008). *La Gestión Estratégica del Capital Humano*. Lima- Perú: Forte-pe. <http://biblioteca.cultura.pe:8020/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=1699>

Pinto, J. E. M. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=Pinto,+J.+E.+M.+\(2018\).+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+social:+Paradigmas:+cuantitativo,+sociocr%C3%ADtico,+cualitativo,+complementario.+Ediciones+de+la+U.+&ots=6l6J1RMLZ7&sig=czPvELVTJQn9ykPB2nAgtmZh3cM#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=Pinto,+J.+E.+M.+(2018).+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+social:+Paradigmas:+cuantitativo,+sociocr%C3%ADtico,+cualitativo,+complementario.+Ediciones+de+la+U.+&ots=6l6J1RMLZ7&sig=czPvELVTJQn9ykPB2nAgtmZh3cM#v=onepage&q&f=false)

Quispe Montoya, E. D. (2017). *Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del obstetra del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8706>

Ramírez, M. R., & Ontaneda, M. P. (2019). Prevalencia del síndrome de burnout y su relación con el afrontamiento en profesionales de la salud de la zona 7. *European Journal of Health Research*; 5(2), 75-84. <https://revistas.uautonoma.cl/index.php/ejhr/article/view/1287>

Robles Garrote, Pilar y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*; núm. 18. https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf.

Rodríguez Ch. Sofia., & Flórez, Jairo. (2019). Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento. Conceptos Básicos. Colombia. *Revista Unipamplona*.

Vol.10.http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/AFDH/article/view/4087

Romero, A. D. T., & Romero, I. A. A. (2020). Síndrome de Burnout en médicos residentes de un Hospital público de la ciudad de Areguá en el año 2020. *Medicina Clínica y Social*; 4(3), 98-103. <https://medicinaclinicaysocial.org/index.php/MCS/article/view/151>

Salazar Villazana, L. L. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal del equipo de respuesta rápida del Hospital I Rio Negro 2020*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57451/Salazar_VLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez- Narváez F. (2020). *Síndrome De Burnout: Relación con otros trastornos emocionales*. Editorial Grupo Rodrigo Porrúa. Ciudad de México. <https://es.scribd.com/book/486564305/Sindrome-De-Burnout>

Suárez, T. L., & García, M. T. B. (2021). El síndrome de Burnout y su reflejo en el desarrollo de la profesión enfermera. *Biblioteca Las Casas*; e13092-e13092. <http://ciberindex.com/index.php/lc/article/view/e13092/e13092>

Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*. 65(4), 414-421. <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/560>

Yslado Méndez, R. M., Norabuena Figueroa, R. P., Loli Poma, T. P., Zarzosa Marquez, E., Padilla Castro, L., Pinto Flores, I., & Rojas Gamboa, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico* (Lima), 19(4), 41-49.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000400006&script=sci_arttext&tlng=en

ANEXOS

Anexo 1: Carta de autorización para recolección de datos del Distrito Durán – MIES.



Guayaquil 19 de abril del 2021

Marco Antonio Quimí Gómez
TUTOR DE ATENCIÓN DOMICILIARIA
MIES

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES.

Por medio del presente, en referencia al oficio remitido a esta Dirección Distrital por el Sr Marco Quimí Gómez, de fecha 14 de marzo del 2021; se autoriza a que realice el trabajo de Investigación en la Dirección a mi cargo como tutor, Distrito 09D24-Durán, sobre el tema de Investigación: **Síndrome de Burnout y su incidencia en el rendimiento laboral en la atención y cuidado a personas adultas mayores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Distrito Durán 2020.**

