



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del
obstetra del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La
Hoz, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Edit Doris Quispe Montoya

ASESOR:

Mgtr. Marlene Magallanes Corimanya

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2017

Dra. Luzmila Garro Aburto
Presidente

Dr. Danilo Sánchez Coronel
Secretario

Dr. Mitchell Alarcón Díaz
Vocal

Dedicatoria

De todo corazón, a mis padres quienes me dieron la vida y con amor me indicaron el camino a seguir para ser una mejor persona cada día ayudándome a superar paso a paso todos mis obstáculos. A mis hijos Kevin, Dánica y David por su comprensión y paciencia, y a mi esposo Marco por su apoyo incondicional en el desarrollo del trabajo de investigación..

Agradecimiento

Quiero agradecer a la Universidad César Vallejo, por ofrecernos la oportunidad de superarnos y los maestros que supieron guiarnos en este momento de nuestras vidas.

Declaración de autenticidad

Yo, Edit Doris Quispe Montoya, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 40034087, con la tesis titulada “Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del obstetra del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016”, declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 22 de junio de 2017

.....
Br. Edit Doris Quispe Montoya.
DNI 40034087

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del obstetra del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los Anexos correspondientes.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii

I INTRODUCCIÓN

1.1	Antecedentes	15
1.2	Bases Teóricas y fundamentación científica	21
	1.2.1 Variable: Síndrome de Burnout	21
	1.2.1 Variable: Rendimiento Laboral	37
	1.2.3 Marco conceptual	42
1.3	Justificación	43
1.4.	Problema	44
1.5	Hipótesis	48
1.6	Objetivos	49

II MARCO METODOLÓGICO

2.1	Variables	52
2.2	Operacionalización de variables	53
2.3	Metodología	54
2.4	Tipo de estudio	54
2.5	Diseño	54
2.6	Población, muestra, muestreo	55
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	56

2.8	Métodos de análisis de datos	59
2.9	Aspectos éticos	62
III	RESULTADOS	63
IV	DISCUSIÓN	73
V	CONCLUSIONES	77
VI	RECOMENDACIONES	79
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	81
Anexo		85
Anexo 1.	Matriz de Consistencia	86
Anexo 2.	Instrumentos	88
Anexo 3.	Validez del instrumento por juicio de expertos	92
Anexo 4.	Base de Datos	98
Anexo 5.	Artículo Científico	101

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de variable Síndrome de Burnout	53
Tabla 2	Operacionalización de variable rendimiento laboral	53
Tabla 3	Población de unidad de Ginecobstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.	55
Tabla 4	Validación de instrumento Síndrome de Burnout y Rendimiento laboral por juicio de expertos	60
Tabla 5	Análisis de ítems-test entre las variables Síndrome de Burnout y Rendimiento laboral	61
Tabla 6	Análisis de consistencia interna de las variables Síndrome de Burnout y Rendimiento laboral	61
Tabla 7	Nivel de síndrome de Burnout del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.	64
Tabla 8	Nivel de rendimiento laboral del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.	65
Tabla 9	Tabla cruzada entre los niveles de síndrome de Burnout y rendimiento laboral del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.	66
Tabla 10	Correlación entre Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.	68
Tabla 11	Correlación entre la dimensión ilusión por el trabajo y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.	69
Tabla 12	Correlación entre la dimensión desgaste psíquico y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco	70

obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

Tabla 13 Correlación entre la dimensión indolencia y el rendimiento 71
laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del
Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

Tabla 14 Correlación entre la dimensión culpa y el rendimiento laboral del 72
profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital
Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

Índice de figuras

	Página
Figura 1	Nivel de síndrome de Burnout del obstetra de la unidad de gineco 64 obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2015.
Figura 2	Nivel de rendimiento laboral del obstetra de la unidad de gineco 65 obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2015.
Figura 3	Barras entre niveles de síndrome de Burnout y rendimiento laboral 67 del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2015.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito relacionar el síndrome de Burnout y rendimiento laboral del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz.

Se diseñó un estudio no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo. La muestra fue no probabilística, el tamaño fue de 55 profesionales. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario para medir la percepción de síndrome de Burnout de Monte-Gil (2006) y para medir el rendimiento laboral lista de cotejo adaptado por Quispe (2015), La confiabilidad con Alpha de Cronbach de 0.78 y 0.72. El análisis estadístico se realizó a través de software SPSS versión 23. Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman para determinar correlación entre las variables citadas. Significancia de $p < 0.05$.

Se presenta el 45.5% perciben un moderado nivel de síndrome de Burnout, el 30.9% un bajo nivel y solo el 23.6% un alto nivel. Asimismo en cuanto al rendimiento laboral: el 69.1% manifiesta un buen nivel, el 21.8% un regular nivel y el 9.1% presenta un nivel por mejorar. La correlación positiva y débil (0,385), p menor a 0.05, se toma la decisión de rechazar la (H_0) y aceptar la Hipótesis Alterna (H_1) ; es decir: Existe relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Rendimiento Laboral

Abstract

The present study aimed to relate Burnout syndrome and work performance of the obstetrician of the obstetrical gynecological unit of the Carlos Lanfranco La Hoz National Hospital.

A non-experimental, cross-sectional, correlational descriptive study was designed under the quantitative approach. The sample was non-probabilistic, the size was 55 professionals. For data collection, the questionnaire instrument was used to measure the perception of Monte-Gil's burnout syndrome (2006) and to measure the work performance checklist adapted by Quispe (2015), Cronbach's Alpha reliability of 0.78 and 0.72. Statistical analysis was performed using SPSS software version 23. Descriptive statistics techniques were used, the Spearman Rho statistical test was used to determine correlation between the cited variables. Significance of $p < 0.05$.

It presents 45.5% perceive a moderate level of Burnout syndrome, 30.9% a low level and only 23.6% a high level. Also in terms of work performance: 69.1% showed a good level, 21.8% a regular level and 9.1% presented a level to improve. The positive and weak correlation (0.385), p less than 0.05, makes the decision to reject (H_0) and accept the Alternate Hypothesis (H_1); That is to say: There is a relationship between Burnout syndrome and the work performance of the professional of the Gynecological Obstetrics Unit of the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Key words: Burnout Syndrome, Labor Performance.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Egea (2015) en su investigación se propuso como objetivo analizar si las dimensiones del Síndrome de Burnout y su relación con las principales variables demográficas y personales de los trabajadores sanitarios de su área de salud; El estudio se llevó a cabo en el Área VI del Servicio Murciano de Salud; el Síndrome de Burnout se estudió mediante la versión española del cuestionario de Maslach y se pasó también una encuesta de satisfacción laboral, tanto el cuestionario, como la encuesta de satisfacción laboral fueron anónimos y se entregaron personalmente o a través de compañeros de trabajo, siendo su recogida igualmente anónima mediante buzón, con respecto al análisis estadístico se realizó con el SPSS; la encuesta de satisfacción se valoró mediante una escala tipo Likert; las conclusiones fueron: se ha observado una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y determinadas características socio-demográficas del personal sanitario; la prevalencia de Síndrome de Burnout en los trabajadores sanitarios del Área de Salud VI de la Región de Murcia es alta para Despersonalización e intermedia para Cansancio Emocional y Realización Personal; existen factores socio demográficos relacionados con el desarrollo del Síndrome de Burnout; detectar la existencia de estos factores podría contribuir al diagnóstico precoz del síndrome y por último, la encuesta de satisfacción laboral refleja que su nivel de” satisfacción es bueno, especialmente, en cuando a la relación con los compañeros.

La investigación de López, (2015) trata sobre los síntomas del estrés y su relación con el desempeño laboral en tres dimensiones “trabajo en equipo, liderazgo e iniciativa”, tuvo como finalidad estudiar como los síntomas del estrés se asocian significativamente con el rendimiento en el trabajo y este con los factores socio demográficos de la muestra en estudio tomando como referencia: el sexo y su educación, en cuanto a la metodología, se trata de un estudio de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, no se experimentó; la muestra final se constituyó por 71 empleados de la salud de

diferentes áreas; se intervino con una lista de cotejo “evaluación de estrés de la Universidad Javeriana”, asimismo la evaluación de desempeño laboral y el distributivo de talento humano para factores socio demográficos; resultados: el 63,4% fueron mujeres y el 36,6% hombres; del mismo modo, el 54,9% de los trabajadores tuvieron III nivel educativo, el 23,9% con bachiller, 7% tienen especialidades médicas y paramédicas; el 78,9% colaboradores tienen un nivel de desempeño excelente, 19,7% muy bueno y 1,4% satisfactorio; sobre el estrés laboral, el 62% trabajadores tienen un nivel alto de estrés, 19,7% nivel medio, 18,3% nivel bajo; en síntomas fisiológicos reveladores de estrés 80,2% colaboradores, entre las principales conclusiones se puede apreciar que no existió asociación entre las variables por rangos de estrés en el trabajo y rangos de desempeño en el centro de trabajo.

Gómez et al. (2015) realizaron un estudio denominado “Niveles de estrés en el personal de enfermería de unidades de cuidados paliativos”. Se indagó sobre cuál es el nivel de estrés que padecen las enfermeras, que trabajan en unidades de cuidados paliativos. “El estudio se realizó en 94 profesionales de enfermería de las unidades hospitalarias y extra hospitalarias de Cuidados Paliativos; para ello se realizó una entrevista a los profesionales utilizando un cuestionario de datos sociodemográficos y organizacionales junto con el Maslach Burnout Inventory, como instrumentos evaluatorios; después del análisis de los datos observamos Los sujetos estudiados tenían una edad media de 39,53 años de edad, la mayoría de las entrevistadas de la muestra han sido las mujeres con un 87% frente a los hombres con un 13%, los datos gráficos obtenidos con el Maslach son los siguientes: En el apartado referente al cansancio emocional, 46% de ella que admite tener un cansancio emocional bajo; referente a la despersonalización, nos encontramos con que el valor mayoritario de la muestra es el 52% presentando un nivel bajo de despersonalización, respecto a la realización personal reducido, destacando que el 59% de la población presenta una RPR elevada; de manera general concluyeron que el personal de enfermería que trabaja en dichas unidades de cuidados paliativos, no presenta un nivel de estrés tan elevado como el que planteaban al principio del” estudio.

Alfonso, Ferreira y Díaz, (2014) “en su investigación sobre Síndrome de burnout en residentes de especialidades médicas hospital Central Dr.; Emilio Cubas del IPS, señaló que el personal sanitario se enfrenta frecuentemente a situaciones de vida y muerte, por lo que su trabajo puede ser física y emocionalmente agotador; la presencia del síndrome de Burnout representa un riesgo para la salud que afecta la moral y el bienestar psicológico, repercutiendo esto en la calidad y tratamiento que se proporciona al paciente; el objetivo del estudio es determinar la frecuencia del síndrome de Burnout en médicos residentes de especialidades médicas del Hospital Central Emilio Cubas del Instituto de Previsión Social, en el año 2013; diseño es transeccional descriptivo, la muestra está constituida por 75 residentes de diversos años y especialidades; se encontró un bajo porcentaje de residentes con este síndrome (6,67%), si bien, la vida de un médico puede resultar” desgastante, la satisfacción profesional que le brinda su trabajo, hace que sea placentera su jornada.

Acevedo, Sánchez, Farías, y Fernández, (2013) publicaron el estudio “Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina” “El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de riesgo psicosocial en el trabajo de los integrantes de los equipos de salud de hospitales dependientes del Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba; se diseñó un estudio descriptivo, de corte transversal, sobre 844 trabajadores del equipo de salud pertenecientes a 23 hospitales públicos, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y un error maestro del 5%; se aplicó el instrumento SUSESO ISTAS-21 Se determinó que los riesgos psicosociales en situación más desfavorables (riesgo Alto) se correspondieron con las dimensiones: Exigencias psicológicas (57,7%), Apoyo social y calidad de liderazgo (56,2%) y Doble presencia (64%), el riesgo Medio predominó en la dimensión Compensaciones (39%) y el riesgo Bajo resultó más frecuente en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades (42,9%); se concluye que este personal sanitario presenta una elevada frecuencia de exposición a riesgos psicosociales en el ámbito laboral, lo que genera la necesidad de indagar sobre los factores

condicionantes de estos riesgos y” establecer acciones de promoción de ambientes de trabajo más saludables”.

Fontan y Dueñas (2008) en su investigación “Síndrome de Burnout en los ginecólogos del Hospital Universitario Virgen Macarena de Sevilla” se propusieron: Conocer la prevalencia del síndrome de burnout entre los médicos de nuestro servicio. Material y métodos: “Estudio transversal anónimo utilizando un cuestionario sociodemográfico y la versión española del Maslach Burnout Inventory; Resultados: Con una tasa de respuesta del 68,7% y 21 cuestionarios válidos, los valores medios fueron 25,5 puntos para el cansancio emocional, 9,1 para la despersonalización y 40,3 para la realización profesional; encontramos valores altos de cansancio emocional en el 52,3% de los ginecólogos y de despersonalización en el 33,3%, y valores bajos de realización profesional en el 14,2%; presentaron valores altos en al menos una de las dimensiones el 66,6% de los ginecólogos; en 2 el 33,3% y en las 3 escalas simultáneamente el 4,7%” “Conclusiones: Hemos encontrado relación significativa entre algún componente del Burnout y el sexo, tiempo de vida profesional, situación laboral, realización de guardias, número de horas trabajadas y consumo de inductores del sueño”.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Ortega, (2015) se propuso determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en los internos de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; diseño: El estudio fue descriptivo, se realizó en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en los internos de medicina que laboraron en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante el año 2014, se usó una aplicación de una encuesta conteniendo el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y características de los participantes como sexo y edad; en los resultados: se encontró que de los 87 encuestados, 49,43% fueron varones y 50,57% mujeres; la edad promedio fue de $26 \pm 2,28$ años; el 48,28% presentó agotamiento emocional alto, 56,32% despersonalización alta y 8,05% baja realización personal; las conclusiones fueron: La frecuencia del síndrome de Burnout según los criterios definidos por

Maslach fue de 11,49%; La dimensión más afectada fue la despersonalización, encontrándose que el 71.62% mostraron niveles altos.

Vásquez, Maruy, y Verne (2014) realizaron la investigación “Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia”; tuvo como objetivo determinar la frecuencia del SBO y los niveles de sus dimensiones en el personal de salud que labora en el Servicio de Emergencia así como también explorar la asociación del SBO y de sus dimensiones con los aspectos socio demográficos y laborales que se estudiaron; materiales y métodos: Se realizó un estudio descriptivo, transversal, en todos los trabajadores del Servicio de Emergencia de Pediatría durante los meses de febrero y marzo del año 2014; se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory-HS traducido y validado al español. Resultados: Participaron 54 trabajadores entre médicos (25), enfermeras (16) y técnicos de enfermería (13); la frecuencia de SBO fue de 3,76% (n = 2), el 12,97% (n = 7) de los participantes presentó un nivel alto de cansancio emocional, el 11,12% (n = 6); conclusiones: el personal de salud del Servicio de Emergencia Pediátrica Hospital Nacional Cayetano Heredia tiene una frecuencia del SBO menor que muchas series descritas; Asimismo, encontramos una relación estadísticamente significativa entre el grado de despersonalización y el hecho de que el cónyuge trabaje y el tiempo laboral de los participantes; el grado de realización personal tiene relación estadísticamente significativa” con la condición laboral y el sexo de los participantes..

