



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en
el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, 2018.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Torres Aquino, Luisa de la Candelaria (ORCID: 0000-0002-0826-7848)

ASESOR:

Dr. Cherre Antón, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0001-6565-5348)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

CHICLAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial

Por las bendiciones que me da por la vida, la salud, mi hijo y por el día a día de vida, por todo lo que soy y alcanzaré.

A mi madre Nelly por su apoyo incondicional y a mi hijo Gael por ser el incentivo para alcanzar mi meta trazada.

AGRADECIMIENTO

A mi Padre Celestial que me permite seguir cumpliendo todos mis planes y objetivos en cada una de las actividades de vida; a Nilton por su apoyo en esta meta, a mi amigo Lelis por su guía y amistad, a Raúl por sus consejos y a mis padres por darme la vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas... ..	v
Índice de abreviaturas	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y Diseño de investigación	14
3.2. Operacionalización de variables.....	15
3.3. Población y muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas y e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	17
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos.	19
3.7. Aspectos Éticos.	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población	
Tabla 2	Frecuencias de la dimensión cansancio emocional, en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018	23
Tabla 3	Frecuencias de la dimensión despersonalización, en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018	24
Tabla 4	Frecuencias de la dimensión realización personal, en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018.	24
Tabla 5	Frecuencias de la variable síndrome de burnout, en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018	25
Tabla 6	Frecuencias de la dimensión factores actitudinales, en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018	25
Tabla 7	Frecuencias de la dimensión realización personal, en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018	26
Tabla 8	Frecuencias de la dimensión realización personal, en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018	27
Tabla 9	Relación entre síndrome de burnout y los factores actitudinales del desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018.	28
Tabla 10	Relación entre el síndrome de burnout y los factores operativos del desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018	29
Tabla 11	Grado de relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018	30

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

DSM V	Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales
IACS	Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud
SA	Sociedad anónima
MIB	Maslach Burnout Inventory
MINSA	Ministerio de Salud
ESSALUD	Institución peruana de seguridad social
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de Salud
CE	Cansancio Emocional
DP	Despersonalización
RP	Realización personal

RESUMEN

La presente investigación titulada “Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018”. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018.

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, con el mismo diseño, se realizó con una muestra de 88 trabajadores del centro de salud de José Olaya los cuales fueron elegidos en forma no probabilística por conveniencia o a criterio del investigador.

De acuerdo a los resultados al relacionar la variable síndrome de burnout y desempeño laboral se ha determinado una correlación de Pearson ($r = 0.114$), lo cual ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,290$ superior al nivel de significancia fijado de $0,05$, lo que nos permite inferir que existe una correlación positiva muy débil entre la variable síndrome de burnout y desempeño laboral.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, agotamiento, estrés laboral, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Relationship between burnout syndrome and work performance in the health center of José Olaya, Chiclayo, 2018". Its general objective was: To determine the relationship between the burnout syndrome and work performance in the José Olaya health center, Chiclayo, 2018.

The type of investigation is descriptive correlational, with the same design, was carried out with a sample of 88 workers from the health center of José Olaya who were chosen in a non-probabilistic manner for convenience or at the discretion of the researcher.

According to the results when relating the variable burnout syndrome and work performance a Pearson correlation has been determined ($r = 0.114$), which has generated a probability of experimental significance of $p = 0.290$ higher than the level of significance set of 0, 05, which allows us to infer that there is a very weak positive correlation between the burnout syndrome variable and work performance.

Keywords: Burnout syndrome, exhaustion, stress, teamwork, work performance, discipline, commitment

I. INTRODUCCIÓN.

Respecto al problema durante el siglo XX, se dio un acontecimiento difícil de explicar por varias personas, sin embargo, era muy relevante socialmente, estamos hablando del estrés, obviamente relacionado a las funciones laborales, las modificaciones continuas en relación al campo científico y tecnológico influyen en el estilo de desenvolvimiento del individuo dentro del campo profesional, donde el estilo competitivo derivado de la universalización va generando ciertas circunstancias conflictivas causando alteraciones en el equilibrio de las emociones del colaborador, generando un alto nivel de estrés, en pocas palabras, existe una relación entre la tensión emocional y el aumento de presiones laborales comprometiendo de manera muy notoria su situación física y psicológica, generando un conjunto de patologías (Hernández, 2015).

Actualmente se ha vuelto común el uso del término estrés, porque dicho fenómeno crece cada vez más siendo reconocido socialmente; de la misma forma se relaciona de manera constante con el desenvolvimiento organizacional a efecto en escalas de término medio - alto; concordando con Leka , Griffiths y Cox, (2004) al exponer a los trabajadores frente a requerimientos que carecen de relación con sus capacidades y/o saberes se logrará estresar a estos y además se va probando sus habilidades a fin de hacer frente a dichos acontecimientos.

Según Torres (2015), señala que el síndrome de burnout se presenta en los centros laborales, en distintos niveles, por el “exceso de actividades laborales, objetivos organizacionales excesivamente altos o la carencia de estos gracias al grupo responsable del centro empresarial, existiendo diversos factores de riesgo causantes del padecimiento del burnout en una persona, traducido al castellano sería el síndrome del colaborador quemado. La definición del síndrome de burnout aún no se oficializa el DSM V (Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales), pero usualmente hace referencia a la situación en la que las personas están agotadas emocionalmente y sienten que son poco eficiente derivado de la falta de capacidad de esta para el cumplimiento de las metas.

Montero citado por Torres argumenta que la función de muchas organizaciones empresariales esperando evitar dicho síndrome es fundamental, ya que en

muchos casos es generado por la escases de orden dentro del propio centro empresarial, además de los diversos niveles jerárquicos excesivamente autoritarios que imposibilitan que el empleador decida, la presencia de periodos laborales sin flexibilidad o maneras carentes de conciencia para galardonar o sancionar los esfuerzos vienen a ser algunos métodos dinámicos carentes de análisis y modificación, afirma este estudioso de la psicología “el sentimiento de equipo entre los empleados es importante, por ello se recomienda a los centros empresariales la integración de algún programa formativo de taller a fin de contribuir en la adquisición de estrategias para que el empleado evite la experiencia de estar estresado.

Desde otro escenario, dicha afección llamada estrés laboral, actualmente forma parte de los problemas más considerables a los que nuestra sociedad hace frente, alcanzando casi un 35% de colaboradores que padecen dicho síndrome, indagaciones que se realizaron a lo largo del tiempo y a nivel mundial muestran un intervalo de 50% a 60% de colaboradores que son cesados debido a su padecimiento de estrés laboral, lo que además de generar gastos económicos va a dar origen a gastos sociales, porque los individuos desempleados son afectados de manera emocional y si es tan impedidos para realizar su labor y consecuentemente se ven perjudicados económicamente. (Posada, 2011).

Cada empresa desea que su personal se desempeñe competentemente mientras realiza cada función encomendada, generando ganancias para el centro e impidiendo perdidas, sin embargo, es perturbado por que dentro de los puestos laborales que tratan directamente con otros individuos, se van generando rápidamente estos factores de estrés en el personal, por lo que dentro de esta exploración investigativa esperamos establecer la manera en la que el estrés influye en los colaboradores y cómo esto va influyendo en el desenvolvimiento de ellos.

La pesquisa se demuestra en el centro de salud de José Olaya - Chiclayo, la cual nos da a conocer la mecánica de actividades de los profesionales en el establecimiento de salud; considerando los elementos del estrés laboral conocido como el Síndrome de Burnout, estado contraproducente en el trabajo del

colaborador debido a diferentes factores. Cabe señalar que los colaboradores no realizan en algunas oportunidades un producto eficiente de su desempeño, repercutiendo al establecimiento de salud y a su prestigio personal.

Por lo señalado en el párrafo anterior, la pesquisa nos hace saber los instrumentos empleados para identificar y/o diagnosticar las variables en estudio, los cuales pueden aplicarse en centros laborales donde puedan presentarse el síndrome de burnout. Del mismo modo, los hallazgos sirven para establecer mecanismos de mejora en los establecimientos, pudiendo quedar como fuente a consultar futuras pesquisas.

Por lo tanto, se formuló el siguiente cuestionamiento: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018?

De acuerdo a lo anterior tenemos los siguientes objetivos: Objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018; además los siguientes objetivos específicos: a. Definir el síndrome de burnout en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018; b. Diagnosticar el desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018; c. Indicar el nivel de relación entre el síndrome de burnout y los factores actitudinales del desempeño laboral en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018; d. Indicar el nivel de relación entre el síndrome de burnout y los factores operativos del desempeño laboral en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018.

Por otro lado, se planteó las siguientes Hipótesis alternas: Existe conexión entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018; y la hipótesis nula: No existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018.

II. MARCO TEÓRICO

El investigador Chavez (2016), presentó el estudio de su autoría acerca de “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A”, en el periodo 2015”; seleccionando un muestreo conformado por 32 colaboradores, ejecutando un trabajo descriptivo, pretendiendo principalmente “determinar el efecto que existe entre el Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de Electrosur S.A”; Gracias a los resultados fue posible determinar la tensión laboral repercute en el desenvolvimiento del personal estudiado, concluyendo con que el factor con mayor predominancia generado por el estrés viene a ser la recarga laboral.

Salirrosas y Rodríguez (2015), presentaron un trabajo investigativo respecto a “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza – año 2015”; el cual publicó la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú; seleccionando un muestreo conformado por 121 colaboradores, ejecutando un trabajo descriptivo – correlacional, pretendiendo principalmente señalar la conexión de quehacer y labor de los asesores de la banca por teléfono del BCP.; esperando recoger cada dato necesario se consideró conveniente emplear la encuesta. Gracias a los resultados obtenidos fue posible encontrar la presencia de una conexión de la tensión laboral y el rendimiento del personal, el investigador finalmente refiere la presencia de elevados niveles de tensión laboral influyente en el débil rendimiento laboral de cada asesor.