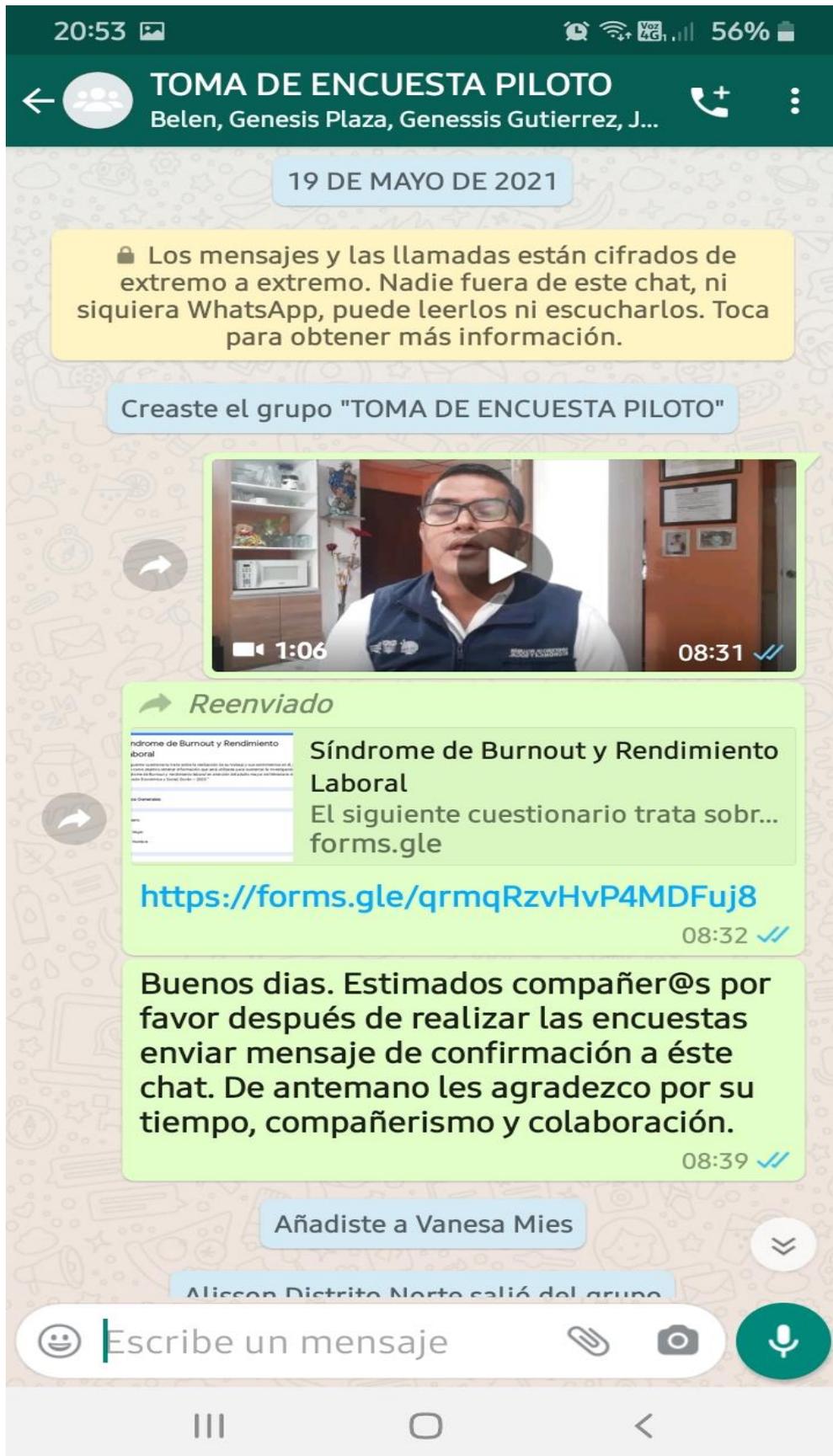
Firmado electrónicamente por:



SARITA
DEL ROCIO
VIZUETE
FLORES

Esp, Sarita Vizúete Flores
DIRECCION DISTRICTAL GUAYAS 3 TIPO B

Anexo 2: Captura de la toma de la encuesta Piloto.