En el estudio realizado por Velásquez, (2014) “Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa: objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería; metodología, estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, de corte trasversal, la población estuvo conformada por 35 enfermeros, la técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI); conclusiones: el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos en su mayoría es medio, en la dimensión agotamiento emocional de medio a bajo referido a que se

sienten cansados al final de la jornada de trabajo, en despersonalización de medio a bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, mientras que en la dimensión realización personal la mayoría es de medio a alto porque pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes, ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión, se siente muy activo, se sienten estimulados después de trabajar con los” pacientes, tratan muy eficazmente los problemas de los pacientes, fácilmente comprenden como se sienten los pacientes.

Peña, (2013) en la investigación, “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal”, tuvo como objetivo; determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería; metodología: el estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformada por 147 profesionales de enfermería, la muestra fue de 42 enfermeras, la técnica fue la encuesta y los instrumentos aplicados el inventario de Maslach y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo; conclusiones: El nivel de estrés de los profesionales de enfermería, en su mayoría es de medio a alto, referido a sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, preocuparse de que el trabajo le esté endureciendo emocionalmente, sentir que en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo; el nivel de satisfacción laboral, la mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja, la relación que tienen con sus inmediatos superiores es cordial, su jefe inmediato valora el esfuerzo que hacen en su trabajo, sin embargo la remuneración económica que reciben es muy baja en relación a la labor que realizan, no se les reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas y sentir que felizmente su trabajo le permite en ocasiones cubrir sus expectativas económicas”.

1.2 Bases Teóricas y Fundamentación Científica

1.2.1 Bases Teóricas de la variable Síndrome de Burnout

Definición

Nieto (2011) definió: la insatisfacción laboral también produce agotamiento emocional siendo esta el resultado de un largo caso que concluye con el deterioro de la personalidad del trabajador. El agotamiento emocional y la sobrecarga laboral están íntimamente ligados a conflictos en los diversos centros de trabajos lo cual producirá actitudes negativas, falta de empatía hacia los usuarios y disminución del rendimiento emocional.

Álvarez, Arce, Barrios y Sánchez, (2005) refirieron:

El síndrome de agotamiento profesional o burnout, significa estar o sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto; este síndrome presenta, tres componentes esenciales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización profesional y el cual suele afectar a personas con gran intervención social, profesionales de ayuda a los demás. (p.74)

Ortega, Salas y Correa, (2011): un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo.

Freudenberger (1974) “describió el burnout como una sensación de fracaso y de una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual de trabajador” (p. 38).

Gil-Monte (2006) indicaron “las enfermedades psicosociales hoy en día son reflejo de las relaciones generadas en el ambiente laboral de los individuos, por lo cual es necesario reconocer y ubicar los casos de síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)” (p.143).

Enfoques teóricos síndrome de Burnout.

Las doctoras Maslach y Jackson en sus trabajos sobre el síndrome de burnout, consideran a este síndrome como un proceso de estrés crónico por contacto, en el cual dimensionan tres grandes aspectos: el cansancio emocional, caracterizado por la pérdida progresiva de energía, desgaste y agotamiento; la despersonalización, caracterizada por un cambio negativo de actitudes que lleva a un distanciamiento frente a los problemas, llegando a considerar a las personas con las que tratan como verdaderos objetos; y la falta de realización profesional, donde se dan respuestas negativas hacia sí mismos y hacia el trabajo, con manifestaciones pseudo depresivas y con tendencia a la huida, una moral baja, un descenso en la productividad en el trabajo, lo que lleva a una escasa o nula realización profesional (Álvarez *et al*, 2005).

El síndrome de burnout es motivo de preocupación, por las repercusiones personales que implica, ya sean emocionales, conductuales o psicosomáticas, por las repercusiones familiares y sociales, así como por la repercusión en el ámbito laboral u organizacional, como ausentismo laboral, disminución del grado de satisfacción de los profesionales y usuarios y pérdida de productividad.

Según los autores Ortega, Salas y Correa, (2011) indicaron:

El síndrome de burnout (SB) o de desgaste profesional es un síndrome clínico descrito por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, psiquiatra norteamericano que lo definió como un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo. (p. 38).

Según Freudenberger (2001) “las personas más dedicadas y comprometidas con el trabajo son las más propensas a padecer el SB, especialmente las que trabajan en profesiones de ayuda a otras personas” (p. 135), no es sino hasta 1981 con los estudios de Christina Maslach y Susan E. Jackson, que el SB adquirió verdadera importancia; ellas definen el SB como un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas, siendo éstas las tres dimensiones del SB: cansancio emocional, es el sentido de desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga; la despersonalización o deshumanización, consiste en el desarrollo de aptitudes negativas hacia otras personas, sobre todo con las que se trabaja, junto a la irritabilidad y a la pérdida de motivación; y falta de realización personal, es la actitud negativa hacia sí mismo y hacia su trabajo, refiriéndose a sentimientos de incompetencia y falta de productividad en el trabajo; asimismo, Maslach y Jackson elaboraron un instrumento de medida, el Maslach Burnout Inventory (MBI por sus siglas en inglés), se trata de un cuestionario autoadministrado constituido por 22 ítems referentes a sentimientos personales y actitudes del profesional hacia las personas a las que ofrece su servicio y hacia su trabajo .

Al respecto Nieto (2011) indico.

Cuando la carga laboral es excesiva genera agotamiento emocional y no hay reconocimiento ni económico ni social se genera un estado de ineficacia lo cual favorece a la aparición de Burnout y se puede ver agravada por una situación de falta de solidaridad social lo cual produce un estado de aislamiento lo cual hace de que uno esté más propenso a terminar con el síndrome de Burnout. (p.118)

Es evidente entonces que para Llaneza, (2009): “uno de los temas fundamentales tratados en el estudio del burnout ha sido su definición y se sigue presentando diferentes obstáculos para conceptualizar un proceso tan complejo como es este síndrome” (p. 211).

En el principio Freudenberger, (1974) describe el burnout “como una sensación de fracaso y de una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual de trabajador que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral, ya que es este el que puede provocar estas reacciones” (p. 214); sería un “vaciamiento de uno mismo” el cual se presenta provocado por el constante cansancio extremo de las fuerzas física y mental después de un día de trabajo permanente y extremo por el logro de una meta muchas veces inalcanzable autoimpuesta por sistema organizacional.

Posteriormente Dale, (1979) es uno de los que inicia una concepción teórica del burnout entendiéndolo como consecuencia del estrés laboral, y con la que mantiene que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo.

Chernniss, (2001) es uno de los autores que enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición de burnout y lo define como “cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas” (p. 38), este proceso estaría vinculado a un conjunto de procesos, que a continuación se detallan:

Existe desequilibrio entre las demandas laborales de la organización y los recursos personales.

Se dan respuestas en el campo emotivo en un corto tiempo, frente al antes mencionado desequilibrio, la cual se caracteriza por la presencia de ansiedad, presión, cansancio y agotamiento.

Se presentan cambios en actitudes y respuestas de afrontamiento de manera defensiva.

Chernniss, (2001) “un tipo de estrés laboral que se da específicamente en las profesiones que mantienen contacto constante y directo con los beneficiarios del trabajo, en una relación de ayuda y servicio” (p. 41). Por lo tanto “el personal sanitario y docente, de servicios sociales, fuerzas del

orden, funcionarios de prisiones, etc. Son los más susceptibles de padecerlo". (p. 43)

En este mismo sentido Napione (2011) nos expresó que:

El síndrome de quemarse por el trabajo o síndrome de burnout es la elaborada por Christine Maslach y Susan Jackson el síndrome del quemarse por el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol del profesional (falta de realización personal en el trabajo), así como por la vivencia por encontrarse emocionalmente agotado. (p. 56)

Es decir el síndrome de burnout es un proceso que implica una interacción de variables afectivas o emocionales (agotamiento emocional y despersonalización, variables de carácter cognitivo-aptitudinal (falta de realización personal en el trabajo) y variables actitudinales (despersonalización y falta de realización personal en el trabajo); el agotamiento emocional es la cualidad esencial del síndrome y es la manifestación más obvia de este complejo síndrome.

Dimensiones del Síndrome de Burnout

Dimensión 1: Agotamiento Emocional

Se define como: "El cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más en sí mismo a los demás" (Napione, 2011, p.76).

Al respecto, el agotamiento no es algo que simplemente se experimenta, sino más bien apunta a acciones para distanciarse uno mismo emocionalmente o cognitivamente de su trabajo, presumiblemente como una forma de enfrentarse con la sobrecarga de trabajo.

En ese sentido Napione (2011) “dentro de los servicios humanos, las demandas emocionales del trabajo pueden agotar la capacidad de un proveedor de servicios de involucrarse y responder a las necesidades de servicio de los destinatarios” (p. 77).

Dimensión 2: Despersonalización

Se entiende como el desarrollo de sentimientos actitudes y respuestas negativas distantes y frías hacia otras personas, especialmente a los beneficiarios del propio trabajo, se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo, el profesional despersonalizado trata de distanciarse no solo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los integrantes de su equipo con el que trabaja, con quienes se demuestra cínico, irritable, irónico e incluso utiliza etiquetas despectivas, al mismo tiempo que se atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso del rendimiento laboral.

La despersonalización es un intento de poner distancia entre uno mismo y los destinatarios de un servicio a brindar, ignorando activamente las cualidades que hacen a las personas únicas, sus demandas son más manejables cuando son consideradas como objetos impersonales en el trabajo; fuera de los servicios humanos, las personas utilizan la distancia cognitiva para desarrollar una habilidad de indiferencia crónica cuando están agotadas y desanimadas; Berge (2011) “el distanciamiento como reacción inmediata al agotamiento (despersonalización) se presenta con consistencia en la investigación de burnout, a través de un amplio rango de escenarios organizacionales y ocupacionales” (p.134).

Dimensión 3: Realización personal

Esta tercera dimensión consiste Bergé (2011) “en el sentimiento de falta de realización personal surge cuando las demandas que se les hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente, lo cual implica respuestas

negativas hacia uno mismo, evitando relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento” (p. 136).

La falta de realización personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión e impotencia para dar sentido al mismo, se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción. (Bergé, 2011).

El estrés

Diversos investigadores han tratado de dar una definición sobre el estrés; Selye, (1936) definió al estrés como “síndrome de adaptación general ante la presión externa sufrida y la respuesta general del organismo ante diferentes estímulos” (p. 133).

Lazarus y Folkman, (1984) afirman que “el estrés no siempre constituye un proceso negativo en nuestra vida ya que dependerá de la valoración que el sujeto hace del proceso y de su capacidad para manejar la situación y afrontar las consecuencias del estrés” (p. 98).

Asimismo Holmes (1979) definió el estrés como:

El estímulo de estrés es cualquier circunstancia que de forma inusual o extraordinaria exige del individuo un cambio en su modo de vida habitual, algunos ejemplos de estrés como estímulo son los exámenes, las catástrofes naturales, los trabajos peligrosos, las enfermedades graves y las separaciones matrimoniales, esto se debe a que exige del individuo conductas de ajuste para afrontar lo que le demanda la situación, y porque el bienestar del individuo está potencialmente amenazado por las contingencias ambientales; por ser difícil y potencialmente peligroso ajustarse a estos acontecimientos, las personas sufren estrés. (p. 10)

Cabe mencionar a Peiro (1992) señaló que el estrés es “un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye en buena medida a su supervivencia” (p.67) y por supuesto a un adecuado rendimiento de sus actividades y a un rendimiento eficaz en muchas esferas de la vida.

Tipos de estrés

Según cita Camargo (2005), Hans Selye estableció: "algo de estrés es esencial y saludable; la cantidad óptima de estrés es ideal, pero demasiado estrés es dañino" (p. 79).

Por lo tanto, una pequeña cantidad de estrés es necesario en el quehacer diario . Camargo en su publicación considera dos tipos de estrés:

Eutrés: se considera como el buen estrés, el cual es necesario, es la cantidad óptima, no es dañino y es una cantidad de estrés esencial para la vida, el crecimiento y la sobrevivencia, este tipo de estrés nos incentiva la vida, nos permite enfrentarnos a los retos, nos incentiva para tratar de obtener buenos resultados y adaptarnos a los cambios, existe una cantidad de eutrés óptima la cual nos permite un rendimiento óptimo en nuestras actividades .

Distrés: se considera un mal estrés pues es dañino, patológico, que destruye al organismo, es acumulable, mata neuronas del hipocampo, contribuye a producir patologías mentales, acelera el proceso de envejecimiento, los efectos del distres se notan aún en etapas prenatales de la vida en las cuales se puede inhibir la androgenización del feto .

Nivel de estrés

Para describir los niveles de estrés Duval, González, y Rabia, (2010) indicaron “que el estrés activa un conjunto de reacciones que implican respuestas conductuales y fisiológicas: neuronales, metabólicas y neuroendocrinas, que permiten al organismo responder al estresor de la manera más adaptada posible”

(p. 308). Ellos manifestaron que además la fisiología del estrés por medio del: Análisis del estresor; que se descompone en tres etapas:

Recepción del estresor y filtro de las informaciones sensoriales por el tálamo .

Luego, programación de la reacción al estrés poniendo en juego el cortex pre frontal implicado en la toma de decisión, la atención, la memoria a corto plazo y el sistema límbico por un análisis comparativo entre la nueva situación y los recuerdos: la respuesta se hará en función de la experiencia .

Finalmente, activación de la respuesta del organismo vía la amígdala memoria emocional y el hipocampo memoria explícita, esta respuesta pone en juego el complejo hipotálamo-hipofisiario, así como la formación reticular

Para Duval, *et al* (2010, p. 308) posterior a la fase del Análisis del estresor surge: El síndrome general de adaptación, el cual se descompone también en tres fases:

La primera es la fase de alerta. En reacción a un estresor, el hipotálamo estimula las suprarrenales (en su parte medular) para secretar la adrenalina, cuyo objetivo es suministrar la energía en caso de urgencia, habrá entonces una serie de respuestas del organismo como un aumento de la frecuencia cardíaca, una vasodilatación, un aumento de la vigilancia (puesta en juego también por la noradrenalina).

La segunda fase es la fase defensa (o resistencia) que se activa solamente si el estrés se mantiene, las suprarrenales (en la zona fasciculada) van a secretar entonces un segundo tipo de hormona, el cortisol, su papel, es esta vez, el de mantener constante el nivel de glucosa sanguínea para nutrir los músculos, el corazón, el cerebro; por una parte, la adrenalina suministra la energía de urgencia; por otra, el cortisol asegura la renovación de las reservas; es una fase de resistencia, el organismo debe aguantar .