Los investigadores Carranza y Ramirez (2009); desarrollaron el estudio respecto a los “Factores Laborales y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de la Red De Salud Hualgayoc - Bambamarca”; seleccionando un muestreo conformado por 37 colaboradores, ejecutando un proyecto descriptivo, transversal, analítico y correlacional, pretendiendo principalmente identificar e investigar las causas laborales que condicionan el Síndrome de Burnout en las enfermeras; la técnica usada en la toma de apuntes es lista de cotejo y la serie de Maslach Burnout Inventory (MIB); los resultados hicieron posible que se determine que el grupo poblacional viene presentando Síndrome de Burnout en sus distintas

medidas graduales, el 16.2% alto, 40.5% moderado y el 43.2% bajo; siendo posible concluir afirmando que existen algunos factores de gran influencia.

Mera & More (2014), presentaron el estudio de su autoría titulado “Dimensiones del Síndrome de Burnout entre Profesionales de Enfermería de Áreas Críticas de un Hospital MINSA Y ESSALUD de Chiclayo 2013“. Esta pesquisa científica pretendía “Obtener las desigualdades en las magnitudes del síndrome de Burnout de personal en enfermería de áreas críticas de un hospital MINSA y ESSALUD de Chiclayo 2013“. Además, la exploración ejecutada fue descriptiva comparativa y contó con un muestreo de 141 colaboradores, se consideró pertinente emplear el Inventario Burnout de Maslach, el mismo que presenta reactivos con una validez de un nivel de confianza del 99%.

En cuanto a los antecedentes internacionales sobre las variables de estudio tenemos a, Bedoya (2012), desarrolló un trabajo investigativo que trata de “La influencia de la tensión del trabajo en las labores de los empleados de la unidad operativa de la organización de Correos del Ecuador”, el cual publicó la Universidad Central del Ecuador; empleando un muestreo conformado por 100 colaboradores, ejecutó un estudio correlacional, no experimental, con una metodología inductiva, deductiva y estadística de tipología exploratoria, pretendiendo conocer la manera de la tensión laboral en el desenvolvimiento de los colaboradores.

Sánchez & Sierra (2014). Madrid – España. Dentro de la exploración de su autoría “Determinar el nivel de Burnout en el grupo de enfermería de la UVI médica del hospital Ramón y Cajal”, Madrid, seleccionó un muestreo conformado por 68 enfermeros y auxiliares pertenecientes a la UVI. Se consideró conveniente emplear el formulario Maslach Burnout Inventory traducido al español a manera de instrumento, con una autoadministración” (Sánchez & Sierra, 2014, p.252). el resultado refiere que: los bajos puntajes dentro de las tres perspectivas respecto al síndrome de Burnout, y gran parte grupo poblacional, el 45,6%, tienen predisposición a su padecimiento (Sánchez & Sierra, 2014, p. 252).

Referente a la conceptualización del síndrome de Burnout, Maslach & Jackson (1977), refiere que “estar quemado” es una manifestación del agotamiento emocional, desmoralización y el sentimiento de bajo logro que se produce en el personal que trata directamente con otros individuos. Dicha sensación aparece como parte de las consecuencias de la situación de una persona desequilibrada emocionalmente, originándose en el momento en que se transfieren emociones o algún sentimiento reprimido dentro del proceso comunicativo con otros sujetos. Aquella tensión que surge entre la persona que opera y quien la está escuchando es indicada dentro de los factores característicos de dicho síndrome.

Asimismo Maslach & Jackson (1981) posteriormente, replantean la definición de Síndrome de Burnout como: Aquel fenómeno tridimensional que agota emocionalmente a quien lo padece, lo despersonaliza e implanta una carencia de realización propia dentro del campo laboral, desarrollado sobre todo en las personas que tratan directamente con otras personas, sin embargo, se han establecido algunas discrepancias entre los investigadores durante la consideración de la colocación sucesiva donde se sitúa cada síntoma (relación antecedente-consecuente) mientras se va desarrollando la secuencia de “irse quemando”, en pocas palabras, dicha secuencia aumenta en base al progreso de las tensiones que recibe de los clientes.

Mientras más se vaya involucrando o identificando con su ambiente de trabajo la persona se acercará más al cliente o usuario del centro empresarial, en caso de que la persona actúe así dentro de su centro laboral, es posible afirmar que se encuentra encendida. “todas las personas que llegan a encenderse con su puesto laboran podrían terminar quemándose”.

Serrano (2007), señaló soluciones a la fatiga laboral de los comportamientos y sentir negativo dirigido al público con el que se está trabajando y dirigido al mismo trabajador; al igual que por las experiencias generadas al sentir un agotamiento emocional. Dicha contestación se da frecuentemente en el personal del sector salud y, generalmente, a nivel del personal perteneciente a centros de servicio que tratan directamente con el público usuario del centro.

Al final, fue posible encontrar un concepto de interés y útil para esta indagación, un modo de estrés laboral crónico y sobre todo maligno que da paso a consecuencias perjudiciales en las personas que son afectadas por este.

En concordancia con los aportes de Maslach (2001), se sistematiza cada dimensión de la siguiente manera: Síndrome de Burnout.

Cansancio emocional (CE). – cada elemento de esta dimensión describe el sentir del individuo que se encuentra emocionalmente exhausto debido a su puesto laboral (Maslach & Jackson, 1981). Además, conceptualiza este síndrome afirmando que es la fortaleza emocional que se consume poco a poco, quienes lo padecen van notando el agotamiento en su habilidad para entregarse en beneficio de las otras personas, psicológica y personalmente.

El cansancio emocional, se refiere al sentir del individuo respecto a sus esfuerzos y fastidio emocional producido por la continua relación de con el cliente y con los compañeros (Maslach, 2001).

Mediano (2001 citado por Montoya & Ramos, 2008), es una de las principales causas por las que quienes padecen el síndrome se desgasten emocionalmente y tengan que emplear la mayor cantidad de recurso emocional mientras se van desempeñando laboralmente. Dicha necesidad aumenta conforme avanza el tiempo.

Cruz & Cols (2005 citado por Montoya & Ramos, 2008), refiere que la persona que lo padece está agotada emocionalmente y se caracteriza por sentir la incapacidad de ofrecer mayores esfuerzos a favor de otros, mantiene pensamientos pesimistas, se cansa físicamente y no logra concentrarse en su labor, ya no rinde como antes y va mostrando cierta irresponsabilidad, se siente mal internamente.

Despersonalización (DP). - Maslach & Jackson (1981), cada elemento perteneciente a esta escala describe cómo es que las respuestas de las personas afectadas son impersonales y frías frente al cliente o usuario del servicio

brindado. Seis de dos (1997), las personas empiezan a despersonalizarse cuando aparece el sentimiento y actitud negativa y cínica en sus compañeros, y van mostrándose irritadas, desmotivadas frente a sus labores y se vuelven incompetentes. Estas personas van endureciéndose e inclusive deshumanizándose, basado en cada caso esto hace que los especialistas consideren que este tipo de individuos merecen en regular o alta escala la problemática por la que pasan.

Concordando con los aportes de Cruz & Cols (2005 citado por Montoya & Ramos, 2008), estos sujetos se muestran irritados, desmotivados frente a sus labores, actúan negativamente ante sus compañeros de trabajo, se vuelven cínicos, agresivos, culpan a al cliente o usuario por su frustración laboral, no son empáticos, ni sensibles frente a situaciones que antes les afectaban.

Realización personal (RP). - Maslach & Jackson (1987). Señalan la descripción de emociones de competencias y logros en la responsabilidad laboral propia con individuos. Seis de dos (1997), dentro de esta parte encontramos algunos componentes que detallan sucesos exitosos dentro de la laboral directa con otros individuos. Al reducirse las autorregulaciones personales, quienes padecen el síndrome tienden a presentar autoevaluaciones negativas, y sobre todo esta va surgiendo en caso de que los profesionales trabajen directamente con otros individuos. Cuando esto pasa es posible que la persona no se sienta feliz consigo misma y con sus labores.

Otro concepto refiere que estas personas ya no confían en que pueden realizarse personalmente y piensan lo peor de sí mismas; en muchos actúan de manera inadvertida ante alguna situación ingrata (Maslach, 2001).

Desde su perspectiva Cruz & Cols (2005 citado en Montoya & Ramos, 2008), una de las características de este síndrome es que los individuos se encuentran desmotivados frente a la idea de superación profesional, evitan relacionarse dentro de la entidad a la que pertenecen, se ausentan, evitan trabajar, son impuntuales y están expuestos a conductas adictivas que causan que sean dependientes.

Esperando conceptualizar al Síndrome de Burnout dentro de esta exploración científica utilizaremos el concepto observado por Maslach (1997), mismo que refieren la existencia de tres escalas que facilitan la evaluación de Burnout y estas son: Cansancio Emocional (Ce), Despersonalización (Dp) y Realización Personal (Rp); todas tienen la misma importancia y sirven en las evaluaciones del personal perteneciente al centro laboral y hacen posible que se establezcan los niveles en los que se encuentra dicho personal.

Por otro lado, tenemos que todo síntoma y consecuencia del Síndrome de Burnout, implican que el estrés viene suponiendo reacciones de complejidad tanto biológicas, psicológicas y sociales (Cano, 2002). También, según Cano (2002) casi todas las modificaciones biológicas son producidas al interior de la persona sometida a reacciones de estrés, sin embargo, esta persona no puede percibir la presentación de estas por lo que es necesario que se efectúe algún procedimiento a fin de establecer los niveles de dichas reacciones (p.4). Así mismo Cano (2002) refiere que dentro de la categoría psicológica gran parte de la sintomatología que se originan en un sujeto estresado es fácil de identificar por este mismo (p.4). De la misma manera, concordando con Cano (2002) si un individuo se encuentra sometido a experiencias estresoras con frecuencia puede reaccionar mostrándose ansioso (p.4).