Anexo 3: Tabla 13. Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
<p>Síndrome de Burnout</p>	<p>Forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. Maslach C. (1) USA, 1986.</p>	<p>El síndrome de Burnout se determinará mediante el Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal con aplicación del instrumento de Maslach (1986) en los trabajadores del departamento de atención al adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social.</p>	<p>Agotamiento Emocional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimiento de defraudación. • Agotamiento. • Cansancio. • Desgaste. • Frustración. • Exhaustividad. 	<p>Ordinal</p>
			<p>Despersonalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trato impersonal a otros. • Endurecimiento emocional. • Culpabilidad por problemas de otros. • Actitudes frialdad y distanciamiento. 	
			<p>Realización personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entiende a las personas que atiende. • Trata con efectividad los problemas. • Sentimiento enérgico. • Crea con facilidad un clima agradable en el trabajo. • Consigue cosas valiosas en el trabajo. • Los problemas emocionales son tratados adecuadamente. 	

Rendimiento laboral	Es el desempeño laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que pide su cargo en el contexto laboral específico de actuación en cuanto a la participación del empleado, la formación del desarrollo profesional y la adaptación al ambiente laboral. Mahon H. (2) Perú, 2010.	El rendimiento laboral se medirá empleando la participación del empleado, la formación del desarrollo profesional y la adaptación al ambiente laboral de los trabajadores del departamento de atención al adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social.	Participación del empleado.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Responsabilidad • Iniciativa. 	Ordinal
			Formación del desarrollo profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad. • Calidad del trabajo. • Cantidad de trabajo. 	
			Adaptación al ambiente laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales. • Puntualidad. • Cumplimiento de las normas. 	

Nota. Elaborado por el autor, 2021.

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos Burnout.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Género: M___ F___	Edad: ____	Tiempo de servicio: _____
Tipo de contrato: Ocasional ___ Nombramiento ___		Área de trabajo: _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

El siguiente cuestionario trata sobre la realización de su trabajo y sus sentimientos en él, y tiene como objetivo obtener información que será utilizada para sustentar la investigación “Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Durán – 2020.” El resultado del cuestionario es confidencial y anónimo, no estará accesible para terceras personas, y se realiza únicamente con fines académicos.

¿Está dispuesto/a a participar? Sí ___ No ___

Si está dispuesto/a a participar, lea con atención cada pregunta y marque con una X la alternativa que usted crea más conveniente.

Escala de medición:

- (0) Nunca/Ninguna vez.
- (1) Casi nunca/Pocas veces al año.
- (2) Algunas veces/Una vez al mes o menos.
- (3) Regularmente/Pocas veces al mes.
- (4) Bastantes veces/Una vez por semana.
- (5) Casi siempre/Pocas veces por semana.
- (6) Siempre/todos los días.

	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
A. E.	1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
A. E.	2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
A. E.	3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
R. P.	4. Comprendo fácilmente cómo se sienten mis adultos/as mayores.							
D.	5. Creo que trato a algunos adultos/as mayores como si fueran objetos impersonales.							

A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con los adultos/as mayores me cansa.								
R. P.	7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis adultos/as mayores.								
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando.								
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo en la vida de otras personas.								
D.	10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo el cargo de técnico de atención a personas adultos/as mayores.								
D.	11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.								
R. P.	12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.								
A. E.	13 Me siento frustrado/a en mi trabajo.								
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.								
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis adultos/as mayores.								
A. E.	16. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.								
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis adultos/as mayores.								
R. P.	18. Me siento motivado después de trabajar con mis adultos/as mayores.								
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.								
R. P.	21. Siento que en mi trabajo manejo los problemas emocionales de forma adecuada.								
D.	22. Siento que los adultos/as mayores me culpan de algunos de sus problemas.								

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL.