La fase de agotamiento (o de relajamiento) se instala si la situación persiste y se acompaña de una alteración hormonal crónica (con consecuencias orgánicas y psiquiátricas), si la situación persiste todavía más, es posible que el organismo se encuentre desbordado, inclusive agotado, poco a poco las hormonas secretadas son menos escasas y comienzan a acumularse en la circulación.

La fase de agotamiento se presenta con mayor frecuencia en el trabajo, considerándolo estrés laboral, es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo, el estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas.

Para Houtman, Jettinghoff y Cedillo (2007) quienes refirieron:

Las reacciones al estrés pueden presentarse cuando el individuo está expuesto a factores de riesgo en el trabajo, las reacciones pueden ser emocionales, conductuales, cognitivas y/o fisiológicas, cuando las reacciones del estrés persisten por un largo periodo de tiempo, pueden provocar daños permanentes e irreversibles a la salud, tales como fatiga crónica, problemas músculo esquelético o enfermedades cardiovasculares. (p. 308)

Burnout o Estrés laboral

Según la OMS, (2004) indicó:

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la

situación, a menudo existe confusión entre presión o reto y estrés, y a veces se utiliza para disculpar prácticas gerenciales inadecuadas. (p. 3)

Se puede definir que las consecuencias del cansancio extremo que experimenta en su ámbito del trabajo del colaborador del campo de la salud es el síndrome de cansancio crónico en los profesionales, también conocido como Burnout.

A continuación se describe las respuestas inadecuadas a un estrés emocional crónico: Cansancio Emocional (agotamiento emocional), según cita Montalban.y Stangeland, (2001) “refiere como cansancio emocional a una situación que lleva a una pérdida de motivación y suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Se caracteriza por sentimientos de desgaste y agotamiento de los recursos emocionales” (p. 37); siendo el vigor el opuesto al cansancio.

Indicadores del cansancio emocional

Desinterés: falta de interés por algo, desapego y desprendimiento de todo provecho personal, próximo o remoto, desanimo constante para emprender o tener iniciativa propia

Agotamiento físico: cansancio intenso y constante sentimientos y actitudes negativas: sentimiento de fastidio, desamparo e ira u otro estado, debido a la incapacidad de lograr una meta, son circunstancias decepcionantes, frustración por el trabajo que se realiza: es un desajuste entre las expectativas laborales y la realidad que percibe que la conduce a experiencias insatisfactorias, sentimientos no placenteros y consecuencias negativas de diversa índole

Despersonalización.

Según Gonzales, Lacasta, y Ordóñez, (2008, p.55) indicaron “la despersonalización, suele asociarse a una actitud y comportamiento cínico e impersonal, con el aislamiento de los demás, con el etiquetado peyorativo de los otros compañeros de trabajo y con intentos de culpabilizarles de la frustración y falta de compromiso laboral presente”.

Para Cruzado, Núñez y Rojas (2013) refirieron. “La despersonalización es un cuadro frecuente en la práctica psiquiátrica y neurológica sin embargo una gran proporción de individuos normales puede experimentarla en situaciones ordinarias de agotamiento físico o emocional, estrés o privación de sueño” (p. 121). La despersonalización ha sido definida como una alteración de la conciencia del yo, de índole tal que el individuo despersonalizado se siente a sí mismo como extraño y distante, mero observador de sus procesos mentales y su ámbito corporal; es frecuente enfatizar en las definiciones usuales la sensación de irrealidad que el paciente experimenta y la comparación que hace de sus experiencias usando la expresión “como si”, de por si se presentan una serie de dificultades que se relacionan con ellas, que también manifiestan una constante transparencia que el individuo con despersonalización se presenta sobre la naturaleza anormal de su estado.

La dimensión despersonalización se presenta y nos da mucha información acerca del estado de estrés que puede estar atravesando el sujeto, esta dimensión presenta los siguientes indicadores:

Trato impersonal hacia los pacientes y trabajo: “Es aquel trato que no posee ninguna característica que haga referencia a la personalidad de un individuo, sus ideas o sus sentimientos” (Gonzales, *et al.* 2008, p. 92).

Falta de preocupación de los problemas: “Se reconocen a aquellos atributos negativos que son identificados en el personal, tales como: agresividad y mal carácter, descuido, indiferencia y falta de compromiso” (Gonzales, et al. 2008, p. 92).

Indiferencia: “Es un punto intermedio entre el aprecio y el desprecio. Si alguien siente aprecio, ese sentimiento resultará agradable y activo; en cambio, si siente desprecio, se tornará en algo que se pretende rechazar. Al mostrarse indiferente, el sujeto se vuelve apático al respecto” (Gonzales, *et al.* 2008, p. 92).

Interés por las tareas cotidianas en el trabajo: Gonzales *et al.* (2008) “supone la activación estratégica de competencias específicas con el fin de llevar a cabo una serie de acciones intencionadas en un ámbito concreto con un objetivo claramente definido y un resultado específico” (p. 92).

Baja autoestima profesional: Gonzales et al. (2008) “resultado de comparar lo que creo que soy, con lo que debería ser, de medirnos en función de una imagen irreal, que nos formamos a partir de las expectativas exageradas de otras personas: padres, maestros, amigos, u otro” (p. 102).

Es por ello, que a pesar de las posibles deficiencias, no existe una escala de medición de mayor credibilidad para el correspondiente diagnóstico del síndrome en referencia, por ello, es utilizado en la mayor parte de los trabajos de investigación.

Para la Houtman, Jettinghoff, y Cedillo, (2007) indicaron:

Actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna; al mismo tiempo, muchos profesionales de la Salud y Seguridad Laboral en esta región piensan que un buen ambiente psicosocial y una buena ergonomía están, más bien, asociados al concepto de confort y van más allá de la fase de control de riesgos de las exposiciones químicas, biológicas o físicas; bajo esta

premisa, el énfasis de la reglamentación está en definir y revisar los límites permisibles de exposición al ruido y a los químicos, y al establecimiento de medidas de protección y control de las condiciones peligrosas asociadas con los accidentes. (p. 43).

Desafortunadamente, por ahora, no existe interés en regular o desarrollar guías para establecer buenas prácticas enfocadas en la ergonomía y la exposición a los riesgos psicosociales tales como de alta velocidad de trabajo, las largas jornadas ocupacionales y la inseguridad laboral en los países de América Latina, esto significa que la mayoría de las regulaciones para proteger la salud de los trabajadores consisten de la adopción de límites de exposición laboral sólo para los riesgos de salud y seguridad ocupacionales tradicionales tales como sustancias químicas, ruido, vibración, radiación, frío y calor; las condiciones de los edificios y de la infraestructura que puedan provocar accidentes están incluidas en las regulaciones de la mayoría de los países.

El modelo teórico que subyace al CESQT considera que el deterioro cognitivo (bajas puntuaciones en Ilusión por el trabajo) y afectivo (altas puntuaciones en Desgaste psíquico) aparecen en un primer momento como respuesta a las fuentes de estrés laboral crónico, y con posterioridad, los individuos desarrollarán actitudes negativas hacia las personas que atienden en su trabajo (altos niveles de Indolencia), la aparición de los sentimientos de Culpa es posterior a estos síntomas, no presentándose en todos los individuos, de esta manera, es posible distinguir dos perfiles en el proceso del SQT; el Perfil 1 conduce a la aparición de un conjunto de sentimientos y conductas vinculados al estrés laboral que originan una forma moderada de malestar, pero que no incapacita al individuo para el ejercicio de su trabajo, aunque podría realizarlo mejor, este perfil se caracteriza por la presencia de baja ilusión por el trabajo, junto a altos niveles de desgaste psíquico e indolencia, pero los individuos no presentan sentimientos de culpa.

El Perfil constituye con frecuencia un problema más serio que identificaría a los casos clínicos más deteriorados por el desarrollo del SQT. Además de los síntomas anteriores los individuos presentan también sentimientos de culpa (Gil-Monte, 2005).

Dimensiones del síndrome de Burnout

Cabe mencionar a Maslach y Jackson (1981), quienes propusieron un instrumento, el cual se maneja con mucha importancia por la comunidad científica y quienes definieron las dimensiones. Para efectos de la presente investigación se utilizarán como dimensiones las propuestas por Gil-Monte (2005); los cuales se manifiestan con los síntomas que caracterizan al SQT, y que constituyen las dimensiones del CESQT son cuatro:

Dimensión ilusión por el trabajo: Gil-Monte (2005) “se define como el deseo del individuo de alcanzar las metas laborales, ya que suponen una fuente de placer personal, donde el individuo percibe su trabajo atractivo y alcanzar las metas profesionales es fuente de realización personal” (p. 36). Al respecto Durán, (2010) infirió “el entorno cambiante en que nos desenvolvemos actualmente se ha traducido en un incremento de la competencia y de las exigencias para las organizaciones” (p. 71), esta situación generan altos niveles de presión, que se convierte en parte de la cotidianidad laboral lo que propicia la aparición de enfermedades profesionales: estrés, síndrome de Burnout, adicción al trabajo, entre otras, en las que el factor emocional o psicológico juega un papel determinante; debido a las exigencias del entorno laboral de hoy, no se puede evitar que se presente una presión constante en el centro laboral; un nivel de presión que el colaborador manifieste permisible que puede motivarlo, mantenerlo alerta en condiciones de laborar y aprender; asimismo, OMS (2004) “el síndrome de burnout aparece cuando esta presión se hace excesiva o difícil de controlar; el estrés puede perjudicar la salud de los empleados y los resultados de su empresa” (p.4).

Dimensión desgaste psíquico: que está caracterizado por la aparición de agotamiento emocional y físico debido a que, en el trabajo, se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas. Para Valenzuela, (2010, p. 68) quien definió el estrés crónico como: “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo” este fenómeno, que empezó a aparecer en los años setenta en los Estados Unidos de América, hace referencia al desgaste o sobrecarga profesional de los profesionales del servicio. En esa misma época Maslach (1977) lo utilizó para describirlo en personas que trabajan en los sectores de servicios humanos, profesionales de la salud y de la educación bajo condiciones difíciles en contacto directo con los usuarios, este término era empleado entonces por los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad y desinterés cínico entre compañeros de trabajo. Valenzuela (2010, p.56) “lo estudiaron desde una perspectiva tridimensional caracterizada por: agotamiento emocional, manifestado por la pérdida progresiva de energía, cansancio y fatiga; despersonalización, identificada por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad; y falta de realización personal en el trabajo, con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo” se establecieron una de las definiciones más aceptadas y utilizadas por los distintos autores para la realización de sus investigaciones: como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento emocional, despersonalización y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar.

Dimensión indolencia: es la presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización. Los individuos que puntúan alto en esta dimensión muestran insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de las personas hacia las que trabajan. En las relaciones humanas abundan los muros que se alzan entre el yo y el tú. Uno de ellos lo construye la envidia, que hace que uno llegue a alegrarse ante la desgracia de la otra persona (y viceversa, a entristece cuando le va bien). Hay un sentimiento, sin embargo, que tiene la capacidad de perforar los muros que establecen diferencias entre los hombres, que tiene la virtud de hacer delgado y transparente el mundo, y se llama

compasión. Es que el sentimiento de conmiseración despierta ternura o empatía por quien la está pasando mal. Es un ejercicio por el cual las personas, como se dice habitualmente, se ponen en los zapatos del otro. En la medida en que la compasión no nos haga mirar a los demás desde la superioridad, alimentando una suerte de altanería encubierta, posibilita un encuentro humano verdadero.

Dimensión culpa: Gil-Monte (2005) “es un sentimiento negativo o un sentimiento de remordimiento a consecuencia de sentir que se ha violado una norma o creencia social, lo cual genera estrés y tensión que frecuentemente pueden llevar a tratar de reparar la acción efectuada” (p. 144). Al respecto, la culpabilidad es una categoría de la teoría del delito que nos permite reprochar la conducta de la persona que cometió un delito y por lo tanto atribuirle esa conducta y hacerle responsable de ese hecho y para ello, se requiere una serie de elementos: a) capacidad de culpabilidad, b) conocimiento de la antijuricidad, y c) exigibilidad de la conducta que constituyen los elementos positivos específicos del concepto dogmático de culpabilidad. y debe tener la capacidad de comprensión de la realidad, por tanto, si una persona tiene enfermedades mentales o es un ebrio no será considerado inimputable, incapaz para responder una acción u omisión que constituye delito o falta, por lo tanto se convierten en elementos atenuantes o eximentes del hecho.

1.2.2. Bases Teóricas de la variable Rendimiento Laboral

Definición de rendimiento laboral

El Rendimiento laboral es otra variable a considerar en la presente investigación por ende su análisis y estudio es imprescindible .

Motowidlo (2003), indicó como:

Valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado; ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado

presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización. (p. 47)

Chiroque (2006) “Es la evaluación permanente de desempeños laborales y que debe servir centralmente al mejoramiento de la calidad” (p, 6-7).

Se entiende por el conjunto de actividades que un trabajador realiza en su trabajo diario: planificación de actividades, organización de su tiempo, ejecución de sus actividades, información de sus actividades, coordinaciones con otros profesionales y autoridades de la entidad pública, así como la participación en programas de capacitación (Fernández, 2002).

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro. (Ruiz, 2008).

A la luz de estas definiciones, Tito (2012) refirió: “las competencias consistirían en motivos, rasgos de carácter, concepto de uno mismo, actitudes o valores, conocimientos, capacidades cognoscitivas o de conducta que pueden ser asociadas al desempeño excelente en un puesto de trabajo” (p. 28).

Enfoques teóricos rendimiento laboral

Para el CNSC (2006) “es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad” (p. 5), para valorar esta idoneidad surge la concepción de la evaluación del desempeño, se ubica en el contexto de la gestión humana y se apoya en técnicas e instrumentos del modelo de gestión humana por competencia laboral, a fin de asegurar la calidad en el servicio, la satisfacción de las necesidades y requerimientos de sus usuarios, beneficiarios y destinatarios y el cumplimiento de los planes y programas de desarrollo y de las metas institucionales.

En este sentido CNSC, (2006) indicó:

Es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público. (p. 8)

Gestión de la Evaluación del rendimiento Laboral

La evaluación del rendimiento es un asunto que ha despertado numerosas manifestaciones favorables y otras sumamente adversas, hasta el día de hoy se ha hecho poco para lograr una verificación real y científica de sus efectos; Así, Castro, Palomino, Quiñones, et al. (2007) afirman que:

La evaluación del rendimiento es un concepto dinámico y sistemático, ya que los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente, en las organizaciones. Además, una evaluación del rendimiento constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. (p. 14).

En ese sentido es un medio del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, integración del empleado a la organización, así como, al cargo que ocupa en actualidad, de desperdicio de horas hombre con potencial más que el requerido por el cargo, de motivación entre otros; según los tipos de problemas identificados, la evaluación del rendimiento puede ayudar a identificar la falta de desarrollo de una política de recursos humanos adecuada a las necesidades de la organización.

