



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Impacto del estrés laboral y síndrome de Burnout en el  
desempeño laboral del personal asistencial, Hospital  
Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTOR**

Portocarrero Valdiglesias, Cesar Augusto (ORCID: 0000-0003-2641-3009)

**ASESORA:**

Mg. Moron Valenzuela, Julia Cecilia (ORCID: 0000-0002-1977-3383)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del riesgo en salud

LIMA — PERÚ

**2021**

Dedicatoria:

Dedicado a mi madre por darme la fuerza necesaria para terminar la presente investigación, a mi esposa e hijos por brindarme el amor incondicional, por sus incasables muestras de ánimo para seguir avanzando y terminar este gran reto académico.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios sobre todas las cosas, a mi madre por darme la vida, a mi adorable esposa y mis preciados hijos por su amor incondicional, su apoyo constante, por el amor recibido la fuerza que me motiva a salir adelante, porque me demuestran lo hermoso que es vivir en familia.

## Índice de contenido

	Páginas
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	48

## Índice de tablas

	Página	
Tabla 1.	Matriz operacional de la variable estrés laboral	15
Tabla 2.	Matriz operacional de la variable síndrome de Burnout	17
Tabla 3.	Matriz operacional de la variable desempeño laboral	18
Tabla 4.	Validez: Del Instrumento Estrés Laboral	22
Tabla 5.	Validez: Del Instrumento Síndrome de Burnout	22
Tabla 6.	Validez: Del Instrumento Desempeño laboral	22
Tabla 7.	Confiabilidad Alfa Cronbach	23
Tabla 10.	Distribución de frecuencias de la variable estrés laboral y sus dimensiones	25
Tabla 11.	Distribución de frecuencias de la variable Síndrome Burnout y sus dimensiones	26
Tabla 12.	Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral y sus dimensiones	27
Tabla 13.	Correlación del estrés laboral y síndrome de Burnout en el desempeño laboral	28
Tabla 14.	Correlación del estrés laboral y síndrome de Burnout en logro de metas	29
Tabla 15.	Correlación del estrés laboral y síndrome de Burnout en las competencias	30
Tabla 16.	Correlación del estrés laboral y síndrome de Burnout en los rasgos de personalidad	30

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar el impacto del estrés laboral y el síndrome de Burnout sobre el desempeño laboral de los trabajadores de laboratorio del área COVID del HNERM 2021.

El estudio de tipo aplicada se desarrolló con un diseño no experimental, de corte transversal, explicativo. El personal encuestado estuvo conformado por los trabajadores que laboran en el área COVID del departamento de patología clínica del hospital Rebagliati, En total fueron 50 encuestados entre médicos, tecnólogos médicos, técnicos de laboratorio y personal terminalista. Para recolectar la información requerida en el estudio se usó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. La variable estrés laboral fue medido mediante el cuestionario de la OIT (2016) que consta de 25 ítems. La variable síndrome de Burnout con el cuestionario de Maslach y Jackson realizado en 22 ítems y la variable desempeño laboral medido por la encuesta de Campos desarrollada en 20 ítems. Para el análisis de datos se utilizó la versión 25 del software SPSS.

Los resultados obtenidos por la prueba chi cuadrado de Pearson fueron de  $p=0.501$  entre la primera variable estrés laboral y la tercera, desempeño laboral lo que confirma que el estrés laboral no disminuye significativamente el desempeño laboral. Por otro lado, el valor  $p=0.004$  que determina la correlación entre el síndrome de Burnout, además disminuye significativamente el desempeño laboral. Seguidamente, se obtuvo los valores  $p>0.05$  entre estrés y las dimensiones del desempeño en el trabajo. Por otro lado, se obtuvo  $p< 0.05$  entre la variable síndrome de Burnout y las dimensiones el logro de metas y competencias lo que representaría la disminución significativa de dichas dimensiones.

**Palabras clave:** Estrés laboral, síndrome de Burnout, desempeño laboral

## ***Abstract***

The objective of this research was to determine the impact of work stress and Burnout syndrome on the work performance of laboratory workers in the COVID area of HNERM 2021.

The applied-type study was developed with a non-experimental, cross-sectional, explanatory design. The surveyed staff was made up of workers who work in the COVID area of the Rebagliati hospital's clinical pathology department. In total, there were 50 respondents among doctors, medical technologists, laboratory technicians and terminal personnel. To collect the information required in the study, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The work stress variable was measured using the ILO questionnaire (2016) that consists of 25 items. The Burnout syndrome variable with the Maslach and Jackson questionnaire carried out in 22 items and the job performance variable measured by the Campos survey developed in 20 items. SPSS software version 25 was used for data analysis.

The results obtained by Pearson's chi-square test were  $p = 0.501$  between the first variable work stress and the third, work performance, which confirms that work stress does not significantly decrease work performance. On the other hand, the value  $p = 0.004$  that determines the correlation between the burnout syndrome, also significantly decreases work performance. Next,  $p$  values  $> 0.05$  were obtained between stress and the dimensions of job performance. On the other hand,  $p < 0.05$  was obtained between the Burnout syndrome variable and the achievement of goals and competencies dimensions, which would represent a significant decrease in these dimensions.

**Keywords:** Job stress, burnout syndrom, job performance

## I. INTRODUCCIÓN

A fines del 2019, se inició en la ciudad de Wuhan, China, la alarma de pacientes con síntomas de neumonía atípica causada por un virus no conocido, posteriormente se dio la alarma de una posible enfermedad a nivel mundial por el virus SARS COV 2, que fue confirmada por la OMS en el año 2020 (Yuanyuan et al., 2020). Hoy en día tenemos más de 136 millones de contagiados con 2.9 millones de fallecidos a nivel mundial, lamentablemente el Perú no escapa a esta realidad, en nuestro país el día de hoy tenemos 1 639 767 personas contagiadas por este virus y más de 54 000 fallecidos por esta enfermedad (CSSE, 2021).

Los profesionales en salud del área COVID de laboratorio del Hospital peruano Edgardo Rebagliati Martins, día a día están expuestos a ser contagiados por el virus SAR COV 2 por el trato directo con pacientes que padecen esta enfermedad. Esta pandemia ha generado estrés en los empleados de la organización, el personal de salud corre el riesgo de contagio y el temor de contagiar a su familia. El estrés laboral es un conjunto de síntomas fisiológicos como respuesta del organismo a un exceso de demanda laboral en relación a la capacidad, recursos y habilidades del trabajador (OIT, 2016). Estos síntomas se relacionan con la tensión, ansiedad, inquietud, dejadez por las responsabilidades laborales, que originan un déficit en el progreso laboral, es una dificultad mundial que va en ascendencia debido a las condiciones laborales del mundo moderno (Suarez, 2013). Dichos cambios pueden pasar de un mal humor hasta graves depresiones, con debilidad física y agotamiento cognitivo (Muñoz et al., 2020).

Otra afectación que se evidencia en el personal de salud es el síndrome de Burnout, se da como una consecuencia de la cronicidad del estrés en el trabajo, cuya característica principal es el agotamiento emocional durante la labor de las actividades laborales, a este desorden se añade la despersonalización y la ausencia de la realización personal (Maslach et al., 2001).

En estos últimos meses hemos evidenciado el aumento de quejas por una mala atención por parte de los colaboradores que pertenecen al área COVID del hospital Rebagliati, considerado como un desempeño laboral deficiente.

Según Wayne (2010) el desempeño laboral es la capacidad y el potencial que

tiene el trabajador para realizar un proceso en su puesto de trabajo reconociendo sus fortalezas y debilidades, que dependen de sus habilidades y motivaciones. Los criterios de evaluación más utilizados en la evaluación del desempeño laboral son el logro de meta, los rasgos de personalidad, las competencias.

Ante esta problemática se ha planteado la siguiente interrogante ¿Qué impacto tiene el estrés laboral y síndrome de burnout en el desempeño durante el trabajo del personal de laboratorio del área COVID del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2021?

En respuesta a esta interrogante se plantea la siguiente hipótesis general: El estrés laboral y el síndrome de burnout disminuyen significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del laboratorio en el área COVID del HNERM y las hipótesis específicas: a) El estrés laboral y el síndrome de burnout disminuyen significativamente el logro de metas del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021. b) El estrés laboral y el síndrome de burnout disminuyen significativamente las competencias del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021. c) El estrés laboral y el síndrome de burnout disminuyen significativamente los rasgos de personalidad del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021.

La justificación de ámbito teórico para el presente estudio se basa en brindar nuevas perspectivas intelectuales, de conocimiento, alternativas de investigación para futuros análisis del tema tratado y gracias a estos nuevos conocimientos se respaldará los antecedentes de investigaciones futuras, para ello se realizó la búsqueda del conocimiento científico del estrés en la organización, el síndrome de Burnout y desempeño en el entorno de labor.

En cuanto a la justificación práctica, el estudio nos ayudará a identificar nuevos indicadores que permitan mejorar el control de estas patologías, que han afectado al personal de salud durante la pandemia.

En cuanto al ámbito metodológico, debido a que es un estudio hipotético-deductivo podemos tomarlo como referencia para otros estudios realizados en otras áreas del hospital que atienden a pacientes COVID 19 con iguales condiciones.

Por último, en el ámbito social es importante entender el impacto del estrés y el síndrome de Burnout sobre el desempeño de las acciones en el entorno laboral, de esta manera, se tomará acciones para aumentar la calidad de vida del personal, así como también, su potencial y la producción de servicios en la organización.

Además, podemos señalar que el objetivo general de la investigación fue determinar el impacto del estrés laboral y el síndrome de Burnout en el desempeño en el trabajo del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021. Y los objetivos específicos se desarrollaron en base a las tres dimensiones de desempeño en el trabajo los cuales son logro de metas, competencias personales y rasgos de personalidad relacionadas con las variables estrés laboral y síndrome de Burnout.

El primer objetivo específico es identificar el impacto entre el estrés laboral, síndrome de Burnout y el logro de metas los colaboradores de laboratorio del área COVID del HNERM 2021. El segundo objetivo específico es conocer el impacto del estrés laboral y el síndrome de Burnout sobre las competencias del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021 y el tercer objetivo específico es analizar el impacto del estrés laboral y el síndrome de Burnout sobre los rasgos de personalidad del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Arias y Muñoz del Carpio (2016) tuvieron como objetivo de investigación estudiar las características del síndrome de burnout en 47 enfermeras de Arequipa, en dicho estudio se utilizó el inventario de Burnout de Maslach y pruebas estadísticas como metodología y se obtuvo como resultado, que aproximadamente el 21 % de enfermeras padecen de agotamiento emocional en un nivel severo y casi un 30% padecen despersonalización en un nivel alto. La despersonalización, el agotamiento emocional y el síndrome de Burnout se relacionan directamente. Estos resultados dan soporte teórico de la variable síndrome de Burnout de la presente tesis de investigación.

Diaz et al. (2018) hacen una investigación para analizar las características del ausentismo y su asociación con el desempeño laboral, la investigación se realizó en 65 enfermeras del área crítica del hospital peruano Santa Rosa utilizando un cuestionario. Se usó el método correlacional, prospectivo de corte transversal dando como resultado que el ausentismo influye negativamente sobre el desempeño laboral. Esta referencia fortalecerá las variables de desempeño laboral y el ausentismo como dimensión en mi estudio.

Posteriormente, Yslado et al. (2019) llevan a cabo una investigación para establecer la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción en el trabajo de 620 profesionales sanitarios a los cuales se les aplicó el cuestionario MBI y la escala de satisfacción en el trabajo como instrumentos de medición. Se obtuvo como resultado, que la dimensión más frecuente fue la despersonalización (37%) y el beneficio económico (35%) para el síndrome de burnout y satisfacción en el trabajo respectivamente. Obtuvieron una relación inversamente proporcional entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

En ese mismo año, Sarmiento (2019) realiza un análisis descriptivo, de corte transversal analítico en 110 colaboradores en un hospital de Cusco para especificar la frecuencia del síndrome de burnout en el equipo de salud. Se encontró que el 10% de la población presentó el síndrome de burnout y esta

condición podría generar una deficiente labor en los servicios de salud. Se puede rescatar del estudio que la mayor frecuencia de este síndrome lo presentan las personas con un rango de un año a diez de servicio. El estudio ayudará a reforzar mi variable Síndrome de Burnout.

Luego León et al. (2021) realizaron un trabajo descriptivo, de corte trasversal y de correlación en 66 enfermeras para identificar la asociación que existe entre el estilo de vida y el estrés laboral en enfermeros en la coyuntura de pandemia por COVID-19. En este estudio se aplicó los cuestionarios de estrés laboral y estilo de vida. Al contrastar la variable estrés laboral de nivel medio contra estilo de vida no saludable (39.39%) y contra el estilo saludable (33.33%). Con esto podemos concluir, que hay una relación inversa entre el estilo de vida y el estrés laboral, esto ayudará en el sustento teórico de mi variable estrés laboral.

Liu y Aunguroch (2019) realizan una investigación con el propósito de implantar un modelo y especificar la relación entre el apoyo social observado, la autoeficacia, el estrés laboral y el agotamiento de las enfermeras chinas, usando una encuesta para 444 enfermeras. En dicho estudio encontraron que el estrés laboral influye fuertemente sobre el agotamiento que es una dimensión del síndrome de Burnout, además validan su modelo planteado. Este estudio favorece a la realización de mi proyecto por la información de la variable estrés laboral y síndrome de Burnout. El trabajo servirá para mejorar nuestra dimensión síndrome de Burnout.

Ese mismo año, Monsalve-Reyes et al. (2019) realizan un nuevo estudio cuya finalidad fue evaluar la prevalencia del síndrome de Burnout en enfermeras de atención primaria. Para el estudio utilizaron en España un metaanálisis con una muestra de 1110 enfermeras, de ello se determinó que existe agotamiento (28%), despersonalización (15%) y baja realización personal (31%) en el personal de enfermería. El análisis profundiza nuestra dimensión agotamiento.

Posteriormente Dyrbye et al. (2019) realiza un análisis para estudiar cómo influye el síndrome de Burnout, el ausentismo sobre el desempeño en el trabajo en

enfermeras norteamericanas. Dicho estudio se llevó a cabo a través de la aplicación de una encuesta para evaluar las dimensiones del síndrome de Burnout en 3098 enfermeras. Finalmente, se reportó que el 35,3% tenía síntomas de agotamiento, el 30,7% depresión y el 8,3% estado ausente y el 43,8% tuvo un bajo rendimiento laboral. Con dichos datos se concluye que existe agotamiento y tiene una influencia negativa sobre su desempeño laboral. Este trabajo ayudará a fortalecer la variable desempeño laboral.

