



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los servidores
de la Red Asistencial de Piura, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Quintana Requena, Alonso Arturo (ORCID: 0000-0002-3140-4054)

ASESOR:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro
(ORCID: 0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A María Paz y Stephano, mis pequeños, a mis padres y a mi bella compañera, por su apoyo y ánimo para seguir escalando en la vida, para poder ser ejemplo.

Agradecimiento

A mis hijos, mi familia, mi novia, compañeros y al docente Jorge Nicolás Papanicolau Denegri por su apoyo y paciencia, para seguir esforzándome y alcanzar este peldaño profesional.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y Diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 variable síndrome de Burnout	24
Tabla 2 variable desempeño laboral	25
Tabla 3 Prueba de Hipótesis general	26
Tabla 4 Hipótesis específica 1	27
Tabla 5 Hipótesis específica 2	28
Tabla 6 Hipótesis específica 3	29
Tabla 7 Confiabilidad de las Variables Carga Procesal y Desempeño laboral	61
Tabla 8 Población de servidores de la Red Asistencial - Piura, 2022	65
Tabla 9 Validación del instrumento de Variables por juicio de 3 expertos	65
Tabla 10 Prueba de normalidad de las variables	66
Tabla 11 Decisiones estadísticas de normalidad	65
Tabla 12 Condiciones para la aplicación del estadísticos paramétrico y no paramétrico	66

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	17

Resumen

La presente tesis, planteó como objetivo general determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022. La investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo y correlacional, de lo cual resaltó que de la muestra de 50 trabajadores entre asistenciales y administrativos, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento, el cuestionario, conformado por 22 ítems para las dos variables. El software estadístico SPSS versión 26 se usó para procesar los datos, y los resultados de la investigación aclararon que la variable Síndrome de Burnout se relaciona directa y significativamente con la variable desempeño laboral, con el coeficiente de correlación de Rho de spearman = ,681**; $p = ,000^b$, con nivel de relación moderada y significativa, lo que toleró la validación de la hipótesis planteada para concluir la relación alta entre las variables. Se consideró el nivel de significancia entras dimensiones de la investigación, lo cual aporta al trabajo realizado de acuerdo al contexto actual que se establece con la pandemia de la COVID-19, pues permite hacer de conocimiento las diversas causas que relacionan las variables en el desempeño de labores de los trabajadores enmarcados en la investigación.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, desempeño laboral, estrés.

ABSTRACT

The present thesis, raised as a general objective to determine the relationship between the Burnout Syndrome and Work Performance of the servers of the Piura Network, 2022. The research was of a basic type, with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional design, descriptive type and correlational, from which it was highlighted that from the sample of 50 workers between healthcare and administrative, the technique used was the survey and as an instrument, the questionnaire, made up of 22 items for the two variables. The SPSS version 26 statistical software was used to process the data, and the research results clarified that the Burnout Syndrome variable is directly and significantly related to the job performance variable, with the Spearman's Rho correlation coefficient = $.681^{* *}$; $p = .000b$, with a moderate and significant level of relationship, which allowed the validation of the hypothesis proposed to conclude the high relationship between the variables. The level of significance between dimensions of the research was considered, which contributes to the work carried out according to the current context that is established with the COVID-19 pandemic, since it makes it possible to make known the various causes that relate the variables in performance. of work of the workers framed in the investigation.

Keywords: Burnout Syndrome, job performance, stress.

I. INTRODUCCIÓN

Existe la frase que se impone como el pilar más importante en las personas cuando se encuentran trabajando, desempeñando arte u oficio a través del empleo: el trabajo dignifica al hombre (Karl Marx, S. XIX); pero ello genera diversas reacciones tanto positivas como negativas, toda vez que, al existir excesiva carga laboral, se genera desorden en los trabajadores que desnudan el gran problema de índole mental y física, afectando la productividad laboral.

En razón a lo antes mencionado surge el Síndrome de Burnout (SB), conocido como estrés laboral, el mismo que consiste en el decrecimiento de la productividad y del confort en aquellas personas que llegan a padecerlo, en razón al desgaste emocional que sufren los trabajadores, como resultado del estrés laboral, el mismo que es componente de la vida cotidiana sometida a múltiples factores tanto de carácter organizacional como propios de las tareas encomendadas a realizar, incluso de las propias interrelaciones en el ambiente de trabajo, que importan a que el trabajador tenga incidencia relativamente alta en el desempeño de sus labores. Según Maslach (1982), se manifiesta a través del agotamiento emocional extremo, despersonalización en la atención interpersonal y la escasez de ejecución individual en las labores. Las concentraciones más comunes que van desde el desabrimiento hasta el decaimiento y la llamada venida a menos del confort de las personas que lo toleran, puesto que es necesario extinguirlo, y conocer métodos competentes para su desarrollo (Calle, 2008).

Para tener en cuenta el SB, incide como efecto inverso en los trabajadores, influyendo en la productividad del desempeño laboral (DL), ello se demuestra con las acciones que desarrollan los mismos, pues es el factor que conlleva al efecto negativo en el propio desarrollo de las labores cotidianas, y así lograr la satisfacción del desempeño de las tareas encomendadas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), establece para la problemática del estrés, aquel resultado negativo de diversos factores tales como: trabajo uniforme, sobre carga o trabajo escaso, el no involucramiento de participación y control en la toma de las decisiones, promoción laboral deficiente, sistemas de

evaluación bajos, puestos de trabajos sin definir, supervisión inapropiada o relaciones de trabajo inadecuadas con los propios compañeros, entre otros factores. Asimismo, anunció para el presente siglo que las enfermedades ocasionadas por el cansancio emocional superaron a los malestares contagiosos; en el año 2010 en Latinoamérica y el sector Caribeño, el índice superó a los 88 millones de personas de sexo masculino que padecieron de cambios nerviosos libertados por el cansancio emocional, y es que los estímulos existentes provocaban que los seres humanos se ubiquen en el entorno de dificultad efusivo y orgánico, obedeciendo a atender la figura de hacer frente antes esas dificultades (Castillo, 2012). Así también, la Organización Internacional del Trabajo, (OIT), manifestó que el 60% de días de trabajo perdidos, se originaban por el factor estrés.

Es importante que los servidores asistenciales gocen tanto de buena salud física como emocional, por las labores que diariamente realizan para prestar óptima atención a los usuarios y pacientes, por lo cual, resulta necesario que se tengan los instrumentos de trabajo, sumado al buen clima laboral.

En septiembre del 2020, la OMS, realizó el llamado a los gobiernos y al personal de salud con la finalidad de tocar el tema respecto a las advertencias de problemas a la salud y protección para los trabajadores, específicamente aquellos que se dedican al intercambio con pacientes. Acogiendo cinco medidas para proteger a los trabajadores frente a la dureza, optimizando su equilibrio mental, no exponerlos ante problemas físicos y biológicos, buscando adoptar planes de estabilidad y relacionando esquemas de políticas de seguridad. A través de la encuesta que se realizó el reporte global Randstad work-monitor Q3 2018, se logró verificar que la vanagloria laboral con pico más incidente se registró en México con el porcentaje de 82% de trabajadores complacidos, seguida por India que tuvo 81%, citando posteriormente a Estados Unidos con 80%; dentro de los países con placer o gusto profesional más bajo se ubicaron en Japón al tener 44% seguido de Hong Kong con el 46%.

Resulta importante que los servidores mantengan ese ánimo de satisfacción laboral, y así se reducirá el alto grado de ausentismo, y el índice de rotación.

Optimiza sus esfuerzos con las herramientas necesarias y se verá que la entidad obtendrá resultados satisfactorios. El estrés laboral se torna crónico, como causa de problemas psicosociales en la institución, siendo su forma más ordinaria, el SB, formado por actitudes negativas y por la propia experiencia de hallarse cansado emocionalmente y la falta de ejecución profesional laboral (Barboza N, 2008).

Ya entrando a la realidad nacional, en Arequipa, se encontraron reportes en los que se indicaron que los efectos del estrés que resultaban de manera común, era el SB, al haberse demostrado resultados de alto estrés laboral (Lizandro y Gallegos, 2016). En ese orden de ideas, existe en el Perú el Seguro Social de Salud - EsSalud, por lo cual, se ha considerado como objeto de estudio a la Red Asistencial de Piura, en adelante (Red-Piura), y así, se realizó el presente trabajo, en razón a las labores que realizan, toda vez, que al ser establecimiento que brinda seguridad social de salud, buscando el beneplácito de las personas aseguradas y su atención oportuna a las prestaciones de salud, brechas sociales, integrales, económicas y de alta calidad a través de gestión eficiente y siempre transparente a nivel nacional a través de sus Redes Asistenciales (EsSalud – 2022).