La evaluación del rendimiento no es por sí misma un fin, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa; en ese contexto, nuevamente Castro et al;

(2007) los objetivos fundamentales de la evaluación del rendimiento puede presentarse de tres maneras: (a) Permitir condiciones de medición del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación; (b) Permitir el tratamiento de los recursos humanos como recursos básicos de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse indefinidamente dependiendo de la forma de administración; y (c) Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta de una parte los objetivos empresariales y otra los objetivos individuales (p. 79).

Para finalizar Castro et al. (2007) “Cuando un programa de evaluación del desempeño es bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente proporciona beneficios a corto, a mediano y largo plazo. Por lo general, los principales beneficiarios son el individuo, el jefe, la empresa y la comunidad” (p. 80).

De esta manera se puede inferir, que para evaluar cómo responden las personas en sus puestos de trabajo, es prioritario tener identificadas las actividades y objetivos que cada persona debe desarrollar en su puesto de trabajo y cuyo rendimiento será evaluado; es imprescindible que, tanto por parte del evaluador, como por parte del evaluado, se conozcan los criterios cualitativos y cuantitativos, con los que serán medidos los resultados. Básicamente, se utilizan dos procedimientos o sistemas:

Sistema 1: Castro et al. (2007) “evaluación del rendimiento según las Actividades; mediante este sistema, se evalúa el nivel de cumplimiento de las distintas actividades que tiene asignadas de forma habitual, cada puesto de trabajo” (p. 82). Por ello, es preciso, que estas actividades estén previamente identificadas y conocidas por los ocupantes de cada puesto.

Sistema 2: Castro et al. (2007) “evaluación del rendimiento por objetivos; Con este sistema lo que se evalúa es el grado de consecución de los diferentes objetivos que en su momento se establecieron para cada puesto, e incluso de los que se fijaron de mutuo acuerdo” (p. 83). En la

medida, en que la fijación de objetivos se haga de acuerdo con los ocupantes de los puestos, estos se implican más.

Para efectos del presente trabajo de investigación, se ha detallado los factores de la evaluación del rendimiento y actitud laboral, elementos que son implícitos en el formulario de evaluación, y estos aspectos que serán asumidos como parte de las dimensiones de la presente investigación:

Dimensiones del rendimiento laboral

Dimensión 1: Aspectos ligados a la gestión: Marulanda y Mejía, (2011) dicen en el libro modelo de gestión del talento Humano, indicaron que : “dimensión del puesto de trabajo en la que se valora la conjunción de los factores de rendimiento eficaz que deberían coincidir en el ocupante del puesto para que pueda resolver los problemas que se presentan en el ámbito del entorno organizativo” (p. 69).
Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados. Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Procedimientos, Instructivos y otros.) (sp)

Dimensión 2: Aspectos ligados a la productividad: Para Andrade, (2011) refirió: “Hay empresas que generan en sus colaboradores un fuerte orgullo de pertenencia, por la imagen que tienen en la sociedad, o por enarbolar una serie de valores compatibles con los que ellos mismos profesan, entonces trabajar en esas empresas es un motivo de arraigo y desarrollo de capacidades y actitudes que mejoran su rendimiento y la producción” (p. 113). Entre sus indicadores se pueden mencionar: Iniciativa: califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad; oportunidad: califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados; calidad del Trabajo: califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado .

Dimensión 3: Aspectos ligados a la Persona: según Sutil, Naranjo, León, et al (2013) En el libro Neurociencia, empresa y marketing: “una aproximación a la interpretación de la dimensión de la manera como nos relacionamos con otros individuos, viene dada por aspectos emocionales y cognitivos que pueden ser evaluados e incluso ajustados” (p. 92). Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas; Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva; Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.

Finalmente, en base a los estudios de investigación desarrollados anteriormente y a la base teórica encontrada se ha propuesto realizar el estudio, utilizando dos instrumentos de evaluación el primero la versión española validada de Montes-Gil (2005), como medio para identificar el nivel de estrés crónico en el personal, y el segundo se elaboró en base a las directivas de personal del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz para medir el rendimiento laboral.

1.2.3. Marco Conceptual

Síndrome de Burnout: Álvarez, et al. (2005) “el agotamiento profesional o burnout, significa estar o sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto; este síndrome presenta, tres componentes esenciales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización profesional” (p.74). Suele afectar a personas con gran intervención social, profesionales de ayuda a los demás.

Rendimiento Laboral: CNSC (2006): “es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad” (pág. 5).

Profesional asistencial en gineco obstetricia: MOF (2014) “profesional titulado y colegiado, que presta un servicio a la sociedad en coordinación con los otros profesionales del área de ginecología, a través de la prestación asistencial de salud, así como el soporte de la ejecución de los procedimientos clínicos o técnicos en el área respectiva” (p. 72).

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Práctica

Respecto a la justificación práctica del presente proyecto de investigación, se considera que los resultados obtenidos en la investigación, puedan trascender más allá del logro del objetivo académico propuestos en una investigación que puede ser relevante por medio de sus resultados en el hospital de tal manera que se adopten políticas de prevención y se proporcione mejor calidad de vida al servidor público, no solamente de esta institución sino en todo el MINSA; cada periodo de tiempo, cada región, cada país y aun, cada institución pública tiene condiciones particulares que deben estudiarse para orientar la política del cuidado integral” de las personas, asunto que también es responsabilidad de los directivos y/o jefes. En este contexto, se espera que una vez culminada la presente investigación esta información se canalice a las autoridades competentes, y se realicen acciones tendientes a mejorar la realidad encontrada.”

1.3.2. Justificación Teórica

La finalidad del presente proyecto de investigación es dar nuevos aportes teóricos prácticos que permitan explicar y conocer más de cerca de la relación que existe entre el nivel de burnout y el rendimiento laboral del profesional obstetra del Hospital de Puente Piedra; de esta manera, el presente proyecto de investigación es importante ya que brinda aportes a las autoridades de este importante nosocomio respecto a las posibilidades de acciones correctivas y/o preventivas que ayuden a mejorar el panorama laboral de este personal. La presente investigación es teóricamente importante porque hará una revisión de los modelos

teóricos que explican cada una de las variables, haciendo una aplicación del modelo de Montes-Gil y otros estudios de investigación similares y teorías afines y de esta forma, quizás permita avizorar nuevos comportamientos del Burnout en estos tiempos.

1.3.3. Justificación Metodológica

El uso de instrumentos metodológicos que pretende alcanzar los objetivos trazados aplicando herramientas como son la validez y confiabilidad del instrumento que mide el rendimiento laboral, previamente elaborado y revisado por juicio de expertos para identificar las variables de estudio y sus dimensiones, garantizarán la validez de la información obtenida permitiendo generar las recomendaciones de la investigación sobre la problemática observada; por otra parte, de por sí, la tratativa del tema de investigación propone un método para abordar problemas similares en otros contextos laborales con características semejantes, constituyéndose en una ruta de trabajo.

1.4. Problema

Todas las personas, en muchos aspectos de su vida, se ven sometidas a múltiples presiones que le generan estrés, una de las fuentes más importantes de estas presiones está relacionada con el desarrollo del trabajo, en general, el trabajo en un hospital está sujeto a unas condiciones y una forma de organización que no están determinadas por las capacidades, necesidades o expectativas del trabajador, sino que se estructura en orden a otro tipo de factores externos que incluso hasta contravienen los principios de éste.

Las instituciones prestadoras de salud que no consideran importante al elemento humano, se enfoca en la productividad, sin analizar la sobrecarga laboral de los empleados; erróneamente estas instituciones creen que incrementando las horas de trabajo a los empleados existirá mayor productividad. Sin embargo, es todo lo contrario. Los agotan, enferman y corren el riesgo de

perder buenos elementos por la incapacidad de implementar un buen trato hacia ellos.

Aunque los seres humanos en general tienen una gran capacidad de adaptación y tolerancia (Santos, 2013), en algunas ocasiones los requerimientos del trabajo obligan a realizar un esfuerzo adaptativo para el que el sujeto no está preparado, lo cual le origina una serie de problemas de adaptación o de ajuste, ahora, si sumamos a la carga laboral, los problemas familiares, la incapacidad de delegar funciones y la falta de trabajo en equipo, entonces se genera que los empleados sufran estrés, pudiendo también correr riesgo de padecer hipertensión, diabetes, males cardiacos y enfermedades que devienen de la presión laboral.

Aunque en la actualidad una de las soluciones es capacitar a los trabajadores sobre técnicas que mejoren su rendimiento, permitiéndoles priorizar sus tareas y aprender a manejar sus tiempos, en las instituciones del MINSA, no es una práctica implementada, porque muchos de los directivos la consideran como una pérdida de tiempo, no comprendiendo la importancia que esto tendría para asegurar la calidad en el servicio brindado. Si el hospital quiere ser exitosa, tendrá que invertir en la salud de sus empleados, especialmente en aquellos que realizan labor asistencial.

En ese contexto, la calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en las instituciones prestadoras, porque en el eje de todos los procesos que se realizan se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado (Constitución política del Perú, 1993); la profesión de obstetricia presta servicio de alta calidad al paciente, a la familia y a la comunidad, es además quien lidera diferentes procesos donde se deben establecer procedimientos, pautas, normas, protocolos o" disposiciones generales y particulares que permitan al resto del equipo de salud obtener el éxito en relación al cuidado de la persona.

El personal de obstetricia debe prestar un óptimo servicio para ello además de los conocimientos teóricos y prácticos que deben poseer, "debe de tener una elevada

autoestima, deben contar con un equilibrio mental y físico que le permita ejercer su actividad de una manera eficiente y efectivo en la práctica diaria de atención a los pacientes y esto se debe a que el servicio de ginecología donde laboran, enfrentan diariamente situaciones difíciles y riesgosas donde demuestran sus competencias, para lo cual han sido capacitadas, es decir demostrar juicio y experiencia necesaria para detectar signos y síntomas de alarma que amenazan la vida de los pacientes, a ello se suma la sobre carga de trabajo, la sobre demanda de pacientes, los factores físicos ambientales, donde se brinda los cuidados, como ambientes inadecuados, incómodos e insuficientes para realizar actividades cotidianas; y también factores que” afectan el aspecto psicológico, como son la ambigüedad de funciones, las críticas constantes por otro grupo de profesionales, rotación de personal, poca flexibilidad en los horarios y sus cambios.

Por todo lo argumentado anteriormente, entonces se hipotetiza que muy probablemente haya repercusiones en el rendimiento laboral de la profesional de obstetricia “que pasa de ser el que atiende pacientes a ser el adquisitorio de cuidados por presentar niveles de estrés altos, esta realidad, conlleva a manejo inadecuado de situaciones en las unidades, comunicación poco asertiva, excesiva permisividad en los procedimientos, restándole importancia a situaciones complejas, obviando la toma de decisiones, desinterés por la capacitación y actualización, poca promoción hacia la cooperación entre compañera (o)s, entre otras; Algunas de estas situaciones han sido observadas en las obstetras de los servicios ginecología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, en donde se atiende una gran cantidad de pacientes que provienen de las redes de salud de Collique y Ventanilla, zonas que concentran una gran población en estado de pobreza y pobreza extrema, características que peculiarizan al tipo de paciente que llega a este nosocomio

1.4.1. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de obstetricia en los servicios de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el 2016?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Cuál es el relación entre la dimensión ilusión por el trabajo y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la dimensión desgaste psíquico y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre dimensión indolencia y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre dimensión culpa y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

1.5.1. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la dimensión ilusión por el trabajo y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la dimensión desgaste psíquico y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

Hipótesis específica 3

Existe una relación entre dimensión indolencia y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

Hipótesis específica 4

Existe una relación entre dimensión culpa y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Describir la relación entre la dimensión ilusión por el trabajo y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

Objetivo específico 2

Describir la relación entre la dimensión desgaste psíquico y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

Objetivo específico 3

Describir la relación entre la dimensión indolencia y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

Objetivo específico 4

Describir la relación entre la dimensión culpa y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

·
·

II. Marco Metodológico

2.1. Variables de investigación

Variable 1

Síndrome de Burnout.

Definición conceptual

“Es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en cualquier tipo de organización laboral, y en el sector servicios una de las formas más habituales de desarrollarse el estrés laboral es el Síndrome de Quemarse en el Trabajo o el Burnout como lo describe”. (Gil-Monte, 2006, p. 118).

Variable 2

Rendimiento laboral

Definición conceptual

“Es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (CNSC, 2006, p. 5).

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de variable síndrome de Burnout

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medida	Escalas
Ilusión por el trabajo	Desinterés Agotamiento físico Sentimientos y actitudes negativas	1,2,3,4,5	Ordinal	1 = Nunca o Pocas veces al año 2= Una vez al mes o menos 3= Unas pocas veces al mes 4= Una vez a la semana 5= Todos los días
Desgaste psíquico	Frustración por el trabajo que se realiza. Trato impersonal hacia los pacientes y trabajo.	6,7,8,9		
Indolencia	Falta de preocupación de los problemas. Indiferencia. Apreciación sobre el trabajo que se desea.	10,11,12,13,14,15		
Culpa	Interés por las tareas cotidianas en el trabajo. Baja autoestima profesional.	16,17,18,19,20		

Tabla 2

Operacionalización de variable rendimiento laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medida	Escalas
Aspectos ligados a gestión.	Planificación. Cumplimiento de normas.	1-8	Ordinal	I, II, III, IV, V
Aspectos ligados a productividad.	Iniciativa. Oportunidad. Calidad de trabajo.	3,4,5		
Aspectos ligados a persona.	Responsabilidad. Confiabilidad y discreción. Relaciones interpersonales.	2,6,7		

2.3. Metodología

Se utilizó “el método hipotético deductivo desde un alcance cuantitativo, porque contrasta la hipótesis para luego ser procesado estadística y deducir los resultados” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014. p.9).

2.4. Tipo de estudio

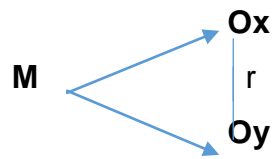
De acuerdo con Sotelo (2015) es una investigación básica en la medida que el objetivo del estudio es analizar las variables en su misma condición sin buscar modificarla, en este tipo de estudio se “busca establecer una realidad en concordancia con el marco teórico” en ese mismo sentido, se acota que el estudio” (p.19). Como estudio trata de precisar la naturaleza de una situación tal como se presenta en un momento dado. En la investigación se describió y analizó sobre la variable: síndrome de Burnout y el rendimiento laboral.

A partir de la observación de casos particulares se plantea un problema. A través de un proceso de inducción, este problema remite a una teoría. “A partir del marco teórico se formula una hipótesis, mediante un razonamiento deductivo, que posteriormente se intenta validar empíricamente. El ciclo completo inducción/deducción se conoce como proceso hipotético-deductivo” (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p. 45).