Seguidamente, Li et al. (2020) realizan una investigación cuyo propósito fue evaluar el grado de influencia entre el agotamiento, depresión y el desempeño en el trabajo mediante la aplicación de cuestionarios a 792 enfermeras en China. En dicho estudio detectaron que existen factores de riesgo laboral como la edad, tiempo laborado y el área de trabajo; además, que el agotamiento se asocia negativamente con desempeño laboral y positivamente con la depresión. El estudio ayudará sobre el uso de la encuesta en mi investigación.

Finalmente, Yuanyuan et al. (2020) realizaron un análisis, cuya finalidad fue investigar el estrés en el trabajo entre las enfermeras chinas durante la pandemia por COVID 19. Utilizaron como metodología una encuesta dirigida a 180 enfermeras, llegando a la conclusión que las enfermeras trabajan bajo presión en las áreas que luchan contra la enfermedad COVID-19. La gestión de enfermería debe cuidar la salud mental de las enfermeras que laboran en el área Covid 19. El estudio servirá para reforzar la variable estrés laboral.

Los trabajadores de salud experimentan por lo general estigmas por atender a pacientes que sufren la enfermedad COVID-19, por la preocupación de poder contagiar a su familia, amigos, por las medidas estrictas de bioseguridad, la energía insuficiente para auto asistirse, todo esto puede conllevar a aumentar el estrés laboral (OMS y OPS, como se citó en Ojeda-Casares y Cosio, 2020).

La Organización mundial de la salud (2019) asegura que en el entorno laboral existen diversas causas por las que se puede afectar la salud mental, entre los factores más frecuentes encontramos a la mala interacción que existe entre la Organización y la dirección, el tipo de trabajo, las competencias y aptitudes

personales y las condiciones que se ofrecen para realizar la labor. Además, debemos reducir las causas de riesgo en el trabajo para cuidar la salud mental, desarrollar las cualidades y capacidades del personal nos ayudará positivamente sobre la salud mental. Debido a la globalización actual el estrés laboral se ha ido incrementando considerablemente, actualmente el 20% de la población en actividad laboral puede sufrir problemas mentales debido, que generalmente no son expuestos por el temor a sufrir algún tipo de discriminación o despido (OMS y OPS, 2017).

El estrés laboral es un estado de tensión psíquica que puede conducir a cambios fisiológicos en la persona, se debe a la presión excesiva en el ámbito laboral, es un desequilibrio entre la capacidad que posee la persona para realizar una labor eficiente y la exigencia laboral (Capdevila & Segundo, 2005). Por lo tanto, podemos definir al estrés laboral por la presencia de síntomas como la tensión, ansiedad, inquietud, dejadez por las responsabilidades laborales, que originan un déficit en el progreso laboral, es una dificultad mundial que va en ascendencia debido a las condiciones laborales del mundo moderno (Suarez, 2013).

Además, está definido como una respuesta personal al enfrentarse a un exceso de demandas en centro de labor, cuando la demanda laboral aumenta se presenta una situación de tensión lo que puede causar descompensación física o mental (Carrillo et al., 2018). Así mismo Veliz et al. (2018) afirman que los colaboradores de la salud que trabajan al cuidado directo de los pacientes, se ven sometidos a situaciones que pueden generar un estrés laboral que afectan directamente a su percepción, regulación y comprensión emocional, esto puede repercutir desfavorablemente sobre el desempeño de las actividades profesionales que realizan. También podemos citar a Lepidou, (2012); Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz, (2018) plantean que el estrés laboral en el personal sanitario puede generarse desde el mismo hecho de sentirse responsable por la vida de los demás, tener la obligación de realizar un diagnóstico y tratamiento adecuado para los pacientes, los problemas éticos – legales, que esto conlleva, influyen generando niveles de estrés en el personal asistencial.

Podemos considerar a la demanda, al control y al apoyo social como las tres

dimensiones del estrés laboral (Alves et al., 2004), que también fue desarrollado por Texeira et al. (2016) asegura que los criterios focalizados en el problema ayudan a controlar los niveles de estrés en el personal de salud. Además, las tres dimensiones están relacionadas con la salud del trabajador ya que una alta demanda psicológica con bajo control operativo puede dañar la salud del personal asistencial.

La OIT (2016) define al estrés laboral como una manifestación física y emocional como consecuencia del exceso de obligaciones y al déficit de recursos y capacidades personales para poder resolver la demanda requerida por la organización. Dicha variable gira en torno a cuatro dimensiones.

La primera dimensión aborda el clima organizacional como la forma en que se relaciona el personal, la atmósfera que se lleva en el trabajo, las normas y metas generan un clima relajado o muy tenso, puede llevar a la crisis y afecta al trabajador de diferentes formas.

La segunda dimensión corresponde a la estructura de la organización como un esquema representado por los niveles y funciones jerárquicas que existen en una empresa, además, puede representar el control que ejerce el jefe sobre el personal.

La tercera dimensión gira en torno al territorio organizacional, que hace referencia a la infraestructura, el espacio donde se desenvolverá el trabajador para ejecutar su labor durante su horario de trabajo.

La cuarta dimensión considera a la tecnología como las herramientas que tienen las empresas para realizar transformar la materia prima en productos para satisfacer las necesidades demandadas.

La quinta dimensión es la Influencia del líder, relacionada a las acciones que toma el líder sobre los demás dependiendo de su estilo y su carácter.

La sexta dimensión acerca de la cohesión es la fuerza con la cual el equipo de trabajo está unido, es necesario no desplazar los miembros de esta fuerza para mantener el grupo unido.

Por último, la dimensión respaldo del grupo está asociado a la ayuda que puede recibir un trabajador por parte de los demás miembros de la organización. Estudios actuales señalan que entre el estrés laboral y las dimensiones de resiliencia como son la sensatez, persistencia, la seguridad en sí mismo, la

satisfacción personal y el sentirse bien solo, existe una relación inversa (Salazar 2021)

Dimitriu et al. (2020) define la segunda variable Síndrome de Burnout como un fuerte decaimiento con repercusiones físicas y mentales causados por la recarga laboral, que puede aumentar en un contexto de pandemia. El síndrome de Burnout es el resultado de un enfrentamiento a factores laborales estresantes por tiempos muy prolongados ocasionando en el trabajador agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach et al. 2001). Como respuesta a este síndrome existen factores que ayudan a sobrellevar o proteger a las personas como la experiencia de la persona y la actitud.

Maslach y colaboradores definen cada una de las dimensiones:

La primera dimensión es el agotamiento emocional y está definida como una respuesta que impide a la persona una relación cognitiva y emocional con la actividad laboral, se presenta con el exceso de demandas emocionales que agotan la capacidad del personal. Rendon et al. (2020) también define el agotamiento emocional como la pérdida de la fuerza para seguir avanzando, es la incapacidad para dar más de sí mismo para resolver una tarea o problema.

La segunda dimensión es la despersonalización es definida como la generación de un distanciamiento entre el personal de la organización y los demás, es la pérdida de la empatía y las cualidades particulares del personal (Maslach et al., 2001). Además, puede estar relacionado al desarrollo de un comportamiento que no es usual en la persona, esto fomenta sentimientos negativos y distanciamiento; además, es inversamente proporcional a los valores. Es una de las variables con mayor carácter psicosocial ya que está en estrecha relación con los valores personales, la persona comienza a tratar a los de como objetos (De Arruda, 2020).

La tercera dimensión es la no realización personal, se da como consecuencia de la suma del agotamiento y de la despersonalización, es la poca eficacia para resolver un problema. La baja eficacia profesional, es la sensación de realizar mal las obligaciones y sentirse poco competente para resolver problemas institucionales con una autoevaluación negativa constante. Según Gago et al. (2017). La no realización personal se da como consecuencia de la suma del agotamiento y de la despersonalización, es la poca eficacia para resolver un problema (Maslach et al.,

2001). La realización personal del síndrome tiene una relación directamente proporcional y significativa con el ambiente donde se labora. Según Vidotti et al. (2019) argumenta la relación directa del síndrome de burnout con altos niveles de estrés, que además repercuten negativamente en la apreciación de la calidad de vida de los trabajadores en salud con respecto a su actividad laboral. personal de salud es muy importante para satisfacer los niveles de demandas de los pacientes referido a su salud.

La tercera variable, el desempeño laboral, es definida por Wayne (2010) como la capacidad y el potencial que tiene el trabajador para realizar un proceso en su puesto de trabajo reconociendo sus fortalezas y debilidades, que dependen de sus habilidades y motivaciones.

Los rasgos de personalidad son las actitudes, la iniciativa personal, el buen juicio la adaptabilidad al trabajo y están asociados al desempeño laboral y al trabajo en equipo, por lo tanto, deben ser evaluados durante los procesos en la organización.

Las competencias son las habilidades adquiridas en el tiempo, la manera de enfrentarse a una determinada acción y están asociadas al desenvolvimiento interpersonal dentro de la entidad.

El logro de las metas, es un factor apropiado tomado en la evaluación del personal en las organizaciones están referidos a los resultados obtenidos por el trabajador y que llevan al éxito de las empresas. Además, están relacionadas a la mejora de la calidad y las utilidades.

Otra definición la menciona Pedraza y Conde (2010) el desempeño laboral es la suma de los actos y las conductas que muestran los empleados en la organización, que a su vez son importantes para el desarrollo de la organización y pueden medirse mediante el análisis de las competencias y el nivel de aporte a la organización. Además, existen factores que afectan negativamente sobre la productividad como son los ambientes inadecuados la falta de personal, el trabajo excesivo, afectan negativamente sobre el desempeño laboral (Díaz, 2018)

La evaluación del desempeño laboral es una acción individual importante para el desarrollo organizacional y tiene una influencia del nivel de desenvolvimiento del

personal, es una evaluación de los logros obtenidos en la empresa (Guartan et al., 2019).

Diaz et al. (2018) menciona que el desempeño laboral puede ser medido mediante las dimensiones conocimiento del trabajo, la calidad de trabajo, el trato con personas, seguridad emocional, capacidad de síntesis y análisis, que están relacionadas que tiene una relación directa y significativamente con el ausentismo profesional. El desempeño laboral está ligado directamente a las variables seguridad en el trabajo y a la satisfacción por el trabajo (Alvarez, 2021); es decir, darle seguridad al personal de salud en referencia al tiempo de contrato, trabajar sin esperar un despido intempestivo, trabajar en un ambiente adecuado que dé satisfacción al realizarlo, son factores que influyen positivamente en el desempeño laboral. Mediante el análisis y observación directa del personal, el estudio de su capacidad actitud aptitud para el logro de los objetivos institucionales podemos evaluar su desempeño (Matabanchoy, Álvarez, y Riobamba, 2018).

Las tres dimensiones del desempeño laboral fueron desarrolladas por Espirilla (2020). En primer lugar, el logro de metas es el objetivo trazado diariamente en las áreas de una organización, es utilizado para evaluar el desempeño laboral, un paso trascendente para el desarrollo organizacional. Además, está influenciado por la práctica constante, las capacitaciones, los incentivos (Guartan et al., 2019).

Podemos evaluar esta dimensión realizando un análisis y la observación directa del personal, esto involucra las cualidades como su capacidad actitud aptitud y cualidades para el logro de los objetivos institucionales (Matabanchoy, Álvarez, y Riobamba, 2018).

En segundo lugar, los rasgos de personalidad son las tendencias o predisposiciones al enfrentar una diversidad de situaciones, tiene una influencia de factores tales como tenso, abierto, tímido y extrovertido (Arnold et al., 2012).

En tercer lugar, las competencias son parte del talento personal, son las habilidades, capacidades y conocimiento, son de gran importancia en el sistema productivo de una empresa y forma parte del mejoramiento continuo generando mejores condiciones en el entorno laboral (Ramirez et al., 2019).

Las competencias son el recurso que permite el desarrollo notable, superior de las actividades en un cargo particular, también puede ser considerado como uno de los medios para fortalecer la competitividad de la organización, completamente

integrado al aprendizaje y al entrenamiento, trae consigo el rendimiento sostenible (Toro, 2018).

Es necesario evaluar las competencias del trabajador para verificar y evidenciar el buen desempeño laboral, determinar si el personal es competente es hacer un análisis completo desde la realización de su labor, su educación, su aspecto investigativo y su trabajo administrativo, cuyo logro será la calidad de su labor (Perea et al., 2012)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

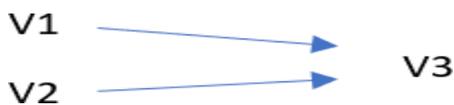
El presente estudio es una investigación tipo aplicada porque a través de los resultados obtenidos de los estudios básicos se da respuesta a la problemática encontrada en la sociedad (Ñaupas et ál.,2018) en este caso responder a la problemática de los trabajadores de Salud del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati. Tiene un enfoque cuantitativo porque tiene una secuencia, pasos rigurosos a seguir y con carácter probatorios (Hernández et al., 2018) utilizando recolección y análisis de los datos para dar respuestas a las interrogantes del estudio (Ñaupas et ál.,2018). El diseño no manipula las variables de la investigación es no experimental, tiene nivel explicativo porque su propósito es dar respuestas a la causalidad del estudio y se basa en explicar la relación de dos o más variables; de corte transversal debido a que se realiza la toma de datos en un mismo instante (Hernández et al., 2018). Método inductivo ya que se partió de premisas particulares para llegar a conclusiones generales. La ilustración representa al diagrama de la relación causal multivariada:

Dónde:

VI= Observación de estrés laboral

VI= Observación del síndrome de Burnout

VD= Observación de desempeño laboral



## **3.2 Variables y operacionalización:**

### **3.2.1 Variable 1. Estrés laboral**

#### **Definición conceptual**

Es una manifestación física y emocional como consecuencia del exceso de obligaciones y al déficit de recursos y capacidades personales para poder resolver la demanda requerida por la organización (OIT, 2016).