D. DESPERSONALIZACIÓN.

R. P. REALIZACIÓN PERSONAL.

Baremo de medición del Síndrome de Burnout

Niveles	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Alto	27-54(*)	10-30(*)	40-56
Medio	19-26	6-9	34-39
Bajo	0 - 18	0-5	0-33(*)

Nota: (*) Síntomas del síndrome de Burnout.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

El siguiente cuestionario trata sobre el desempeño laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que pide su cargo en el contexto laboral específico de actuación en cuanto a la participación del empleado, la formación del desarrollo profesional y la adaptación al ambiente laboral. Tiene como objetivo obtener información que será utilizada para sustentar la investigación “Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Durán – 2020.” El resultado del cuestionario es confidencial y anónimo, no estará accesible para terceras personas y se realizará únicamente con fines académicos.

¿Está dispuesto/a a participar? Sí ____ No ____

Si está dispuesto/a a participar, lea con atención cada pregunta y marque con una X la alternativa que usted crea más conveniente.

Escala de medición:

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

N.-	ÍTEM	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO.	N	CN	AV	CS	S
1	Usted como trabajador/a participa en todos los eventos.					
2	Su jefe participa con los demás compañeros en conjunto.					
3	Usted ha demostrado a los demás trabajadores los resultados de su trabajo.					
4	Usted tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo.					
5	Como trabajador/a participa con los demás compañeros.					
6	Usted soluciona problemas inmediatamente en su trabajo.					
7	Usted comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					
8	Usted aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.					
9	Usted mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización					
	DIMENSIÓN: FORMACIÓN DE DESARROLLO PROFESIONAL.					

10	En el grupo de trabajo tu compañero/a te guía en tus dificultades.					
11	Usted día a día realiza diferentes trabajos para alcanzar sus objetivos.					
12	Usted en el área que trabaja se siente cómodo/da.					
13	Usted como trabajador/a aprecia y se identifica con su institución.					
14	Usted como trabajador/a cumple con la responsabilidad en su área.					
15	Usted cumple con el horario establecido de la institución.					
16	Su jefe le ofrece opiniones favorables para el trabajo.					
17	Como trabajador/a tiene la capacidad de desarrollar las actividades en su área.					
18	Como trabajador/a se siente cómodo/a en su área de trabajo.					
	DIMENSIÓN: ADECUACIÓN/AMBIENTE DE TRABAJO.					
19	Su jefe supera las dificultades que se le presentan en su área de trabajo.					
20	Como trabajador/a asume todos cambios que se presentan en su trabajo.					
21	Usted como trabajador/a enfrenta las competencias de los demás.					
22	Su jefe se muestra satisfecho en el lugar de trabajo a diario.					
23	Usted está satisfecho/a con las condiciones físicas (iluminación, temperatura, colores) de su área de trabajo.					
24	Como personal de trabajo ha cumplido con su meta trazada durante el mes.					
25	Usted cuando el jefe está ausente asume el cargo de la oficina.					
26	Su jefe le dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está ausente.					
27	Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros de la institución.					

Baremo de medición del rendimiento laboral.

Niveles	Rendimiento laboral	Participación del empleado	Formación del desarrollo profesional	Adecuación al ambiente laboral
Excelente	99 - 135	34 - 45	34 - 45	34 - 45
Bueno	63 - 98	22 - 33	22 - 33	22 - 33
Malo	27 - 62	9 - 21	9 - 21	9 - 21

Anexo 6: Validación de expertos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EXPERTO (1)

Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Durán – 2020.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	28	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				94	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				94	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				93	



FICHA DE EXPERTO (2)

Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Durán – 2020.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	X				NINGUNA
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X				NINGUNA
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en																	X				NINGUNA



FICHA DE EXPERTO (2)

Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Durán – 2020.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES	
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100		
ASPECTOS DE VALIDACION																							
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	X					NINGUNA
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X					NINGUNA
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	X					NINGUNA

4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X					NINGUNA	
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X					NINGUNA
6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			X					NINGUNA
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			X					NINGUNA
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			X					NINGUNA
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración																			X					NINGUNA



FICHA DE EXPERTO (3)

Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Durán – 2020.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															76						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															76						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																85					



FICHA DE EXPERTO (3)

Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Durán – 2020.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															76						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	85				

Anexo 7:

Tabla 14.