2.5. Diseño

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, de nivel descriptivo correlacional: Corte transversal, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio.

Diseño:



Dónde:

M = Muestra.

Ox = Observación de la Variable 1: Síndrome de Burnout

Oy = Observación de la Variable 2. Rendimiento laboral

r = Relación de las variables de estudio

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

La población la conformarán todas los profesionales obstetras que trabajan en la unidad de Ginecobstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, el cual es igual a 55 personas.

Tabla 3

Población de unidad de Ginecobstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Nº	Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.	Sub-total
01	Nombrados	31
02	Contratados	24
Total		55

Fuente: Oficina de recursos humanos del HCLLH.

2.6.2. Muestra

La muestra se constituyó por la población antes mencionada, todas los profesionales obstetras que trabajan en la unidad de Ginecobstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, el cual es igual a 55 personas.

2.6.3. Muestreo

El muestreo fue no probabilístico (intencional y de criterio del asesor de la investigación y la tesista), porque la elección de la unidad de análisis: obstetras que trabajan en la unidad de Ginecobstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, fue de manera intencional por parte de la investigadora, 55 licenciados en obstetricia, a quienes era accesible la encuesta.

Mejia (2005) “en este procedimiento, es el investigador quien selecciona la muestra e intenta que sea representativa, por lo tanto, la representatividad depende de su intención u opinión” (p. 38). Queda claro que la evaluación de la representatividad es subjetiva..

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio científico se usó de la técnica de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizó el instrumento cuestionario.

En tal sentido, de acuerdo con Hernández et al. (2014) “la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume dicha técnica” (p. 48), ya que como muestra se trabajara con un total de 55 sujetos.

En base a la técnica definida se empleó dos instrumentos denominados cuestionario tipo escala con ítems a ser respondido de acuerdo a sus percepciones dichos instrumentos se construyen en relación con los procedimientos de Operacionalización de las variables

2.7.1. Técnicas

La técnica utilizada para medir el síndrome de Burnout es la encuesta, un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios para la obtención de información específica (Hernández et al., 2014). Entre las técnicas para la recolección de datos emplearemos la técnica de la encuesta

2.7.2. Instrumentos

Ficha Técnica

Nombre: Escala síndrome de Burnout

Autor: Gil-Montes. (2006)

Adaptado: Quispe, E. (2016)

Validado: Dr. Carlos Sotelo Estacio (2016)

Significación: “El Cuestionario de percepción del síndrome de Burnout, el cuál aporta una puntuación general de la percepción que tiene el profesional del síndrome del Burnout en su trabajo y consta de cuatro dimensiones: Ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico, Indolencia y Culpa.”

Extensión: El cuestionario consta de 20 ítems.

Administración: Individual.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 15 minutos.

Aplicación: El ámbito para su aplicación en los obstetras que trabajan en la unidad de Ginecobstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

1 = Nunca o Pocas veces al año

2= Una vez al mes o menos

3= Unas pocas veces al mes

4= Una vez a la semana

5=Todos los días

Interpretación

De 82 hasta 100 puntos = Alto nivel de síndrome de Burnout

De 38 hasta 81 puntos = Regular nivel de síndrome de Burnout

De 20 hasta 37 puntos = bajo nivel de síndrome de Burnout

Asimismo, para medir el rendimiento laboral se utilizó la técnica de la observación. Hernández et al, (2014) “este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p. 261). Este método es más utilizado en trabajos de investigación para quienes se orientan conductualmente o actitudinalmente y esa sea la respuesta que se desee obtener, como lo es en este caso, la persona que evaluará el rendimiento será la jefa del servicio de ginecobstetricia del Hospital.

Ficha técnica

Nombre: Evaluación de rendimiento laboral

Autor: MINSA (Directiva N° 023-2014.RH)

Adaptado: Quispe, E. (2016)

Validado: Dr. Carlos Sotelo Estacio (2016)

Significación: Para conocer el “Rendimiento laboral del profesional Obstetra, se aplicara la evaluación de desempeño laboral que aplicará el instrumento aprobado por el MINSA Directiva N° 023-2014; RH, considerando la evaluación de los profesionales nombrados y contratados; realizada de forma presencial a modo de lista de cotejo por parte del jefe de la Unidad o servicio, está integrado por tres dimensiones: Aspectos ligados a la gestión, Aspectos ligados a la productividad y Aspectos ligados a la persona”.

Extensión: La lista de cotejo consta de 08 ítems.

Administración: Individual.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 15 minutos.

Aplicación: El ámbito para su aplicación en los obstetras que trabajan en la unidad de Ginecobstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

1 = Nunca o Pocas veces al año

2= Una vez al mes o menos

3= Unas pocas veces al mes

4= Una vez a la semana

5= Todos los días

Interpretación

No obstante para efectos de presentación de este trabajo de investigación se optó por trabajar en un rango de: Bueno, Regular y Por Mejorar, ya que por recomendación del Jefe de Recursos humanos del Minsa, podría ser traducido como ofensivo señalar a algún trabajador con nota desaprobada.

De 32 hasta 40 puntos = Bueno

De 18 hasta 31 puntos = Regular

De 08 hasta 17 puntos = Por mejorar

2.8. Métodos de análisis de datos

El método que se utilizó para el análisis de datos fue estadístico, en sus dos niveles: Descriptivo e Inferencial . Siguiendo el protocolo siguiente:

Se tabularon y organizaron los datos en una matriz de datos donde se consignaron los resultados en tablas y figuras, de las cuales se pueden leer frecuencias y porcentajes de las dos variables materia de estudio.

Luego se estableció el contraste de las hipótesis mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman para determinar el grado de relación existente entre las variables y dimensiones planteadas; a razón que ambas variables fueron de medida cuantitativa ordinal y no siendo necesario la prueba de normalidad.

Finalmente se consigna los gráficos de dispersión de puntos, los cuales confirman la correlación existente entre las variables en estudio.

2.8.1. Validez y Confiabilidad

Validez

La validez, se refiere “al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir y la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández *et al.*, 2010, p.201).

Validez de contenido

Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: Síndrome de Burnout y Rendimiento laboral, a través del juicio de expertos; los expertos fueron catedráticos de la Escuela de Postgrado de la UCV .

Tabla 4.

Validación de instrumento Síndrome de Burnout y Rendimiento laboral por juicio de expertos

Indicador	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	SI	SI	SI	03
Pertinencia	SI	SI	SI	03
Relevancia	SI	SI	SI	03

Fuente: manual APA

Validez de constructo.

La validez de constructo es el grado de correspondencia o congruencia que existe entre los resultados de una prueba y los conceptos teóricos en los que se basan los temas que se pretenden medir . Mejía (2005) “La validez de constructo trata de establecer en qué medida la prueba tiene en cuenta los aspectos que se hallan implícitos en la definición teórica del tema a medirse” (p. 72).

En la Tabla 4, se aprecian los resultados del análisis de correlación test-ítems en las dos variables de estudio: Síndrome de Burnout y Rendimiento laboral, como se puede observar, todos los ítems tienen un coeficiente de correlación sobre 0,32, por lo cual todos los ítems son válidos para constituir el instrumento final.

Tabla 5

Análisis de ítems-test entre las variables Síndrome de Burnout y Rendimiento laboral

Síndrome de Bournout				Rendimiento laboral	
Ítems	R Pearso	Items	R Pearson	Items	R Pearson
1	0,343	11	0,361	1	0,361
2	0,460	12	0,362	2	0,362
3	0,548	13	0,376	3	0,376
4	0,611	14	0,476	4	0,476
5	0,353	15	0,366	5	0,366
6	0,644	16	0,353	6	0,357
7	0,657	17	0,454	7	0,402
8	0,729	18	0,646	8	0,362
9	0,684	19	0,661		
10	0,731	20	0,548		

Confiabilidad de los instrumentos:

Tabla 6

Análisis de consistencia interna de las variables Síndrome de Burnout y Rendimiento laboral

Variables	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Síndrome de Burnout	20	0.784
Rendimiento laboral	08	0.710

En la Tabla 6 se ha obtenido el estadístico de fiabilidad, siendo el coeficiente Alfa de Cronbach ítem-total de 0,784 para 20 ítems de la variable Síndrome de Burnout y Rendimiento laboral 0,710. Este valor indica que la confiabilidad es alta para las dos variables de estudio

2.9. Aspectos éticos

Se regirá según los principios de reserva de identidad de los participantes, citas de los textos y documentos consultados y no manipulación de resultado.

III. Resultados

3.1. Descripción

Variable síndrome de Burnout.

En el presente capítulo se describen las tablas y figuras producto de la información recogida en la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz 2016, se puede observar que el 45,5% de los encuestados perciben un moderado nivel de síndrome de Burnout, el 30,9% un bajo nivel de síndrome de Burnout y solo el 23,6% manifiesta un alto nivel de síndrome de Burnout, según la percepción de los obstetras de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016, tal como se puede evidenciar en la figura 1.

Tabla 7

Nivel de síndrome de Burnout del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

Síndrome de Burnout	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	17	30,9
Moderado	25	45,5
Alto	13	23,6
Total	55	100,0

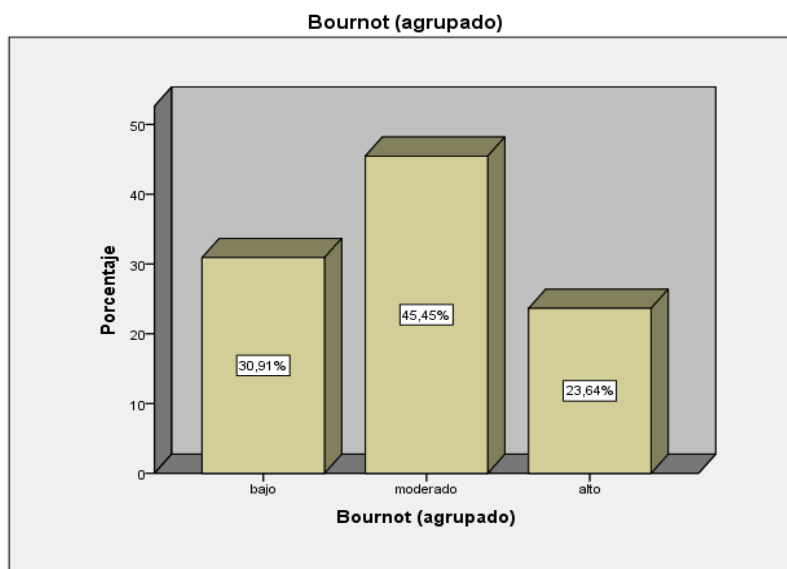


Figura 1. Nivel de síndrome de Burnout del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

Variable rendimiento laboral.

En la tabla siguiente, se puede observar que el 69,1% de los obstetra de la unidad de gíneco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016 manifiesta un buen nivel de rendimiento laboral, el 21,8% un regular nivel de rendimiento laboral y solo el 9,1% presenta un nivel por mejorar de rendimiento laboral, según la observación en los obstetras de la unidad de gíneco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2015, tal como se puede evidenciar en la figura 2.

Tabla 8.

Nivel de rendimiento laboral del obstetra de la unidad de gíneco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

<i>Rendimiento laboral</i>	Frecuencia	Porcentaje
Por mejorar	5	9,1
Regular	12	21,8
Bueno	38	69,1
Total	55	100,0

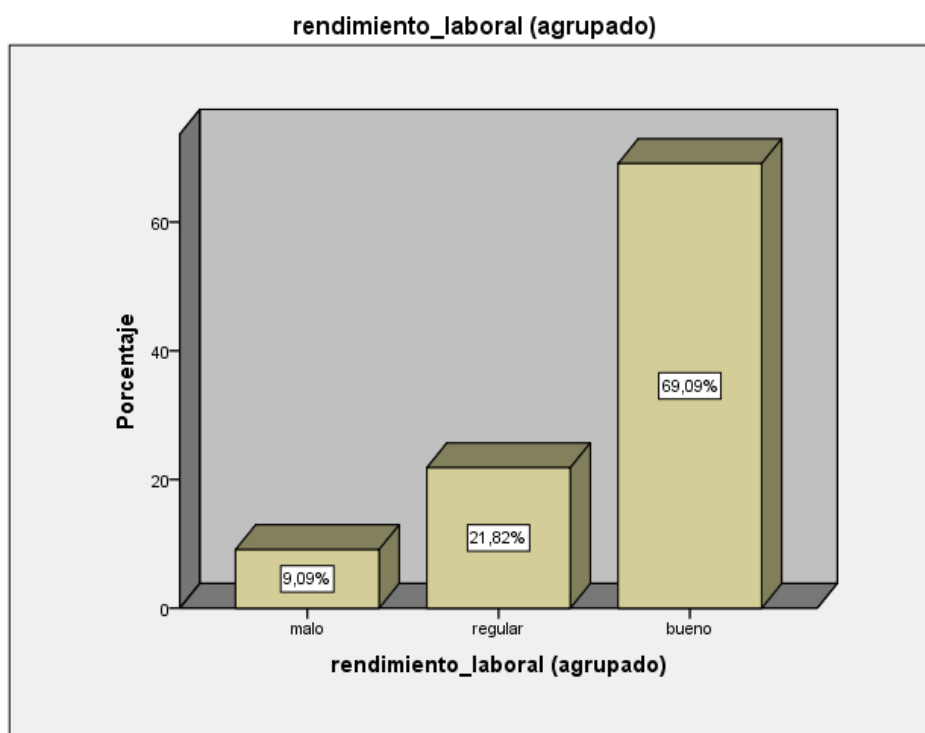


Figura 2. Nivel de rendimiento laboral del obstetra de la unidad de gíneco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

Síndrome de Burnout VS Rendimiento laboral

En la tabla 9 se puede apreciar que el 17,6% de los obstetras de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016, que manifestaron un bajo nivel de síndrome de Burnout presentan un nivel por mejorar de rendimiento laboral, el 29,4% presentan un regular nivel de rendimiento laboral y el 52,9% presenta un buen nivel de rendimiento laboral; asimismo en cuanto a los obstetras que presentan un moderado síndrome de Burnout, el 4,0% presentan un nivel por mejorar del rendimiento laboral, el 20,0% presenta un regular nivel de rendimiento laboral y 76,0% presentan un buen nivel de rendimiento laboral; y por último, el 7,7% de los obstetras que presenta un alto nivel de síndrome de Burnout, tienen un nivel por mejorar de rendimiento laboral, el 15,4% un regular nivel rendimiento laboral y el 76,9% presenta un buen nivel de rendimiento laboral, ver figura 3.

Tabla 9.