#### **Definición operacional**

Para medir el estrés laboral se utilizó como instrumento un cuestionario que consta de 25 ítems separado en 7 dimensiones: clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio de la organización, la tecnología y la influencia del líder, además la cohesión y respaldo del grupo (OIT, 2016). Dicha encuesta fue elaborada en el año 1989 por Ivancevich y Matteson y posteriormente fue adaptada a nuestra realidad peruana. (Suárez, 2013). El desarrollo de la encuesta utiliza la escala de Likert para dar puntaje a cada pregunta resuelta y van de 1 a 5 puntos según la calificación del encuestado.

**Tabla N 1***Matriz operacional de la variable estrés laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Dimensión 1: Clima organizacional	Objetivos, metas, visión, políticas generales	1, 10, 11, 20,	Escala: ordinal 1: Nunca 2: Rara vez 3: Ocasionalmente 4: Casi Siempre 5: Siempre	Niveles y rangos de la variable estrés laboral Bajo: 25-58 Mediano: 59-92 Alto: 93-125
Dimensión 2: Estructura organizacional	Comunicación, procesos jerarquías.	2,12, 16, 24		
Dimensión 3: Territorio organizacional	Mejora de las condiciones ambientales del trabajo	3, 15, 22		Niveles y rangos por dimensiones Dimensiones: 1,2,5,6
Dimensión 4: Tecnología	Nuevas tecnologías, conocimientos técnicos	4, 14, 25		Bajo: 4-9 Mediano: 10-15 Alto: 16-20
Dimensión 5: Impacto del líder	Monitorización control toma de decisiones	5, 6, 13, 17		Dimensiones: 3,4,7
Dimensión 6: Ausencia de cohesión	Cooperación mutua, trabajo en sociedad, presión grupal	7, 9, 18, 21 8, 19, 23		Bajo: 3-6 Mediano: 7-11 Alto: 12-15
Dimensión 7: Apoyo del grupo	Resguardo del grupo, colaboración técnica del grupo			

---

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.2.2 Variable 2. Síndrome de Burnout:**

#### **Definición conceptual**

El síndrome de Burnout definido como el resultado de un enfrentamiento a factores laborales estresantes por tiempos muy prolongados ocasionando en el trabajador agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Como respuesta a este síndrome existen factores que ayudan a sobrellevar o proteger a las personas como la experiencia de la persona y la actitud (Maslach et al., 2001)

#### **Definición operacional**

El síndrome de Burnout será evaluado a través de sus tres dimensiones. En primer lugar, el agotamiento emocional, en segundo lugar, la despersonalización y finalmente, la realización personal. Se utilizó como herramienta de estudio el cuestionario de Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) cuyos autores fueron Maslach y Jackson. El cuestionario consta de 22 ítems dividido en sus tres dimensiones mencionadas anteriormente y tiene una escala de valoración que va de 0 a 6 puntos

**Tabla N 2***Matriz operacional de la variable síndrome de Burnout*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Dimensión 1: Agotamiento Emocional	Cansancio, desgano, irritabilidad	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Escala: ordinal 0= Nunca. 1= Pocas veces al año o menos.	Alto: 27-54 Medio: 17-26 Bajo: 0-16
Dimensión 2: Despersonalización	Actitudes, posturas	5, 10,11, 15, 22	2= Una vez al mes o menos. 3= Unas pocas veces al mes.	Alto: 27-54 Medio: 17-27 Bajo: 0-16
Dimensión 3: Baja Realización Personal	Descontento, desmotivado, insatisfecho, frustrado.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	4= Una vez a la semana. 5= Pocas veces a la semana. 6= Todos los días	Alto: 37-48 Medio: 31-36 Bajo: 0-30
				Variable síndrome Burnout Alto: 75-156 Medio: 25-74 Bajo: 0-24

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.2.3 Variable 3. Desempeño laboral

#### Definición conceptual

Según Wayne (2010). El Desempeño laboral es la capacidad y el potencial que tiene el trabajador para realizar un proceso en su puesto de trabajo reconociendo sus fortalezas y debilidades, que dependen de sus habilidades y motivaciones. Los criterios de evaluación más utilizados en la evaluación del desempeño laboral son el logro de meta, los rasgos de personalidad, las competencias.

### Definición operacional

Según los criterios de evaluación más utilizados en la evaluación para medir el desempeño laboral son los el logro de meta, los rasgos de personalidad, las competencias. Para ello se utilizó el cuestionario como herramienta de estudio que consta de 20 ítems divididas en sus tres dimensiones y cada pregunta fue valorada mediante la escala de Likert con los puntajes para cada pregunta que va de 1 a 5 puntos, cuya autora es Melani Campos Huarez.

**Tabla N° 3**

*Matriz operacional de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Logro de metas	Eficacia	1, 2, 3, 4, 5,	Escala: ordinal	Eficiente: 29-35
	Eficiencia Efectividad	6, 7	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre	Regular: 26-28 Deficiente: 7-25
Competencias	Habilidades y destrezas	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14		Eficiente: 27-35 Regular: 23-26 Deficiente: 7-22
	Compromiso con la misión y visión institucional Responsabilidad e iniciativa	15, 16, 17, 18, 19, 20		
Rasgos de personalidad	Sociabilidad Autocontrol			Eficiente: 27-30 Regular: 23-26 Deficiente: 6-22
				Niveles y rangos del desempeño laboral Eficiente: 81-100 Regular: 72-80 Deficiente: 20-71

*Fuente:* Elaboración propia

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

#### **3.3.1. Población**

Hernández, et al., (2018) lo define como grupo de casos que tienen las características propias de la investigación. La población del estudio es de 50 personas (personal de laboratorio del área COVID del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati) los cuales comprenden un equipo multidisciplinario entre ellos Médicos, Licenciados tecnólogos médicos, técnicos en laboratorio.

- Criterios de inclusión: Personal de laboratorio (Médicos, tecnólogo médico, técnicos de laboratorio) del área COVID del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- Criterios de exclusión: Personal de salud que no labora en el área COVID del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

**Muestra:** Pérez (2020) lo define como una porción de análisis de la población, para el estudio se toma como muestra el total de la población para la ejecución del estudio.

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

#### **3.4.1 Técnica e instrumento de recolección de datos**

Las técnicas utilizadas para el estudio son mediante encuestas. Baema (2017) define a la encuesta como la ejecución de un cuestionario al grupo de población que se estudia y como instrumentos son los cuestionarios, el cual recolecta preguntas ideales para medir las variables, Hernández, et al., (2018).

### **Ficha técnica para medir la variable estrés laboral**

Autor: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (2016) sustentada por Ivancevich y Matteson

Adaptada en Perú: realizado por Angela Suarez Tunanñaña

Tiempo de aplicación: 20 minutos

Número de ítems: 25 ítems

Objetivo: Conocer los niveles de estrés laboral en los trabajadores de laboratorio del área COVID del Hospital Rebagliati

Dimensiones: 7

1. Clima organizacional
2. La estructura de la organización
3. El territorio organizacional
4. La tecnología
5. La Influencia del líder
6. La cohesión
7. Respaldo del grupo

Confiabilidad: sustentada por Alfa Cronbach

### **Ficha técnica para medir la variable síndrome de Burnout**

Nombre: Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS)

Autor: Maslach y Jackson

Año: 1997(España) Adaptado en Perú: Arnulfo Chico Robles en el año (2019)

Objetivo: Determinar los niveles de síndrome de Burnout en los trabajadores de laboratorio del área COVID del Hospital Rebagliati

Tiempo: 15 minutos

ítems: 22 ítems

Dimensiones: Basada en tres dimensiones (Agotamiento Emocional; Despersonalización y Realización Personal en el trabajo).

Confiabilidad: sustentada por Alfa Cronbach

### **Ficha técnica: variable Desempeño Laboral**

Nombre: cuestionario desempeño laboral Ficha técnica

Instrumento: Escala tipo Likert

Autora: Melani Campos Huarez

Objetivo: Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de laboratorio el área COVID del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins

Duración: 15min.

Ítems: 20 ítems,

Dimensiones: El cuestionario desarrolla las tres dimensiones del desempeño en el trabajo (logro de metas, competencias y rasgos de personalidad).

Confiabilidad: sustentada por Alfa Cronbach

#### **3.4.2 Validación y confiabilidad del instrumento**

(Hernández, 2014) refiere la validez como el nivel de medición de un instrumento en relación a la variable. Para la realización de este estudio, se utiliza dos instrumentos de recolección de datos, dos correspondiente a las variables independientes y una a la variable dependiente, todos estos instrumentos de evaluación deben pasar por la prueba de validez. Se hace el análisis de estudio de validez mediante la evaluación de juicio de expertos (grado de maestro).

#### Tabla N 4

Validez: Del Instrumento Estrés Laboral

Experto	Criterios de validación			
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Mg. Céspedes Chauca Milagros	si	si	Si	Aplicable
Mg. Sotelo Quispe Freddy	si	si	Si	Aplicable
Mg. Cecilia Ángeles Salazar	si	si	Si	Aplicable

La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento.

#### Tabla N 5

Validez: Del Instrumento Síndrome de Burnout

Experto	Criterios de validación			
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Mg. Céspedes Chauca Milagros	si	si	Si	Aplicable
Mg. Sotelo Quispe Freddy	si	si	Si	Aplicable
Mg. Cecilia Ángeles Salazar	si	si	Si	Aplicable

La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento.

#### Tabla N 6

Validez: Del Instrumento Desempeño laboral

Experto	Criterios de validación			
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Mg. Céspedes Chauca Milagros	si	si	Si	Aplicable
Mg. Sotelo Quispe Freddy	si	si	Si	Aplicable
Mg. Cecilia Ángeles Salazar	si	si	Si	Aplicable

La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento.

#### Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad es el resultado igual luego de aplicar al mismo sujeto el instrumento de evaluación Hernández (2014). En este estudio se realizó el coeficiente de alfa de Cronbach. Mediante la siguiente fórmula en el programa

#### Fórmula

$$\alpha = [k/k-1] [1 - (\sum_{i=1}^k S_i^2 / S_t^2)]$$

K: N° preguntas o ítems  
 $S_i^2$ : Suma de varianza de los ítems  
 $S_t^2$ : Varianza de la suma de los ítems  
 $\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

**Tabla N 7**

*Confiabilidad de los instrumentos Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Escala de estrés laboral (OIT-OMS)	.843	25
Escala síndrome Burnout (Maslach y Jackson)	.908	22
Escala desempeño laboral (Campos)	.876	20

Fuente: elaboración propia de prueba piloto

**3.5 Procedimiento**

El presente estudio se realizará con la autorización del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, para aplicar las encuestas a los trabajadores de salud del laboratorio que pertenece al área de COVID, que previamente se les solicitó el consentimiento informado para aplicar los instrumentos. El tiempo que se realizará dichos cuestionarios estarán dentro de lo estimado. Los datos serán recolectados a partir de un cuestionario a través de Google - formularios

**3.6. Métodos de análisis de datos**

El fin de este proceso estadístico es determinar el análisis de los datos para presentar los resultados del presente estudio, el análisis inferencial se realizará mediante una prueba no paramétrica chi cuadrado mediante el software SPSS 25.

**3.7. Aspectos éticos**

Para el presente estudio se ha considerado los aspectos éticos de la investigación con responsabilidad y sin maleficencia en el uso de los datos, hipótesis y resultados. Se realizó el trámite respectivo para solicitar el permiso a la institución de salud para realizar la investigación. Además, se brindó a cada una del personal a autorización de consentimiento informado para participar en la investigación.

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1 Resultados descriptivos**

Luego de realizar la encuesta a 50 trabajadores del área COVID del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en la tabla N 10 se puede apreciar que la variable estrés laboral afecta en un nivel alto a un 14%, mientras que un 62% tiene un nivel regular y el 24% tiene un nivel bajo de estrés laboral. Asimismo, se observa los resultados de las dimensiones de la variable. En D1. Clima organizacional el 22% de encuestados opinaron que tienen un nivel alto, el 56% tiene un nivel regular y el 22% tiene un nivel bajo. Para la D2. Estructura de la organización hay un 4% de afectados en un nivel alto, 64% en un nivel regular y un 32% en un nivel bajo. En D3. Territorio organizacional hay un 6% de los encuestados que padecen un nivel alto, 40% en un nivel regular y un 54% en un nivel bajo. Para D4. Tecnología el 8% de encuestados afirma que padecen un nivel alto, 72% en un nivel regular y un 20% en un nivel bajo. En D5. Influencia del líder del total de encuestados el 26% padecen un nivel alto, 62% un nivel regular y el 12% un nivel bajo. Para D6. Cohesión hay un 14% de encuestados que atraviesan un nivel alto, 60% un nivel regular y 26% en un nivel bajo. Finalmente, D7. Respaldo de grupo hay un 10% de afectados en un nivel alto, 64% en un nivel regular y un 26% en un nivel bajo.

**Tabla 10***Distribución de Frecuencias de la Variable Estrés Laboral y sus Dimensiones*

Nivel	<u>V1</u>		<u>D1</u>		<u>D2</u>		<u>D3</u>		<u>D4</u>	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	7	14.0	11	22.0	2	4.0	3	6.0	4	8.0
Regular	31	62.0	28	56.0	32	64.0	20	40.0	36	72.0
Bajo	12	24.0	11	22.0	16	32.0	27	54.0	10	20.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

*Distribución de Frecuencias de la Variable Estrés Laboral y sus Dimensiones*

Nivel	<u>D5</u>		<u>D6</u>		<u>D7</u>	
	f	%	f	%	f	%
Alto	13	26.0	7	14.0	5	10.0
Regular	31	62.0	30	60.0	32	64.0
Bajo	6	12.0	13	26.0	13	26.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0

Fuente: elaboración propia de datos estadísticos

Los resultados logrados en referencia a la segunda variable del estudio, síndrome de Burnout y sus dimensiones descritos en la tabla N 11, se resuelve que de los 50 trabajadores encuestados el 22% tiene un alto nivel con lo que respecta a la afectación del síndrome Burnout, el 78% tiene un nivel medio y el nivel bajo no se aprecia. Por otro lado, la D1. Agotamiento emocional del número total de colaboradores encuestados el 20% padece de un nivel alto de agotamiento, el 20 % tiene el nivel medio y el 60% tiene un nivel bajo. Seguidamente, para D2. Despersonalización encuestados del total de trabajadores encuestados 12% están afectados en un nivel alto de despersonalización, el 10% tiene un nivel medio y el 78% presenta un nivel bajo de despersonalización. Finalmente, D3. Realización personal del trabajo del total de encuestados el 88% presenta una característica positiva con un nivel de realización personal alto, el 8% tiene un nivel medio y el 4 % tiene una baja realización de su persona.