Con la investigación que se presentó, se dio a conocer el ambiente laboral en el cual se desarrollaba el trabajador de la Red Piura, que envuelve a trabajadores asistenciales y administrativos, por lo cual, se arriesgan a diario a situaciones altas de complejidad laboral, causadas por situaciones propias del trabajo desarrollado, a través de las cuales se afrontan exigencias de nivel físico y mental, labores asistenciales de turnos de día y de noche, fechas de días festivos, atenciones que vienen por parte de familiares de los usuarios necesitados de cuidados que suman las presiones laborales, con penurias emocionales, sumado a la carencia de recursos, falta de colaboración.

Con lo mencionado, se ha formulado el problema general: ¿Qué relación guarda Síndrome de Burnout con el desempeño laboral en los servidores de la Red Asistencial Piura, 2022?, pues en el ambiente de la Red Piura, el propio personal asume responsabilidades sobre el bienestar de los asegurados y de los pacientes, así como el rol administrativo que se desarrolla, por lo cual se someten

a situaciones que son cimientos de estrés laboral, por ejemplo: la excesiva carga laboral, falta de espacios adecuados en el trabajo, carencia de brechas de personal y poder realizar adecuadamente el servicios, disconformidad de los asegurados y pacientes que a veces atrae el déficit del clima institucional, entre otros, los mismo que permiten el desarrollo del SB afectando el DL, teniendo en cuenta demás que estos hechos que de manera cotidiana se repiten, aumentan el desgaste psicológicos y corporal que debilitan la buena gestión de atención con el asegurado. El cuidado de los servidores es por demás necesario, y en este caso referidos a quienes tienen que ver en el sector salud, llevar con armonía las labores encargadas, actitudes, acciones, comportamientos y obligaciones con el fin de hacer efectiva la labor diaria. Se debe tener en cuenta si no se previene, todo se verá envuelto en el círculo vicioso que conlleva a esto.

De igual manera, los problemas específicos citados. ¿En qué medida el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral?; ¿En qué medida la despersonalización se relaciona con el desempeño laboral?; y ¿En qué medida el incentivo de desarrollo profesional se relaciona con el desempeño laboral?

El SB es el problema considerado como la disminución de resiliencia en la persona que afecta su nivel profesional para afrontar responsabilidades, que necesita conjuntamente de recursos personales y sociales al tomar decisiones que lleguen a superar obstáculos que hagan deficiente la organización, y a su vez permita en este caso la buena atención al usuario y/o paciente; por lo que resulta necesario que en los profesionales a futuro deba incorporarse el desarrollo de la resiliencia (Oriol – Bosch, 2012).

La presente investigación, fue de enfoque cuantitativo, buscó establecer la relación y medición del SB en la Red Piura, 2022, y así establecer qué afecta el desempeño de los servidores que trae consigo la disconformidad de los usuarios, sea con el personal asistencial, referidos a los médicos, técnicos y enfermeros, como a nivel administrativos.

Respecto a la justificación, en lo que concierne a la parte teórica, el estudio tiene dos respaldos, Variable SB se respalda teóricamente por Maslach (1986),

para poder establecer tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal; respecto a variable desempeño laboral, se verá respaldada a través de Chiavenato, (2000). Y así reflejar las tres dimensiones: Rendimiento en la labor, rendimiento en el entorno y comportamientos contraproducentes. En torno al enfoque social, se encarrila desde los análisis de variables que permitieron comparar la relación al ámbito laboral y cómo repercute en los usuarios. A nivel metodológico, se fija en el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) respecto al Síndrome de Burnout y escala de rendimiento laboral individual de Koopmans (2013), con el fin de poder obtener datos, propuestas de mejoras, y cómo aplicar en la institución.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022; y como objetivos específicos: Determinar qué relación existe entre: agotamiento laboral y desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022; Despersonalización y desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022; Realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red Piura, 2022.

Se estableció como hipótesis general la relación significativa existente entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Las hipótesis específicas: La relación significativa existente entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral; La relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral; La relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral.

II. MARCO TEÓRICO

La indagación objetiva como desarrollo de la actividad argumentativa del hombre, comprende la concepción de análisis, aquella fundamentada en la descripción de la verdad que es objeto de análisis, lo que en la presente investigación pondera entre el SB y el DL, como fenómeno, existió desde siempre en el mundo, sin embargo, el término como tal, por primera vez se menciona en Estados Unidos en el año 1974, y fue utilizado por Herbert J. Freudenberger, psicoanalista, que escrutó sobre la razón del por qué la mayoría de voluntarios, al cumplir el año de trabajo, sufrían pérdida de energía de progresiva, llegando al cansancio, ansiedad, desmotivación laboral, depresión y agresividad con los pacientes. (López-Hernández, 2012). Al respecto, en la presente indagación se encontraron trabajos anteriores a nivel mundial, nacional y local con relación a las variables de estudio.

Viteri (2021) realizó su investigación a fin de determinar la relación entre DL y el SB en los profesionales de salud del nosocomio en Ecuador en el año 2021; utilizando el enfoque cuantitativo, diseño transversal, descriptivo y correlacional; empleando encuesta para el DL la escala de rendimiento laboral individual (IW PQ) y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el SB. No se ubicó relación de manera significativa entre DL y SB, en los expertos valorados, por lo cual, no hay implicancias por parte del DL en SB en los expertos. Hecho que sumado a Torres et al. (2020) analizaron el SB entre expertos de la salud en Ecuador asociado a la pandemia, teniendo como objetivo las relaciones públicas y la práctica, utilizando estudios de investigación transversales, y el número de expertos en salud valiéndose de mujeres y varones, utilizando el cuestionario MBI, determinando que la predominancia SB tiene alto riesgo, y no diferencia género, pero se genera como síndrome de alto riesgo en el factor adolescente, con alto índice de pacientes, existiendo gran polémica entre los médicos expertos de Ecuador y orientación de las enfermedades de carácter infecciosas, las mismas que llegan a ser irritantes, y las que no guardan relación con cuestiones sociales.

Ferrandino (2020) a través su investigación que se enmarcaba en profesionales de la salud y tiempos de pandemia de COVID-19 en Instituciones públicas y privadas de CABA y Buenos Aires para establecer la existencia de SB, en contextos de la pandemia, Analizando de manera transversal a médicos de los servicios de emergencia, utilizando los productos MBI, incluyó 22 ítems para establecer la gravedad de dicha enfermedad. Obteniendo como resultado el 94,11% de mujeres y el 80% de hombres, margen demasiado alto de personas que llegan a experimentar fatiga física y emocional. Lo que se relaciona con Li et al. (2020) que esbozaron el tema más enfocado al entorno de la investigación básica de nivel correlacional con trabajadores voluntarios en materia de bienestar infantil, utilizando muestra de servidores que aplicaron por cuestionario. Concluyeron necesario redirigir el clima de organización en busca de la satisfacción laboral, pero enfocado en beneficios, ascensos, pues de invertir en estos tipos de programas, se mejoraría el DL por la propia motivación de encontrarse en ambiente que ayuda a tener objetivos y metas de carácter personal y económica, evitando así, la búsqueda de salidas alternativas, entendiéndose como plus o incremento en la valoración del capital humano que a diario se somete en aras de la mejora de la institución. En el mismo año, Miranda et al. (2020) realizaron la investigación cuantitativa de corte transversal en Viña del Mar, Chile, sobre síntomas de Burnout Post Pandemia en Personal de Salud, y el Equipo Multidisciplinario de Salud formado por enfermeras, técnicos en enfermería y auxiliares de apoyo que se desenvuelven en los servicios de medicina, urgencias, esterilización y lavandería; concluyendo que entre la población de personales de la salud, el nivel de asociación del 25% entre las variables, lo cual no resultó significativo para las variables de investigación por poseer bajo nivel de correlación.

Portero de la Cruz (2019) presentó investigación doctoral en Córdoba - España con muestra de profesionales con el fin de ver la relación del SB con salud general, determinando que se presentaron altos niveles de despersonalización (48.94%). Concluyendo en razón a este, que en las herramientas de muestra, el agotamiento emocional se desvanece con nivel bajo, no existió problema al ubicarlos en sus labores cotidianas, ello se vio reflejado con las relaciones que

tenían en su entorno laboral, sea de manera directa con los compañeros de trabajo, jefes inmediatos y con los usuarios; respecto a la realización personal presentó nivel medio como la satisfacción laboral, este tipo de resultados permitieron ver que sí es posible mantener el nivel de aprovechamiento en las labores, toda vez que al tener el nivel medio a moderado, desarrollándose el trabajo cotidiano.