Tabla cruzada entre los niveles de síndrome de Burnout y rendimiento laboral del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

	Burnout			Total
	Bajo	Moderado	Alto	
Rendimiento laboral Por mejorar	3 17,6%	1 4,0%	1 7,7%	5 9,1%
Regular	5 29,4%	5 20,0%	2 15,4%	12 21,8%
Bueno	9 52,9%	19 76,0%	10 76,9%	38 69,1%
Total	17 100%	25 100%	13 100,0%	55 100,0%
	30,9%	45,5%	23,6%	100,0%

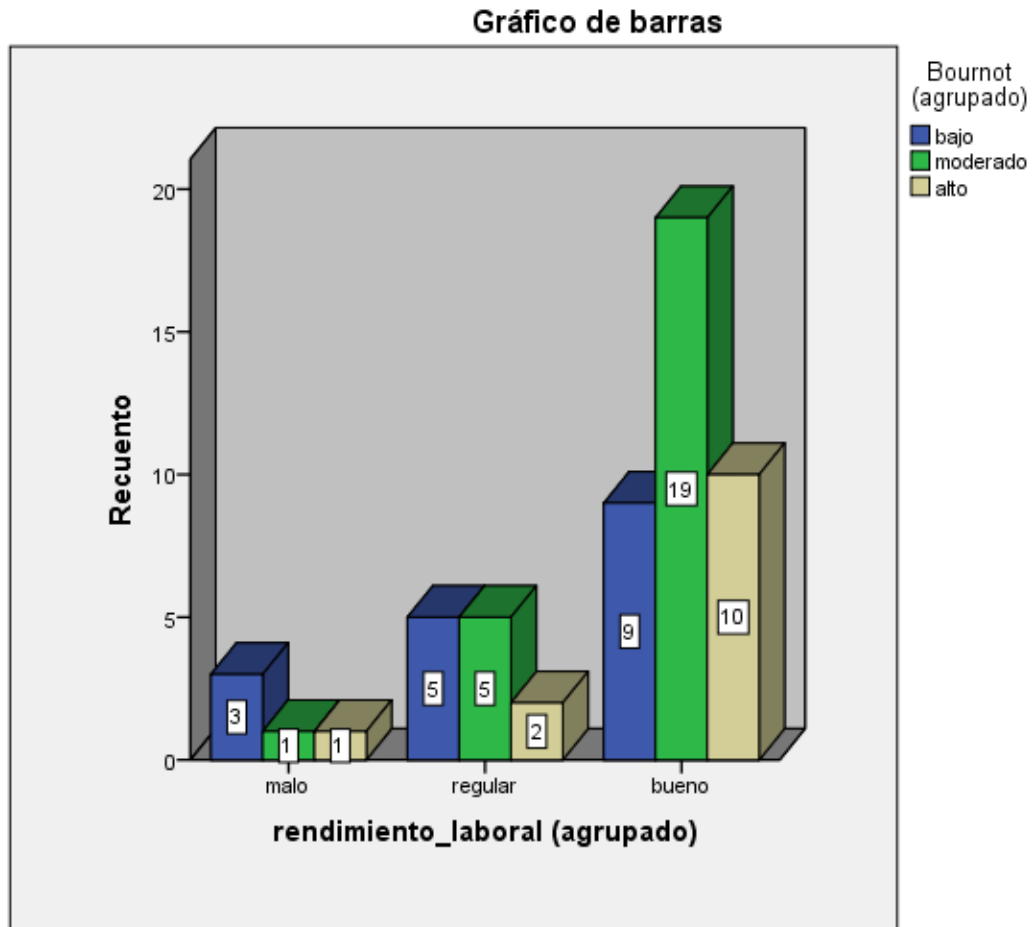


Figura 3. Barras entre niveles de síndrome de Burnout y rendimiento laboral del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

3.2. Contratación de hipótesis

Hipótesis general.

H_0 : No existe relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

H_1 : Existe relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

Tabla 10.

Correlación entre Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

		Rendimiento		
		laboral	Burnout	
Rho de Spearman	Rendimiento	Coeficiente de correlaci	1,000	0,387**
	laboral	Sig. (bilateral)	.	0,003
		N	55	55
	Burnout	Coeficiente de correlaci	,387**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	55	55

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

Interpretación: se presenta una correlación positiva y débil (0,387), observamos que la Sig, (Significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0,003 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016 .

Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

H₀: No existe relación entre la dimensión ilusión por el trabajo y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

H₁: Existe relación entre la dimensión ilusión por el trabajo y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

Tabla 11

Correlación entre la dimensión ilusión por el trabajo y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

			Rendimien to laboral	Ilusión trabajo
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,662
		Sig. (bilateral)	.	0,023
		N	55	55
	ilusión trabajo	Coeficiente de correlación	,662	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	55	55

Interpretación: Se presenta una correlación positiva y fuerte (0,662), observamos que la Sig, (Significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0,023 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H₀) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alterna (H₁); es decir: Existe relación entre dimensión ilusión por el trabajo y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

Hipótesis específica 2.

H₀: No existe relación entre la dimensión desgaste psíquico y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

H₁: Existe relación entre la dimensión desgaste psíquico y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015

Tabla 12.

Correlación entre la dimensión desgaste psíquico y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

		Rendimient o laboral	Desgaste psíquico
Rho de Spearman	Coeficiente de	1,000	0,456
laboral	correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,029
	N	55	55
Desgaste psíquico	Coeficiente de	,046	1,000
	correlación		
	Sig. (bilateral)	,029	.
	N	55	55

Interpretación: Se presenta una correlación positiva y moderada (0,456), observamos que la Sig, (Significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0,029 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alterna (H1); es decir: Existe relación entre la dimensión desgaste psíquico y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación entre la dimensión indolencia y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

H₁: Existe una relación entre dimensión indolencia y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

Tabla 13.

Correlación entre la dimensión indolencia y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

		Rendimie nto laboral	Indolenc ia
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	1,000	0,300*
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	0,026
	N	55	55
	Indolencia	,300*	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,026	.
	N	55	55

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Se presenta una correlación positiva y baja (0,300) observamos que la Sig, (significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0,026 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe una relación entre la dimensión indolencia y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe una relación entre la dimensión culpa y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

H₁: Existe una relación entre dimensión culpa y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015

Tabla 14.

Correlación entre la dimensión culpa y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

		Rendimien	
		to laboral	Culpa
Rho de Spearman: Rendimiento labo	Coeficiente de	1,000	0,404**
	correlación		
	Sig. (bilateral)	.	0,002
	N	55	55
Culpa	Coeficiente de	,404**	1,000
	correlación		
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	55	55

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

Interpretación: Se presenta una correlación positiva y moderada (0,404) observamos que la Sig, (Significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0,002 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe una relación entre dimensión culpa y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

IV. Discusión

4.1. Discusión

En el presente capítulo, se comparan los resultados obtenidos en la presente investigación con las conclusiones de los antecedentes y teorías consultadas.

Existe relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016; al respecto; Peña (2013) refiere los síntomas del cansancio crónico, repercute en un inadecuado rendimiento laboral, lo que conlleva a un desmedro en la atención de los pacientes del centro de atención de salud; asimismo, el autor informó que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel de satisfacción de media a baja; estos resultados coinciden con los resultados encontrados en la presente investigación; cabe mencionar a López (2015) que su investigación, no encontró asociación estadísticamente significativa entre las variables de niveles de estrés laboral y niveles de desempeño laboral; estos resultados contradicen los resultados de la presente, como se contrapone a la teoría consultada y antes demostrada a mayor estrés mayor productividad o menor rendimiento laboral, que va en desmedro de la calidad de atención.

Así mismo, se afirma que existe relación entre dimensión ilusión por el trabajo y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016. Al respecto; Fontan y Dueñas (2008) encontraron relación significativa entre algún componente del burnout y el sexo, tiempo de vida profesional, situación laboral, realización de guardias, número de horas trabajadas y consumo de inductores del sueño, para el presente caso se afirma que existen asociación con el antecedente consultado; del mismo modo Velásquez (2014) se infiere, los problemas de adaptación o de ajuste, ahora, si sumamos a la carga laboral, los problemas familiares, la incapacidad de delegar funciones y la falta de trabajo en equipo, entonces se genera que los empleados sufran estrés, pudiendo también correr riesgo de padecer hipertensión, diabetes, males cardiacos y enfermedades que devienen de la presión laboral, del mismo modo estos resultados coinciden con la relación estrecha entre una de las dimensiones del síndrome de Burnout y del desempeño laboral”

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,456), significancia es menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H_1); es decir: Existe relación entre la dimensión desgaste psíquico y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016; al respecto; Ortega, (2015) el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna, muchos profesionales de la salud piensan que un buen ambiente psicosocial y una buena ergonomía están, más bien; Vásquez (2014) se encontró evidencia estadísticamente entre el grado de despersonalización y solo se enfoca en la productividad, sin analizar la sobrecarga laboral de los empleados; estos, se agotan, enferman y corren el riesgo de perder buenos elementos por la incapacidad de implementar un buen trato hacia ellos; estos resultados refuerzan la teoría establecida y consultada”

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,300), significancia es menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H_1); es decir: Existe una relación entre la dimensión indolencia y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016; al respecto Gómez et al (2015) presenta un nivel bajo de despersonalización, de manera general concluyeron que el personal de enfermería que trabaja en dichas unidades de cuidados paliativos, no presenta un nivel de estrés tan elevado como el que planteaban al principio del estudio; asimismo, Alfonso (2014), la presencia del síndrome de Burnout representa un riesgo para la salud que afecta la moral y el bienestar psicológico, repercutiendo esto en la calidad y tratamiento que se proporciona al paciente; Acevedo (2013) determinó que los riesgos psicosociales en situación más desfavorables (riesgo Alto), estos resultados reafirman la teoría que la indolencia es un síntoma del estrés que se manifiesta con el comportamiento cotidiano que puede afectar la atención de calidad y por ende el mal desempeño laboral”

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,404) significancia menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa (H_1); es decir: Existe una relación entre dimensión culpa y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016; al respecto, Gómez (2015) refirió, el personal entrevistado admite tener un cansancio emocional bajo referente a la despersonalización, se puede inferir que en la dimensión culpa es un elemento esencial en el adecuado desempeño laboral y sobretodo en el campo de la salud.

V. Conclusiones

Conclusiones

- Primera:** Después de contrastar la hipótesis general se puede afirmar que existe relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco”La Hoz, 2016; RHO: 0,387; p: 0.003 menor a 0.05.
- Segunda:** Asimismo después de contratar la primera hipótesis específica se afirma que existe relación entre dimensión ilusión por el trabajo y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016. RHO: 0,662; p: 0.023 menor a 0.05.
- Tercera:** Se presenta que existe relación entre la dimensión desgaste psíquico y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016. RHO: 0,456; p: 0.029 menor a 0.05.
- Cuarta:** Existe una relación entre la dimensión indolencia y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco”La Hoz, 2016. RHO: 0,300; p: 0.026 menor a 0.05.
- Quinta:** Existe una relación entre dimensión culpa y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016. RHO: 0,404; p: 0.002 menor a 0.05.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera:** Al Minsa, implementar políticas públicas referidas al tratamiento preventivo del estrés, en consideración de evitar el síndrome de burnout, ya que se afirma que una persona padece de estrés, en términos generales de lo que se habla es de un exceso o sobreesfuerzo del organismo al sobreponerse al nivel de resistencia experimentado por éste o bien cuando en el organismo se produce un incremento de activación que pone en riesgo su capacidad para mantener parámetros óptimos en el rendimiento laboral.
- Segunda:** Al Director del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, formular en el plan estratégico del referido nosocomio, objetivos que conlleven a una práctica de terapias preventivas y así evitar la desilusión en el desarrollo de las actividades laborales.
- Tercera:** Al jefe de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco incluir en su plan operativo institucional, actividades de esparcimiento a fin de evitar el desgaste psíquico y la baja en el rendimiento laboral del profesional.
- Cuarta:** Al jefe de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco incluir en su plan operativo institucional, actividades de humanización y calidez a fin de evitar la indolencia con los pacientes y la baja en la calidad de atención.
- Quinta:** A los profesionales de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco incluir en sus actividades diarias prácticas de manejo de conflictos entre los clientes internos y no llegar a la etapa de sentimiento de culpa, lo que podría llegar a decisiones fatales..

VII. Referencias Bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- Acevedo, G.E., Sánchez, J., Farías, M. y Fernández, A.R. (2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Ciencia & Trabajo*, 15(4), 131-139. Recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v15n48/art06.pdf>
- Alfonso, S.S., Ferreira, M.I. y Díaz, C.V. (2014). Síndrome de burnout en residentes de especialidades médicas. *Hospital Central Dr. Emilio Cubas del IPS. Eureka*, 12(1), 25-34. Recuperado de: <http://ns1.emotional.com.mx/attachments/article/416/eureka-12-1b.pdf#page=27>
- Buitrago, M. (2012). Síndrome de Burnout y SIDA. *Cuadernos de Medicina psicosomática*, 27(11), 42-46.
- Buitrago, S. (2012). Características y frecuencia de aparición del síndrome Burnout y estrategias de afrontamiento, en el personal del Centro de atención a urgencias médica. Bogotá, Colombia: Universidad De La Sabana.
- Egea, E. (2015). Estudio de prevalencia, factores de riesgo del Síndrome de Burnout y encuesta de satisfacción laboral en personal sanitario de un área de salud de la región de Murcia. (Tesis Doctoral). Universidad de Murcia, España. Recuperado de: <https://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/45878/1/Tesis%20Elisa%20Egea.pdf>
- Farber, B.A. (2005). Stress and Burnout in suburban teachers. *Journal of Educational research*, 77(6), 325-331. Recuperado el 20 de junio de 2016 de: iah/online/?IshScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction

- Fontan, I.M y Dueñas, J.L (2008) Síndrome de burnout en los ginecólogos del Hospital Universitario Virgen Macarena de Sevilla. Prog Obstet Ginecol, 51(9), 531-40. Recuperado de: http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=13125461&pid
- Gomez, C., Martínez, C., Fariña, G.J. y Gandoy, M. (2012). The Effect of Personality Type on Palliative Care Nursing Staff Stress Levels. Journal of Hospice & Palliative Nursing. Vol. 17 (4). p 342–347. Recuperado de: http://journals.lww.com/jhpn/Abstract/2015/08000/The_Effect_of_Personality_Type
- López, D.J. (2015). Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones. (Tesis de Magister). Universidad Internacional. Recuperado de: <http://repositorio.uisek.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1296/1/S%C3%ADntomasMaslach>, C. (2001). Job Burnout. Annual Review Psychology. Recuperado el 20 de junio de 2016 de www.findarticles.com.
- Mejía, E. (2005). Metodología de la investigación. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ñaupas, H., Mejía, E. y Villagómez, A. (2011). Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Lima, Perú: Ed. Pirámide.
- Oliver, C, Pastor, J.C, Aragonese, A. y Moreno, B. (2009). Una teoría y una medida de
- Ortega, M. (2015) Prevalencia de síndrome de burnout en internos de medicina del hospital nacional Arzobispo Loayza. (Tesis de licenciatura). UNMSM. Lima, Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4031/1/Ortega_tm.pdf