**Tabla 11**

*Distribución de frecuencias de la variable Síndrome Burnout y sus dimensiones*

Nivel	<u>V.2 Síndrome Burnout</u>		<u>D1. Agotamiento emocional</u>		<u>D2. Despersonalización</u>		<u>D3. Realización personal</u>	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	11	22.0	10	20.0	6	12.0	44	88.0
Medio	39	78.0	10	20.0	5	10.0	4	8.0
Bajo	0	0	30	60.0	39	78.0	2	4.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

Fuente: elaboración propia de datos estadísticos

Tomando como referencia los resultados obtenidos en la tabla N 12 acerca de la variable desempeño laboral se obtuvo que el 70% de los trabajadores encuestados tiene un desempeño eficiente, el 26% tiene un desempeño regular y el 4% deficiente. Además, se analizó las dimensiones y se encontró que en D1. Logro de metas el 82% fueron considerados eficiente para dicha dimensión, el 14% regular y solo el 4% fue deficiente para la dimensión mencionada. Para la D2. Competencias se obtuvo en la encuesta que el 76% están considerado como eficientes, el 20% regular y 4% es deficiente para la dimensión de competencia. Finalmente, se obtuvo en la D3. Rasgos de personalidad, que el 24% del total encuestado son eficientes para esta dimensión, el 56% son regulares y 20% tienen un nivel deficiente.

**Tabla 12**

*Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral y sus dimensiones*

Nivel	<u>V3. Desempeño laboral</u>		<u>D1. Logro de metas</u>		<u>D2. Competencias</u>		<u>D3. Rasgos de personalidad</u>	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Eficiente	35	70.0	41	82.0	38	76.0	12	24.0
Regular	13	26.0	7	14.0	10	20.0	28	56.0
Deficiente	2	4.0	2	4.0	2	4.0	10	20.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

Fuente: elaboración propia de datos estadísticos

## 4.2 Análisis inferencial

El análisis inferencial se obtuvo mediante el desarrollo de pruebas no paramétricas. La comprobación de la hipótesis se obtuvo mediante el análisis chi cuadrado para determinar la correlación entre las dos variables independientes y la variable dependiente, considerando un nivel de significancia para el estudio del 5% y p valor <0.05 que rechaza la H0.

### 4.2.1 Prueba de hipótesis general

Hipótesis general

H<sub>0</sub>: El estrés laboral y el síndrome de burnout no disminuyen significativamente el desempeño laboral del personal de laboratorio del área COVID del HNERM

H<sub>1</sub>: El estrés laboral y el síndrome de Burnout disminuyen significativamente el desempeño laboral del personal de laboratorio del área COVID del HNERM

En la tabla N 13 podemos encontrar el análisis de la prueba chi cuadrado de Pearson, obteniéndose un valor p=0.501, superior a  $\alpha=0.05$  esto confirma la

validación de la hipótesis nula y concluimos que el estrés laboral no tiene significancia en la disminución del desempeño laboral de los trabajadores del área COVID del HNERM.

Por otro lado, podemos observar los resultados del análisis de la prueba chi cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor  $p=0.004$  esto determina invalidación de la hipótesis nula con la aprobación de la hipótesis alterna, por ello, concluimos que el síndrome de Burnout disminuye significativamente el desempeño laboral de los colaboradores sanitarios del área COVID del HNERM

### **Tabla N 13**

*Correlación del estrés laboral y síndrome de Burnout en el desempeño laboral*

Variables Independientes	Valor chi cuadrado de Pearson	gl	Significación asintótica (bilateral)
Estrés laboral	3.352	4	0.501
Síndrome de Burnout	11.039	2	0.004

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

#### **4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica**

##### **Hipótesis específica 1**

$H_0$ : El estrés laboral y el síndrome de burnout no disminuyen significativamente el logro de metas del personal de laboratorio del área COVID del HNERM

$H_1$ : El estrés laboral y el síndrome de burnout disminuyen significativamente el logro de metas del personal de laboratorio del área COVID del HNERM

En la tabla N 14 podemos observar los resultados del análisis de la prueba chi cuadrado de Pearson, se encontró un valor  $p$  igual a 0.151 superior a  $\alpha=0.05$  esto infiere la aprobación de la hipótesis nula y concluimos que el estrés laboral no disminuye significativamente el logro de metas del personal del área COVID del HNERM.

Además, en la tabla observamos los resultados del análisis de la prueba chi cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor  $p=0.011$  inferior a  $\alpha=0.05$  esto determina

el rechazo de la hipótesis nula y concluimos que el síndrome de Burnout disminuye significativamente el logro de metas del personal del área COVID del HNERM

**Tabla N 14**

*Correlación del estrés laboral y síndrome de Burnout en logro de metas*

Variables Independientes	Valor chi cuadrado de Pearson	gl	Significación asintótica (bilateral)
Estrés laboral	6.727	4	0.151
Síndrome de Burnout	9.065	2	0.011

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

### **Hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>: El estrés laboral y el síndrome de burnout no disminuyen significativamente las competencias del personal de laboratorio del área COVID del HNERM

H<sub>1</sub>: El estrés laboral y el síndrome de burnout disminuyen significativamente las competencias del personal de laboratorio del área COVID del HNERM

En la tabla N° 15 podemos observar los resultados del análisis de la prueba chi cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor  $p=0.488$  superior a  $\alpha=0.05$  esto determina la aceptación de la hipótesis nula y concluimos que el estrés laboral no disminuye significativamente las competencias del personal del área COVID del HNERM.

Por otro lado, observamos en la tabla los resultados hallados de la prueba chi cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor  $p=0.019$  inferior a  $\alpha=0.05$  esto determina la negación de la hipótesis nula y concluimos que el síndrome de Burnout disminuye significativamente las competencias del personal del área COVID del HNERM

**Tabla N 15***Correlación del estrés laboral y síndrome de Burnout en las competencias*

Variables Independientes	Valor chi cuadrado de Pearson	gl	Significación asintótica (bilateral)
Estrés laboral	3.432	4	0.488
Síndrome de Burnout	7.950	2	0.019

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

**Hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>: El estrés laboral y el síndrome de burnout no tienen impacto significativo sobre los rasgos de personalidad del personal de laboratorio del área COVID del HNERM

H<sub>1</sub>: El estrés laboral y el síndrome de burnout tienen impacto significativo sobre los rasgos de personalidad del personal de laboratorio del área COVID del HNERM

En la tabla N 16 observamos los resulta los resultados del análisis de la prueba chi cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor  $p=0.114$  superior a  $\alpha=0.05$  esto determina la aceptación de la hipótesis nula y concluimos que el estrés laboral no tiene un impacto significativo sobre los rasgos de personalidad del personal del área COVID del HNERM.

Además, en la tabla observamos los resultados del análisis de la prueba chi cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor  $p=0.107$  superior a  $\alpha=0.05$  esto determina la aceptación de la hipótesis nula y concluimos que el síndrome de Burnout no tiene un impacto significativo sobre los rasgos de personalidad de los trabajadores del área COVID del HNERM

**Tabla N 16***Correlación del estrés laboral y síndrome de Burnout en los rasgos de personalidad*

Variables Independientes	Valor chi cuadrado de Pearson	gl	Significación asintótica (bilateral)
Estrés laboral	7.452	4	0.114
Síndrome de Burnout	4.462	2	0.107

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio de investigación acerca del impacto del estrés laboral y el síndrome de Burnout sobre el desempeño laboral del personal del área COVID del HNERM 2021 cuya información fue recolectada mediante encuestas dirigidas al personal de salud se presentó la siguiente discusión:

En alusión a la hipótesis general y a los resultados obtenidos en las encuestas se observa que el grado de relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral para nuestra población estudiada es nulo, el resultado obtenido luego de realizar el cálculo chi cuadrado de Pearson de valor 3.352 tuvo una significación asintótica bilateral de 0.501 lo que nos indica, que no hay un impacto significativo entre ambas variables. A pesar que se encontró el 76% de los trabajadores padecen estrés laboral en niveles de regular a alto esto no repercute sobre su desempeño. León et al. (2021) menciona el estrés laboral que padecen las enfermeras durante la actual pandemia muchas veces son superadas por una buena alimentación, actividad física constante y el uso adecuado del tiempo libre, son consideraciones que podrían estar ayudando al personal del área COVID del hospital Rebagliati para sobrellevar el nivel de estrés que padecen y que esto no repercute en su desempeño. Además, Liu y Aunguroch (2019) afirmaron que el estrés laboral puede sobrellevarse con el apoyo social, el apoyo de familiares directos, amistades, por lo tanto, el estrés puede sobrellevarse con estos factores, que, a su vez, podrían estar evitando el impacto del estrés laboral sobre el desempeño del personal que trabaja en el área COVID.

Por otro lado, existen muchos factores que pueden influir en la correlación de las variables estrés laboral y el desempeño en el trabajo, lo investigado por Yslado et al. (2019) quien plantea que el beneficio económico ofrecido al trabajador juega un papel importante en su motivación y desempeño, lo que planteamos como una realidad en el centro de labores del área COVID ya que se percibe un bono adicional por el trabajo en un área de riesgo de contagio por el virus SARS-Cov 2, entre otros. Además, el mismo autor plantea que existen condiciones en el trabajo como los conflictos interpersonales, la falta de capacitación, el exceso de trabajo que condicionan la generación del síndrome de Burnout y que además

disminuyen significativamente el desempeño de las funciones. Lo que también afianza nuestro estudio, ya que una parte de los trabajadores no tiene un conocimiento profundo de las formas de contagio, los procesos de la enfermedad COVID 19. Y el uso adecuado de los uniformes de protección personal.

En la investigación se obtuvo una correlación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral con un valor de 0.004 de significancia asintótica bilateral. La gran mayoría del personal de salud (78%) de los encuestados presenta el síndrome de Burnout con una de sus principales características, el agotamiento emocional, debido al agotamiento que sienten al final de la jornada laboral muchos han tenido una despersonalización, manifestándose con un trato inadecuado a los pacientes, a los compañeros y con una disminución de su desempeño. Otros investigadores como Arias y Muñoz del Carpio (2016) en su investigación realizada encontraron al igual que el presente estudio, que el síndrome de Burnout puede influir negativamente sobre el desempeño laboral y agregan que, el personal que es sometido a una sobrecarga laboral, a enfrentar pacientes y compañeros en momentos de estrés aumentan la probabilidad de generar un desinterés por el trabajo y afectar directamente su desempeño. Otro estudio acerca del síndrome de Burnout y su correlación con el desempeño planteado por Dyrbye et al. (2019) encontraron una influencia negativa sobre el rendimiento laboral, lo que apoya el resultado de nuestro estudio de investigación y una de las dimensiones con mayor frecuencia fue el de agotamiento, esta dimensión puede duplicar la probabilidad de una disminución en el rendimiento en el trabajo, esto también fue encontrado en el personal del área COVID del hospital donde el agotamiento llega hasta un 40% del personal estudiado entre los niveles medio a alto con un desempeño también disminuido. Li et al. (2020) también contribuye en la correlación negativa que existe entre el agotamiento y el desempeño laboral en su estudio encontraron que el personal con mayor agotamiento tiene un pobre desempeño en el trabajo y que además el tiempo de experiencia laboral es un factor positivo para el manejo del exceso de demanda en el trabajo, que ayuda a mantener el desempeño en el trabajo. Otro factor importante que menciona el estudio es el nivel de conocimiento en el área donde se desarrolla el trabajo aquellos que tienen mayor nivel de instrucción tienen

menor porcentaje de agotamiento, lo cual podría estar influyendo en nuestro estudio.

En referencia a la primera hipótesis específica y a los resultados obtenidos en las encuestas se observa que no existe grado de relación entre el estrés laboral y el logro de metas del personal del área COVID, con resultado de chi cuadrado de Pearson de valor 6.727 y una significación asintótica bilateral de 0.151. una respuesta a este resultado puede deberse a la influencia del estilo de vida que lleva el personal de salud en el área COVID y en frecuencia tienen buenos hábitos alimenticios ya que el hospital les proporciona alimentos balanceados nutricionalmente y en horarios determinados, tal información es sustentada por el trabajo que realizaron León et al. (2021) que obtuvieron como resultado una relación inversa entre el estrés laboral y el estilo de vida saludable con un valor p menor a 0.05 encontraron que el 39.39% de los encuestados tiene un nivel medio de estrés laboral con hábitos de alimentación no saludables.

Por el contrario, se obtuvo una correlación entre el síndrome de Burnout y el logro de metas con un valor de 0.011 de significancia asintótica bilateral. En el presente estudio se encontró un 18 % de los encuestados con regular a deficiente logro de metas. Este resultado es avalado por el estudio de Arias y Muñoz del Carpio (2016) quienes plantean que existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y el logro de metas por el mal rendimiento encontrado en el personal que labora bajo condiciones de agotamiento y despersonalización propios del síndrome. El 91.5 % de la población estudiada presentó síndrome de Burnout con una repercusión en la eficacia de su trabajo. En nuestro estudio uno de los indicadores que bajaron el rendimiento fue la poca capacitación recibida por el personal para desarrollar el trabajo en el área COVID. Sobrellevar la pandemia sin el conocimiento adecuado para enfrentar la enfermedad, el nivel de bioseguridad para manejar el virus y adecuarse al uso de equipos de protección para los trabajadores repercutió en una parte de los trabajadores de salud.

En relación a la segunda hipótesis específica y a los resultados obtenidos en las encuestas se observa que no existe grado de relación entre el estrés laboral y las

competencias del personal del área COVID, con resultado de chi cuadrado de Pearson de valor 3.432 y una significación asintótica bilateral de 0.488 que se alejan del valor p menor a 0.05. El 24% de los encuestados tiene un nivel entre regular a deficiente con respecto a las competencias y unas de las limitaciones es la necesidad de desarrollar un pos grado en algunos trabajadores de salud que aún no han sido realizadas. A pesar que el personal se enfrenta a un estrés laboral esto no ha repercutido en las competencias del personal. Esto ha generado una diferencia entre los resultados obtenidos en el presente estudio y los resultados de Liu y Aunguroch (2019) donde encuentran relación entre autoeficacia como una competencia desarrollada por el personal y el estrés laboral con un valor p menor a 0.01. También mencionan que otro factor son los bajos recursos para enfrentar la pandemia que pueden influir en un nivel superior de síndrome de Burnout, a su vez encuentran una correlación inversa con las competencias de los trabajadores, con un p valor menor a 0.01 entre ambas variables, lo cual muestra una similitud con la presente investigación. En nuestro estudio se obtuvo una correlación entre el síndrome de Burnout y las competencias con un valor de 0.019 de significancia asintótica bilateral. En el área también se reportó escases de insumos, materiales y equipos de bioseguridad, a pesar de ello se siguió trabajando durante los picos más altos de infección; estas condiciones pueden haber influido en el aumento de estrés y los niveles de síndrome de Burnout en los trabajadores del hospital.