Steinbauer et al. (2018) examinó la motivación interna en relación al DL, de lo cual se indica que los empleados mejoran dicho desempeño a través de estrategias de auto liderazgo con lo que se apoya la tesis del uso de estrategias que motiven al personal en su trabajo personal y laboral, pues lo antes mencionado se relaciona con el agotamiento, de allí que resulta imprescindible la motivación y así poder lograr de manera positiva las relaciones laborales mejorando incluso la atención respectiva. De la misma manera, García (2017) desarrolló la investigación en España, con el fin de buscar la relación con los rasgos de personalidad asociados a los niveles de Burnout. En ese sentido, se empleó estudio correlacional aplicado a médicos, las pruebas de Maslach Burnout Inventory (MBI), Escala de Afecto Positivo y Negativo (PANAS), Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión (HADS), Inventario de Personalidad NEO Revisado (NEO –PI- R) y el Test de Personalidad de Eysenck (EPI), concluyendo que el SB guarda la relación positiva ($p < 0.05$) de bajo afecto positivo, rasgos neuróticos y con tendencia a la depresión, es decir, con los rasgos de la personalidad.

Jirón (2017) en Ecuador, también realizó estudio de tipo correlacional y cuantitativa, respecto a la relación entre SB y rasgos de personalidad con profesionales de la salud, empleando para recolectar datos, el Inventario de Burnout de Maslach, el cuestionario de personalidad de Eysenck (EPQR-A) y el Cuestionario de salud general de Goldberg. Se concluyó que existe la correlación ($p < 0.05$) de la inclusión predominante del SB; en profesionales de la salud del 4%, donde dichos médicos en 40% ofrecieron cansancio emocional, 20% despersonalización y 60% de baja realización personal, teniendo la relación positiva entre neuroticismo y agotamiento emocional; neuroticismo y despersonalización, y entre extroversión y despersonalización.

A nivel Nacional, también se tomó en cuenta las investigaciones que desarrollaron las variables de la tesis, Huayanay (2021) indagó de manera profesional para determinar la relación entre SB y clima de trabajo en automotriz en Lima Metropolitana en tiempo del COVID-19; con personas entre 20 a 65 años, resultando que hay marcada relación entre los temas desarrollados, que se ve en aumento conforme se desarrolló la vida post – pandemia. De igual forma, Alvarado y Viamonte (2020), llevaron a cabo la investigación que relaciona al SB y la satisfacción laboral en UCI en Lima Metropolitana, Se evaluó muestras no probabilísticas. Se concluyó que existe correlación inversa demasiado significativa entre SB y satisfacción laboral. El cansancio emocional al igual que despersonalización tiene relación con la satisfacción laboral, pero, la realización personal no guarda relación hacia la satisfacción laboral. Se establece que esta afección se ve reflejada en las dos primeras dimensiones, con respecto a la tercera dimensión, no se encuentra reflejado para la satisfacción laboral.

Neciosup (2020), desarrolló su investigación evaluando a trabajadores de salud en clínica de Trujillo, para establecer la relación del SB y la satisfacción laboral utilizando como instrumento al Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de Satisfacción laboral Sonia Palma Carrillo, de lo que se concluye la existencia de relación creciente del SB, predominando nivel de satisfacción laboral. No se relacionó de manera significativa el agotamiento emocional y despersonalización con la satisfacción laboral, hecho contrario se halló con relación a realización personal ante satisfacción laboral, por predominar relación significativa negativa. A su vez, Ayala (2019), tuvo como fin en su investigación realizada en Ate, Agencia de Huaycán, tratar de explicar el DL como conducta propia de los trabajadores. Se aplicó el instrumento de Escala de Rendimiento Laboral Individual (ERLI) y el coeficiente Alfa de Cronbach, aplicada a trabajadores, hombres y mujeres entre 20 y 60 años de edad, de tipo de investigación cuantitativo, de alcance descriptivo y no correlacional; de corte transversal. En conclusión, el DL se encontró a nivel moderado. Asimismo, igual en las dimensiones de DL, determinando que la dimensión con el nivel más alto de prevalencia, es el contraproducente.

Vargas (2019), quien también desarrolló su investigación en Juliaca, para establecer el comportamiento de muestra de maestros, diseño no experimental, de tipo descriptivo comparativo, empleando el cuestionario “Escala de Estrés Docente” que consta de 55 ítems relacionados a seis dimensiones (ansiedad, estrés por presión, mal afrontamiento y desmotivación, depresión y creencias desadaptadas), no encontrando diferencias con brecha significativa de SB por horario gremial, por lo cual, se comprobó que a diferencia de los maestros del turno diurno, los docentes del turno tarde no muestran más grandes niveles de SB. Se citó a Sarmiento (2019) el mismo que indagó a través del tipo transversal la relación del SB con el DL en nosocomio de Cusco, conformada por trabajadores entre médicos, enfermeras, obstetras y técnicos auxiliares. Para la importancia de la relación, ésta tiene índice significativo entre el SB y el DL, y en torno a la aplicación de las dimensiones el agotamiento emocional se presentaba más en las personas que se encuentran insatisfechas, y con ello subían el nivel de SB y bajaban en su rendimiento laboral y eso se plasmaba en las formas de atención entre los compañeros de trabajo y el público usuario.

Para establecer relación con las dimensiones, León (2018) procedió a investigar la sobrecarga laboral y su relación con el SB en las enfermeras en nosocomio de Lima. A través de dos encuestas a enfermeros entre mujeres y hombres con más de 3 años de labores. El nivel de SB fue leve con el 71.9%, en relación a la dimensión del agotamiento emocional, en cuanto a la despersonalización, el SB reportó 65.6%, y en la última dimensión, realización personal, nivel leve de 50% reportó SB. No menos importante, se destaca que el nivel de sobrecarga que fue moderado con 50%. Aunado a ello, Chávez y Segura (2018) tuvieron como objetivo, investigar la relación de SB en los trabajadores en Juliaca, siendo más precisos, de universidad, participando mujeres y hombres, utilizando el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de Utrech Work Engagement Scale – UWES. Concluyeron que se encuentra mayor incidencia de SB y nivel bajo de engagement, ello debido a la elación negativa entre éste y las dimensiones de SB.

A nivel local, Chunga (2018) tuvo como lugar de estudio la municipalidad de Sechura para relacionar el DL de los trabajadores, ante lo cual, utilizando el cuestionario, se pudo determinar que el mismo se incrementaría aumentando las oportunidades para los trabajadores, aumentos en los pagos, beneficios. Hecho que correlaciona con lo desplegado a nivel intelectual con Altamirano (2018) que trasladó su estudio hacia el hospital de la provincia de Sullana en el departamento de Piura para verificar la relación entre el DL y SB sobre médicos de emergencia, con estudio comparativo y transversal, a través del cual se pudo verificar que existen médicos que lo que más prevalece para ellos son los pagos de horas extras, teniendo en cuenta la edad, los horarios de labores y el rol de horas programadas. Luego de realizar la revisión de lo expuesto y en líneas de investigación se determina que la investigación se ha basado en la bibliografía consultada que describen de manera extensa y a la vez explican los conceptos de las variables SB y DL.

Como variable primera se tiene Síndrome de Burnout o “Síndrome de estar quemado”, deviene en consecuencia del tan denominado estrés laboral, que para la investigación se refuerza de mayor énfasis en los profesionales de la red asistencial. Tiene el significado de la carga emocional que de acuerdo al carácter de las personas aumenta, o como resultado de fatiga en el trabajo. En consideración al concepto, la OMS (2019) hizo mención que el SB es provocado por el mal tratamiento del estrés crónico, pero se detecta y trata como depresión, efectos secundarios. Hay que tener en cuenta que al SB se le incluyó dentro de la clasificación internacional de enfermedades – CIE 11. Bradley (1969), afirmó de manera contundente que el nombre burnout por primera vez aparece en el periódico como fenómeno de índole psicológico ocurrido en las personas que se dedicaban a la ayuda humana y destaca dicha aparición como término real de situación de estrés laboral.

Cherniss (1982) infirió que el SB era la etapa que se daba a través del proceso de adecuación psicológica que sufría la persona con síntomas de estrés ante el trabajo estresante, que ocasionaba la disminución del interés al compromiso laboral. Se

debe tomar en cuenta que la fase de estrés se funda en el desequilibrio que se habitúa entre el trabajo y los medios con los que se cuenta para enfrentar los hechos diarios. La etapa de extenuación se da como respuesta del cúmulo de emociones de la persona ante hechos o situaciones de ansiedad, preocupación, fatiga, tensión, agotamiento. El período de afrontamiento compromete cambios conductuales hacia los usuarios. También se llegó a conceptualizar al SB, como la psicología social, clínica y de las organizaciones: Psicología Clínica: (Selye, 1934) atiende al SB como la etapa en la que la persona llega como resultado de la carga de trabajo que lleva consigo. (Freudenberguer, 1974), lo refutó como la percepción de frustración y la realidad en desgaste resultante del sobrepeso de imposición de energías, medios propios o vigor intrínseco del servidor. Psicología Social: (Tonon, 2003), prescribe al SB como el decurso dinámico, resultante de la interacción de factores distintos; como la etapa cimentada por la relación del ámbito laboral y personal que refiere al servidor según Maslach (1986). Maslach impulsó la terminación Burnout en 1976 y manifestó que debía aplicarse a las personas que ejercen labor de forma recta con otras inmersas en organización. Maslach y Jackson (1982, 1982) definen SB como la manifestación conductual de fatiga laboral, y lo sumergen como síndrome tridimensional plegado por lasitud emocional, despersonalización, con el trato de usuarios y clientes que obstaculiza la realización personal. En esta perspectiva elaborase el “Maslach Burnout Inventory” (MBI), con el fin de poder calibrar el burnout propio en las zonas de recursos humanos, calificando las dimensiones a través de 3 subescalas, las mismas que en la investigación sirven como cimiento.