- Peña, N.S. (2014). Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. (Tesis de Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina. Lima, Perú. Recuperado el 20 de junio de 2016 de:
[rc=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=737429&indexS](https://www.google.com/search?base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=737429&indexS)
- Pines, A. y Kafry, D. (2008). Coping with Burnout. Paper presented at the Annual
- Santos, R: (2013). Levantarse y luchar Barcelona. Random House Mondadori. S.A. 2º Edición. .
- Sotelo, C. (2013). Estadística básica y Aplicación del programa SPSS. Lima-Perú: Juan Gutemberg, Editores e Impresores.
- Sotelo, C. y Sotelo, W. (2015). Fundamentos de investigación científica para estudiantes de educación superior. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores EIRL.
- Vásquez, J., Maruy, A. y Verne, E. (2014). Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Rev Neuropsiquiatr 77 (3), 168 – 174. Recuperado de:
<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RNP/article/view/2031/202>
- Velásquez, I. (2014). Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014. (Tesis de Especialista). UNMSM, Facultad de Medicina Humana. Recuperado de:
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4117/1/Velasquez_Chuman_Isidro_2014.pdf

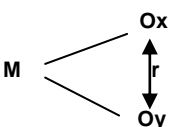
Anexos

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

AUTORA: Br. Edit Doris Quispe Montoya.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación entre el nivel de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de obstetricia en los servicios de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el 2015?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el relación entre la dimensión ilusión por el trabajo y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016? ¿Cuál es la relación entre la dimensión desgaste psíquico y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016? ¿Cuál es la relación entre dimensión indolencia y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016? ¿Cuál es la relación entre dimensión culpa y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015.</p> <p>Objetivos Específicos Describir la relación entre la dimensión ilusión por el trabajo y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016. Describir la relación entre la dimensión desgaste psíquico y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016. Describir la relación entre la dimensión indolencia y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016. Describir la relación entre la dimensión culpa y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.</p> <p>Hipótesis específicos H1: Existe relación entre la dimensión ilusión por el trabajo y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016. H2: Existe relación entre la dimensión desgaste psíquico y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016. H3: Existe una relación entre dimensión indolencia y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016. H4: Existe una relación entre dimensión culpa y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.</p>	Variable 1: Síndrome de Burnout				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Ilusión por el trabajo	Desinterés Agotamiento físico Sentimientos y actitudes negativas	1-5		1 = Nunca o Pocas veces al año 2= Una vez al mes o menos 3= Unas pocas veces al mes 4= Una vez a la semana 5= Todos los días
			Desgaste psíquico	Frustración por el trabajo que se realiza Trato impersonal hacia los pacientes y trabajo.	6-9		
			Indolencia	Falta de preocupación de los problemas. Indiferencia Apreciación sobre el trabajo que se desea	10-15		
			Culpa	Interés por las tareas cotidianas en el trabajo Baja autoestima profesional	16-20		
			Variable 2: Rendimiento laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Aspectos ligados a la gestión.	Planificación Cumplimiento de normas	1-2	Ordinal	
			Aspectos ligados a la productividad	Iniciativa Oportunidad Calidad de trabajo	3-5		
Aspectos ligados a la persona.	Responsabilidad Confiabilidad y discreción Relaciones interpersonales	6-8					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar												
<p>TIPO: De acuerdo con Ñaupas, Mejía, y Villagómez (2011), es una investigación básica en la medida que el objetivo del estudio es analizar las variables, en su misma condición sin buscar modificarla, en este tipo de estudio se “busca establecer una realidad en concordancia con el marco teórico” en ese mismo sentido.</p> <p>Diseño de estudio: El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal y descriptiva correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio.</p> <p>Diseño: Donde:</p> <div style="text-align: center;">  <p>M: Muestra con quienes vamos a realizar el estudio. Ox: Observación de la variable 1: síndrome de burnout. Oy: Observación de la variable 2: rendimiento laboral. r: relación de las variables de estudio.</p> </div>	<p>Población La población la conformarán todas los profesionales obstetras que trabajan en la unidad de Ginecobstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, el cual es igual a 55 personas. Según Hernández et al. (2014) Refirió que “la muestra de estudio corresponde a la muestra probabilística pues según la elección de los elementos depende de la probabilidad, de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra”. (p.131)</p> <table border="1" data-bbox="593 582 1052 758"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.</th> <th>Sub-total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Nombrados</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Contratados</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Total</td> <td>55</td> </tr> </tbody> </table> <p>En este tipo de muestras, también llamadas muestras dirigidas o intencionales, la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo (acceso o disponibilidad, conveniencia, etc.); son seleccionadas con mecanismos informales y no aseguran la total representación de la población. Cabe mencionar que la muestra final se constituyó por 55 obstetras que trabajan en la unidad de Ginecobstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, el cual es igual a 55 personas durante el periodo del recojo de la información</p>	Nº	Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.	Sub-total	01	Nombrados	31	02	Contratados	24	Total		55	<p>Técnicas: Encuesta y observación Ficha técnica Nombre: Escala síndrome de Burnout Autor: Gil-Montes. (2006) Adaptado: Quispe, E. (2016) Significación: El Cuestionario de percepción del síndrome de Burnout, el cuál aporta una puntuación general de la percepción que tiene el profesional del síndrome del Burnout en su trabajo y consta de cuatro dimensiones: Ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico, Indolencia y Culpa. El cuestionario consta de 20 ítems. Administración: Individual. Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 15 minutos. Aplicación: El ámbito para su aplicación en los obstetras que trabajan en la unidad de Ginecobstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puntuación: La escala de medición es tipo Likert</p> <p>Lista de cotejo de rendimiento laboral Ficha técnica Evaluación de rendimiento laboral Autor: MINSA (Directiva N° 023-2014.RH) Adaptado: Quispe, E. (2016) Significación: Para conocer el “Rendimiento laboral del profesional Obstetra”, se aplicara la evaluación de desempeño laboral que aplicará el instrumento aprobado por el MINSA (Directiva N° 023-2014.RH), considerando la evaluación de los profesionales nombrados y contratados. Realizada de forma presencial a modo de lista de cotejo por parte del jefe de la Unidad o servicio. Está integrado por tres dimensiones: Aspectos ligados a la gestión, Aspectos ligados a la productividad y Aspectos ligados a la persona. Extensión: El cuestionario consta de 08 ítems. Administración: Individual. Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 15 minutos. Aplicación: El ámbito para su aplicación en los obstetras que trabajan en la unidad de Ginecobstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Interpretación. Se optó por trabajar en un rango de: Bueno, Regular y Por Mejorar, ya que por recomendación del Jefe de Recursos humanos de la SUNAT, podría ser traducido como ofensivo señalar a algún trabajador con nota desaprobada.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Utilizaremos la estadística descriptiva para realizar las tablas de frecuencia y gráficos con sus correspondientes análisis e interpretaciones. Que se procesara en SPSS23. Medidas de Coherencia Interna: Se utilizara el coeficiente de alfa Crombach para probar que los resultados obtenidos son FIABLES se realizará un estudio piloto con personas de la muestra.</p> <p>INFERENCIAL: Luego se estableció el contraste de las hipótesis mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman para determinar el grado de relación existente entre las variables y dimensiones planteadas; a razón que ambas variables fueron de medida cuantitativa ordinal y no siendo necesario la prueba de normalidad.</p>
Nº	Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.	Sub-total													
01	Nombrados	31													
02	Contratados	24													
Total		55													

ANEXO 2
INSTRUMENTOS
Instrumento 1

Presentación

Estimado (a) colega Obstetra:

Por la presente saludarlo y a la vez solicitarle su colaboración respondiendo verazmente los ítems propuestos, del presente cuestionario, cuyo fin está orientado a obtener información respecto al nivel de estrés (síndrome de Burnout) del profesional asistencial. Cabe recordar que esta información es confidencial y netamente para estudio científico. Agradezco anticipadamente su colaboración.

Instrucciones

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) en el recuadro que considere conveniente:

Datos específicos

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) en el recuadro de acuerdo a sus propias experiencias, considerando la columna que representa la frecuencia con que a usted le sucede lo que se expresa en el enunciado:

ENUNCIADOS	Nunca o Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Todos los días
Dimensión Ilusión por el trabajo					
Me siento emocionalmente defraudada (o) de mi trabajo en el servicio.					
Cuando termino mi jornada en el servicio me siento agotado(a).					
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada(o).					
Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
Siento un fuerte compromiso afectivo con mi institución					
Dimensión Desgaste psíquico					
Siento que trato a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.					
Siento que trabajar con la gente todo el día me cansa.					
Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
Siento que mi trabajo me está desgastando.					
Dimensión Indolencia					

Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.					
Siento que me vuelvo más insensible con la gente desde que ejerzo este cargo o puesto.					
Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.					
Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo.					
Me siento frustrada (o) en mi trabajo.					
Creo que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.					
Dimensión culpa					
Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a la gestión institucional.					
Trabajar directamente con otras personas me produce estrés.					
Me siento estimulado (a) después de haber trabajado con quienes tengo que atender.					
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
Me parece que los jefes o supervisores de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.					

Fuente: CESQT-PT, Gil-Monte 2009

Instrumento 2

Presentación

La evaluación del desempeño tiene como finalidad suministrar a la administración información basada en evidencias que den cuenta de la competencia laboral del trabajador profesional del servicio de Obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra.

2. Evaluador

Deberá efectuar las siguientes acciones:

- a) Leer detenidamente la Directiva de Evaluación del Desempeño Laboral.
- b) Ser justo y objetivo, no se deje influenciar por sentimientos personales, ni por las últimas acciones positivas o negativas importantes del evaluado.
- c) Efectuar la evaluación del personal a su cargo utilizando la "HOJA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL" del personal administrativo.
- d) Anotar los grados valorativos correspondientes, para lo cual se procederá del modo siguiente:

Instrucciones

- A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) en el recuadro de acuerdo a su consideración y experiencia, considerando la columna que representa la que esté acorde con su criterio.
- El/la evaluador/la emite por escrito, de forma espontánea, su valoración sobre el desempeño de la persona evaluada.
- El/la evaluador/a elige el enfoque, los factores y la forma de exponer la valoración.

Ficha de Observación del rendimiento laboral

Periodo			Fecha de Evaluación		
Apellidos y Nombres					De ser destacado(a) indicar dependencia
Cargo y Nivel :					de origen:
Dirección/Oficina					
Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
Planificación : Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.
Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones
Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales.	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apeg a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.	Se apeg a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.
Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.
Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial	Indiscreto nada confiable.	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos
Relaciones Interpersonales : Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto
Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas	No cumple con las normas	Casi siempre cumple las normas de la Institución
Nombre del Evaluador					
Cargo y Nivel del Evaluador					

Fuente: MINSa (2013).

ANEXO 3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Ilusión por el trabajo							
1	Me siento emocionalmente defraudada (o) de mi trabajo en el servicio.	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada en el servicio me siento agotada(a).	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada(o).	X		X		X		
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	X		X		X		
5	Siento un fuerte compromiso afectivo con mi institución	X		X		X		
	Dimensión Desgaste psíquico							
6	Siento que trato a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		
7	Siento que trabajo con la gente todo el día me cansa.	X		X		X		
8	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	X		X		X		
9	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		
	Dimensión Indolencia							
10	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	X		X		X		
11	Siento que me vuelvo más insensible con la gente desde que ejerzo este cargo o puesto.	X		X		X		
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me enluzca emocionalmente.	X		X		X		
13	Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo.	X		X		X		
14	Me siento frustrada (o) en mi trabajo.	X		X		X		
15	Creo que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.	X		X		X		
	Dimensión culpa							
16	Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a la gestión institucional.	X		X		X		
17	Trabajar directamente con otras personas me produce estrés.	X		X		X		
18	Me siento estimulado (a) después de haber trabajado con quienes tengo que atender.	X		X		X		
19	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
20	Me parece que los jefes o supervisores de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____ 7 de Marzo del 2017

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. NOEL ALCAS ZAPATA DNI 06167282

Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	Dimensión Ilusión por el trabajo							
1	Me siento emocionalmente defraudada (o) de mi trabajo en el servicio.	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada en el servicio me siento agotado(a).	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada(o).	X		X		X		
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	X		X		X		
5	Siento un fuerte compromiso afectivo con mi institución	X		X		X		
	Dimensión Desgaste psíquico	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Siento que trato a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		
7	Siento que trabajar con la gente todo el día me cansa.	X		X		X		
8	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	X		X		X		
9	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		
	Dimensión Indolencia	SI	No	SI	No	SI	No	
10	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	X		X		X		
11	Siento que me vuelvo más insensible con la gente desde que ejerzo este cargo o puesto.	X		X		X		
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	X		X		X		
13	Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo.	X		X		X		
14	Me siento frustrada (o) en mi trabajo.	X		X		X		
15	Creo que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.	X		X		X		
	Dimensión culpa	SI	No	SI	No	SI	No	
16	Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a la gestión institucional.	X		X		X		
17	Trabajar directamente con otras personas me produce estrés.	X		X		X		
18	Me siento estimulado (a) después de haber trabajado con quienes tengo que atender.	X		X		X		
19	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
20	Me parece que los jefes o supervisores de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

7 de Marzo del 2017

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **VERTIZ OSORES JOAQUIN**

Especialidad del evaluador: **DOCTOR**

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO O QUE MIDE RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems					Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias	
	Estructura organizacional					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	I	II	III	IV	V								
1	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	X		X		X			
2	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	X		X		X			
3	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	X		X		X			
4	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	X		X		X			
5	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	X		X		X			
6	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	X		X		X			
7	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	X		X		X			
8	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Indicadores de desempeño que se relacionan con los resultados de la organización y con el comportamiento de los empleados en el trabajo.	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

7 de Marzo del 2017

Apellidos y nombre s del Juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión y específica el constructo

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

(Firma manuscrita)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SÍNDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Dimensión Ilusión por el trabajo Me siento emocionalmente defraudada (o) de mi trabajo en el servicio.	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada en el servicio me siento agotado(a).	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).	X		X		X		
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	X		X		X		
5	Siento un fuerte compromiso afectivo con mi institución	X		X		X		
6	Dimensión Desgaste psíquico Siento que trato a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Siento que trabajar con la gente todo el día me cansa.	X		X		X		
8	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	X		X		X		
9	Siento que mi trabajo me está desafiando.	X		X		X		
10	Dimensión Indolencia Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Siento que me vuelvo más insensible con la gente desde que ejerzo este cargo o puesto.	X		X		X		
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.	X		X		X		
13	Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo.	X		X		X		
14	Me siento frustrada (o) en mi trabajo.	X		X		X		
15	Creo que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.	X		X		X		
16	Dimensión culpa Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a la gestión institucional.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Trabajar directamente con otras personas me produce estrés.	X		X		X		
18	Me siento estimulado (a) después de haber trabajado con quienes tengo que atender.	X		X		X		
19	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
20	Me parece que los jefes o supervisores de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818

Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO ODONTÓLOGO

7 de Marzo del 2017



¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems					Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
	Estructura organizacional					Si	No	Si	No	Si	No	
1	<p>Factores Unidos</p> <p>I Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>II Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>III Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>IV Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>V Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p>					X		X		X		
2	<p>Factores Unidos</p> <p>I Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>II Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>III Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>IV Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>V Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p>					X		X		X		
3	<p>Factores Unidos</p> <p>I Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>II Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>III Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>IV Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>V Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p>					X		X		X		
4	<p>Factores Unidos</p> <p>I Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>II Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>III Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>IV Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>V Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p>					X		X		X		
5	<p>Factores Unidos</p> <p>I Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>II Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>III Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>IV Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>V Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p>					X		X		X		
6	<p>Factores Unidos</p> <p>I Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>II Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>III Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>IV Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>V Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p>					X		X		X		
7	<p>Factores Unidos</p> <p>I Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>II Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>III Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>IV Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>V Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p>					X		X		X		
8	<p>Factores Unidos</p> <p>I Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>II Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>III Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>IV Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p> <p>V Descripción de la estructura organizacional, sus niveles, funciones y responsabilidades.</p>					X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombre s del juez evaluador: **DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818**
 Especialidad del evaluador: **DOCTOR TEMÁTICO ODONTOLOGO**

- 1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- 2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
- 3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

7 de Marzo del 2017



ANEXO 4

BASE DE DATOS

cód	b 1	b 2	b 3	b 4	b 5	b 6	b 7	b 8	b 9	b1 0	b1 1	b1 2	b1 3	b1 4	b1 5	b1 6	b1 7	b1 8	b1 9	b2 0	r 1	r 2	r 3	r 4	r 5	r 6	r 7	r 8	r1 0	r1 1	r1 2	r1 3	r1 4	r1 5	r1 6	r1 7	r1 8	R L	S B	IT	D P	IN D	CU L
1	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	27	75	19	24	14	20	11	3	2	27	75	19	24	14	20
2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	1	3	3	25	63	14	18	14	13	13	3	1	25	63	14	18	14	13
3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	29	84	19	23	19	19	17	3	3	29	84	19	23	19	19
4	4	4	4	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3	2	28	56	15	18	8	15	9	3	1	28	56	15	18	8	15
5	1	1	3	3	1	2	3	4	4	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	24	52	8	9	13	10	15	2	1	24	52	8	9	13	10
6	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	2	4	1	27	68	14	17	9	18	18	3	2	27	68	14	17	9	18
7	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	5	5	3	2	4	4	4	4	3	3	4	28	72	13	16	14	17	19	3	2	28	72	13	16	14	17
8	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	28	73	14	17	13	18	17	3	2	28	73	14	17	13	18
9	4	4	4	3	4	2	4	2	5	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	5	29	58	15	19	13	10	12	3	1	29	58	15	19	13	10
10	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	2	3	5	2	4	4	27	79	14	18	15	22	16	3	3	27	79	14	18	15	22
11	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	2	24	79	18	22	16	17	17	2	3	24	79	18	22	16	17
12	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	32	76	16	20	13	18	17	3	2	32	76	16	20	13	18
13	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	33	84	17	21	18	21	18	3	3	33	84	17	21	18	21
14	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	5	3	1	5	3	5	3	5	3	4	29	78	16	19	13	19	19	3	3	29	78	16	19	13	19
15	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	27	68	13	16	12	18	17	3	2	27	68	13	16	12	18
16	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2	2	1	2	2	14	69	15	18	14	19	13	1	2	14	69	15	18	14	19
17	4	3	1	4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	5	5	4	2	3	4	4	30	61	12	14	11	18	11	3	1	30	61	12	14	11	18
18	3	2	2	3	2	3	3	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	1	5	5	4	3	3	2	4	27	63	10	12	11	21	14	3	1	27	63	10	12	11	21
19	5	5	4	4	3	4	3	3	3	2	5	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	28	71	18	21	13	17	13	3	2	28	71	18	21	13	17
20	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	1	5	5	4	4	3	1	3	26	70	15	19	14	20	12	3	2	26	70	15	19	14	20
21	4	3	4	3	3	3	2	1	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	26	61	14	17	7	20	15	3	1	26	61	14	17	7	20
22	4	4	4	2	1	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	1	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	22	60	14	15	8	15	16	2	1	22	60	14	15	8	15

23	3	4	2	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	21	59	12	16	9	16	13	2	1	21	59	1	2	16	9	16	
24	4	3	4	4	2	4	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	27	72	15	17	13	19	17	3	2	27	72	1	5	17	13	19	
25	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	28	75	14	18	14	21	15	3	2	28	75	1	4	18	14	21	
26	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	2	3	3	4	3	23	61	14	17	11	16	14	2	1	23	61	1	4	17	11	16	
27	5	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	2	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	29	81	14	18	12	22	21	3	3	29	81	1	4	18	12	22	
28	3	1	3	2	1	2	4	3	2	3	2	2	3	2	1	1	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	18	50	9	10	11	13	12	1	1	18	50	9	10	11	13		
29	3	1	5	4	3	1	3	1	4	3	2	3	1	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	18	50	13	16	9	12	9	1	1	18	50	1	3	16	9	12	
30	4	4	2	4	2	2	3	4	2	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	2	3	4	2	5	4	4	4	3	29	73	14	16	11	24	17	3	2	29	73	1	4	16	11	24	
31	4	3	3	3	3	5	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	5	29	60	13	16	10	16	14	3	1	29	60	1	3	16	10	16	
32	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	1	2	4	3	3	3	22	72	12	16	14	20	17	2	2	22	72	1	2	16	14	20	
33	4	2	4	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	19	59	12	16	13	15	11	2	1	19	59	1	2	16	13	15	
34	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3	4	28	75	18	23	12	21	16	3	2	28	75	1	8	23	12	21	
35	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3	5	3	4	4	3	5	2	4	3	3	4	2	4	2	3	3	24	74	12	15	13	21	18	2	2	24	74	1	2	15	13	21	
36	4	5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	29	74	17	20	14	21	16	3	2	29	74	1	7	20	14	21	
37	4	4	4	3	3	1	2	3	2	3	1	1	2	3	3	4	2	4	5	5	2	4	4	4	4	3	3	3	27	67	15	18	8	13	20	3	2	27	67	1	5	18	8	13	
38	4	3	4	3	1	2	2	4	2	4	1	4	3	4	3	3	4	2	4	1	1	3	2	2	2	1	2	3	16	62	14	15	10	19	14	1	1	16	62	1	4	15	10	19	
39	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	2	3	5	5	3	4	30	89	15	19	17	23	21	3	3	30	89	1	5	19	17	23	
40	4	4	5	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	5	4	3	3	5	5	3	5	5	3	5	4	35	76	15	19	13	20	18	3	2	35	76	1	5	19	13	20	
41	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	30	82	14	16	16	23	20	3	3	30	82	1	4	16	16	23
42	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	1	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	1	3	22	68	13	16	15	15	16	2	2	22	68	1	3	16	15	15	
43	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	2	1	1	1	3	3	3	2	2	3	5	4	25	62	12	16	15	21	8	3	1	25	62	1	2	16	15	21	
44	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	3	3	4	2	4	4	3	3	2	2	2	22	79	14	18	12	22	20	2	3	22	79	1	4	18	12	22	
45	3	3	1	3	3	2	5	5	3	4	3	2	5	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	31	76	10	13	15	22	18	3	2	31	76	1	0	13	15	22	
46	5	2	1	3	1	5	1	1	1	3	5	1	1	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5	4	34	66	11	12	8	17	22	3	2	34	66	1	1	12	8	17	
47	4	3	1	1	1	1	2	3	2	1	5	4	4	2	4	3	3	1	3	3	4	3	5	5	3	3	4	4	31	59	9	10	8	20	13	3	1	31	59	9	10	8	20		
48	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	1	1	1	4	4	4	3	3	3	2	2	23	70	18	23	12	19	9	2	2	23	70	1	8	23	12	19	

49	4	4	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	4	20	66	15	18	17	16	12	2	2	20	66	1	5	18	17	16
50	3	3	4	2	2	1	2	2	1	4	4	4	5	5	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	28	64	12	14	6	25	12	3	2	28	64	1	2	14	6	25
51	4	4	4	5	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	25	75	17	21	13	20	17	3	2	25	75	1	7	21	13	20
52	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	1	1	3	17	79	15	18	11	26	18	1	3	17	79	1	5	18	11	26
53	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	3	2	5	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	27	85	19	22	14	26	17	3	3	27	85	1	9	22	14	26
54	5	4	1	5	5	1	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	1	5	5	1	5	31	85	15	20	16	21	22	3	3	31	85	1	5	20	16	21
55	4	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	2	2	2	3	5	4	5	3	3	3	28	84	15	18	18	25	17	3	3	28	84	1	5	18	18	25

ANEXO 5

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del obstetra del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

2. AUTOR

Edit Doris Quispe Montoya

Licdoris_02_01@hotmail.com

Estudiante del Programa de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015; la población está constituido por todas los profesionales obstetras que trabajan en la unidad de Ginecobstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, el cual es igual a 55 personas; la muestra considera toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Síndrome de Burnout y Rendimiento laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de corte transversal, correlacional, de nivel descriptivo, en el cual se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Escala de síndrome de Burnout y Evaluación de rendimiento laboral, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La presente investigación demuestra respecto al objetivo general, existe relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015.

4. PALABRAS CLAVE

Síndrome de Burnout y Rendimiento laboral.

5. ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the relationship between burnout syndrome and the work performance of the professional of the Gynecological Obstetrics Unit of the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015; The population is made up

of all the obstetrical professionals working in the Gyneco-Obstetrics unit of the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, which is equal to 55 people; The sample considers the entire population, in which the following variables have been used: Burnout Syndrome and Labor Performance.

The method used in the investigation was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental cross-sectional, correlational, descriptive level design, in which the information was collected in a specific period, which was developed when applying the instrument : Burnout Syndrome Scale and Work Performance Evaluation, whose results are presented graphically and verbatim.

The investigation concludes that there is significant evidence to affirm that: This research demonstrates regarding the general objective, there is a relationship between Burnout syndrome and the work performance of the professional of the Gynecological Obstetrics Unit of the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015.

6. KEYWORDS

Burnout Syndrome and Work Performance.

7. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015; la población está constituido por todas los profesionales obstetras que trabajan en la unidad de Ginecobstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, el cual es igual a 55 personas; la muestra considera toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Síndrome de Burnout y Rendimiento laboral.

Síndrome de burnout

Es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en cualquier tipo de organización laboral, y en el sector servicios una de las formas más habituales de desarrollarse el estrés laboral es el Síndrome de Quemarse en el Trabajo o el Burnout como lo describe. (Gil-Monte, 2006, p. 118).

Rendimiento laboral

Es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (CNSC, 2006, p. 5).

8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de corte transversal, correlacional, de nivel descriptivo, en el cual se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Escala de síndrome de Burnout y Evaluación de rendimiento laboral, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente

9. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

Hipótesis General

H0: No existe relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

H1: Existe relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016.

Tabla 1.

Correlación entre Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

		Rendimiento	
		laboral	Burnout
Rho de Spearman	Rendimiento	1,000	0,387**
	laboral		0,003
	Sig. (bilateral)	.	
	N	55	55
	Burnout	,387**	1,000
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	55	55

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

Tabla 2.

Nivel de síndrome de Burnout del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

Síndrome de Burnout	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	17	30,9
Moderado	25	45,5
Alto	13	23,6
Total	55	100,0

Interpretación:

En el presente capítulo se describen las tablas y figuras producto de la información recogida en la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz 2016, se puede observar que el 45,5% de los encuestados perciben un moderado nivel de síndrome de Burnout, el 30,9% un bajo nivel de síndrome de Burnout y solo el 23,6% manifiesta un alto nivel de síndrome de Burnout, según la percepción de los obstetras de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016, tal como se puede evidenciar en la figura 1.

Tabla 3.

Nivel de rendimiento laboral del obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016

Rendimiento laboral	Frecuencia	Porcentaje
Por mejorar	5	9,1
Regular	12	21,8
Bueno	38	69,1
Total	55	100,0

Interpretación:

En la tabla siguiente, se puede observar que el 69,1% de los obstetra de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016 manifiesta un buen nivel de rendimiento laboral, el 21,8% un regular nivel de rendimiento laboral y solo el 9,1% presenta un nivel por mejorar de rendimiento laboral, según la observación en los obstetras de la unidad de gineco obstetricia del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2015, tal como se puede evidenciar en la figura” 2.

10. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, existe relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016; al respecto; Peña (2013) refiere

los síntomas del cansancio crónico, repercute en un inadecuado rendimiento laboral, lo que conlleva a un desmedro en la atención de los pacientes del centro de atención de salud; asimismo, el autor informó que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel de satisfacción de media a baja; estos resultados coinciden con los resultados encontrados en la presente investigación; cabe mencionar a López (2015) que su investigación, no encontró asociación estadísticamente significativa entre las variables de niveles de estrés laboral y niveles de desempeño laboral; estos resultados contradicen los resultados de la presente, como se contrapone a la teoría consultada y antes demostrada a mayor estrés mayor productividad o menor rendimiento laboral, que va en desmedro de la calidad de atención.

Así mismo, se afirma que existe relación entre dimensión ilusión por el trabajo y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2016. Al respecto; Fontan y Dueñas (2008) encontraron relación significativa entre algún componente del burnout y el sexo, tiempo de vida profesional, situación laboral, realización de guardias, número de horas trabajadas y consumo de inductores del sueño, para el presente caso se afirma que existen asociación con el antecedente consultado; del mismo modo Velásquez (2014) se infiere, los problemas de adaptación o de ajuste, ahora, si sumamos a la carga laboral, los problemas familiares, la incapacidad de delegar funciones y la falta de trabajo en equipo, entonces se genera que los empleados sufran estrés, pudiendo también correr riesgo de padecer hipertensión, diabetes, males cardiacos y enfermedades que devienen de la presión laboral, del mismo modo estos resultados coinciden con la relación estrecha entre una de las dimensiones del síndrome de Burnout y del desempeño laboral.

11. CONCLUSIONES

La presente investigación demuestra respecto al objetivo general, que existe relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del profesional de la Unidad de gineco obstetricia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015.

12. REFERENCIAS

Peña, N.S. (2014). Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. (Tesis de Magister).Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina. Lima, Perú. Recuperado el 20 de junio de 2016 de: [rc=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=737429&indexS](https://lilacs.biblioteca.unmsm.edu.pe/handle/documento/737429)

- Santos, R: (2013). Levantarse y luchar Barcelona. Random House Mondadori. S.A. 2° Edición. .
- Sotelo, C. (2013). Estadística básica y Aplicación del programa SPSS. Lima-Perú: Juan Gutemberg, Editores e Impresores.
- Velásquez, I. (2014). Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014. (Tesis de Especialista). UNMSM, Facultad de Medicina Humana. Recuperado de:
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4117/1/Velasquez_Chuman_Isidro_2014.pdf

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Edit Doris Quispe Montoya (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 40034087, con el artículo titulado: “Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del obstetra del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 22 de junio de 2017

.....
Edit Doris Quispe Montoya

DNI N°. 40034087