Las diferencias encontradas respecto a las competencias se pueden deber a que las competencias hacen referencia a las habilidades, conocimientos y capacidades (Ramirez et al., 2019) debido a que las competencias se componen de muchos factores, entonces uno de ellos puede funcionar como reemplazo del otro. En todo caso no todos los indicadores de las competencias se vieron afectados.

La correlación entre el síndrome de Burnout y las competencias con un valor de 0.019 de significancia asintótica bilateral también está avalada por Gago et al. (2017). Quien afirma que el síndrome de Burnout baja la eficacia profesional hasta sentirse poco competente para resolver problemas en la empresa. Añade que el clima laboral, que es una dimensión de estrés laboral, cumple un papel importante

en las competencias del personal y que a su vez influyen negativamente sobre el síndrome de Burnout. En nuestro hospital específicamente el área COVID se genera un buen trato al personal hay un apoyo mutuo, un buen clima laboral, trabajo en equipo es probable que este aspecto ayude a sobre llevar el estrés laboral y no repercuta en las competencias del personal de salud. Posteriormente, Dyrbye et al. (2019) encuentra una relación significativa entre el síndrome de Burnout y las dimensiones del desempeño laboral.

En referencia a la tercera hipótesis específica y a los resultados obtenidos en las encuestas se observa que no existe grado de relación entre el estrés laboral y síndrome de Burnout con los rasgos de personalidad del personal del área COVID debido a que los resultados de chi cuadrado de Pearson fueron 7.452 y una significación asintótica bilateral de 0.144. y de 0.107 para las variables estrés laboral y síndrome de Burnout respectivamente. A pesar que se encontró un 76% de los encuestados en un nivel entre regular y deficiente de rasgos de personalidad esto no tendría correlación entre las variables independientes. Para algunos trabajadores sienten distante la comunicación entre sus compañeros, por otro lado, se promueve el respeto entre compañeros y los buenos modales. Son condiciones que se deben tomar en cuenta para mejorar los rasgos de personalidad de los trabajadores en el área COVID del hospital, la ausencia de correlación puede deberse a que la mayoría de encuestados manifiestan tener buena comunicación y amabilidad con los trabajadores del área. Este resultado contradice a lo encontrado por Pedraza y Conde (2010) que observaron que los rasgos de personalidad, los logros de objetivos son afectados por el exceso de demanda conduciendo al trabajador al estrés laboral. Además, la investigación concluye que existen factores como el clima laboral, la estructura en la organización, que son dimensiones del estrés laboral tienen una correlación indirecta con los rasgos de personalidad y el desempeño en el trabajo.

Sarmiento (2019), menciona que el 28% del personal de salud en estudio sufre de Síndrome de Burnout y que la calidad del servicio brindado al paciente, la sociabilidad, que es un indicador de los rasgos de personalidad de los trabajadores de un hospital pueden disminuir debido a la presencia del síndrome de Burnout en el personal.

Cabe resaltar, que el personal de salud del área COVID del hospital Rebagliati, se ve amenazado por diferentes factores durante su jornada laboral, como la falta de conocimientos, la falta de recursos e insumos para enfrentar la actual pandemia, el exceso en la demanda de trabajo, el agotamiento emocional, y otras condiciones que repercuten en el buen desempeño en el trabajo han podido ser superado gracias a la eficiencia, eficacia, el buen clima laboral, la buena comunicación, el apoyo de grupo, el respeto y la colaboración mutua.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** No se encontró relación significativa entre la primera y tercera variable estudiada estrés laboral y el desempeño en el trabajo respectivamente, se obtuvo como resultado el valor p igual a 0.501 mayor a  $\alpha=0.05$ . Sin embargo, si se encontró una relación significativa entre la segunda y tercera variable del análisis síndrome de Burnout y desempeño en el trabajo de los colaboradores de la salud con un valor p igual a 0.004 que respalda el resultado

**Segundo:** No se encontró relación significativa entre la primera variable y la primera dimensión de desempeño en el trabajo estrés laboral y el logro de metas respectivamente, se obtuvo como resultado el valor p igual a 0.151 mayor a  $\alpha$  de 0.05. Sin embargo, si se encontró una relación significativa entre la segunda variable y la primera dimensión de desempeño en el trabajo síndrome de Burnout y el logro de metas respectivamente de los colaboradores de la salud con un valor p igual a 0.011 que respalda el resultado

**Tercero:** No se encontró relación significativa entre la primera variable y la segunda dimensión de desempeño en el trabajo estrés laboral y las competencias respectivamente, se obtuvo como resultado el valor p igual a 0.488 mayor a  $\alpha$  de 0.05. Sin embargo, si se encontró una relación significativa entre la segunda variable y la segunda dimensión de desempeño en el trabajo síndrome de Burnout y las competencias respectivamente de los colaboradores de la salud con un valor p igual a 0.019 que respalda el resultado

**Cuarto:** No se encontró relación significativa entre las variables estrés laboral y el síndrome de Burnout y la tercera dimensión del desempeño en el trabajo, los rasgos de personalidad. Se obtuvo un valor p de 0.114 y 0.107 respectivamente, valores mayores a  $\alpha$  de 0.05

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se sugiere a las autoridades de la entidad el uso de los instrumentos de la OIT y Maslach y Jackson para la detección de nuevos casos de estrés laboral y síndrome de Burnout, además realizarlo con un menor periodo de tiempo, para detectarlos en una etapa temprana de la enfermedad.

**Segundo:** Utilizar como ejemplo la presente investigación y replicarlo en otras áreas del nosocomio para evitar el aumento del personal con estrés laboral y síndrome de Burnout, que se hacen muy necesarios en esta coyuntura actual de Pandemia por COVID-19.

**Tercero:** Dado que una parte del personal de salud se encuentra con estrés laboral y síndrome de Burnout es necesario realizar un plan de monitorización para bajar el estrés laboral y el agotamiento emocional mediante talleres de motivacionales, evitando el exceso de horas de trabajo en áreas con gran demanda laboral, haciendo rotaciones del personal en las diferentes áreas de laboratorio

**Cuarto:** A las autoridades se recomienda dar incentivos económicos de una forma igualitaria a todos los trabajadores, sin diferencias en sus contratos laborales, dar estabilidad laboral, para reducir situaciones que influir en el aumento de estrés laboral y síndrome de Burnout del personal, mejorar la calidad de vida mediante la buena alimentación, entrega de refrigerios saludables de parte de la institución.

## REFERENCIAS

- Aceves, G. A., López, M. Á. C., Moreno, S., Jiménez, F. F. S., & Campos, J. D. J. S. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309. <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Álvarez Cochapari, I. B. (2021). Calidad de vida laboral y el desempeño de trabajadores en el servicio de ginecología del Hospital Regional del Cusco– 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57045>
- Alves, M. G. D. M., Chor, D., Faerstein, E., Lopes, C. D. S., & Werneck, G. L. (2004). Short version of the " job stress scale": a Portuguese-language adaptation. *Revista de saude publica*, 38, 164-171. <https://doi.org/10.1590/S0034-89102004000200003>
- Arias Gallegos, W. L., & Muñoz del Carpio Toia, A. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42, 559-575. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2016.v42n4/559-575/es/>
- Bustos, B. A. A., Caicedo, M. C., & Mejía, A. G. (2020). Job stress in the labor market. *Lecturas de Economía*, (93), 189-224. <https://doi.org/10.17533/udea.le.n93a339564>
- Capdevila N. y Segundo M. (2005) Estrés, causas, tipos y estrategias nutricionales. *Revista Offarm*. Vol. 24 Núm. 8. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13078580>
- Campos Huarez, M. A. (2018). Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte Lima–2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12652>
- Carrillo-García César, Ríos-Rísquez María Isabel, Escudero-Fernández Laura,

Martínez-Roche María Emilia (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería global*, 17(2), 304-324. <https://doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>

Chico Robles, A. (2019). Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en pastores de la Iglesia Adventista Del Séptimo Día de Lima Metropolitana. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2285>

COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University (JHU)". ArcGIS. Johns Hopkins University. Retrieved 15 April 2021. [https://www.path.org/articles/new-variants-will-covid-19-tests-still-work/?gclid=EAlaIQobChMIivPQueia8gIVhwmRCh0VXgQwEAAYASAAEgIIA\\_D\\_BwE](https://www.path.org/articles/new-variants-will-covid-19-tests-still-work/?gclid=EAlaIQobChMIivPQueia8gIVhwmRCh0VXgQwEAAYASAAEgIIA_D_BwE)

De Arruda Campos Neto, A., Marqués Montanha, H., & Álvaro Estramiana, J. L. (2020). Relaciones entre valores humanos y síndrome de burnout: una revisión sistemática. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(4), 357-373. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-6255\\_20200004\\_00357](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-6255_20200004_00357)

Díaz Ledesma CR, Gutiérrez Crespo H, Amancio Castro AM. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-87. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>

Dimitriu, M. C., Pantea-Stoian, A., Smaranda, A. C., Nica, A. A., Carap, A. C., Constantin, V. D., ... & Socea, B. (2020). Burnout syndrome in Romanian medical residents in time of the COVID-19 pandemic. *Medical Hypotheses*, 144, 109972. <https://doi.org/10.1016/j.mehy.2020.109972>

Dyrbye Liselotte N., Shanafelt Tait D., Johnson Pamela O., Johnson Le Ann, Satele Daniel & West Colin P. (2019) A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC Nurs* 18, 57 (2019). <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0382-7>

Espirilla Mamani, E. (2021). Factores motivacionales y desempeño laboral del personal de enfermería del centro de salud de San Jerónimo de Cusco 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57277>

Flores, M. V. H. G. (1996). El estrés en el trabajo: Un enfoque psico administrativo. Recuperado el, 9(8),2017. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38891413/estres1996-with-cover-page.pdf?Expires=1622266503&Signature=dNZfy6CVbdtcniR2cdinr3b2DtJCZ9ozFeB3z d9tnQF~7Nkbw-GKRBI0UunyscF3cJF2R6k8H7v8bPhJh7v9BbXX~8RJ9W5Sw3EbleUkrHlyhIFG622aDi4 zH3jDg0yPpEG4TBbJ9aDEcSZyZliG3-ghGd4d43wFXVIYFHEV6FfN6QHJjk4sbZolR7akG3fWaegfFPDA0m5-QMgVSuYcDK-n0GCliLTztY2awP04SajwxLKcl0O4vYzSMBPXD~zhbcoPKrgTNnBLqQPbEzZ8YqNxTf7r Ka7LurGqRjF8glCQUyflm-RRxC~VfVsZb8FNF8CZkGeh3WTZ0f0nQ27FKA &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA>

Gago, K. A., Martínez, I. K., & Alegre, A. A. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *PSIENCIA: Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 9(4), 1. DOI: 10.5872/psiencia/9.4.21

Guartán, Andrea [1] ; Torres , Kleber ; Ollague, José (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>

Hernández, L., Romero, M., González de Rivera, J. L., & Rodríguez-Abuín, M. J. (1997). Dimensiones de estrés laboral: relaciones con psicopatología,

reactividad al estrés y algunas variables orgánicas. *Psiquis*, 18(3), 115-120. [http://www.psicoter.es/art/97\\_A151\\_06.pdf](http://www.psicoter.es/art/97_A151_06.pdf)

International Labour Organization (2016) *Workplace stress: a collective challenge*. Publishing Company ILO. [http://www.wcms\\_466547.pdf](http://www.wcms_466547.pdf) (ilo.org)

Ivancevich M., John y Michael T. Matteson. 1989. *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. 2a. ed., México: Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Estr%C3%A9s\\_y\\_trabajo\\_una\\_perspectiva\\_gerenc.html?id=vJg5AgAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Estr%C3%A9s_y_trabajo_una_perspectiva_gerenc.html?id=vJg5AgAACAAJ&redir_esc=y)

Leon Reyna, P., Lora Loza, M., & Rodriguez Vega, J. (2021). Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana De Enfermería*, 37(1).  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4043>

Lepidou M, Kadda O, Argyriou G, Nestor A, Marvaki K, Hassioti G, Nanas S. Ethical dilemmas as a source of stress among doctors and nurses in the intensive care unit. *Rev Nosileftiki*. 2012; 51 (2): 187-194.  
<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>

Li Li, Yao Yongcheng, Lou Xiaoping, Qin Nan. y Yao Wu. (2020). Modelo de agotamiento, depresión y desempeño laboral entre enfermeras en China: una encuesta por cuestionario. DOI:  
<https://doi.org/10.21203/rs.2.24856/v2>

Liu, Y. y Aunguroch, Y. (2019). Estrés laboral, apoyo social percibido, autoeficacia y agotamiento entre enfermeras registradas chinas. *Revista de gestión de enfermería*, 27 (7), 1445-1453.  
<https://doi.org/10.1111/jonm.12828>

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of*

psychology, 52(1), 397-422.  
<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

Matabanchoy, S., Álvarez, K., y Riobamba, O. (2018). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y salud*, 176-187. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072019000200176&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072019000200176&script=sci_abstract&tlng=es)

Monsalve-Reyes Carolina S., San Luis-Costas Concepción, Gómez-Urquiza Jose L., Albendín-García Luis, Aguayo Raimundo & Cañadas-De la Fuente Guillermo A. Burnout syndrome and its prevalence in primary care nursing: a systematic review and meta-analysis. *BMC Fam Pract* 19, 59 (2018). <https://doi.org/10.1186/s12875-018-0748-z>

Muñoz, S., Molina. D., Ochoa, R., Sánchez, O., Esquivel, J. (2020). Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Acta pediátrica de México*. 41 (S1-S2) <http://dx.doi.org/10.18233/APM41No4S1ppS127-S1362104>

Nespereira-Campuzano, T., & Vázquez-Campo, M. (2017). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. *Enfermería Clínica*, 27(3), 172-178.