Dimensiones del síndrome de burnout que se ampliaron en la investigación, resultando necesarias para poder establecer la correlación con la conducta humana; Agotamiento emocional; Maslach (1976) como psicóloga social, empezó a considerar respecto a este hecho “burnout” para especificar como síndrome clínico distinguido por el cansancio observado en los expertos de salud mental.

Para Maslach (1997) los seres humanos, tendrían la sensación de desgaste e insuficiencia para su recuperación. Al despertar se sienten sin energía para

afrontar nuevos desafíos o proyectos, con sensación de no haber dormido, como la reacción primigenia al estrés laboral. A pesar de determinar su significado netamente de carácter emocional, en 1997, Maslach y Leiter, aumentan la definición al unir al agotamiento emocional, el físico, al haber examinado que este hecho se percibe en ambos sentidos del carácter del ser humano.

En las personas, el decaimiento aviva la obligación de experimentar situaciones de alejamiento cognitivo del trabajo, aunado a la distancia emocional, reacción posible a sobrecarga. En los casos que se exponen como investigación, las peticiones de orden emocional doblegan la capacidad de adentrarse a los hechos y poder responder a las situaciones propias de los usuarios a los que se atiende (Maslach y otros, 2001). Esta dimensión relaciona la carencia de medios emocionales y a la afección de no sentir las ganas de ofrecer algo hacia otra persona. Es el elemento importante "burnout" que suma manifestaciones psíquicas y físicas. Se le refiere como falta de energía, que trae consigo sensación de agotamiento de recursos emocionales. A la carencia de motivos de poder seguir trabajando se suma sensación de tensión, fatiga y frustración. (Maslach et al., 2001).

Despersonalización; Citado por Aguilar (2009), Maslach (1976), acotó que es la constante transformación del comportamiento que se presenta de manera negativa a las consideraciones del servicio, para afianzar el entorno laboral y así el desarrollo óptimo de la organización, se necesita motivación, sin embargo, hay personas que por sus propias vivencias crean pared en las relaciones laborales. Maslach y Leiter (1997) añaden que la despersonalización se debe a que la persona resta importancia a su compromiso laboral y se aleja de la situación al notar que el trabajo es muy demandante.

Falta de realización personal; Aguilar (2009), cita a Maslach (1976), estableciendo que los trabajadores en su mayoría no piensan al medir la productividad de otro colaborador, cayendo en la deshumanización de las personas. El cambio constante del trabajador logra que sus propias sensaciones y percepciones discrepen y así desarrolle la patología, llegando a presentarse en los

niveles desde leve, manifestado en las formas donde cada acción, desarrolla el primer síntoma, el comportamiento inapropiado que realiza la persona; Nivel moderado; Aquí, surge el insomnio, actitudes que afectan el carácter humano de manera negativa que establecen el no poder realizar actividad de manera adecuada. Nivel grave; se transforma en hábito inadecuado, llegando a pesar incluso el uso de alcohol y fármacos. Y, nivel extremo; en este nivel, como su propia palabra la define, la persona pierde signos cognoscitivos, carencia de razonamiento lógico, va a rondar la muerte.

Con respecto a la segunda variable Desempeño Laboral, se encontraron distintas investigaciones y teorías que se relacionan a esta variable, pero en este contexto se desarrollan las cualidades y posturas que posee cada trabajador. Desarrolla el rol que cumple el trabajador dentro de su horario organizacional, considerando lo respectivo al contrato laboral, condiciones propuestas, análisis de pro y contra de la labor, subordinación, horario y remuneración respectiva con el fin de lograr objetivos organizacionales (Acosta, 2018).

Evaluación de desempeño: Chiavenato (2009), hizo la mención de estimar el plan o procedimiento desarrollado sobre el trabajador en los diferentes roles que lo envuelven para lograr los fines y objetivos de la organización, para ello, debe potenciarse de manera óptima para el cumplimiento de metas y a su vez en el plan de mejorar acciones a favor de la empresa. Davis y Werther, (2007) señalaron que la evaluación del desempeño es la manifestación de aspectos diferentes de cada trabajador para conocer las funciones que conlleven a buen cumplimiento de labores y evaluación de fines específicos para evaluar dentro del rol que cumplen los trabajadores en organización.

Pasos para el buen desempeño según Alles, Martha, (2008), que indicó los pasos para el buen desempeño de la manera siguiente: Definir el puesto: Aquí importa saber el puesto y lugar de trabajo en desarrollo para que las partes, contratante y contratado lleguen al acuerdo sobre los puntos a tratar; Función del puesto: Este punto relaciona a las funciones del puesto al que se aspira llegar, conforme a lo que es viable como requisitos establecidos para dicho fin.

Retroalimentación: Se aspira a tener el comentario sobre el desempeño y los avances del colaborador; Proceso de desempeño: Alles (2006) mencionó que toda etapa de evaluación dará a conocer las competencias diferentes e ingenio de los trabajadores, con el fin de lograr la satisfacción de cada trabajador en su puesto y organizar los objetivos de la organización.

Dimensiones del desempeño laboral

Relaciones interpersonales: Chiavenato, (1992), mediante su teoría, a la que también se le llegó a conocer con la nomenclatura de escuela humanística de administración, tuvo lugar en Estados Unidos hacia la década de los treinta, y surge con el fin de dar solución a conflictos por aplicación de procedimientos antagónicos al buen orden sobre el cual trataban a los trabajadores. aborda también a la comunicación como el proceso de intercambio de información con el fin de respaldar el comportamiento entre las personas. Chiavenato, (2009), El mismo autor expuso en el año 2005 que el intercambio de información debe ser entendida y comprendida a través del proceso que involucra a dos o más personas, con objetivo común de crecimiento laboral. Dicha acepción se vuelve de participación importante en este estudio.

Experiencia o habilidad práctica: Con la teoría de Chiavenato (2002), se estableció que la experiencia o habilidad práctica como cúmulo de procesos y acciones, facultan la gestión dentro del desarrollo de aptitudes con el fin de lograr eficiencia y potencial en la organización para que se mantenga en el tiempo. En el mundo actual se destacan tres nociones de importancia, las mismas son: El cambio constante de contexto, la valoración del conocimiento y no menos importante, la globalización. La buena gestión del recurso humano en las organizaciones ha evolucionado de manera favorable y rápida en el tiempo, en otras empresas que sobresalen a las demás se diversifica con la importación de tecnología cada vez más moderna, acorde a los nuevos tiempos y también de personal para cubrir brechas que contribuyan a destacar a dichas empresas, por lo cual, se acentúan la toma de nuevos conocimientos, capacitación y debida preparación.

Es el mismo Chiavenato (2002), quien destacó tres factores relevantes: Son personas, refiriéndose a cada ser humano con su propio carácter, y se diferencia del otro como tal, con capacidades, actitudes y potencial particular. Se hace énfasis para verlos como lo son, personas, y no como recurso humano o de la empresa. Accionistas sabios del recurso organizacional: sector de personas que transmiten sus capacidades y las ponen a disposición del desarrollo activo de la institución. Asimismo, invoca que los trabajadores suman su esfuerzo y lealtad con el ánimo de retroalimentación que supere la expectativa de inversión. Finalmente, Koopmans et al. (2013) enunció que los aspectos nocivos encierran actos dañinos. Diversos autores que respaldan la teoría sobre el DL, convienen que los trabajadores tienen altas expectativas, pero resulta difícil que puedan demostrar su talento humano. Se señala que en la investigación se usó la escala de rendimiento laboral individual elaborada por Koopmans et al. (2013), y adaptado por Gabini y Salessi (2016). Cuestionario que consta de tres dimensiones, con el global de 16 puntos, respaldado en la escala de medición tipo Likert cuya calificación es de 1 para nunca y 5 significa siempre. Dicha herramienta se confirma con el coeficiente de Alfa de Cronbach con 0.80, lo que muestra alta confiabilidad. La población para esta investigación es de 50 servidores de la Red Asistencial Piura, 2022.