Entonces, en base a los aportes de Cano (2002) cuando las personas están estresadas se producen actitudes ansiosas, y también es posible que se produzca alguna otra emoción, por ejemplo, se pueden mostrar enfadados, irritables, tristes-deprimidos, o reaccionar de otra manera fácil de notar (p.5) del mismo modo según Cano (2002) cuando una persona reacciona de esta manera también es posible reconocer de manera clara otra sintomatología producida cuando esta estresada, en caso de que esté agotada físicamente, no rinda como debe, entre otras cosas (p.5). Finalmente, refiere Cano (2002) que en caso de que esta sintomatología se presente con mucha intensidad y sea prolongada, es posible que aparezcan patologías de tipo físico y algún trastorno mental, definitivamente afectará a la salud de quien lo padece (p.5).

Por otro lado, Sanchez (2011) refiere que se van propiciando problemas de tipo interpersonal, existen mas equivocaciones, el sujeto rinde muy poco, se muestra distante con el cliente, aumentan costos en lo que respecta a salud y los colaboradores rotan con mayor frecuencia, etc (p. 32).

De la misma manera refiere Sánchez (2011), el aumento de casos de personas acosadas moralmente y violentadas dentro de su centro de labores (mobbing o acoso psicológico) (p. 32); sumado a esto, señala Sanchez (2011) que con frecuencia son descubiertas cosas de personas que padecen el síndrome de Burnout (quemadas o agotadas emocionalmente debido al estrés laboral y su actitud negativa orientada a su desenvolvimiento en el trabajo), mismo hecho que ocasiona que la persona se fatigue de modo fisiológico y patológico abriendo paso a posibilidad de que envejezca prematuramente, reduciendo su pronostico de vida, dejandola propensa a algun accidente laboral o incluso al fallecimiento, tambien expuesta a patologias de tipo profesional y alguna adiccion (a las bebidas alcoholicas, a las drogas, a sus labores profesionales, a las relaciones sexuales, a la comida, a los gastos, a las redes online, a los juegos, entre otras) (p. 32)

En relación a las causas del estrés laboral, según Sanchez (2011) esta problemática viene presentandose muy frecuentemente dentro de las empresas en distintos rubros, siendo originado por “la inadecuada distribucion laboral, en pocas palabras, la manera de definir las plazas laborales y el sistema laboral (p. 28).

También, en base a la postura de Sanchez (2011) es posible afirmar que un factor de este tipo puede afectar significativamente, siendo así que son denominados dentro de la categoria de peligro relacionado al sindrome de Burnout (p. 28). Es así, que según Sanchez (2011) generalmente, dentro de materiales literarios es conocida la presencia de 9 niveles de peligro respecto al estrés, los cuales se enumeran en el cuadro (pág.28). De la misma manera Sanchez (2011) enfatiza en que es imposible dejar de lado que puede que una parte de estos peligros no sea universal o no se considere perjudicial dentro de algunas sociedades. Pero del mismo modo existen secuelas que desfavorecen a los centros organizacionales (p. 28).

Así mismo, respecto al variante desempeño laboral es importante que se entienda el desempeño presentado por la persona mientras realiza sus tareas, esta presenta ciertas características, por ejemplo, es eficiente, su trabajo es excelente y es muy productiva; de la misma manera es disciplinada mientras desarrolla su función.

Stoner (1994, citado en Ruiz, 2008) refiere que desempeño laboral es el modo en el cual el colaborador desarrolla sus funciones, sujeto a reglamentos básicos y de esta manera alcanza objetivos colectivos.

Por su parte Chiavenato (2009) se refiere a cuan eficiente es un individuo dentro de determinado centro organizacional al realizar su función, basándose en los objetivos colectivos, este está relacionado a las actitudes de la persona en función al resultado alcanzado, debido a esto es importante que se modifiquen los hechos esperando poder mensurarlos, cuando hablamos de desempeño hablamos de la habilidad para realizar, crear, efectuar las funciones en el menor tiempo, esforzándose mentalmente y obteniendo buenos resultados.

Milkovich (1994, citado en Queipo, 2002) refiere que es el grado en el que el personal cumple su función.

En base a la postura de Chiavenato (2009) la evaluación del desempeño evalúa cuanto aportan los colaboradores al alcance de metas del centro.

Todas las entidades están en la obligación de interesarse en que se evalúe a su personal y la forma en que estos se desempeñan, y de esta manera ellos reciban un feedback y sean capacitados a fin de desempeñarse óptimamente.

En el desempeño laboral influyen factores como: la valoración del personal a los premios, los esfuerzos y habilidades del individuo, la creencia de que los premios serán alcanzados según los esfuerzos realizados.

Cuando se evalúa el desempeño lo que se busca es valorar cuanto rinde el personal, en este sentido Chiavenato (2009) refiere que mientras se va evaluando se logra conocer cuanto rinden los trabajadores, en pocas palabras, se conoce la manera en que los trabajadores se presentan en sus puestos laborales. Debido a

que se esta evaluando los colaboradores se esfuerzan mas, y buscan presentar resultados excelentes. Es menester que se evalúe al personal continuamente formal o informalmente. Es posible que se conozca a esta secuencia como evaluaciones de méritos, evaluaciones de colaboradores, informe de avance o evaluaciones de desarrollo laboral, etc.

Werther y Davis (1992, citado en Perdomo, 2011) refieren que la estimación de la función es una secuencia que contribuye a que el centro estime cuanto rinde su personal.

Peña (2009, citado en Arrieche, 2015) refiere que cuando se evalúan los rendimientos de todos los colaboradores básicamente se realiza un conjunto de acciones sistematizadas, continuas, las cuales ejecuta el jefe inmediato, mediante las que será posible evaluar cada actitud, comportamiento y rendimiento del colaborador.

Asimismo Chiavenato (2009) señala que cuando se evalúa el desempeño laboral al interior de alguna empresa, se está cumpliendo con una de las principales funciones de esta, porque de esta manera esta podrá conocer si su personal rinde o no, si se están desempeñando deficientemente o lo hace como se espera, es menester que se decida respecto a que acciones de carácter correctivo serán implementadas esperando corregir la situación, pero si por el contrario el personal rinde como se esperaba este es merecedor de aliento.

Obviamente lo ideal es que todos los trabajadores evalúen la manera en que se desempeñan y de este modo mejorarían continuamente puesto que serían ellos quienes reconozcan en que están fallando y sabrían el modo de superar estos errores, sin embargo, por lo general las evaluaciones siempre son responsabilidad de la gerencia o jefatura inmediata, otros centros reducen el nivel y van integrando dentro de las evaluaciones a los jefes y trabajadores, caso distinto, dentro de otros centros los responsables sin los equipos laborales.

En relación a la Teoría de Evaluación del Desempeño laboral tenemos lo planteado por Chiavenato (2009) señala que pese a que es difícil realizar una correcta evaluación sobre el personal, tenemos varias técnicas metodologías que

facilitan su ejecución, inclusive ciertas empresas diseñan sus propias metodologías para evaluar, sin embargo, dentro de esta categoría de técnicas metodológicas encontramos al método de evaluación por escala gráfica, al de evaluaciones por selección forzada, el de evaluaciones sobre el estudio de campo, el de evaluaciones por los incidentes de tipo crítico y finalmente al procedimiento de recolección de datos.

Además encontramos al procedimiento de recolección de datos por escalas gráficas, evaluando el desempeño de los individuos empleando un tabla de dos entradas en la cual cada fila señala el factor que se espera evaluar, en pocas palabras, hablamos del comportamiento o actitud que dese presentar una persona en base al centro empresarial y cada columna señala la medida gradual de comprobación de cada factor, en cuanto a cuantos de estos se evaluará la cifra varía en base a los intereses del centro laboral y respecto a las medidas graduales por lo general son de 3 a 5 (óptimo, bueno, regular, deficiente, apenas, aceptable).

El tipo de factor más utilizado dentro de estas evaluaciones es la habilidad y capacidad para la plaza laboral (que tanto conoce del puesto, que tan leal es, como luce, que tan honesto es, que tan fácil le es aprender, etc.)

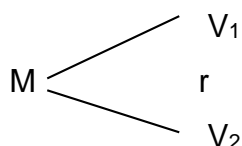
Asimismo, tenemos el Método de evaluación por selección forzada, se compone de enunciados que detallan los comportamientos de la persona, ubicados en bloques, uno a uno se conforma de enunciados creados a conveniencia del centro laboral, en esta parte la persona a cargo de la evaluación debe seleccionar de manera obligatoria el enunciado correspondiente al rendimiento del individuo y los enunciados más distanciados de este, es por eso que el método se denomina de esta manera.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

En base a los objetivos del trabajo, necesitamos saber cuál es la tipología de este, esperando esto y en base a la intención de la persona a cargo de la exploración fue pertinente considerar la correlacional, misma que Hernández, Fernández, Baptista, (2014) refieren que es con el fin de saber de buena fuente como se asocian dos o más variantes dentro de un muestreo o situación determinada (p.93) en base a las indagaciones de tipo correlacional, Hernández, Fernández, Baptista (2014) señalan que cuando se evalúa la medida gradual en la que se asocian las variantes, se mensura la relación entre estas, posteriormente, calculan, efectúan el análisis y se va estableciendo cada vinculación. Cada correlación es sustentada dentro de las hipótesis que se someten a prueba (p.93).

Obviamente, es menester que se determine el diseño del trabajo y por esto ha sido conveniente realizar una indagación descriptiva correlacional mensurando la relación de cada una de las variables de esta investigación, se espera cuantificar la presencia de alguna correlación, no obstante, no se busca explicar este hecho de causalidad (de causa y efecto) a la experiencia objeto de investigación Carrasco (2009), porque espera recolectar datos informativos desde la aplicación que se presenta a continuación:



En dónde:

M = Colaboradores.

V₁ = Síndrome de burnout

V₂ = Habilidad laboral

r = Relación.