Ñaupas Paitán, H., Palacios Vileta, J. J., Romero Delgado, H. E., Valdivia Dueñas, M. R.(2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>

Ojeda-Casares, H., & De Cosio, F. G. (2020). COVID-19 y salud mental: mensajes clave. [https://www.researchgate.net/profile/Hector-Ojeda-Casares/publication/340805424\\_COVID-](https://www.researchgate.net/profile/Hector-Ojeda-Casares/publication/340805424_COVID-)

19\_y\_salud\_mental\_mensajes\_clave/links/5e9e5e16a6fdcca7892bd8fb  
/C OVID-19-y-salud-mental-mensajes-clave.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo un reto colectivo. editorial OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Organización Mundial de la salud (2019). Salud mental en el lugar de trabajo. [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)

Organización Mundial de la Salud y Organización Panamericana de la Salud (2017). Día mundial de la salud mental. <https://www.paho.org/es/file/46896/download?token=Er2RJNix>.

"Panel de COVID-19 por el Centro de ciencia e ingeniería de sistemas (CSSE) en la Universidad Johns Hopkins (JHU)". ArcGIS. Universidad Johns Hopkins. Consultado el 15 de abril de 2021 <https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>

Pedraza, E., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. Recuperado en 25 de mayo de 2021, [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es).

Perea, R. S. S., Hernández, L. D., & Hoz, G. P. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26(4), 604-617. <https://www.medigraphic.com/pdfs/educacion/cem-2012/cem124m.pdf>

Perez, L. Perez, R. y Seca, M. V. (2020). Metodología de la investigación científica. Editorial. Maipue. <https://bibvirtual.upch.edu.pe:2893/es/lc/cayetano/titulos/138497>

Pinto Flores, Irene, & Rojas Gamboa, Angelita. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41-49. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06> ..

Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Gestión del talento humano: análisis desde el enfoque estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>

RANDALL, RAY y cols (2012) *Psicología del comportamiento humano en el ámbito laboral; Psicología del trabajo*. Quinta edición PEARSON EDUCACIÓN, México, 2012 <https://WWW.latecnicalf.com.ar/descargas/material/higieneysecuridad/Psicologia%20del%20trabajo,%205ta%20Edición%20-%20John%20Arnold.pdf>

Rendón Montoya, M. S., Peralta Peña, S. L., Hernández Villa, E. A., Hernández, R. I., Vargas, M. R., & Favela Ocaño, M. A. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(59), 479-506. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.398221>

Salazar Ramírez, J. R. (2021). Estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en personal médico de un hospital regional nivel III de la ciudad de Arequipa, 2021. <https://hdl.handle.net/20500.12692/59131>

- Sarmiento Valverde, G. S. (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horizonte Médico* (Lima), 19(1), 67-72. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000100011&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000100011&script=sci_abstract)
- Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz VH. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud.* 2018;20(1):44-52. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en 55 trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. Recuperado de <https://bit.ly/2XofB0t>
- Teixeira, C. A. B., Gherardi-Donato, E. D. S., Pereira, S. D. S., Cardoso, L., & Reisdorfer, E. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, 15(44), 288-298. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412016000400012](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000400012)
- Veliz Burgos, A., Dörner Paris, A., Soto, A., Reyes, J., & Ganga, F. (2018). Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. *MediSur*, 16(2), 259-266. Recuperado en 29 de abril de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2018000200009&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2018000200009&lng=es&tlng=es).
- Vidotti, V., Martins, J.T., Galdino, M.J.Q., Ribeiro, R.P. y Robazzi, M.L. do C.C. 2019. Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*. 18, 3 (jun. 2019), 344-376. DOI: <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Wayne, R. M.(2010) Administración de recursos humanos. *Ciudad de México: Pearson educación*. <https://infolibros.org/pdfview/7065-administracion->

de-recursos-humanos-wayne-mondy/

Yslado Méndez, Rosario Margarita, Norabuena Figueroa, Roger Pedro, Loli Poma, Telmo Pablo, Zarzosa Marquez, Eva, Padilla Castro, Laura, Yuanyuan, M. , Lan, D., Liyan Z., Qiuyan L., Chunyan, L., Nannan, W., Mingqin, Q., Huiqiao, H. (2020). Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic. *J Nurs Manag.* 28(5): 1002-1009. doi: 10.1111/jonm.13014

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia de las variables: Estrés laboral, síndrome de Burnout y desempeño laboral

**TÍTULO:** Impacto del estrés laboral y el síndrome de Burnout en el desempeño laboral, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2021

**AUTOR:** CESAR AUGUSTO PORTOCARRERO VALDIGLESIAS

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Qué impacto tienen el estrés laboral y el síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de laboratorio del área COVID del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar el impacto del estrés laboral y el síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Hi: El estrés laboral y el síndrome de burnout disminuyen significativamente el desempeño laboral del personal de laboratorio del área COVID del HNERM</p>	<p><b>VARIABLE DE ESTUDIO 1 (V1)</b></p> <p><b>Estrés laboral</b></p> <p>Dimensiones:</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Territorio organizacional</p> <p>Tecnología</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Respaldo del grupo</p> <p><b>VARIABLE DE ESTUDIO 2 (V2)</b></p> <p><b>Síndrome de Burnout</b></p> <p>Agotamiento Emocional</p>	<p>Indicadores</p> <p>Objetivos, metas, visión, políticas generales</p> <p>Comunicación, procesos jerarquías.</p> <p>Mejora de las condiciones ambientales del trabajo</p> <p>Nuevas tecnologías, conocimientos técnicos</p> <p>Supervisión control toma de decisiones</p> <p>Colaboración mutua, trabajo en equipo, presión grupal</p> <p>Respaldo del grupo, protección del grupo, ayuda técnica del grupo</p> <p>Cansancio, desgano, irritabilidad</p>	<p>1-4</p> <p>5-8</p> <p>9-11</p> <p>12-14</p> <p>15-18</p> <p>19-22</p> <p>23-25</p> <p>1-9</p>	<p>1 = Nunca</p> <p>2 = Raras veces</p> <p>3 = Ocasionalmente</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p> <p>Se empleará la Escala MBI de</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Explicativo de corte transversal</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Todos los trabajadores del área COVID del laboratorio clínico del HNERM</p> <p><b>MUESTRA:</b> <i>Muestreo no Probabilístico</i></p> <p><i>Muestreo intencional</i></p> <p><b>Selección:</b> Todos los trabajadores del área de laboratorio</p> <p><b>Tamaño:</b> 60 trabajadores de laboratorio del área COVID</p>

			Despersonalización Baja Realización Personal	<b>Actitudes, posturas</b> <b>Descontento, desmotivado, insatisfecho, frustrado.</b>	<b>10-14</b> <b>15-22</b>	<b>Maslach</b> <b>1. Bajo</b> <b>2. Medio</b> <b>3. Alto</b>	<b>TÉCNICAS:</b> se utilizó la técnica de encuesta <b>INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</b> Se utilizó un cuestionario <b>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</b> Se usó el programa SPSS
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b>	VARIABLE DE ESTUDIO (3)				
¿Qué impacto tiene el estrés laboral y el síndrome de Burnout sobre el logro de metas del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021?	Identificar el impacto del estrés laboral y el síndrome de Burnout sobre el logro de metas del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021	El estrés laboral y el síndrome de burnout disminuyen significativamente el logro de metas del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021	<b>Desempeño laboral</b> Logro de metas	<b>Eficacia</b> <b>Eficiencia</b> <b>Efectividad</b>	<b>1-7</b>	<b>Deficiente</b> <b>20 – 71</b> <b>Regular</b> <b>72 – 80</b>	
¿Qué impacto tiene el estrés laboral y el síndrome de Burnout sobre las competencias del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021?	Conocer el impacto del estrés laboral y el síndrome de Burnout sobre las competencias del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021	El estrés laboral y el síndrome de burnout disminuyen significativamente las competencias del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021	Competencias	<b>Habilidades y destrezas</b> <b>Compromiso con objetivos y metas institucionales</b> <b>Responsabilidad e iniciativa</b>	<b>8-14</b>	<b>Eficiente</b> <b>81 – 100</b>	
¿Qué impacto tiene el estrés laboral y el síndrome de Burnout sobre los rasgos de personalidad del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021?	Analizar el impacto del estrés laboral y el síndrome de Burnout sobre los rasgos de personalidad del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021	El estrés laboral y el síndrome de burnout disminuyen significativamente los rasgos de personalidad del personal de laboratorio del área COVID del HNERM 2021	Rasgos de personalidad	<b>Sociabilidad</b> <b>Autocontrol</b>	<b>15-20</b>		

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables

<b>VARIABLES 1: ESTRÉS LABORAL</b>			
Se define el estrés laboral como una manifestación física y emocional como consecuencia del exceso de obligaciones y al déficit de recursos y capacidades personales para poder resolver la demanda requerida por la organización. (OIT, 2016 p.2).			
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
<p><b>Clima organizacional</b> OIT (2016) aborda el clima organizacional como la forma en que se relaciona el personal, la atmósfera que se lleva en el trabajo, las normas y metas generan un clima relajado o muy tenso, puede llevar a la crisis y afecta al trabajador de diferentes formas.</p>	Objetivos, metas, visión, políticas generales	<p>1. Que no comprenda las metas y misión de la empresa, me causa estrés</p> <p>10. Si la forma en que trabaja la empresa no es clara, me estresa</p> <p>11. Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me estresa</p> <p>20. Que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés</p>	<p>Alto: 16-20</p> <p>Regular: 10-15</p> <p>Bajo: 4-9</p>
<p><b>Estructura organizacional</b> OIT (2016) la estructura de la organización es un esquema representado por los niveles y funciones jerárquicas que existen en una empresa, además, puede representar el control que ejerce el jefe sobre el personal.</p>	Comunicación, procesos jerárquicos	<p>2. Rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa</p> <p>12. Que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés</p> <p>16. Que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés</p> <p>24. Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés</p>	<p>Alto: 16-20</p> <p>Regular: 10-15</p> <p>Bajo: 4-9</p>
<p><b>Territorio organizacional</b> OIT (2016) el territorio organizacional, hace referencia a la infraestructura, el espacio donde se desenvolverá el trabajador para ejecutar su labor durante su horario de trabajo</p>	Mejora de las condiciones ambientales del trabajo	<p>3. Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés</p> <p>15. No tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa</p> <p>22. Que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa</p>	<p>Alto: 12-15</p> <p>Regular: 7-11</p> <p>Bajo: 3-6</p>
<p><b>Tecnología</b> OIT (2016) la tecnología son las herramientas que tienen las empresas para realizar transformar la materia prima en productos para satisfacer las necesidades demandadas.</p>	Nuevas tecnologías, conocimientos técnicos	<p>4. Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés</p> <p>14. No tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa</p> <p>25. Que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa</p>	<p>Alto: 12-15</p> <p>Regular: 7-11</p> <p>Bajo: 3-6</p>

<p><b>Influencia del líder</b> OIT (2016) la Influencia del líder son las acciones que toma el líder sobre los demás dependiendo de su estilo y su carácter.</p>	<p>Monitorización control toma de decisiones</p>	<p>5. Que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes, me estresa 6. Que mi supervisor no me respete, me estresa 13. Que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, me estresa 17. Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés</p>	<p>Alto: 16-20 Regular: 10-15 Bajo: 4-9</p>
<p><b>Falta de cohesión</b> OIT (2016) la cohesión es la fuerza con la cual el equipo de trabajo está unido, es necesario no desplazar los miembros de esta fuerza para mantener el grupo unido.</p>	<p>Cooperación mutua, trabajo en sociedad, presión grupal</p>	<p>7. Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés 9. Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés 18. Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa 21. Que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés</p>	<p>Alto: 16-20 Regular: 10-15 Bajo: 4-9</p>
<p><b>Respaldo del grupo</b> OIT (2016) el respaldo del grupo está asociado a la ayuda que puede recibir un trabajador por parte de los demás miembros de la organización.</p>	<p>Resguardo del grupo, colaboración técnica del grupo</p>	<p>8. Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés 19. Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa 23. Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.</p>	<p>Alto: 12-15 Regular: 7-11 Bajo: 3-6</p>

Fuente: Elaboración propia.

<b>Variable 2: Síndrome de Burnout</b>			
Síndrome de Burnout, que fue desarrollada por (Maslach et al., 2001) definiéndolo como el resultado de un enfrentamiento a factores laborales estresantes por tiempos muy prolongados ocasionando en el trabajador agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Como respuesta a este síndrome existen factores que ayudan a sobrellevar o proteger a las personas como la experiencia de la persona y la actitud.			
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
<p><b>Agotamiento Emocional</b> Maslach et al. (2001) define el agotamiento emocional como una respuesta que impide a la persona una relación cognitiva y emocional con la actividad laboral, se presenta con el exceso de demandas emocionales que agotan la capacidad del personal</p>	Cansancio, desgano, irritabilidad	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar 6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, es tensionante. 8. Me siento quemado (desgastado), cansado por mi trabajo 13. Me siento frustrado o aburrido de mi trabajo 14. Creo que estoy trabajando demasiado 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés 20. Me siento acabado, como si no pudiese dar más	Alto: 27-54 Medio: 17-26 Bajo: 0-16
<p><b>Despersonalización</b> Maslach et al. (2001) la despersonalización es definida como la generación de un distanciamiento entre el personal de la organización y los demás, es la pérdida de la empatía y las cualidades particulares del personal.</p>	Actitudes, posturas	5. Creo que trato a los pacientes de una manera impersonal, apática. 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente 15. Siento que me preocupa poco lo que le ocurre a mis pacientes 22. Yo siento que las otras personas que trabajan conmigo me acusan por algunos de sus problemas	Alto: 27-54 Medio: 17-27 Bajo: 0-16
<p><b>No realización Personal</b> Maslach et al. (2001) La no realización personal se da como consecuencia de la suma del agotamiento y de la despersonalización, es la poca eficacia para resolver un problema.</p>	Descontento, desmotivado, insatisfecho, frustrado.	4. Comprendo fácilmente como se sienten los demás 7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes 9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas 12. Me siento muy activo 17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes 18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión 21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	Alto: 37-48 Medio: 31-36 Bajo: 0-30

Fuente: Elaboración propia.