III. METODOLOGÍA

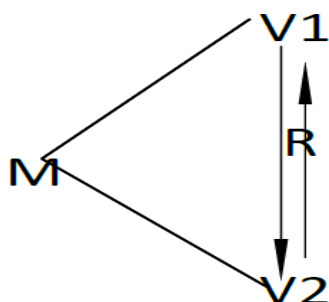
3.1. Tipo y diseño de investigación

Al referirse al tipo de investigación, fue básica, pues la finalidad era proporcionar al conocimiento y no obligatoriamente solucionar el problema; de nivel descriptivo - correlacional, y de enfoque cuantitativo al haberse empleado estadística y también la recolección de datos respectiva, con cuestionarios para cada variable. Tamayo (2019) sustentó la investigación básica como la que aspira colaborar al caudal teórico, independientemente sea su utilidad. Por su parte, Hernández y Mendoza (2018) sostuvieron que es el cimiento de distintos tipos de estudios o información. Sobre el enfoque, igualmente Tamayo (2019) encausó al enfoque cuantitativo para recoger información y así sostener hipótesis y analizar su posición.

Diseño no experimental, transversal, pues los datos fueron recogidos en el solo momento (2022), sobre este hecho, Fabregues et al. (2016) comenta los fenómenos se visualizan en su ámbito más natural a través de estos diseños, y se planifica el espacio de tiempo para aplicación de materiales e instrumentos. Siendo ello así, se precisa en la presente investigación, el lugar de desarrollo fue la Red Asistencial–Piura. resultando:

Figura 1:

Esquema del diseño de investigación



Donde:

M = Servidores de la Red Asistencial Piura

V1 = Síndrome de Burnout

V2 = Desempeño laboral

R = Coeficiente de correlación

3.2.- Variables y operacionalización:

Variable 1.- Definición conceptual:

El SB, se ha conceptualizado como fatiga emocional que desmotiva y conlleva al fracaso. es la manifestación conductual del estrés laboral.

Definición Operacional:

(Maslach y Jackson., 1981) lo definen con tres dimensiones o síntomas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Variable 2.- Definición Conceptual:

Chiavenato (2000) sostiene al desempeño, en acciones o comportamientos relevantes de los empleados, para el buen resultado de fines y objetivos de la organización. Profesa que el buen DL es el pilar más sobresaliente de la organización.

Definición operacional

Conforme Yana (2019) se dividió en tres dimensiones: Función cuantitativa, función cualitativa, eficiencia y eficacia. Los indicadores conformaron 22 preguntas, analizadas y evaluadas según escala ordinal y escala de Likert, que fue desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo y que constó de 22 ítems, en la investigación, se utilizaron por medio de 3 dimensiones: Rendimiento en la labor, rendimiento en el entorno y comportamientos contraproducentes. (Koopmans et al., 2013).

Para control de calidad de cada instrumento el investigador presencié la aplicación de encuestas y así absolvió dudas de los encuestados, luego tabuló los datos recogidos teniendo en cuenta los criterios establecidos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población y Muestra:

Carrasco (2009), refiere al cúmulo de los recursos que corresponden al espacio donde se realiza el análisis respectivo. En la investigación la población estuvo conformada por 50 servidores de la Red Asistencial – Piura, la misma que fue utilizada como muestra, por lo que no resultó necesario aplicar el muestreo. (Anexo)

Al recoger información se determinó tener en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

Servidores Asistenciales que ocuparon cargos en el segundo piso de la Red y se encargan del servicio de médicos, enfermeros, técnicos, previa firma de consentimiento al ser informado.

Servidores Administrativos del primer, segundo y tercer piso que ocupan cargo de funcionario y personal administrativo.

Criterios de exclusión:

Servidores Asistenciales y Administrativo que estuvieron de licencia o vacaciones.

Unidad de Análisis:

Estuvo integrada por los 50 servidores que pertenecen a la Red Asistencial - Piura, en el período del año 2022.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Carrasco (2009), citando a Pardinás (1982) señala a la técnica como herramienta que sirve para resolver el problema metodológico, verificar o hasta poder rebatir la hipótesis”.

En la investigación, para los servidores de la Red Asistencial Piura, 2022, se empleó la encuesta, y para la variable SB se aplicó el instrumento de Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI).

Encuesta:

Para Carrasco (2016), la conforman preguntas pre elaboradas para conseguir de las personas los datos necesarios, ante lo cual se debe tener en cuenta la confiabilidad y el posterior análisis de la información que brinden las personas a las que se les aplicó la encuesta.

3.4.2 Instrumentos:

El mismo autor, Carrasco (2009), refirió que los instrumentos son partes que se utilizan a través de medios, recursos o aparatos de observación para completar la labor que hace el investigador.

En la investigación presentada, este instrumento, redactado por Cristina Maslach (1986) se compuso de 22 ítems, cada cual constó de seis respuestas alternativas: cero 0 = Nunca; uno 1 = Alguna vez al año o menos, dos 2 = Una vez al mes o menos, tres 3 = Algunas veces al mes, cuatro 4 = Una vez a la semana, cinco 5 = Diariamente. (Anexo)

Para la variable Desempeño laboral, se trabajó con la escala de rendimiento laboral individual de koopmans et al (2013).

En referencia al instrumento se conformó por tres dimensiones: Rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto, quedando conformada la escala por 22 ítems con formato de respuesta tipo Likert, variando entre uno (1) = nunca, dos (2) = casi nunca, tres (3) = a veces, cuatro (4) = casi siempre y cinco (5) = siempre (Gabini & Calzada, 2015).

Cuestionario

En la investigación se utilizó el cuestionario, que fue estructurado para los indicadores de las variables comprometidas en la investigación (Casas, Repullo y Donado). Pérez (1991) manifiesta que el cuestionario se conforma por variedad de

preguntas y alternativas elaboradas teniendo en cuenta las expectativas necesarias en la investigación, que se utilizaron de manera múltiple.

Ficha técnica del instrumento 1: Síndrome de Burnout

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir el Síndrome de Burnout
Autor	Cristina Maslach (1986) adecuado por el investigador
Dimensiones	Agotamiento Emocional, Despersonalización, Falta de Realización Personal.
Baremo	Bajo, Moderado, Alto.

Ficha técnica del instrumento variable 2: Desempeño laboral

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir Desempeño laboral
Autor/es:	Anabel Katerine Castillo Atau.(2012) Adaptada por Alonso Quintana Requena
Dimensiones	Desempeño en la tarea, Comportamientos contraproducentes, Desempeño en el contexto.
Baremo	Ineficiente, Regular, Eficiente.

3.4.3 Validez:

Aquel nivel por el cual el instrumento mide variables en la investigación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014). Con el fin de validar los instrumentos de la investigación se utilizó juicio de expertos, por lo cual, dichos instrumentos fueron sometidos al grupo de maestros expertos, conformado por 3 especialistas, quienes debieron acordar que el instrumento de investigación debía ser aplicable al presente trabajo. (Tabla 9 Anexo 8)

3.4.4 Confiabilidad del Instrumento:

Para medir la variable SB, fue el cuestionario de MBI.

Para la variable Desempeño laboral, se utilizó la Escala de Rendimiento Laboral Individual (Koopmans et al., 2013).

Se hizo la prueba llamada piloto, aplicando 25 cuestionarios en otra Entidad con análogas características a la Institución de la investigación, con lo cual se evidenció el Alpha de Cronbach de 0,989 según Anexo, lo que permitió inferir que el cuestionario fue altamente confiable. La confiabilidad por alfa de Cronbach, es la constatación de la fiabilidad de aquellos datos obtenidos. (Hernández et al., 2018). (Anexo)

3.5 Procedimientos

Se solicitó el permiso respectivo a la División de Recursos Humanos de la Red Asistencial de Piura, y después de reunir los requisitos solicitados, autorizó dicha recolección de datos.

Luego de la autorización que se obtuvo, se realizó la coordinación con cada jefe de oficina para poder aplicar las encuestas, con la reserva de datos y absolviendo dudas que reflejaban los encuestados.

3.6 Método de análisis de datos

Señaló Torres (2020) que es muy necesario apoyarse en estadística inferencial para coleccionar comportamientos, caracteres, conductas, empezando de la data que se obtuvo a través de cuestionarios.

Para procesar los datos obtenidos, se utilizó en primer término el Programa Microsoft Excel, para trasladar los resultados de las encuestas en la hoja de procesamiento Excel llamada vaciado de datos, se hizo uso del software estadístico SPSS v.26 para ejecutar diferentes análisis.