Variable: Síndrome de burnout

Expresión de cansancio, fiasco, indoloro de la organización, realizando una autocrítica y considerando el ejercicio de sus labores. (Maslach, 1987)

Variable: Desempeño laboral.

Es el rendimiento del personal en base a ciertos aspectos basados en cuan disciplinados son, si son proactivos, en su capacidad de seguridad, cuanto se interesan por contribuir, si conocen las funciones, su exactitud, su calidad de trabajo, si tienen dotes de líder, como trabajan colectivamente, etc..

3.2 Variables y operacionalización

Dicha secuencia de carácter metodológico es un componente operativo de la definición operacional de cada variante y busca elaborar la matriz metodológica a fin de diseñar y elaborar cada instrumento que mida empíricamente estos, permitiendo a la persona a cargo de la exploración científica corroborar las hipótesis que se han planteado. Básicamente se van descomponiendo o degradando de manera deductiva ambas variantes que conforman la problemática estudiada, iniciando por aspectos generales y terminando en los específicos, en pocas palabras, cada variante es dividida en cada dimensión, indicador y reactivo (Carrasco, 2009).

3.3 Población, muestra y muestreo

Población.

La suma compuesta por cada elemento seleccionado, con particularidades seleccionadas para ser estudiadas, y sobre los que se busca recoger datos informativos (Hernández, Zapata, Mendoza, 2013). En esta oportunidad consideramos conveniente contar con un grupo poblacional de 88 colaboradores del establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, 2018.

Tabla 1 Población

SEXO	Cantidad
Mujeres	51
Hombres	37
TOTAL	88

Fuente: Elaboración propia

Criterio de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Para el trabajo de investigación se consideró a todos los trabajadores.

Criterios de exclusión.

- Se excluyeron personal jerárquico toda vez que ellos regularmente muy poco contacto tiene con los sistemas de información.

Muestra.

Esperando seleccionar el grupo muestral con el que se trabajaría consideramos un muestreo no probabilístico en base a la decisión de la persona a cargo de la indagación científica, mismo que en base a la definición de Carrasco, (2009) son denominados muestreos intencionados, mismos que son seleccionados basándose en la subjetividad de quien es responsable del estudio, lejos del uso de algún reglamento matemático o estadístico (p. 243). En esta oportunidad se eligió al total del grupo poblacional de 88 profesionales. Constituido con 11 galenos, 11 enfermeras, 10 obstetras, 02 odontólogos, 19 enfermeros técnicos, 01 secretaria, 03 biólogos, 02 psicólogos, 01 asistente social, 01 nutricionista, 01 chófer de ambulancia, 17 colaboradores administrativos, 04 promotores, 01 vigilante, 04 aseo.

Muestreo

A fin de seleccionar el grupo muestral fue conveniente emplear un muestreo no probabilístico según el criterio de la persona a cargo de la indagación, la cual según (Carrasco, 2009, p. 243) es un muestreo intencionado porque viene a ser seleccionado por el investigador en base a su criterio personal.

Unidad de análisis

Para la presente investigación se incluyó a los trabajadores en la entidad objeto de investigación.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas.

La Observación:

Básicamente estamos hablando de registrar de manera sistemática, válida y fiable los comportamientos y conductas manifestadas. Hernández, Fernández, Baptista (2014).

Instrumentos.

Esperando estar a la altura de todo lo que se estableció respecto a la recogida de información fue empleada la Escala de Likert: la cual según Pino (2007) es la estructura que muestra una serie de reactivos que proponen enunciados de manera positiva (favorable), respecto a acciones o eventos de carácter social y natural, actitudes personales y sujetos sometidos a observaciones que muestren sus actitudes u opiniones. Es importante subrayar la inexistencia de alguna respuesta correcta o incorrecta (pp.450 - 453)

Este proyecto investigativo presenta dos variantes, las cuales posteriormente a la secuencia de operacionalización se establecen dentro de las dimensiones e indicadores mencionados a continuación: la número uno se relaciona con el síndrome de burnout donde tenemos: agotamiento emocional, despersonalización y satisfacción profesional; de igual forma tenemos a los indicadores como el debilidad, impotencia, cansancio, insensibilidad, culpabilidad, servicial y autoanálisis.

La otra variante, está operando en dos dimensiones: factores actitudinales entre los indicadores tenemos doctrina, determinación y destreza, convenio y inventiva; así como factores operativos, experiencia, calidad de trabajo, trabajo en equipo.

Validez del instrumento:

Todos los instrumentos deben ser válidos y confiables. Un instrumento es válido siempre que mida la variante para cual fue diseñado. El instrumento es estimado como válido si su origen, elaboración y aplicación guardan coherencia y

pueda mensurar la variante en la que está basado (Castañeda, Espinoza, Morales, 2013).

Tejada (1995) citado por Pino (2007) refiere a la medida gradual precisa con la que la prueba empleada mensura la variante que dice mensurar (p. 26). En pocas palabras, estamos hablando de una serie específica teniendo en cuenta de que está referida a una finalidad determinada y una agrupación específica.

Esperando validar cada instrumento se consideró conveniente acudir a un juicio de expertos, es importante subrayar que estos esperan referir si es que tanto dimensiones e indicadores son coherentes respecto a cada variante.

Luego (Castañeda, Espinoza, Morales, 2013) Indican: Estos podrán corregir sus contenidos, si presentan alguna ambigüedad, que tan bien redactados están y demás características consideradas dentro de la corrección. “si se cumple con esta secuencia, cada observación y sugerencia del equipo de especialistas hará posible que los instrumentos se rediseñen y estén listos para ser sometidos a la confiabilidad (Castañeda, Espinoza, Morales, 2013).

Dicho con anterioridad, en cada instrumento el resultado terminó siendo favorecedor, y esto hace posible el paso a la próxima fase, la cual es la confiabilidad. Ver anexo.

Confiabilidad del instrumento

Esta viene a ser parte de las cualidades de los instrumentos, permitiéndoles alcanzar el mismo resultado, de ser aplicado en reiteradas ocasiones a un mismo sujeto o agrupación de estos dentro de fechas distintas (Carrasco, 2009).

Desde su perspectiva Neil Salkind (1997) señalado por Carrasco (2009), refiere y relata, si un instrumento es operativo esto funcionara en tiempos venideros de la misma manera en que lo fue en su momento. Una prueba de confiabilidad está en la capacidad de mensurar lo mismo varias veces y será capaz de producir el mismo resultado. En este trabajo se ha considerado conveniente utilizar el coeficiente Alpha de Cronbach, el cual detallada cada estimación basada en la correlación intermedia de los ítems en las pruebas. Hernández, Fernández, Baptista, (2010), refieren cuando un coeficiente se va acercando al uno (1) será

más significativo, hecho que reflejará menos error en el proceso de cuantificación. Se mide de 0 a 1, del modo detallado seguidamente: De 0,00 a 0,19 nivel de confiabilidad muy débil; de 0,20 a 0,39 débil; de 0,40 a 0,59 tiene un nivel moderado; a su vez, de 0,60 a 0,79 es alto; por último, de 0,80 a 1,00 confiabilidad muy alto.

En relación a la confiabilidad, cada instrumento para el proyecto investigativo se muestra al final de la misma.

3.5 Procedimiento

Para la investigación se desarrolló el método lógico en el proceso investigativo, toda vez que se inició teniendo los siguientes pasos: a. Empleamos la técnica deductiva a realizar para describir la realidad problemática y además poder identificar los antecedentes de estudio. b. Se desarrolló la operacionalización de las variables, esto con la finalidad de construir los instrumentos para recoger la información. c. Utilizamos juicio de expertos y se aplicó el modelo esperando establecer su seguridad. d. Se aplicó el instrumento y se procesó los datos. e. Se establecieron conclusiones y sugerencias.

3.6 Método de análisis de datos

Empleamos métodos estadísticos, como ejemplo, tablas de frecuencia. Después de presentar cada resultado se interpretaron y se orientaron para ser discutidos y corroborar las hipótesis (Carrasco, 2009)

A fin de realizar el establecimiento de la correlación se consideró conveniente emplear el Coeficiente de Correlación de Pearson y así poder apreciar el nivel de significancia porque es una prueba estadística que permite el análisis de las relaciones entre las variantes mensuradas por intervalos. (Gamarra, Berrospi, Pujay, Cuevas (2008).

3.7 Aspectos éticos

Este proyecto investigativo tomo en cuenta cada criterio de ética, desde la veracidad de los datos informativos, la actitud respetuosa frente al derecho de identidad y principalmente la más amplia imparcialidad posible, siendo así que es reservada la veracidad de cada dato. De la misma manera es importante el hecho

de planificar toda fase de la secuencia investigativa, en la cual se va considerando cada lineamiento que plantea la universidad César Vallejo, dejando clara su excelencia dentro de todas las etapas.

También, la persona responsable del proyecto debe asumir cada principio al inicio, medio y final de la secuencia investigativa; esperando respetar el cumplimiento del resguardo de información, respecto privacidad (Abad y Morales, 2005) citado por la Universidad de Celaya, (2011).

IV. RESULTADOS

Cada resultado es presentado en base al Motivo universal, Supuesto de estudio y cada objetivo específico.

a. Objetivo específico 1

Determinar el síndrome de burnout en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018.

Tabla 2

Frecuencias de la dimensión cansancio emocional, en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018

Dimensión: Cansancio emocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	38	43,2	43,2	43,2
	A veces	50	56,8	56,8	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según estos datos se tienen el 56,8% que a veces he llegado a sentir agotamiento emocional debido a mis labores, además que cuando doy por terminado mi horario laboral he llegado a sentir un vacío, incluso he llegado a sentir que mis funciones laborales me están cansando, he llegado a sentir mucha frustración dentro de mi centro laboral, he llegado a sentir como si estuviera llegando al límite de mi capacidad, incluso he llegado a sentir desgaste debido a mis funciones laborales, además he llegado a sentir que el tratar directamente con personas termina casándome; según los puntos más del 50% de participantes tienen cansancio emocional. A su vez, hallamos el 43,2% quienes manifiestan nunca presentaron el antes referido.