Prueba de confiabilidad del cuestionario de Síndrome de Burnout escala total.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	22

Los resultados de la prueba de confiabilidad a través del piloto aplicado a 10 personas nos da como producto un Alfa de Cronbach considerable (.934) por lo que se puede aplicar a la muestra de estudio (González y Pazmiño, 2015).

Tabla. 15

Estadísticas de total de elemento.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
11	119,7000	303,344	,772	,928
12	119,7000	322,900	,507	,933
13	119,6000	313,600	,678	,930
14	119,8000	287,511	,895	,925
15	118,9000	320,767	,763	,931
16	119,0000	315,333	,946	,929
17	120,2000	290,622	,802	,927
18	124,1000	354,544	-,630	,943
19	119,6000	301,822	,782	,928
110	119,3000	300,233	,778	,928
111	124,0000	346,667	-,179	,947
112	119,8000	291,956	,707	,929
113	119,0000	321,111	,698	,931
114	119,7000	321,344	,697	,931
115	119,3000	296,456	,927	,926
116	119,3000	318,678	,773	,931
117	119,5000	288,722	,948	,924
118	119,3000	293,122	,941	,925
119	119,1000	303,878	,748	,929
120	122,0000	319,111	,163	,947
121	119,7000	284,011	,941	,924
122	119,1000	310,100	,931	,928

Anexo 7:

Tabla 16.

Prueba de confiabilidad de las dimensiones de la escala del Síndrome de Burnout.

Demisiones	Alfa	Interpretación
Cansancio emocional	,711	Alta
Despersonalización	,682	Alta
Realización personal	,958	Muy alta

Anexo 8:

Tabla 17.

Prueba de confiabilidad del cuestionario de Síndrome de Rendimiento Laboral escala total.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	27

Los resultados de la prueba de confiabilidad a través del piloto aplicado a 10 personas nos da como producto un Alfa de Cronbach considerable (,879) por lo que se puede aplicar a la muestra de estudio (González y Pazmiño, 2015).

Tabla 18.

Estadísticas de total de elemento.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
11	115,5000	74,722	,524	,873
12	115,2000	73,289	,875	,867
13	115,5000	75,833	,425	,875
14	115,4000	76,044	,390	,876
15	115,4000	74,044	,785	,869
16	115,5000	75,611	,648	,872
17	115,3000	74,011	,557	,872
18	115,2000	75,289	,640	,871
19	115,2000	73,289	,875	,867
110	115,5000	72,722	,705	,868
111	115,2000	77,067	,436	,875
112	115,0000	76,222	,664	,872
113	115,2000	73,511	,608	,871
114	115,0000	76,222	,664	,872
115	115,0000	76,222	,664	,872
116	115,2000	73,511	,608	,871
117	115,1000	76,544	,534	,874
118	115,0000	76,222	,664	,872
119	115,3000	72,011	,731	,867
120	115,2000	75,067	,666	,871

I21	115,4000	75,156	,655	,871
I22	115,2000	73,289	,875	,867
I23	115,4000	79,378	,114	,883
I24	115,1000	74,767	,753	,870
I25	117,3000	98,456	-,745	,925
I26	115,8000	75,289	,205	,889
I27	115,7000	70,900	,444	,878

Anexo 9:

Tabla 19.

Prueba de confiabilidad de las dimensiones de la escala de Rendimiento Laboral.

Demisiones	Alfa	Interpretación
Participación del empleado	,925	Muy alta
Formación de desarrollo personal	,882	Muy alta
Adecuación/ambiente del trabajo	,465	Moderada

Anexo 10. Tablas demográficas de la muestra de 55 trabajadores del MIES.

Según la información obtenida, el mayor rango de edad se encuentra entre los 21 y 30 años con el 40%, seguido del 28% quienes indicaron tener edades entre 31 y 40 años. Los porcentajes minoritario son edades entre 41-50 y 51-60 con igual fracción 15% cada uno, y por último el 2% posee una edad mayor a 61 años.