Se utilizó estadística descriptiva para así describir las características diversas de los resultados de manera apropiada. (Rufino, 2005)

3.7 Aspectos éticos

En la investigación de aspecto ético se empleó valor implícito, pues así se representó la importancia científica, social y práctica. Se garantizó que el investigador no se expuso a agresión o riesgo, pues la pretensión fue establecer conexiones éticas hacia el problema del que trató.

Entendido que el objetivo era preservar y dar apoyo moral a la información utilizada en la investigación, se brindó información previa a los participantes sobre el aspecto confidencial, asimismo se les explicó aspectos y objetivos de la investigación, a fin que los participantes decidieran de forma libre si participar o no de la encuesta de investigación, conforme lo estipulado en el Código de ética en investigación establecidos en la Resolución de Consejo Universitario N° 262.2020/UCV, que expresa que los investigadores de la Universidad César Vallejo, solicitarán consentimiento libre, informado y expreso de las personas que se deseen incorporar en la investigación, brindando la información debida además de comprensible respecto a la duración del proyecto, propósito, y los beneficios esperados, molestias o riesgos previstas. Aunado a ello, aclarar si dichas personas recibirán emolumento por participar además de hacer de conocimiento las modalidades para revocación de su conocimiento.

Así mismo, se consideraron seriamente los valores y principios priorizados del Código de ética de la universidad César Vallejo, que contiene elementos imprescindibles para realizar el trabajo de investigación, por lo cual, se veló por el respeto hacia toda persona, así como la propia capacidad de tomar decisiones.

Se trató con respeto los derechos de autor y la propiedad intelectual en todo lo consultado, libros, artículos, o documentos de referencia conforme corresponde a la autoría de muchas definiciones citadas por conveniencia según la norma APA, asimismo, los participantes fueron informados para el consentimiento respectivo a la recolección de datos, asegurando la reserva de datos e información recabada con fines propios de investigación.

IV. RESULTADOS

El hallazgo de resultados de las variables de la presente investigación se obtuvo utilizando la estadística para la obtención de tablas descriptivas, de contingencia y correlacional mediante el método no paramétrico de Rho de Spearman, y así se logró fundamentar las hipótesis propuestas en la investigación, conforme lo siguiente:

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de la variable síndrome de Burnout

Niveles	Variable y Dimensiones							
	D1. Agotamiento emocional		D2. Despersonalización		D3. Falta de realización personal		V1. Síndrome de Burnout	
	F	%	F	%	f	%	f	%
Bajo	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%
Moderado	38	76%	33	66%	26	52%	35	70%
Alto	12	24%	17	34%	24	48%	15	30%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Encuesta 2022, propia elaboración.

Aquí se percibió que la calificación predominante en el agotamiento emocional, fue de 76% moderado a cotejo del 24% alto, la despersonalización fue de 66% moderado con relación al 34% alto, la falta de realización personal fue de 52% moderado a comparación del 48% alto, además que el SB fue de 70% moderado en razón al 30% de nivel alto.

Tabla 2*Frecuencia y porcentaje de la variable desempeño laboral*

Niveles	Variable y Dimensiones							
	D1. Rendimiento en la tarea		D2. Rendimiento en el contexto		D3. Comportamientos laborales contraproducentes		V2. Desempeño laboral	
	F	%	F	%	F	%	f	%
	Bajo	00	00%	35	70%	00	00%	00
Moderado	10	20%	13	26%	13	26%	26	52%
Alto	40	80%	02	04%	37	74%	24	48%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Resultado encuesta 2022, elaboración propia.

En la tabla se verificó que la calificación predominante en el rendimiento en la tarea, fue de 80% alto a comparación de 20% moderado, el rendimiento en el contexto, fue de 70% bajo con relación al 26% de nivel moderado, el comportamiento laboral contraproducente tuvo 74% alto y 26% moderado, finalmente el DL, obtuvo 52% moderado en razón a 48% alto.

4.2. Resultados inferenciales

Hipótesis general

La relación significativa existente entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022

Tabla 3

Correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral

Método	Detalle	Criterios	V1. Síndrome de burnout	V2. Desempeño laboral
Rho de Spearman	V1. Síndrome de burnout	Coeficiente (r)	1,000**	,681**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
	V2. Desempeño laboral	N°	50	50
		Coeficiente (r)	,681**	1,000**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N°	50	50

** . Nivel de significancia al 0.01 (bilateral).

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario.

La tabla arrojó que, mediante el análisis estadístico, a través del método no paramétrico, demostró coeficiente Rho de spearman = ,681**; $p = ,000^b$, estableciendo el nivel de relación moderada y significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis general, para la investigación llevada a cabo.

Hipótesis específica 1

HE₁: La relación significativa existente entre el agotamiento emocional y el Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022.

Tabla 4

Correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral

Método	Detalle	Criterios	D ₁ . Agotamiento emocional	V ₂ . Desempeño laboral
Rho de Spearman	D ₁ . Agotamiento emocional	Coeficiente (r)	1,000**	,585**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N°	50	50
	V ₂ . Desempeño laboral	Coeficiente (r)	,585**	1,000**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N°	50	50

** . Nivel de significancia al 0.01 (bilateral).

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario.

En esta tabla se demostró que, mediante el análisis estadístico, a través del método no paramétrico, se obtuvo coeficiente Rho de spearman = ,585**; $p = ,000^b$, estableciendo nivel de relación moderada y significativa, por lo cual, se acepta la primera hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 2

HE₂: La relación significativa entre la Despersonalización y el Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022.

Tabla 5

Correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral

Método	Detalle	Criterios	D ₂ . Despersonalización	V ₂ . Desempeño laboral
Rho de Spearman	D ₂ . Despersonalización	Coeficiente (r)	1,000**	,747**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N°	50	50
	V ₂ . Desempeño laboral	Coeficiente (r)	,747**	1,000**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N°	50	50

** . Nivel de significancia al 0.01 (bilateral).

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario.

El resultado de la tabla, consideró que, mediante el análisis estadístico, a través del método no paramétrico, el coeficiente Rho de spearman = ,747**; $p = ,000^b$, estableció nivel de relación alto y significativa, por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica.

Hipótesis específica 3

HE₃: La relación significativa entre la Falta de realización personal y el Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022.

Tabla 6

Correlación entre la realización personal y el desempeño laboral

Método	Detalle	Criterios	D ₃ . Falta de realización personal	V ₂ . Desempeño laboral
Rho de Spearman	D ₃ . Realización personal	Coeficiente (r)	1,000**	,840**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N°	50	50
	V ₂ . Desempeño laboral	Coeficiente (r)	,840**	1,000**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N°	50	50

** . Nivel de significancia al 0.01 (bilateral).

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario.

Mediante el análisis estadístico se utilizó el método no paramétrico, y demostró coeficiente Rho de spearman = ,840**; $p = ,000^b$, estableciendo nivel de relación significativa y alta, por lo cual, se acepta la tercera hipótesis.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados en el presente trabajo, y tomando en cuenta el marco teórico que relaciona la variables y la evidencia empírica que se obtuvo a través de la aplicación de los instrumentos, se logró establecer que las mismas guardan relación entre sí, aunado a ello, a nivel descriptivo, esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y DL de los servidores de la Red Piura, 2022, a través de cual el resultado de inferencia en la tabla 3 mostró a través de análisis estadístico coeficiente Rho de spearman = ,681**; $p = ,000$, estableciendo el nivel de relación moderada y significativa. Se tuvo como resultados descriptivos, que la tabla 1 presentó la calificación predominante en agotamiento emocional de 76% moderado a cotejo del 24% alto, en la tabla 2 la calificación predominante del rendimiento en la tarea, fue de 80% alto a comparación de 20% de nivel moderado.

La presencia de SB se enmarcó debido a lo indicado por los Servidores de la Red Asistencial de Piura, dijeron sentirse en ocasiones emocionalmente agotados al final de cada jornada, por la existencia de tensión al trabajar directamente con pacientes, así como sentirse agobiados y frustrados en sus labores, a pesar que consideran que en ocasiones se exige trabajo duro, sin embargo, buen grupo de servidores consideraron que su trabajo se encontraba al límite de sus posibilidades, consideran que sus pacientes no poseen la culpa alguna de estos problemas laborales, por lo que no siempre su trabajo ha influido positivamente en su vida laboral y personal, pero se encuentran con vitalidad para avanzar su trabajo, tratando de crear el ambiente cómodo, a pesar de sentirse desanimados, aunque sí han realizado distintas cosas que merecen la pena, tratando de entender el pensamiento y problemas de los diferentes pacientes.