Tabla 3

Frecuencias de la dimensión despersonalización, en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018

Dimensión: Despersonalización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	22	25,0	25,0	25,0
	A veces	66	75,0	75,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos se tienen que un 75,0% que considera que a veces he llegado a sentir que mi trato hacia algunas personas considera que son un objeto impersonal, es más he llegado a sentir dureza de mi parte ante los demás, además he llegado a sentir despreocupación de mi parte hacia los inconvenientes de mis pacientes, pareciendo que estos me están culpando por algún problema suyo. Por otro lado, encontramos un 25,0% que considera que nunca presente lo antes referido.

Tabla 4

Frecuencias de la dimensión realización personal, en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018

Dimensión: Realización personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	29	33,0	33,0	33,0
	Casi siempre	59	67,0	67,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según datos se tienen el 67,0% refiere a ver llegado a sentir que tenga la capacidad de comprender al paciente con facilidad. He llegado a sentirme muy enérgico dentro de mi centro laboral, teniendo la sensación de que me es posible dar origen a un entorno del agrado del paciente, considero que estoy consiguiendo alto número de cosas de valor dentro de mi puesto laboral incluso indican que he llegado a sentir que dentro de mi puesto laboral cualquier problema emocional es tratado adecuadamente. Por otro lado es posible apreciar el 33,0% menciona nunca presentó lo antes referido.

Tabla 5

Frecuencias de la variable síndrome de burnout, en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018

		Variable: Síndrome de Burnout			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	21	23,9	23,9	23,9
	Medio	46	52,3	52,3	76,1
	Bajo	21	23,9	23,9	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Cada dato situado en la variable síndrome de burnout el 23,9%, de las personas encuestadas señalan es elevado, el 52,3% mantiene que es intermedio, a su vez según los participantes el 23,9% señala el síndrome de burnout es mínimo.

b. Objetivo específico 2

Diagnosticar el desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018.

Tabla 6

Frecuencias de la dimensión factores actitudinales, en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018

Dimensión: Factores actitudinales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	18	20,5	20,5	20,5
	Casi siempre	44	50,0	50,0	70,5
	Siempre	26	29,5	29,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según cada dato es posible apreciar a un 25,5% que a veces se considera que es una persona disciplinada, que cumple con responsabilidad las funciones cotidianas, que tiene iniciativa al desarrollar alguna actividad, mostrando actitudes de cooperación frente a los demás, incluso indican que en el personal viene mostrándose la habilidad de seguridad, presentado la capacidad de realización pese a cada obstáculo presentado, es discreto con la información del centro empresarial, cada pretensión propia va en concordancia con las del centro, su presentación personal es la más correcta, hace referencia a sus dotes creativas dentro del sector en el que se desenvuelve.

A su vez, señala que 50.0% regularmente cumple lo especificado. Cabe señalar que el 29,5% habitualmente cumple.

Tabla 7

Frecuencias de la dimensión factores operativos, en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018

Dimensión: Factores operativos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	59	67,0	67,0	67,0
	Casi siempre	29	33,0	33,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según cada dato alcanzado es posible apreciar a un 67,0% que señala que a veces afirma de mostrar los saberes pertinentes sobre las funciones realizadas, el trabajo reportado a los jefes inmediatos se caracteriza por su calidad, todas las labores cotidianas son atendidas, las funciones presentadas son exactas, afirma ser un buen colega dentro de los equipos de trabajo, usted emplea correctamente las capacidades de un líder dentro del sector en el que se desenvuelve.

A su vez, señalamos que el 33.0% mantiene que casi siempre se cumple lo descrito.

Tabla 8

Frecuencias de la variable desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018

Variable: Desempeño laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces (malo)	33	37,5	37,5	37,5
	Casi siempre (regular)	39	44,3	44,3	81,8
	Siempre (bueno)	16	18,2	18,2	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los apuntes señalan que la variable desempeño laboral, el 37,5% las personas encuestadas manifiestan ser malo, igualmente un 44,3% indica regularidad, por otro lado, los participantes señalan que el 18,2% ve al desempeño laboral óptimo.

c. Objetivo específico 3

Indicar el grado de relación entre el síndrome de burnout y los factores actitudinales del desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018.

Tabla 9

Relación entre síndrome de burnout y los factores actitudinales del desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018.

Correlaciones			
		Variable: Síndrome de burnout	Dimensión: Factores actitudinales
Variable: Síndrome de Burnout	Correlación de	1	,422**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	42,000	18,000
	Covarianza	,483	,207
	N	88	88
Dimensión: Factores actitudinales	Correlación de	,422**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	18,000	43,273
	Covarianza	,207	,497
	N	88	88

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

Interpretación.

Cuando se relaciona la variante síndrome de burnout y factores actitudinales fue posible determinar la correlación de Pearson ($r = 0.422$), hecho que generó la probabilidad de significancia experimental de $p = 0,000$ menor al nivel de significancia fijado de 0,05, siendo posible la existencia de la correlación positiva media entre la variable síndrome de burnout y factores y condicionantes internos. Cabe resaltar en cada dato alcanzado se procesó mediante el software estadístico SPSS 18.

d. Objetivo específico 4

Fijar el grado de relación entre el síndrome de burnout y los factores operativos del desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018

Tabla 10

Relación entre el síndrome de burnout y los factores operativos del desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018

Correlaciones			
		Variable: Síndrome de burnout	Dimensión: Factores operativos
Variable: Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	,000
	Sig. (bilateral)		1,000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	42,000	,000
	Covarianza	,483	,000
	N	88	88
Dimensión: Factores operativos	Correlación de Pearson	,000	1
	Sig. (bilateral)	1,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	,000	19,443
	Covarianza	,000	,223
	N	88	88

Interpretación.

Cuando se relacionó la variante síndrome de burnout y factores operativos fue posible determinar una correlación de Pearson ($r = 0.000$), hecho que generó visualización de la no existencia de correlación alguna entre las variables. Resaltando cada dato se procesó mediante el software estadístico SPSS 18.

Tabla 11

Grado de relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018

Correlaciones		Variable: Síndrome de burnout	Variable: Desempeño laboral
Variable: Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	,114
	Sig. (bilateral)		,290
	Suma de cuadrados y productos cruzados	42,000	5,000
	Covarianza	,483	,057
	N	88	88
Variable: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,114	1
	Sig. (bilateral)	,290	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	5,000	45,716
	Covarianza	,057	,525
	N	88	88

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Cuando se relacionó dicha variante síndrome de burnout y desempeño laboral fue posible determinar una correlación de Pearson ($r = 0.114$), hecho que generó la probabilidad de significancia experimental de $p = 0,290$ superior al nivel de significancia fijado de $0,05$, haciendo posible la inferencia de correlación positiva muy débil entre la variable síndrome de burnout y desempeño laboral. Cabe resaltar cada dato alcanzado se procesó mediante el software estadístico SPSS 18.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo específico 1: Definir el síndrome de burnout en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018. , de acuerdo con la búsqueda bibliográfica tenemos que el Síndrome de Burnout viene representando actualmente aquella variante de investigación sumamente importante a favor del progreso de los centros empresariales puesto que ejerce una influencia directamente en la satisfacción del personal perteneciente a un grupo poblacional activo económicamente hablando, no obstante, por algunos aspectos es minimizado y no se considera tan importante, refiero este punto en base a la condición laboral existente dentro de varios centros públicos, privados o mixtos, aspectos tales como la escasa disponibilidad del recurso económico, pocos datos informativos, etc., dificultando que el personal quede satisfecho respecto a sus labores (Cetina & Tabares, 2006). De acuerdo a los resultados tenemos que la variable síndrome de burnout el 23,9%, de las personas encuestadas señalan es elevado, el 52,3% mantiene que es intermedio, a su vez según los participantes el 23,9% señala el síndrome de burnout es mínimo. Estos resultados nos permiten coincidir con lo planteado por Fernández & Zarate y Lartigue, (2010), el cual indica que uno de los componentes, agotamiento viene representando el estrés individual de tipología básica perteneciente a la dimensión de Burnout; el cinismo (o despersonalización) viene representando la dimensión interpersonal del ambiente, y por, último, el componente respecto al componente eficacia y carencia de logros representando la dimensión de auto evaluación. Sumado a esto, el resultado encuentra concordancia con los hallazgos de Salirrosas y Rodríguez (2015) mismos que con un muestreo conformado por 121 colaboradores, pudieron encontrar. Asimismo Según Solís (2019) quien realizó un estudio de la determinación del síndrome de burnout en el personal docente de las instituciones fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_a, 2018, Ecuador, el resultado del trabajo de investigación se realizó en relación con tres dimensiones, sexo, edad, antigüedad laboral y el nivel al que imparten clases, donde se ha encontrado, que el 9% de docentes presentan un nivel alto de burnout, el 90% nivel medio con riesgo de desarrollo y el 1% nivel bajo. En cuanto a nuestro trabajo de investigación "Relación entre el síndrome de burnout en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo" se tiene que el 23,9% de

las personas encuestadas indican que es alto, además un 52,3% sostiene que es medio, asimismo tenemos según los encuestados que un 23,9 que considera el síndrome de burnout es bajo. Es notorio que el síndrome de burnout en áreas de salud es más prominente, debido al trabajo que realizan.