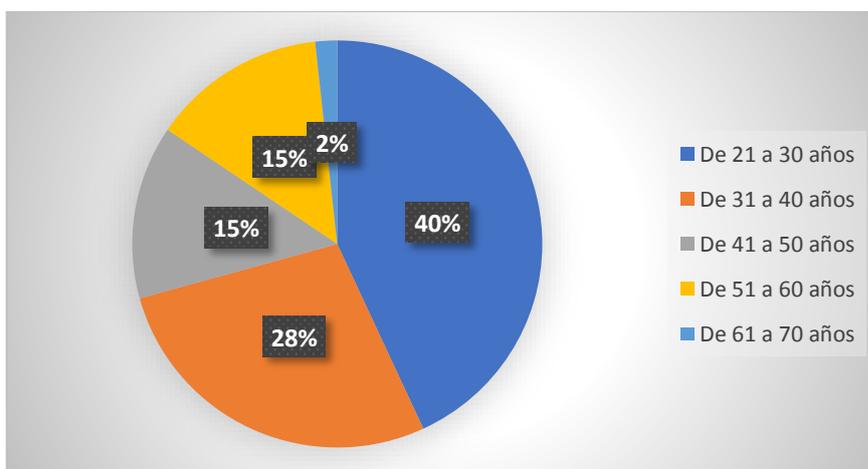
Tabla 20.
Edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 21 a 30 años	22	40%
De 31 a 40 años	16	28%
De 41 a 50 años	8	15%
De 51 a 60 años	8	15%
De 61 a 70 años	1	2%
Total general	55	100%

Nota. Elaborado por el Autor.

Figura 5.

Edad de los trabajadores del Departamento de atención al adulto mayor del MIES, Distrito Durán 2020.



Nota. Datos de la tabla 20.

En cuanto al género de los encuestados, el 82% pertenecen al género femenino, mientras que el 18% señaló género masculino.

Tabla 21.

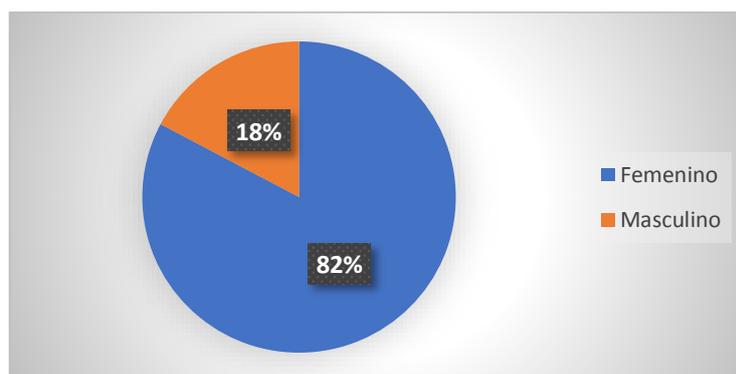
Género.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	45	82%
Masculino	10	18%
Total general	55	100%

Nota. Elaborado por el Autor.

Figura 6.

Género de los trabajadores del Departamento de atención al adulto mayor del MIES, Distrito Durán 2020.



Nota. Datos de la tabla 21.

Los datos obtenidos en la encuesta indican que el 83% de la muestra analizada posee entre 1 y 5 años de servicio en el Departamento de atención al adulto mayor del MIES, seguido del 13% quienes señalaron estar en el rango de entre 7 y 10 años, y sólo un 4% entre 11 y 20 años de antigüedad en sus puestos de trabajo.

Tabla 22.