Los resultados obtenidos en la tesis, fueron comparados con lo expuesto por García (2017) el mismo que desarrolló investigación en España y empleó estudio correlacional aplicado a médicos, utilizó MBI, concluyendo que el SB guarda relación positiva de bajo afecto positivo, rasgos neuróticos y tendencia a depresión con los rasgos de la personalidad, coincidiendo con la investigación. Asimismo,

resultó pertinente contrastar con Jirón (2017) que indagó en Ecuador la relación entre SB y personalidad en los profesionales de la salud, concluyó que existe la correlación de SB, teniendo relación positiva entre neuroticismo y agotamiento emocional; neuroticismo con despersonalización, y extroversión con despersonalización, para poder destacar relación similar a la investigación. A su vez, debemos contrastar los resultados obtenidos con la investigación de Steinbauer et al. (2018) que lograron establecer la relación que los empleados superan su desempeño con estrategias de auto liderazgo con lo cual, respalda la tesis, pues se relaciona con mejorar conductas para evitar el agotamiento, es imprescindible la motivación para lograr aumentar positivamente las relaciones laborales.

Lo antes citado, es comparado con lo que expresó Portero de la Cruz (2019) que al indagar la relación del SB con salud general, determinó la existencia de niveles altos de despersonalización, y concluyó que el agotamiento emocional se minoriza con las relaciones de su entorno laboral, y, respecto a realización personal determinó nivel medio a la satisfacción laboral, con ello, determinó que sí es viable subir el nivel de aprovechamiento en las labores desarrollando el propio trabajo cotidiano, hecho que se torna necesario de acuerdo con lo investigado.

Sumado a lo aportado por Arocutipa (2018) que contrasta a los resultados de la investigación, en la medida que la relación de las variables de la tesis a nivel educación a través de la técnica de encuesta y observación e instrumentos el inventario de Burnout de Maslach – MBI y rúbricas de observación respectivamente, determinó relación significativa de SB y DL, concluyendo que a mayor padecimiento de SB menor desempeño profesional del docente. Por lo que se determinó que aquel profesional insatisfecho en sus labores, no genera expectativas de desarrollo y resulta poco productivo, concluyendo además que la realización personal es factor predominante relacionado con el desempeño profesional, entonces, el docente que no se siente realizado, desarrolla imperfecciones de las labores diarias.

De igual manera, Ferrandino (2020) enmarcó la existencia de SB en contextos de la pandemia con médicos del servicio de emergencia, de lo cual se obtuvo margen demasiado alto de padecimiento de fatiga física y emocional. Miranda et al. (2020) realizaron la investigación de síntomas de Burnout Post Pandemia en salud y concluyeron que existió bajo nivel de correlación entre las variables. El resultado también se comparó con Torres et al. (2020) que analizaron el SB entre personal de salud del país de Ecuador en pandemia, concluyendo que SB tiene alto riesgo en adolescentes, con demasía de pacientes, y no diferencia género. En el mismo país, Viteri (2021) concluyó en su investigación que no predominó relación entre las variables, no existiendo implicancias.

En la comparación a nivel nacional, León (2018) correlaciona con los resultados obtenidos, pues al tratar de estudiar nivel de sobrecarga laboral y su relación con SB en Lima, concluyó que el nivel de SB fue leve en relación al agotamiento emocional, y en cuanto a despersonalización, destacando la sobrecarga laboral moderada. Sumado a Chávez y Segura (2018) que en Juliaca estudiaron la relación de SB en trabajadores de universidad, concluyeron existencia de mayor incidencia de SB y nivel bajo de engagement, hecho que se condice con lo expuesto de los capítulos precedentes.

Para la siguiente variable, se obtuvo la realidad del DL, debido a que los Servidores de la Red Asistencial Piura, indicaron ser capaces de hacer su trabajo porque dedican tiempo y esfuerzo necesario respectivamente, así mismo se les ocurren soluciones creativas frente al nuevo problema, realizando tareas desafiantes, teniendo en mente resultados favorables, por lo que en ocasiones tratan de mantener sus conocimientos actualizados y nuevos desafíos en su trabajo, sin embargo en ocasiones se quejan de asuntos sin importancia, pero estando de acuerdo que su planificación laboral se realiza en ocasiones en tiempo establecido, por lo que participaban activamente de las reuniones laborales programadas, sin embargo no reciben incentivos o reconocimientos para alcanzar las metas planteadas, pero algunas veces se sienten capaces de dar soluciones

rápidas ante los problemas a los pacientes, siendo necesario que se le capacite periódicamente en el trabajo para enfrentar situaciones habituales, en ocasiones el ambiente de trabajo es cálido y a veces mantiene la calma ante adversidades para resolver inconvenientes.

A comparación con Li et al. (2020) que concluyeron que era necesario cambiar el clima organizacional y así lograr satisfacción laboral, enfocado en beneficios y ascensos, con el fin de mejorar el DL por motivación como plus y la mejora de la institución, se destacó la similitud con los pedidos que realizan los servidores, pues la frase “mantener al trabajador contento” primó al buscar información; Asimismo, se contrastó con Ayala (2019) que trató de explicar el DL como conducta propia de los trabajadores, concluyendo que existe incidencia en el DL de acuerdo a las labores encomendada y Chunga (2018) que trató de resaltar en Sechura, Piura, la relación de DL de los trabajadores, y pudo corroborar que el mismo se incrementa aumentando beneficios y oportunidades para los trabajadores, ello va unido en referencia al trabajo presentado. Altamirano (2018) llevó a cabo su estudio en Sullana, Piura la relación entre DL y SB sobre médicos de emergencia, y verificó que existen médicos, quiénes sumado a sus horarios de labores y rol de programación mensual, trabajan en razón a obtener pagos de horas extras y así satisfacer su desempeño, con lo cual al comparar, se encontró la relación alta con lo que se presentó.

Con respecto a la hipótesis específica 1, en la tabla 4 se verificó que existe relación moderada y significativa entre la dimensión agotamiento emocional y DL con Rho de spearman = ,585**; $p = ,000^b$, a través de ello, los trabajadores encuestados distinguieron en 76% de nivel moderada a la primera dimensión conforme se percibió en la tabla 1. Dicho resultado reflejó que al culminar los horarios de trabajo las profesionales inciden en el agotamiento, por lo que se relacionó con que el cansancio emocional superó a más de 88 millones de personas que denotaban cambios nerviosos producidos por el cansancio emocional, lo que implica que el entorno de dificultad efusivo, responde a la atención de enfrentar a esas dificultades. (Castillo, 2012).

El estrés fue definido como el acontecimiento que necesita adaptación por parte de la persona, lo define como circunstancia que de manera extraordinaria requiere cambio en la vida humana. (Thomas Holmes, 1967)

El estrés tiene como esencia cambio y a la vez proceso, pasando por proceso compuesto de tres etapas, la etapa de anticipación, espera y resultados. (Lazarus, 1986)

En relación a lo mencionado líneas arriba, fue la OMS, la organización que estableció como resultado negativo al estrés, denotando como factor predominante entre otros a la sobre carga laboral, y esto se vive a diario en los profesionales que realizan trabajo asistencial debido a los horarios que cumplen y a las personas que atienden, referido está este último hecho a los familiares, quienes en la desesperación de ver la solución de tratamiento y medicina para sus pacientes, establecen de manera caótica el nivel de atención de los centros hospitalarios, dificultando así el trabajo del personal asistencial.

Se ha mencionado que infiere la importancia de la buena salud física como emocional para este tipo de trabajadores, de acuerdo a idealizarse en la buena atención de pacientes tanto internados como los que no lo están y a los usuarios, y para ello deben gozar de buen clima laboral, hecho que dista mucho de cumplirse en la realidad, pues es la práctica todo es contrario a incluso los reglamentos, directivas y normas de salud que al buscar preservar la salud de los trabajadores adscritos a este sector, por no contar a veces con todo los instrumentos necesarios para la total atención.

El rol que cumplen los trabajadores administrativos y asistenciales, es de suma y total importancia y es necesario la motivación y clima laboral, pues el tiempo de pandemia, se expusieron a los peligros de contagios de distintas enfermedades y agotamiento para ejercer sus funciones correctamente.

En cuanto a la segunda hipótesis se demostró que existe relación alta y significativa con Rho de spearman = ,747**, de acuerdo a lo observado en la tabla 5, demostrando que la despersonalización respecto a los resultados descriptivos,

alcanza el 66% de los trabajadores encuestados en nivel moderado. En relación a esta dimensión, Maslach y Leiter (1997) indicaron que despersonalización trae consigo que la persona reste importancia al compromiso laboral y con esa reacción, tiende a alejarse de sus obligaciones por ser demandante el trabajo.

Por otro lado, en la tabla 6 se visualizó como resultado la relación alta y significativa entre realización personal y DL, con coeficiente de correlación Rho de spearman = ,840**; adicionalmente, la mayor parte de trabajadores que incluye el 52% como nivel moderado.

Respecto a esta dimensión, Aguilar (2009), que citó a Maslach (1976), logró establecer el mal pensamiento que tienen los trabajadores en relación a la productividad de trabajador en la misma rama, presentándose niveles leves, moderados, graves y extremos en dichos cambios.