**Variable3: Desempeño Laboral**

El desempeño laboral, es definida por Wayne (2010) como la capacidad y el potencial que tiene el trabajador para realizar un proceso en su puesto de trabajo reconociendo sus fortalezas y debilidades, que dependen de sus habilidades y motivaciones.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>Logro de metas</b> Wayne (2010) El logro de las metas, es un factor apropiado tomado en la evaluación del personal en las organizaciones están referidos a los resultados obtenidos por el trabajador y que llevan al éxito de las empresas. Además, están relacionadas a la mejora de la calidad y las utilidades.	Eficacia Eficiencia Efectividad	1. Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes. 2. Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio. 3. Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su jefatura. 4. Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio. 5. Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral. 6. Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas. 7. Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio.	Eficiente: 29-35 Regular: 26-28 Deficiente: 7-25
<b>Las Competencias</b> Wayne (2010) Las competencias son las habilidades adquiridas en el tiempo, la manera de enfrentarse a una determinada acción y están asociadas al desenvolvimiento interpersonal dentro de la organización.	Habilidades y destrezas Compromiso con la misión y visión institucional Responsabilidad e iniciativa	8. El cargo que ocupó actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades. 9. Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio. 10. Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio. 11. Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado. 12. Planifico con facilidad las actividades del servicio. 13. Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral. 14. Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio	Eficiente: 27-35 Regular: 23-26 Deficiente: 7-22
<b>Rasgos De Personalidad</b> Wayne (2010) Los rasgos de personalidad son las actitudes, la iniciativa personal, el buen juicio la adaptabilidad al trabajo y están asociados al desempeño laboral y al trabajo en equipo, por lo tanto, deben ser evaluados durante los procesos en la organización.	Sociabilidad Autocontrol	15. Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio. 16. Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo bien integrado. 17. Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los superiores y los pacientes del servicio 18. Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros. 19. Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas. 20. Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros	Eficiente: 27-30 Regular: 23-26 Deficiente: 6-22

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo: 3 Instrumento de la variable estrés laboral

**Instrucciones.** Estimado participante, le solicito completar las 25 preguntas; considere que no hay respuestas correctas y sus respuestas posibilitarán obtener los resultados de la investigación.

La escala que debe considerar es:

Nunca: 1

Casi siempre: 4

Rara vez: 2

Siempre: 5

Ocasionalmente:3

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima organizacional</b>					
1	Que no comprenda las metas y misión de la empresa, me causa estrés					
10	Si la forma en que trabaja la empresa no es clara, me estresa					
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me estresa					
20	Que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés					
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>					
2	Rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa					
12	Que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés					
16	Que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés					
24	Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés					
	<b>DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional</b>					
3	Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés					
15	No tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa					
22	Que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa					
	<b>DIMENSIÓN 4: Tecnología</b>					
4	Que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa					
14	No tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa					
25	No contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés					

	<b>DIMENSIÓN 5: Influencia del líder</b>						
5	Que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes, me estresa						
6	Que mi supervisor no me respete, me estresa						
13	Que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, me estresa						
17	Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés						
<b>DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión</b>							
7	Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés						
9	Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.						
18	Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa.						
21	Que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés						
<b>DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo</b>							
8	Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés						
19	Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa						
23	Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés						

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo: 4 Instrumento de la variable síndrome de Burnout. (Inventario de Maslach).

Indicaciones: Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados: **0=** Nunca. **1=** Pocas veces al año o menos. **2=** Una vez al mes o menos. **3=** Unas pocas veces al mes. **4=** Una vez a la semana. **5=** Pocas veces a la semana. **6=** Todos los días.

Instrumento: Síndrome de Burnout		
	<b>Dimensión 1: Cansancio emocional</b>	N
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, es tensionante	
8	Me siento quemado (desgastado), cansado por mi trabajo	
13	Me siento frustrado o aburrido de mi trabajo	
14	Creo que estoy trabajando demasiado	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	
20	Me siento acabado, como si no pudiese dar más	
<b>Dimensión 2: Despersonalización</b>		
5	Creo que trato a los pacientes de una manera impersonal, apática	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	
15	Siento que me preocupa poco lo que le ocurre a mis pacientes	
22	Yo siento que las otras personas que trabajan conmigo me acusan por algunos de sus problemas	
<b>Dimensión 3: Realización personal</b>		
4	Comprendo fácilmente como se sienten los demás	
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes	
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	
12	Me siento muy activo	
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes	
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	

### Anexo: 5 Instrumento de la variable desempeño laboral

Indicaciones: Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados: Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5

	<b>Desempeño laboral</b>	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Logro de metas</b>					
1	Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes.					
2	Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio.					
3	Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su jefatura.					
4	Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio.					
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.					
6	Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas.					
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio.					
	<b>Dimensión: Competencias</b>					
8	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.					
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.					
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio.					
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.					
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio.					
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.					
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.					
	<b>Dimensión: Rasgos de Personalidad</b>					
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.					
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo bien integrado.					
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los superiores y los pacientes del servicio					
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.					
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.					
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis					

## ANEXO:6 CERTIFICADOS DE VALIDEZ

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Estrés laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima organizacional</b>							
1	Que no comprenda las metas y misión de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
10	Si la forma en que trabaja la empresa no es clara, me estresa	X		X		X		
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me estresa	X		X		X		
20	Que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
2	Rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa	X		X		X		
12	Que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés	X		X		X		
16	Que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
24	Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
3	Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés	X		X		X		
15	No tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa	X		X		X		
22	Que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Tecnología</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa	X		X		X		
14	No tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa	X		X		X		
25	No contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Influencia del líder</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa	X		X		X		

6	Que mi supervisor no me respete, me estresa	X		X		X		
13	Que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, me estresa	X		X		X		
17	Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés	X		X		X		
9	Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
18	Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa	X		X		X		
21	Que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés	X		X		X		
19	Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés	X		X		X		
23	Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]  
**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Milagros de Jesús Céspedes Chauca DNI:41020451  
**Especialidad del validador:** Temático

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 -----  
**MILAGROS DE JESÚS CÉSPEDES CHAUCA**  
**MAESTRA EN PROBLEMAS DE APRENDIZAJE**  
**LIC. TERAPIA OCUPACIONAL**  
**CTMP 5363**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Síndrome de Burnout**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Cansancio emocional</b>							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	X		X		X		
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	X		X		X		
4	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, es tensionante	X		X		X		
5	Me siento quemado (desgastado), cansado por mi trabajo	X		X		X		
6	Me siento frustrado o aburrido de mi trabajo	X		X		X		
7	Creo que estoy trabajando demasiado	X		X		X		
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés	X		X		X		
9	Me siento acabado, como si no pudiese dar más	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Despersonalización</b>							
10	Creo que trato a los pacientes de una manera impersonal, apática	X		X		X		
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	X		X		X		
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	X		X		X		
13	Siento que me preocupa poco lo que le ocurre a mis pacientes	X		X		X		
14	Yo siento que las otras personas que trabajan conmigo me acusan por algunos de sus problemas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Realización personal</b>							
15	Comprendo fácilmente como se sienten los demás	X		X		X		
16	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes	X		X		X		
17	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	X		X		X		
18	Me siento muy activo	X		X		X		
19	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes	X		X		X		
20	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes	X		X		X		
21	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	X		X		X		

22	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]  
**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Milagros de Jesús Céspedes Chauca DNI:41020451  
**Especialidad del validador:** Temático

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**23 de Mayo del 2021**

  
 -----  
**Mrs. MILAGROS DE JESUS CÉSPEDES CHAUCA**  
**MAESTRA EN PROBLEMAS DE APRENDIZAJE**  
**Lic. TERAPIA OCUPACIONAL**  
**CTMP°5363**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Logro de metas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes.	X		X		X		
2	Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio.	X		X		X		
3	Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su jefatura.	X		X		X		
4	Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio.	X		X		X		
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.	X		X		X		
6	Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas.	X		X		X		
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Competencias</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.	X		X		X		
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.	X		X		X		
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio.	X		X		X		
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.	X		X		X		
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio.	X		X		X		
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.	X		X		X		
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Rasgos de personalidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.	X		X		X		
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo bien integrado.	X		X		X		
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los superiores y los pacientes del	X		X		X		

	servicio						
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.	X		X		X	
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.	X		X		X	
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Milagros de Jesús Céspedes Chauca DNI:41020451**

**Especialidad del validador: Temático**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 -----  
**Mrs. MILAGROS DE JESUS CÉSPEDES CHAUCA**  
**MAESTRA EN PROBLEMAS DE APRENDIZAJE**  
**Lic. TERAPIA OCUPACIONAL**  
**CTMP°5363**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## L CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Estrés laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima organizacional</b>							
1	Que no comprenda las metas y misión de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
10	Si la forma en que trabaja la empresa no es clara, me estresa	X		X		X		
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me estresa	X		X		X		
20	Que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
2	Rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa	X		X		X		
12	Que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés	X		X		X		
16	Que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
24	Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
3	Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés	X		X		X		
15	No tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa	X		X		X		
22	Que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Tecnología</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa	X		X		X		
14	No tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa	X		X		X		
25	No contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Influencia del líder</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa	X		X		X		
6	Que mi supervisor no me respete, me estresa	X		X		X		
13	Que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, me estresa	X		X		X		

17	Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés	X		X		X		
9	Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
18	Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa	X		X		X		
21	Que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés	X		X		X		
19	Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés	X		X		X		
23	Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cecilia Ángeles Salazar**

**DNI:41399783**

**Especialidad del validador: Temático**

**23 de Mayo del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Síndrome de Burnout**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Cansancio emocional</b>							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	X		X		X		
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	X		X		X		
4	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, es tensionante	X		X		X		
5	Me siento quemado (desgastado), cansado por mi trabajo	X		X		X		
6	Me siento frustrado o aburrido de mi trabajo	X		X		X		
7	Creo que estoy trabajando demasiado	X		X		X		
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés	X		X		X		
9	Me siento acabado, como si no pudiese dar más	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Despersonalización</b>							
10	Creo que trato a los pacientes de una manera impersonal, apática	X		X		X		
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	X		X		X		
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	X		X		X		
13	Siento que me preocupa poco lo que le ocurre a mis pacientes	X		X		X		
14	Yo siento que las otras personas que trabajan conmigo me acusan por algunos de sus problemas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Realización personal</b>							
15	Comprendo fácilmente como se sienten los demás	X		X		X		
16	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes	X		X		X		
17	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	X		X		X		
18	Me siento muy activo	X		X		X		
19	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes	X		X		X		
20	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes	X		X		X		
21	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	X		X		X		



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Logro de metas</b>							
1	Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes.	X		X		X		
2	Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio.	X		X		X		
3	Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su jefatura.	X		X		X		
4	Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio.	X		X		X		
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.	X		X		X		
6	Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas.	X		X		X		
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Competencias</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.	X		X		X		
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.	X		X		X		
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio.	X		X		X		
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.	X		X		X		
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio.	X		X		X		
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.	X		X		X		
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Rasgos de personalidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.	X		X		X		
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo bien integrado.	X		X		X		
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los superiores y los pacientes del servicio	X		X		X		
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.	X		X		X		
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.	X		X		X		



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Estrés laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima organizacional</b>							
1	Que no comprenda las metas y misión de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
10	Si la forma en que trabaja la empresa no es clara, me estresa	X		X		X		
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me estresa	X		X		X		
20	Que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
2	Rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa	X		X		X		
12	Que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés	X		X		X		
16	Que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
24	Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
3	Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés	X		X		X		
15	No tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa	X		X		X		
22	Que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Tecnología</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa	X		X		X		
14	No tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa	X		X		X		
25	No contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Influencia del líder</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa	X		X		X		
6	Que mi supervisor no me respete, me estresa	X		X		X		

13	Que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, me estresa	X		X		X	
17	Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
7	Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés	X		X		X	
9	Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés	X		X		X	
18	Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa	X		X		X	
21	Que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
8	Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés	X		X		X	
19	Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés	X		X		X	
23	Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FREDY ALBERTO SOTELO QUISP**

**Especialidad del validador: Temático**

**] DNI: 10025544**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**23 de Mayo del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Síndrome de Burnout**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Cansancio emocional</b>							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	X		X		X		
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	X		X		X		
4	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, es tensionante	X		X		X		
5	Me siento quemado (desgastado), cansado por mi trabajo	X		X		X		
6	Me siento frustrado o aburrido de mi trabajo	X		X		X		
7	Creo que estoy trabajando demasiado	X		X		X		
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés	X		X		X		
9	Me siento acabado, como si no pudiese dar más	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Despersonalización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Creo que trato a los pacientes de una manera impersonal, apática	X		X		X		
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	X		X		X		
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	X		X		X		
13	Siento que me preocupa poco lo que le ocurre a mis pacientes	X		X		X		
14	Yo siento que las otras personas que trabajan conmigo me acusan por algunos de sus problemas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Realización personal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Comprendo fácilmente como se sienten los demás	X		X		X		
16	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes	X		X		X		
17	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	X		X		X		
18	Me siento muy activo	X		X		X		
19	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes	X		X		X		
20	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes	X		X		X		
21	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	X		X		X		

22	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FREDY ALBERTO SOTELO QUISP**

**DNI: 10025544**

**Especialidad del validador: Temático**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**23 de Mayo del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Logro de metas</b>							
1	Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes.	X		X		X		
2	Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio.	X		X		X		
3	Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su jefatura.	X		X		X		
4	Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio.	X		X		X		
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.	X		X		X		
6	Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas.	X		X		X		
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Competencias</b>							
8	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.	X		X		X		
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.	X		X		X		
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio.	X		X		X		
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de post grado.	X		X		X		
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio.	X		X		X		
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.	X		X		X		
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Rasgos de personalidad</b>							
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.	X		X		X		
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo bien integrado.	X		X		X		
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los superiores y los pacientes del servicio	X		X		X		
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.	X		X		X		
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas.	X		X		X		
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FREDY ALBERTO SOTELO QUISP**

**Especialidad del validador: Temático**

**]    DNI: 10025544**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**23 de Mayo del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo N°8 Datos recolectados del programa SPSS V.25