En relación al objetivo específico 2: Diagnosticar el desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018. Así mismo, respecto al variante desempeño laboral es importante que se entienda el desempeño presentado por la persona mientras realiza sus tareas, esta presenta ciertas características, por ejemplo, es eficiente, su trabajo es excelente y es muy productiva; de la misma manera es disciplinada mientras desarrolla su función. Sanchez (2011). Según los resultados tenemos que la variable desempeño laboral, el 37,5% las personas encuestadas manifiestan ser malo, igualmente un 44,3% indica regularidad, por otro lado, los participantes señalan que el 18,2% ve al desempeño laboral óptimo. Según los resultados el desempeño laboral tenemos una tendencia entre malo a regular, producto de múltiples cuestiones que muchas veces no satisface nuestras aspiraciones personales, en este sentido se hace necesario reflexionar sobre la importancia de evaluar el personal en las instituciones, es por ello que tomamos el aporte de Romero & Urdaneta (2009) en el cual de acuerdo a su experiencia considera que los especialistas del sector del área de recursos humanos en todos los centros conocen con exactitud lo importante que es mantener una excelente gestión respecto al desenvolvimiento del personal, de la misma manera se sabe que en muchas oportunidades aparecen diversos impedimentos al interior de la entidad, porque el sector que evalúa se resiste al igual que el sector evaluado, el último tal vez teme a tener que prestar atención a recomendaciones respecto a su estilo de trabajar o por la escases de objetividad que notan en el sector evaluador, ocasionando un clima tenso dentro del ambiente de trabajo debido a que tal vez de esto dependa el tiempo que permanezcan en el puesto.

De acuerdo al acápite anterior tenemos que Según Chiavenato (2000) refiere que cuando los trabajadores se desempeñan correctamente esto fortalece a la entidad, el capacitar a los trabajadores viene a ser una secuencia corta aplicada de modo organizado y sistemático, mismo por el que los trabajadores van

desarrollando capacidades basándose en cada objetivo definido y van adquiriendo un mayor conocimiento. En base a lo mostrado ese vuelve inevitable instruir a los colaboradores en asumir actitudes que permitan mejorar su labor frente a las instituciones las que les faciliten el desarrollo de sus labores correctamente, si los trabajadores están capacitados adecuadamente estarán más motivados para devolver a su entidad lo que les ha sido brindado, caso contrario a los empleados carentes de capacitaciones adecuadas, los cuales estarán desmotivados debido a que carecen de conocimiento necesario que permita el cumplimiento de su función.

En relación al objetivo específico 3: Indicar el nivel de relación entre el síndrome de burnout y los factores actitudinales del desempeño laboral en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018. De acuerdo a la teoría el síndrome de burnout en planteamiento de Maslach & Jackson (1977), refiere que “estar quemado” es una manifestación del agotamiento emocional, desmoralización y el sentimiento de bajo logro que se produce en el personal que trata directamente con otros individuos. Dicha sensación aparece como parte de las consecuencias de la situación de una persona desequilibrada emocionalmente, originándose en el momento en que se transfieren emociones o algún sentimiento reprimido dentro del proceso comunicativo con otros sujetos.

Por otro lado tenemos el aporte de Chiavenato (2001) que afirma al respecto que el desempeño se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, entre ellos, factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Respecto al nivel de estrés laboral este es alto, explicando que los colaboradores no reciben ninguna motivación del centro donde laboran, siendo escaso reconocimiento a sus funciones laborales y además están muy cargados por las funciones encomendadas obteniendo un horario más alto dentro del puesto, el ser inestables laboralmente también es de suma importancia, porque va generando preocupaciones en estos, se sienten ansiosos, nerviosos y terminan

estresándose, las escasas capacitaciones también hacen que se estresen, debido a que les son encomendadas funciones para las que no están capacitados, por lo que se originan equivocaciones al realizar estas funciones y esto genera que se les corrija, de esta manera los trabajadores dejan de confiar en sí mismos y en su capacidad para desarrollar su labor, existiendo muchos requerimientos y poco control sobre las labores. De acuerdo a los resultados tenemos que la variante síndrome de burnout y factores actitudinales fue posible determinar la correlación de Pearson ($r = 0.422$), hecho que generó la probabilidad de significancia experimental, siendo posible la existencia de la correlación positiva media entre la variable síndrome de burnout y factores y condicionantes internos. Estos resultados se asemejan a los planteados por Quiroz, R; y Saco S. (2003) determinaron que existe diferencia estadística significativa entre el Síndrome de Burnout y los factores: tipo de profesión y tiempo de servicio, así mismo, Cabrera O. et al (2006) señalaron que el agotamiento emocional y la realización personal están asociados significativamente con el tipo de profesión del trabajador.

Sumarán O. (2008) halló que el aumento de trabajo, el ambiente de trabajo en el área y las óptimas relaciones con los compañeros de trabajo son factores condicionantes a la presencia del Síndrome de Burnout.

Otros hallazgos como los realizados por Albadejo R. et al (2004) quienes determinaron que el sujeto afectado con el síndrome de burnout pertenece a la de un profesional con experiencia laboral asistencial y posee un nivel alto de insatisfacción con la gestión en su centro de trabajo. Al respecto Gomero, R. et al (2005) señaló que el síndrome de burnout se desarrolla en los 10 primeros años de servicio profesional.

En relación al objetivo específico 4: Indicar el nivel de relación entre el síndrome de burnout y los factores operativos del desempeño laboral en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018. Según la teoría Bohlander considera que “el desempeño laboral es la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización”, es decir el empeño que el trabajador pone para realizar sus funciones dentro de la organización orientado hacia el éxito de ella, siendo responsable y cumpliendo con lo indicado en su rol dentro de la empresa, para su propio beneficio” (2003: 23). De acuerdo a los resultados tenemos que la variante síndrome de burnout y factores operativos

no existencia de correlación alguna entre las variables. Estos resultados permiten discrepar con Carranza y Ramirez (2009) determine que el grupo poblacional viene presentando Síndrome de Burnout en sus distintas medidas graduales, el 16.2% alto, 40.5% moderado y el 43.2% bajo; siendo posible concluir afirmando que existen algunos factores de gran influencia.

En relación al objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018; de acuerdo al planteamiento de Chiavenato (2001), el desempeño laboral está representado por el desenvolvimiento del trabajador durante su jornada laboral, siempre y cuando lo realice con eficiencia y eficacia, es decir, que cumpla con las funciones asignadas sin ningún tipo de limitación, más que las derivadas de la empresa, en cuanto a tiempo, recursos, materiales, personal, entre otros. De acuerdo a los resultados tenemos que haciendo posible la inferencia de correlación positiva muy débil entre la variable síndrome de burnout y desempeño laboral. estos resultados nos permiten coincidir con lo planteado por Cajo (2017) donde indica que al efectuar la correlación entre los instrumentos de Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, se encontró una correlación negativa alta donde $\rho = -0,765$ y el valor de significancia $p = 0,00$, por lo cual, se cumple que ($p < 0,05$ siendo Rho de Spearman = $-0,765$ Correlación negativa alta). En cuanto al estudio de investigación que se realizó, se tiene que cuando se relacionó la variante síndrome de burnout y desempeño laboral fue posible determinar una correlación de Pearson ($r = 0.114$), hecho que generó una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,290$ superior al nivel de significancia fijado de $0,05$, hecho que hace posible que se infiera que existe una correlación positiva muy débil entre la variable síndrome de burnout y desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. La variante síndrome de burnout con 23,9% se considera alto, asimismo un 52,3% manifiesta que es medio, también un 23,9% de los encuestados considera el síndrome de burnout es bajo.
2. La variante desempeño laboral el 33,5% de los indagados lo señalaron perjudicial, igualmente el 44,3% lo manifiesta regular, por lo cual dichos encuestados un 18,2% expresa del desempeño laboral es adecuado.
3. La variante síndrome de burnout y factores actitudinales fue posible determinar correlación de Pearson ($r = 0.422$), generando expectativa de significancia experimental de $p = 0,000$ inferior nivel de significancia fijado de 0,05, hecho que hace posible se infiera y exista una correlación positiva media entre la variable liderazgo, elementos y condicionantes internos.
4. La variante síndrome de burnout y factores operativos es posible determinar la conexión de Pearson ($r = 0.000$), generando un dictamen de no existencia conexión alguna entre ambas variantes.
5. Las variables síndrome de burnout y desempeño laboral fue posible determinar la conexión Pearson ($r = 0.114$), generando posibilidad de evidencia experimental de $p = 0,290$ alta al grado de significancia fijado de 0,05, haciendo posible se infiera la existencia correlacional positiva muy baja entre variantes síndrome de burnout y desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Respecto al jefe de personal del establecimiento de salud “José Olaya” que dé al colaborador toda herramienta necesaria a fin de realizar óptimamente sus labores cotidianas, lo que se verá reflejado en seguridad y en las áreas de comodidad.

Jefe encargado orientará a que se distribuyan equitativamente las funciones laborales, para evitar el cansancio y los requerimientos generados diariamente dentro del equipo de trabajo, permitiendo de esta forma aligerar el ambiente y lo más importante disminuir en forma significativa el estrés laboral.

La Gerencia Regional de Salud desarrolle talleres de formación en manejo de estrategias blandas con el propósito de promover el trabajo en equipo, siendo el fin primordial mejorar el vínculo interpersonal.

El establecimiento de salud debe fomentar toda actividad orientada a que el personal se integre y recree periódicamente, esperando fortificar las interrelaciones de todos los trabajadores de la institución.

REFERENCIAS

- Amadeu, J. (2015). *Síndrome del 'burnout': trabajadores que echan humo*.
<https://www.20minutos.es/noticia/2588879/0/empleo-estres/sindrome-burnout/trabajadores-quemados/#xtor=AD-15&xts=467263>
- Amutio, A., Ayestaran, S. y Smith, J. (2008). Evaluación del Burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 24(02). Vasco, España.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622008000200006&script=sci_arttext&tIng=e
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Recuperado el Julio de 2015 (Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral En Las Instituciones Públicas)
- Arrieché, M. (2015). Evaluación de desempeño del talento humano de la Universidad Fermín.
<http://www.uft.edu.ve/campusvirtual/edicion1/Articulo4.pdf>
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo.
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf
- Batista, D. (2010). Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz. Querétaro: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Bedoya, J. (2012). Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48.pdf>
- Campos, A. (2012). *Orientaciones formales para la elaboración de la tesis*. APA 6ª ed. Lima, Perú: Universidad Femenina del Sagrado Corazón.