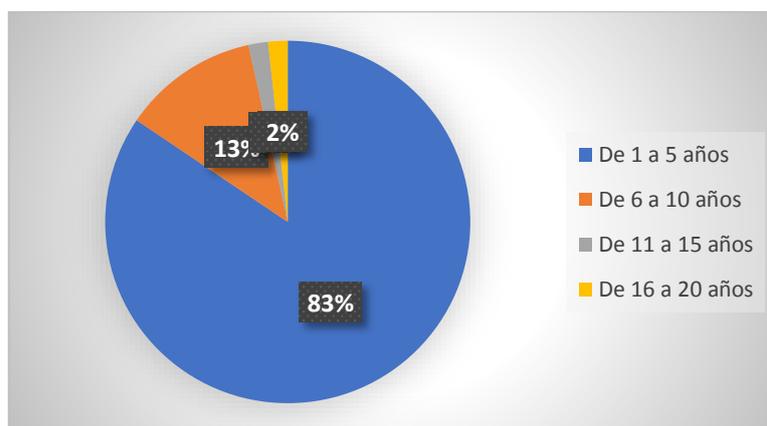
Años de servicio.

Años de servicio	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 5 años	46	83%
De 6 a 10 años	7	13%
De 11 a 15 años	1	2%
De 16 a 20 años	1	2%
Total general	55	100%

Nota. Elaborado por el Autor.

Figura 7.

Años de servicio de los trabajadores del Departamento de atención al adulto mayor del MIES, Distrito Durán 2020.



Nota. Datos de la tabla 22

La totalidad de los encuestados (100%) manifestaron tener un contrato de tipo ocasional.

Tabla 23.

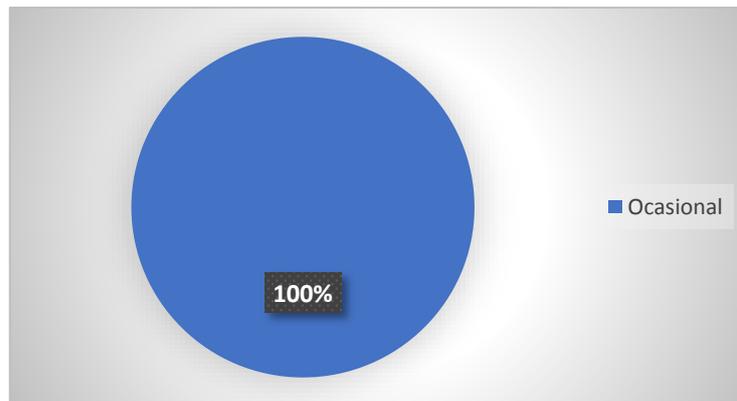
Tipo de contrato.

Tipo de contrato	Frecuencia	Porcentaje
Ocasional	55	100%
Total general	55	100%

Nota. Elaborado por el Autor.

Figura 8.

Tipo de contrato de los trabajadores del Departamento de atención al adulto mayor del MIES, Distrito Durán 2020.



Nota. Datos de la tabla 23.

La totalidad de los encuestados indicaron que pertenecen al área de atención al adulto mayor del MIES, Distrito Durán.

Tabla 24.

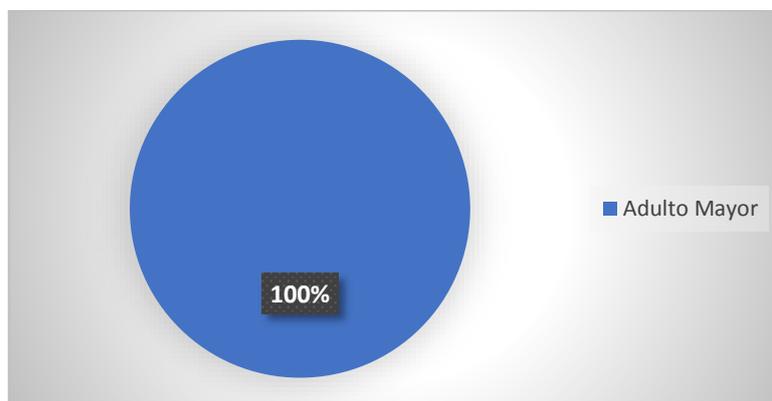
Área de trabajo

Área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Adulto Mayor	55	100%
Total general	55	100%

Nota. Elaborado por el Autor.

Figura 9.

Área de trabajo de la muestra.



Nota. Datos de la tabla 24.