### Recolección de datos Variable Estrés laboral

Muestra	D1.11	D1.12	D1.13	D1.14	D2.15	D2.16	D2.17	D2.18	D3.1	D3	D3.	D4.1	D4.	D4.1	D5.	D5.	D5.1	D5.1	D6.11	D6.	D6.1	D6.1	D7.1	D7.1	D7.125
M 1	4	4	4	4	2	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
M 2	3	4	5	4	2	3	5	5	2	2	1	1	4	1	3	4	4	2	1	2	5	2	1	2	1
M 3	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
M 4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
M 5	2	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	3	4	3	4	5	1	4	4	3	2	2	1
M 6	2	4	3	5	1	2	1	2	2	5	5	4	1	3	5	3	5	2	2	1	5	2	2	3	2
M 7	1	3	5	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
M 8	1	4	5	5	1	1	5	5	1	2	1	4	1	5	5	1	5	1	1	3	1	1	1	5	5
M 9	3	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2
M 10	5	4	5	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2
M 11	3	3	4	5	2	3	4	4	3	5	3	4	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	2	2
M 12	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
M 13	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2
M 14	1	2	3	3	1	1	2	4	3	3	1	1	1	2	5	1	1	4	3	5	5	1	1	3	3
M 15	5	4	4	5	2	2	2	4	3	3	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3
M 16	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2
M 17	3	3	3	4	1	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4
M 18	2	2	2	4	2	3	3	4	3	2	1	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2
M 19	1	3	4	4	2	3	3	4	2	1	1	3	1	5	1	5	5	1	4	5	1	2	5	3	1
M 20	1	2	3	3	2	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4
M 21	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	1	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
M 22	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2
M 23	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2
M 24	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3
M 25	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
M 26	5	5	4	4	1	3	4	4	4	3	1	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
M 27	1	3	3	5	2	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	4	3	3	3	4
M 28	4	4	4	4	1	3	3	5	3	1	1	3	4	3	2	5	3	2	2	3	4	2	2	2	2
M 29	2	4	4	4	3	3	5	3	3	2	1	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3
M 30	4	4	4	4	1	3	3	5	3	1	1	3	4	3	2	5	3	2	2	3	4	2	2	2	2
M 31	1	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	4	4	2	1	2	1	2	2	3	2	2
M 32	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
M 33	5	4	4	5	2	2	2	4	3	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	3	3
M 34	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2
M 35	3	3	3	4	1	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4
M 36	2	2	2	4	2	3	3	4	3	2	1	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2
M 37	1	3	4	4	2	3	3	4	2	1	1	3	1	5	1	5	5	1	4	5	1	2	5	3	1
M 38	1	2	3	3	2	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4
M 39	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	1	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
M 40	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2
M 41	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2
M 42	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3
M 43	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
M 44	5	5	4	4	1	3	4	4	4	3	1	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
M 45	1	3	3	5	2	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	4	3	3	3	4
M 46	4	4	4	4	1	3	3	5	3	1	1	3	4	3	2	5	3	2	2	3	4	2	2	2	2
M 47	2	4	4	4	3	3	5	3	3	2	1	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3
M 48	4	4	4	4	1	3	3	5	3	1	1	3	4	3	2	5	3	2	2	3	4	2	2	2	2
M 49	1	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	4	4	2	1	2	1	2	2	3	2	2
M 50	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3



### Recolección de datos Variable desempeño laboral

Variable 3																				
Dimensión 1							Dimensión 2							Dimensión 3						
Indicadores							Indicadores							Indicadores						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	4	5	5	5	4	2	3	3	4	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	3	3
5	5	5	4	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
5	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	5	5
5	4	4	4	4	5	5	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	2	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4
5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4
5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	1	5	4
5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4
5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
4	4	4	4																	



- Resultado
  - Registro
  - Fiabilidad
    - Título
    - Notas
    - Conjunto de datos
    - Escala: Confiabili
      - Título
      - Resumen de
      - Estadísticas
      - Estadísticas
  - Registro
  - Fiabilidad
    - Título
    - Notas
    - Conjunto de datos
    - Escala: Confiabili
      - Título
      - Resumen de
      - Estadísticas
      - Estadísticas
  - Registro
  - Fiabilidad
    - Título
    - Notas
    - Conjunto de datos
    - Escala: Confiabili
      - Título
      - Resumen de
      - Estadísticas
      - Estadísticas

## → Fiabilidad

[ConjuntoDatos3]

### Escala: Confiabilidad de la variable desempeño laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	20

#### Estadísticas de total de elemento

Media de escala si el elemento se	Varianza de escala si el elemento se	Correlación total de elementos	Alfa de Cronbach si el elemento se ha

Resultado de confiabilidad.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

/SCALE('Confiabilidad de la variable síndrome de Burnout') ALL  
 /MODEL=ALPHA  
 /SUMMARY=TOTAL.

### Fiabilidad

[ConjuntoDatos2]

### Escala: Confiabilidad de la variable síndrome de Burnout

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	22

#### Estadísticas de total de elemento

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 672, W: 474 pt.

16°C Nublado ESP 02:41 6/08/2021

Resultado de confiabilidad.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



Resultado

- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: Confiabili
    - Título
    - Resumen de
    - Estadísticas
    - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: Confiabili
    - Título
    - Resumen de
    - Estadísticas
    - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: Confiabili
    - Título
    - Resumen de
    - Estadísticas
    - Estadísticas

/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos3]

**Escala: Confiabilidad de la variable desempeño laboral**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos		N	%
Válido		10	100,0
Excluido <sup>a</sup>		0	,0
Total		10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	20

**Estadísticas de total de elemento**

Media de	Varianza de	Correlación	Alfa de Cronbach si

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 672, W: 474 pt.

16°C Nublado ESP 02:42 6/08/2021

Resultado4 [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Tablas cruzadas
  - Título
  - Notas
  - Resumen de p...
  - Desempeño la...
    - Título
    - Tabla cruz...
    - Pruebas d...
  - Desempeño la...
    - Título
    - Tabla cruz...
    - Pruebas d...
- Registro
  - Tablas cruzadas
    - Título
    - Notas
    - Resumen de p...
    - Logro de meta...
      - Tabla cruz...
      - Pruebas d...
    - Logro de meta...
      - Título
      - Tabla cruz...
      - Pruebas d...
    - Competencia \*...
      - Título
      - Tabla cruz...
      - Pruebas d...

	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Desempeño laboral * Estrés laboral	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
Desempeño laboral * Síndrome Burnout	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%

### Desempeño laboral \* Estrés laboral

**Tabla cruzada**

Desempeño laboral	Deficiente	Recuento	Estrés laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Deficiente	Recuento	0	2	0	2	
	Recuento esperado	,5	1,2	,3	2,0	
Regular	Recuento	2	10	1	13	
	Recuento esperado	3,1	8,1	1,8	13,0	
Eficiente	Recuento	10	19	6	35	
	Recuento esperado	8,4	21,7	4,9	35,0	
Total	Recuento	12	31	7	50	
	Recuento esperado	12,0	31,0	7,0	50,0	

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,352 <sup>a</sup>	4	,501

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Resultado4 [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Tablas cruzadas
  - Título
  - Notas
  - Resumen de proce...
  - Desempeño labora...
    - Tabla cruzada
    - Pruebas de ch...
  - Desempeño labora...
    - Título
    - Tabla cruzada
    - Pruebas de ch...
  - Registro
    - Tablas cruzadas
      - Título
      - Notas
      - Resumen de proce...
      - Logro de meta \* Es...
        - Tabla cruzada
        - Pruebas de ch...
      - Logro de meta \* Sí...
        - Título
        - Tabla cruzada
        - Pruebas de ch...
      - Competencia \* Estr...
        - Título
        - Tabla cruzada
        - Pruebas de ch...
      - Competencia \* Sí...
        - Título
        - Tabla cruzada
        - Pruebas de ch...

	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Desempeño laboral * Estrés laboral	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
Desempeño laboral * Síndrome Burnout	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%

### Desempeño laboral \* Síndrome Burnout

**Tabla cruzada**

Desempeño laboral	Deficiente	Recuento	Síndrome Burnout		Total
			Regular	Alto	
Deficiente	Recuento	0	2	2	
	Recuento esperado	1,6	,4	2,0	
Regular	Recuento	13	0	13	
	Recuento esperado	10,1	2,9	13,0	
Eficiente	Recuento	26	9	35	
	Recuento esperado	27,3	7,7	35,0	
Total	Recuento	39	11	50	
	Recuento esperado	39,0	11,0	50,0	

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,039 <sup>a</sup>	2	,004
Razón de verosimilitud	12,787	2	,002
Asociación lineal por lineal	,025	1	,873
N de casos válidos	50		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,44.

Efectúe una doble pulsación para editar Tabla dinámica | IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 259, W: 612 pt.

Escritorio | 18:49 | 30/07/2021

Resultado4 [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Tablas cruzadas
  - Título
  - Notas
  - Resumen de proce
  - Desempeño labora
    - Título
    - Tabla cruzada
    - Pruebas de ch
  - Desempeño labora
    - Título
    - Tabla cruzada
    - Pruebas de ch
- Registro
- Tablas cruzadas
  - Título
  - Notas
  - Resumen de proce
  - Logro de meta \* Es
    - Título
    - Tabla cruzada
    - Pruebas de ch
  - Logro de meta \* Sir
    - Título
    - Tabla cruzada
    - Pruebas de ch
  - Competencia \* Est
    - Título
    - Tabla cruzada
    - Pruebas de ch
  - Competencia \* Sin
    - Título
    - Tabla cruzada
    - Pruebas de ch

**Logro de meta \* Estrés laboral**

Tabla cruzada

		Estrés laboral			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Logro de meta	Deficiente	Recuento	0	2	0	2
		Recuento esperado	,5	1,2	,3	2,0
Regular	Recuento	0	7	0	7	
		Recuento esperado	1,7	4,3	1,0	7,0
Eficiente	Recuento	12	22	7	41	
		Recuento esperado	9,8	25,4	5,7	41,0
Total	Recuento	12	31	7	50	
		Recuento esperado	12,0	31,0	7,0	50,0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,727 <sup>a</sup>	4	,151
Razón de verosimilitud	9,788	4	,044
Asociación lineal por lineal	,255	1	,614

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON

Resultado4 [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Tablas cruzadas
  - Título
  - Notas
  - Resumen de proce
  - Desempeño labora
    - Título
    - Tabla cruzada
    - Pruebas de ch
  - Desempeño labora
    - Título
    - Tabla cruzada
    - Pruebas de ch
- Registro
- Tablas cruzadas
  - Título
  - Notas
  - Resumen de proce
  - Logro de meta \* Es
    - Título
    - Tabla cruzada
    - Pruebas de ch
  - Logro de meta \* Sir
    - Título
    - Tabla cruzada
    - Pruebas de ch
  - Competencia \* Est
    - Título
    - Tabla cruzada
    - Pruebas de ch
  - Competencia \* Sin
    - Título
    - Tabla cruzada
    - Pruebas de ch

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es ,44.

**Competencia \* Estrés laboral**

Tabla cruzada

		Estrés laboral			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Competencia	Deficiente	Recuento	0	2	0	2
		Recuento esperado	,5	1,2	,3	2,0
Regular	Recuento	1	8	1	10	
		Recuento esperado	2,4	6,2	1,4	10,0
Eficiente	Recuento	11	21	6	38	
		Recuento esperado	9,1	23,6	5,3	38,0
Total	Recuento	12	31	7	50	
		Recuento esperado	12,0	31,0	7,0	50,0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,432 <sup>a</sup>	4	,488
Razón de verosimilitud	4,302	4	,367
Asociación lineal por	,369	1	,544

Efectúe una doble pulsación para editar Tabla dinámica | IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON | H: 259, W: 515 pt.

Escritorio | 18:49 | 30/07/2021

Resultado4 [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

N de casos válidos 50

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es ,44.

### Rasgos de personalidad \* Estrés laboral

Tabla cruzada

		Estrés laboral			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Rasgos de personalidad	Deficiente	Recuento	4	6	0	10
		Recuento esperado	2,4	6,2	1,4	10,0
	Regular	Recuento	5	16	7	28
		Recuento esperado	6,7	17,4	3,9	28,0
	Eficiente	Recuento	3	9	0	12
		Recuento esperado	2,9	7,4	1,7	12,0
Total	Recuento	12	31	7	50	
	Recuento esperado	12,0	31,0	7,0	50,0	

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,462 <sup>a</sup>	4	,114
Razón de verosimilitud	9,915	4	,042

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 18:50 30/07/2021

Resultado4 [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

El recuento mínimo esperado es 1,40.

### Rasgos de personalidad \* Síndrome Burnout

Tabla cruzada

		Síndrome Burnout		Total	
		Regular	Alto		
Rasgos de personalidad	Deficiente	Recuento	7	3	10
		Recuento esperado	7,8	2,2	10,0
	Regular	Recuento	20	8	28
		Recuento esperado	21,8	6,2	28,0
	Eficiente	Recuento	12	0	12
		Recuento esperado	9,4	2,6	12,0
Total	Recuento	39	11	50	
	Recuento esperado	39,0	11,0	50,0	

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,462 <sup>a</sup>	2	,107
Razón de verosimilitud	6,970	2	,031
Asociación lineal por lineal	3,083	1	,079

N de casos válidos 50

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 18:50 30/07/2021

**Anexo: 9**

---

CONSTANCIA EMITIDA POR EL JEFE DEL AREA COVID DEL  
DEPARTAMENTO DE PATOLOGIA CLINICA LA REALIZACION DE  
LA  
INVESTIGACION EN EL AÑO 2021

EL DEPARTAMENTO DE PATOLOGIA CLINICA DEL HOSPITAL  
EDGARDO REBAGLIATI MARTINS OTORGA LA PRESENTE  
CONSTANCIA:

**CESAR AUGUSTO PORTOCARRERO VALDIGLESIAS**

Alumno de posgrado del programa académico GESTION DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo sede Lima  
norte, quien ha presentado la solicitud respectiva y copia del proyecto de  
investigación titulada titulado "Impacto del estrés laboral y síndrome de  
Burnout en el desempeño laboral del personal asistencial, Hospital Nacional  
Edgardo Rebagliati Martins 2021" la misma que solicita autorización para la  
realización de la investigación y aplicación de los instrumentos de  
recolección de datos.

Se otorga la presente constancia para los fines que el interesado considere  
conveniente.

Lima, 1 de Julio del 2021

  
ESSALUD  
HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS  
Dr. AUSBERTO CHUNGA CHUNGA  
JEFE DEL DPTO. PATOLOGIA CLINICA  
CNP 24631 RNE 14294

C

MP.