- Carranza y Ramírez. (2009). *Factores laborales y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería, red de salud Hualgayoc - Bambamarca*, 2009. Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Cetina, R. y Tabares, A. (2006). *Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares*. *Revista Medica IMSS*. <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2006/im066g.pdf>
- Cetina, R. y Tabares, A. (2006). *Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares*. *Revista Medica IMSS*. <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2006/im066g.pdf>
- Chamaya y Nuñez. (2015). *Nivel de estrés y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia hospital José Soto Cadenillas, Chota 2014*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. En el periodo 2015*. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, L. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7° ed. Bogotá: Mc Graw Hill. <https://es.scribd.com/doc/296760931/Segun-Chiavenato>
- Collado, D. (2009). *Modelos y evaluación del estrés laboral*. <http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/assetstore/42/41/79/42417903200990290651179803682365091263>

- Comín, E., De La Fuente, I., & Gracia, A. (2000). *El estrés y el riesgo para la salud*. España: Maz.
<http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Corvalan, C. A. (2006). *Factores que provocan estrés dentro de la fuerza laboral del supermercado líder Talca y su relación con el desempeño*.
<http://dspace.utalca.cl/handle/1950/2339>
- Dávalos, H. (2005). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital nacional de emergencias "José Casimiro Ulloa"*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1029/1/Davalos_ph.pdf
- Del Río, O., Perezagua, M. y Vidal, B. (2003). *El síndrome de Burnout en los enfermeros/as del hospital virgen de la salud de Toledo*. Recuperado de:
<file:///C:/Users/Chiclayo-Docente/Downloads/Dialnet-EISindromeDeBurnoutEnLosEnfermerosasDelHospitalVir-2331304.pdf>
- Fernández, V. & Zarate, R., y Lartigue, T. (2010). *¿Para qué estudiar el síndrome de burnout en el personal de enfermería en México? Precisiones metodológicas para el desarrollo de una línea de investigación*.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632010000100004
- Gamarra, G., Berrospi, J., Pujay, O., Cuevas, R. (2008). *Estadística e investigación*. Lima. Perú: Editorial San Marcos.
- Gamonal, Y., García, C. y Silva, Z. (2008). *Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas*. Lima, Perú.
<http://www.upch.edu.pe/faenf/images/pdf/Revistas/2008/enero/v1n1ao5.p>
- García, C. & Trujillo, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira*. (Tesis de grado inédito). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/786>
- Hellriegel, D., Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional*. Décima edición, México: Thomson.

- Hernández, M. (2015). *El estrés laboral*. <http://www.gestiopolis.com/el-estres-laboral-ensayo/>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Hernández, Zapata, Mendoza (2013). *Metodología de la investigación para bachillerato. Enfoque por competencias*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Jablonski, S. (2015). *Síndrome: un concepto en evolución*. http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol3_1_95/aci06195.htm
- Mera, D. & More, E. (2013). *Dimensiones del síndrome de burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital minsa y salud de Chiclayo*. (Tesis para obtener el título inédito). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/283/1/TL_MeraOlivaresDiego_MoreDuranErika.pdf
- Mercado, G. (2006). *Nivel de estrés laboral en enfermeras en el hospital nacional dos de mayo*. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1029>
- Merlano, S. (2011). *Como manejar el estrés laboral*. <http://www.eumed.net/rev/cccss/12/smm.htm>
- Michelle, B., & Sebastián, P. (2008). *El estrés ocupacional en personas que desempeñan cargos medios y altos en instituciones del sector financiero de la ciudad de Valdivia*. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2008/feb725e/doc/feb725e.pdf>
- Millares, F. (2004). *Estrés Laboral*. <http://www.fernandomiralles.es/estreslaboral.pdf>
- Morales, C. (2006). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del niño*. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/546>

- Moreno, G. (2012). *Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atención en trabajadores de una institución bancaria.* <http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesismsosh/gabrielamorenooliva.pdf>
- Ordenes, N. (2004). *Prevalencia de Burnout en trabajadores del hospital Roberto del Río.* http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062004000500006
- Paris, L. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera.* <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Pastorino, M. y Alvarado, R. (2008). *Factores Psicosociales del Trabajo y Síndrome de Burnout en Trabajadores de la Salud.* <http://www.revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/7196>
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación.* Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Posada, E. (2011). *Relación trabajo - estrés laboral en colombianos.* <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677384.pdf>
- Quispe y Tello. (2006). *Síndrome de burnout en profesionales de enfermería del Hospital Regional de Cajamarca- 2016 Factores Predisponentes.* Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas.* Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas.* <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>

- Ruiz, G. (2011). *Inteligencia Emocional - Clima Laboral*.
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/923>
- Salcedo, K. (2008). *Nivel del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que trabaja en el albergue central "Ignacia Rodolfo Vda. de Canevaro"*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1007/1/Salcedo_rk.pdf
- Sanchez, F. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en el trabajo y bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera*. Rosario: Universidad Abierta Interamericana.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1984). *Metodología y diseños en la investigación científica. Aplicadas a la psicología, educación y ciencias sociales*. Lima. Editorial Mantaro.
- Sánchez, P. y Sierra, V. (2014). *Determinar el grado de Burnout en el equipo de enfermería de la UVI médica del hospital Ramón y Cajal*.
<http://revistas.um.es/eglobal/article/view/176811>
- Torres, A. (2015). *El síndrome del trabajador quemado*.
https://elpais.com/economia/2015/06/12/actualidad/1434119451_861624.html
- Universidad Cesar Vallejo (2011). *Documentos que Sustentan el Nuevo Modelo para la Elaboración y Sustentación del Proyecto y de la Tesis de Maestría*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Universidad de Celaya. (2011). *Manual para la publicación de tesis de la Universidad de Celaya*.
http://www.udec.edu.mx/i2012/investigacion/manual_Publicacion_Tesis_Agosto_2011.pdf
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Segunda edición. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

- Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. 2007*: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vásquez, J., Maruy, A. y Verne, E. (2014). *Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia*. <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RNP/article/view/2031>
- Velez, P. y Mayorga, L. (2013). *Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo 2011 – 2012*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4698185.pdf>
- Yslado, R., Atoche, R., Cermeño, B., Rodríguez, D. y Sánchez, J. (2012). *Síndrome de Burnout y Factores Sociodemográficos - Organizativos en Profesionales de Salud - Hospitales del Callejón de Conchucos*. <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3927>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Bornout	Se definen como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas. Malach y Jason (1981)	Diagnosticar el síndrome de burnout en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018.	Cansancio Emocional (CE)	- Agotamiento - Frustración - Estrés	Tipo likert Muy Bajo Bajo Medio Alto Muy Alto
			Despersonalización (DP)	- Insensibilidad - Sentimiento de culpa	
			Realización Profesional (RP)	- Vocación y servicio - Autocrítica y reflexión	
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño Laboral	El rendimiento laboral hace referencia a aquellos resultados de una serie de conductas que contribuyen a las metas de la organización (por ejemplo, obtener beneficios)	Identificar el desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018 Establecer el grado de relación entre el síndrome de burnout y los factores actitudinales del desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018 Establecer el grado de relación entre el síndrome de burnout y los factores operativos del desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018.	Factores actitudinales	- Disciplina y - Iniciativa y - Habilidad y - Compromiso y creatividad	Tipo likert Muy Bajo Bajo Medio Alto Muy Alto
			Factores operativos	- Conocimiento y trabajo - Calidad de trabajo - Trabajo en equipo	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR SÍNDROME DE BURNOUT

El instrumento tiene como objetivo evaluar el nivel del síndrome de burnout en los trabajadores del centro de salud “José Olaya”, Chiclayo, 2018. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

I. INDICACIONES.

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

1.- Nunca 2.- A veces 3.- Casi Siempre 4.- Siempre

ÍTEMS	1	2	3	4
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.				
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.				
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.				
Me siento frustrado en mi trabajo.				
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.				
Siento que mi trabajo me está desgastando.				
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.				
Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.				
Siento que me he hecho más duro con la gente.				
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.				
Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.				
Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.				
Me siento con mucha energía en mi trabajo.				
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.				
Me siento estimado después de haber trabajado con mis pacientes.				
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.				
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.				

CUESTIONARIO PARA EVALUAR DESEMPEÑO LABORAL

El instrumento tiene como objetivo evaluar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud “José Olaya”, Chiclayo, 2018. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

II. INDICACIONES.

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

1.- Nunca 2.- A veces 3.- Casi Siempre 4.- Siempre

ÍTEMS	1	2	3	4
Considera que es una persona disciplinada				
Es responsable en el cumplimiento de sus tareas diarias				
Tiene iniciativa en el desarrollo de alguna actividad				
Muestra una actitud cooperativa hacia sus compañeros				
En los trabajos que realiza muestra habilidad de seguridad				
Presenta capacidad de realización en los diferentes obstáculos que se le presentan				
Es discreto con la información de la empresa.				
Sus intereses van de la mano con los intereses de la empresa.				
Su presentación personal es la más correcta.				
Muestra creatividad en su área de trabajo.				
Considera que muestra suficiente conocimiento acerca del trabajo que realiza.				
Los trabajos que reporta a su jefe inmediato es de calidad				
La cantidad de trabajo que presenta diariamente es atendida en su totalidad				
El trabajo presentado es con total exactitud				
Se considera un buen compañero de trabajo en equipo				
Usted hace uso del liderazgo en su área de trabajo				

BAREMOS

Baremo para medir Síndrome de Burnout

ESCALA	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	Total
Alto	28 - 20	16 – 11	24 – 17	68 - 46
Medio	19 – 10	10 – 06	16 – 09	45 - 23
Bajo	09 – 07	05 – 04	08 – 06	22 – 17

Baremo para medir Desempeño Laboral

ESCALA	Factores actitudinales	Factores operativos	Total
Bueno	40 - 28	24 - 17	64 - 43
Regular	27 – 14	16 – 09	42 - 22
Malo	13 – 10	08 – 06	21 – 16

Anexo 3: Validez y confiabilidad de instrumento de recolección de datos

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a):.....

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: **Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, 2018** que se presenta para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.

BA : Bastante adecuado.

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada					
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica					
II.	Lógica de la Investigación					
2.1	Problema de Estudio					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada					
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internaciones de la investigación científica					
2.2	Objetivos de la Investigación					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación					
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.					
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes					
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación					
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos					
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada.					
2.4	Fundamentación teórica y epistemológica					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.					
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación					
2.5	Bibliografía					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a					

	la metodología a la investigación.					
2.6	Anexos					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación					
III	Fundamentación y viabilidad del Modelo					
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.					
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.					
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.					
IV	Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos					
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.					
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.					
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.					

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el:.....

Especializado:

Categoría Docente:.....

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria:

Cargo Actual:

Fecha:

DNI:

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a): Carlos Vázquez Álvarez

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: **Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, 2018** que se presenta para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

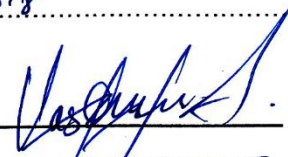
N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada	✓				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	✓				
II.	Lógica de la Investigación					
2.1	Problema de Estudio					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	✓				
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internaciones de la investigación científica	✓				
2.2	Objetivos de la Investigación					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	✓				
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.	✓				
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes		✓			
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	✓				
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	✓				
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada.	✓				
2.4	Fundamentación teórica y epistemológica					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	✓				

2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación	/				
2.5	Bibliografía					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación.	/				
2.6	Anexos					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación	/				
III	Fundamentación y viabilidad del Modelo					
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.	/				
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	/				
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	/				
IV	Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos					
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.		/			
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.	/				
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.	/				

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

felicitaron el instrumento cumple con los indicadores señalados.	
Éxitos en su aplicación	

Validado por el: Mg. Carlos Vázquez Álvarez
Especializado: Docencia e Investigación
Categoría Docente: Asociado
Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 17 años
Cargo Actual: Docente Investigador
Fecha: Febrero 2018


DNI: 40281645

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a): BRENDA S. VERONA LA ROSA

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: **Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, 2018** que se presenta para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

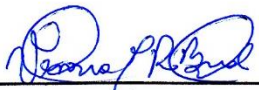
N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada	✓				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	✓				
II.	Lógica de la Investigación					
2.1	Problema de Estudio					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	✓				
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internaciones de la investigación científica	✓				
2.2	Objetivos de la Investigación					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	✓				
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.	✓				
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes	✓				
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	✓				
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos					
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada.	✓				
2.4	Fundamentación teórica y epistemológica					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.		✓			

2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación	✓				
2.5	Bibliografía					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación.	✓				
2.6	Anexos					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación	✓				
III	Fundamentación y viabilidad del Modelo					
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.		✓			
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	✓				
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	✓				
IV	Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos					
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.	✓				
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.	✓				
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.	✓				

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Después de haber revisado los instrumentos, existe coherencia entre dimensiones, indicadores e ítems

Validado por el: Mg. BRENDA S. VERONA LA ROSA
Especializado: DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
Categoría Docente:
Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria:
Cargo Actual: DOCENTE
Fecha: febrero 2013


DNI: 42109197

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a): Olga Cecilia Juárez Calderón

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de investigación Titulada: **Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, 2018** que se presenta para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.

BA : Bastante adecuado.

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica		X			
II.	Lógica de la Investigación					
2.1	Problema de Estudio					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internaciones de la investigación científica	X				
2.2	Objetivos de la Investigación					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.	X				
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes		X			
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	X				
2.3.3	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
2.3.4	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada.	X				
2.4	Fundamentación teórica y epistemológica					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	X				

2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación		x				
2.5	Bibliografía						
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación.	x					
2.6	Anexos						
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación	x					
III	Fundamentación y viabilidad del Modelo						
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.	x					
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	x					
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	x					
IV	Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos						
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.	x					
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.	x					
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.	x					

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Después de verificar el instrumento existe coherencia entre dimensiones e indicadores y la respectiva variable de estudio por lo que considero que puede ser aplicado.

Validado por el: Olga Cecilia Juárez Galbrón
Especializado: Investigación
Categoría Docente: Auxiliar
Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 12 años
Cargo Actual: Docente
Fecha: Marzo 2018



DNI: 05645443

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de recolección de Datos

Confiabilidad: Síndrome de Burnout.

SUJETOS																		SUMA DE LA VARIANZA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	DE LA SUMA DE LOS ITEMS
1	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	52
2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	55
3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	2	57
4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	52
5	3	3	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	4	5	3	3	50
6	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	63
7	4	4	3	2	4	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	4	3	45
8	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	57
9	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	49
10	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	4	54
11	2	4	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	42
12	3	4	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	4	4	4	2	4	50
13	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	4	51
14	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	4	4	60
15	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	4	3	54
16	1	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	3	4	4	52
17	2	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	2	4	3	3	2	4	45
18	3	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	48
19	4	4	4	2	4	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	51
20	2	3	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	1	4	4	2	48
VARIETENS	1.16	0.56	0.62	0.45	0.20	0.73	0.63	0.80	0.80	0.58	0.51	0.42	0.47	1.00	0.63	0.74	0.46	26.30
SUMA VARIETENS	7.49																	

Numero de pregun 17

0.76

Confiabilidad: Desempeño laboral

SUJETOS																	SUMA DE LA VARIANZA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	DE LA SUMA DE LOS ITEMS
1	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	53
2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	52
3	1	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	2	2	3	46
4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	48
5	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	41
6	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	58
7	3	4	2	4	2	3	2	3	1	2	2	3	3	4	4	4	46
8	3	4	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	52
9	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	52
10	4	4	2	3	3	4	4	2	4	3	2	3	2	3	3	3	49
11	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	38
12	4	4	2	4	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	45
13	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	4	47
14	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	3	4	4	55
15	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	1	3	3	4	4	4	51
16	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	2	3	51
17	2	4	2	4	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	2	3	45
18	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	3	47
19	4	4	2	4	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	2	4	48
20	4	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	46
VAR ITEMS	0.87	0.56	0.57	0.24	0.68	0.68	0.80	0.80	0.58	0.51	0.77	0.33	0.62	0.34	0.68	0.34	21.95
SUMA VAR ITEMS	6.29																

Numero de preguntas = 16

0.76

Anexo 4: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018; además los siguientes objetivos específicos: a. Definir el síndrome de burnout en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018; b. Diagnosticar el desempeño laboral en el centro de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018; c. Indicar el nivel de relación entre el síndrome de burnout y los factores actitudinales del desempeño laboral en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018; d. Indicar el nivel de relación entre el síndrome de burnout y los factores operativos del desempeño laboral en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018.</p>	<p>Por otro lado, se planteó las siguientes Hipótesis alternas: Existe conexión entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018; y la hipótesis nula: No existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el establecimiento de salud de José Olaya, Chiclayo, año 2018.</p>	<p style="text-align: center;">Variable 1 Síndrome de burnout</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cansancio Emocional (CE) ❖ Despersonalización (DP) ❖ Realización Profesional (RP) <p style="text-align: center;">Variable 2 Desempeño laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Factores actitudinales ❖ Factores operativos 	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación Investigación correlacional Diseño de investigación Diseño no experimental, descriptivo correlacional – transversal –</p> <p style="text-align: center;">Muestra de estudio 88 trabajadores</p> <p style="text-align: center;">Muestreo No probabilístico intencional</p> <p style="text-align: center;">Técnica de recolección de datos Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento Cuestionario validado</p> <p style="text-align: center;">Análisis de datos Estadística descriptiva (Tablas de frecuencia), inferencial: (Rho de Spearman)</p>

Anexo 6: Autorización del desarrollo de la investigación

Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional

Chiclayo, 04 de Junio del 2018

SOLICITO: Autorización de aplicación
del Instrumento de Investigación

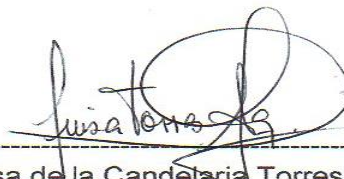
Dr. SEGUNDO ALFREDO ZEÑA PORRAS
Jefe del Centro de Salud – José Olaya - Chiclayo

Yo, LUISA DE LA CANDELARIA TORRES AQUINO, identificada con DNI N° 16806649, domiciliada en Urb. Federico Villarreal Calle Rio Chotano N° 585 – Chiclayo, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo – Chiclayo, ante Ud., me presento y digo:

Que, la suscrita se encuentra cursando los estudios de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, quien desea desarrollar la aplicación de su Proyecto de Tesis, en su representada, dicho trabajo se titula **“Relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el Centro de Salud de José Olaya, Chiclayo, 2018”**

Agradeceré anticipadamente la atención que pudiera brindarme a la presente.

Atentamente,



Luisa de la Candelaria Torres Aquino
DNI N° 16806649

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Chiclayo, 23 de Junio del 2018

OFICIO N° 056 - 2018 -CSJO

LUISA DE LA CANDELARIA TORRES AQUINO
Maestrante de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo
CHICLAYO.-

ASUNTO: AUTORIZA APLICACIÓN DE PROYECTO DE TESIS EN EL C.S. JOSE OLAYA.

REFERENCIA: SOLICITUD de fecha 04 de Junio del 2018

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente a nombre del Centro de Salud José Olaya, y a la vez comunicarle en virtud al documento signado en el rubro de la referencia, que se **ACEPTA** para que desarrolle la aplicación de su proyecto de Tesis: **Evaluar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud "José Olaya" – Chiclayo**, en su calidad de Maestrante a la alumna de la Escuela de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la universidad Cesar Vallejo –Filial Chiclayo, LUISA DE LA CANDELARIA TORRES AQUINO.

Atentamente,