VI.- CONCLUSIONES

1. Con respecto a la relación de las variables SB y DL, existió correlación moderada y significativa, influyendo de manera contundente en el desarrollo de las labores de los trabajadores asistenciales y administrativos, con lo que se establece que el nivel de estrés se entrelaza en sus actividades laborales, e influye en la relación con los usuarios y pacientes.
2. Se observó la relación significativa y directa entre agotamiento emocional y DL, con lo cual, al tener relación moderada, se establece que influye notoriamente en las personas, con ello no llega a mejorar el desempeño laboral en el día a día.
3. Se halló relación alta y por demás significativa entre la hipótesis despersonalización y el DL que se trastoca de acuerdo a la conducta que enmarca la relación social y laboral de los trabajadores de la Red Asistencial con los usuarios y pacientes que día a día asisten a dicha institución.
4. En lo concerniente a la falta de realización personal y el desempeño laboral, el coeficiente de correlación y el valor de P obtenido, permitió contrarrestar que existe una correlación significativa y alta, del mismo modo, se comprobó que mientras menos deseo de superación y de realizarse como persona y profesional, mayor retroceso en el desarrollo de las labores se enmarca para los trabajadores de la Red Piura.
5. En lo que se refiere a los objetivos y resultados, se demostró una correlación fuerte entre las variables que determinan la necesidad de erradicar las variables que influyen en el desgaste físico y mental en los trabajadores, sin brindar la oportunidad de crecimiento y desarrollo laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al haberse demostrado los niveles de relaciones entre variables, se recomienda que la Red Piura, impulse el apoyo al control del estado mental de sus servidores para que puedan obtener nivel bajo de síndrome de burnout, con el fin de alcanzar mayor desempeño laboral.

Segunda: De la investigación llevada a cabo, se demostró que la Red Piura debe contribuir al control del estado de agotamiento emocional en sus servidores, por lo que se recomienda realizar estrategias institucionales que logren percibir bajo síndrome de burnout, y así alcanzar mayor desempeño laboral y personal.

Tercera: Al haberse demostrado, mediante el análisis estadístico correlacional, a través del método no paramétrico la correlación de dimensiones y variables, por eso, se recomienda que la Red Piura, coadyuve al control del estado de la despersonalización de sus servidores a fin de obtener bajo síndrome de burnout y alcanzar mayor desempeño laboral.

Cuarta: El resultado de la investigación, estableció responsabilidad en las labores institucionales, con el nivel de relación moderada y significativa, se recomienda que la Red Piura, asista con adecuado control del estado de la realización personal en sus servidores y así obtener bajo síndrome de burnout, logrando mayor desempeño laboral.

Quinta: Se propone proseguir con investigaciones que sumen a la indagación de variables que aprovechen las variables de este producto, con la finalidad de aportar a la adecuación en las diferentes redes asistenciales, a nivel nacional, para adecuar a las realidades distinta y que puedan entenderse sobre la relación servidor – usuario y servidor – paciente para una adecuada labor y desarrollo en post de un crecimiento en la atención del sector salud.

REFERENCIAS:

- Altamirano, H. (2018). *Desempeño laboral y Síndrome de Burnout en profesionales médicos de emergencia, hospital de apoyo II Sullana, Piura, 2018*. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo – Piura – Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26018>
- Aquino, A. (2016). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo – Piura – Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayala, M. (2019). *Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Ate – Agencia de Huaycán y su impacto interno, Lima, 2019*. [Tesis de Grado, Universidad Peruana Unión. Lima]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2512>
- Balkar, B. (2015). The Relationships between Organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers. *International Online Journal of Educational Sciences*, 7, 81-92. <https://doi.org/10.15345/iojes.2015.02.007>
- Carrasco, S. (2009) *Metodología de la investigación científica*. Perú. Editorial: San Marcos.
- Cinar, F & Vardarlier, P, (2014). Establishment of Individual Performance Evaluation System in a Health Business and a Pilot Practice. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 150, 384- 393.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mac Graw Hill.

Chiavenato, I., (2009). *Administración de recursos humanos*.
<https://cucjonline.co/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Chiavenato, I., (2015). *Gestión del talento humano*. México DF: Mc Graw Hill.

Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.

Chunga, M. (2018) *Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union- Sechura- 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Piura].<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28578>

COVAX is the vaccines pillar of the Access to COVID-19 Tools (ACT) Accelerator.2022.https://www.gavi.org/covid19?utm_campaign=Campaign%206&utm_medium=Medium%201&utm_source=Source%205&gclid=Cj0KCQjwm6KUBhC3ARIsACIwxBg-unfONSt2I3ik1v2E3JL4ACmxEYRVavVLJl6e5Mja8wVdrJEPg4aApHqEALw_wcB

Ferrandino, F. (2020). *Burnout en profesionales de la salud en tiempos de pandemia de COVID-19*. [Tesis de grado, Buenos Aires – Argentina]: Fundación H.A. Barceló.
https://repositorio.barcelo.edu.ar/greenstone/collect/tesis/index/assoc/HAS_H0169/cfd0881b.dir/BRC_TFI_Ferrandino.pdf

Freudenberg, H.J. (1980): *Burn-out*. Nueva York: Doubleday. Citado por Martínez y Pérez, Anabela (Revista Vivatacademia). Universidad Complutense de Madrid. España

Gabini, S. & Salessi, S. (2016). "Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos". *Evaluar*, 16, 31-45.

Gabini, S., & Calzada, C (2015). *Propiedades psicométricas de la escala de rendimiento laboral individual de Koopmans*. V Congreso Internacional de la Facultad de Psicología. Universidad Nacional de la Plata-Argentina.
https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.12359/ev,12359.%20pdf.

García, V. (2017). *Estudio comparativo entre atención primaria y atención hospitalaria del nivel de Burnout según la variable de personalidad, ansiedad y depresión, del personal sanitario (médicos y enfermeras)* [Tesis doctoral, Universidad Rey Juan Carlos].
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=180909>

Golembiewski, R.T. y Muzenrider, R.F. (1988) *Phases of burnout: Developments in Concepts and Applications*. New York: Praeger.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc. Graw Hill. México D.F.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P (2006). *Metodología de la investigación*. (6.a Edición). McGraw-Hill.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Huayanay, S. (2021). *Estrés laboral y clima laboral en colaboradores de una empresa automotriz de Lima Metropolitana bajo la pandemia del COVID-19, 2021* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo. Lima] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59768>

Ivancevich & Matteson (1992), *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. Editorial México, D.F Trillas.

Jirón, J. (2017). *Síndrome de Burnout en profesionales de la salud y su relación con rasgos de la personalidad en una institución pública de la provincia de Loja durante el año 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica Particular de Loja]. <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/20975/1/Jir%C3%B3n%20Jim%C3%A9nez%2C%20Jonathan%20Francisco.pdf>

Karl, M. (1818-1883). *El trabajo dignifica al hombre*. En su pensamiento Filosofía sobre la relación del hombre. <https://www.educaweb.com/>

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., y De Vet, H. C. (2013). *Development of an individual work performance questionnaire*. International Journal of Productivity and Performance Management. <https://ideas.repec.org/a/eme/ijppmp/v62y2012i1p6-28.html>

Lee Eun-Suk, Park y Tae Youn Park. (2015). *Identifying organizational identification as basic for attitudes and behaviors: A meta-analytic review*. Psychological Bulletin, bulletin 141(5) Sept 2015, 1049-1080. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25984729/>

Lewin, K. (1938), *The conceptual representation and measurement of psychological forces*. Duke University Contributions to Psychological Theory, 1938, 1(4).

<https://www.worldcat.org/title/conceptual-representation-and-the-measurement-of-psychological-forces/oclc/1122594>

Lizandro W, Gallegos A. (2016) Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Rev. Cuba Salud Pública*. 2016; 42(4), 559-75.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400007

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual Palo Alto: Universidad de California, Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. y Jackson, S. (1982). "Burnout in organizational settings. En S. Oskamp (Ed.), *Applied Social Psychology Annual*", 5. Beverly Hills: Sage.
Maslach, C. y Jackson, S. (1986): *The Maslach Burnout Inventory*. (Zaed) Palo Alto, Consulting Psychologists Press (Versión Española adaptada por Nicolás Seisdedos Cubero, TEA 1987).

Maslach C. Burnout, *Human behavior*.; (1976). 16-22.

Maslach C, Leiter M. (1997) *The truth about Burnout* San Francisco.

Murphy, K. (1990). Job performance and productivity. En K. R. Murphy & F. E. Saal (Eds). *Psychology in Organizations: Integrating science and practice*, 157-176, Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Organización Internacional del Trabajo (2002). *Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*, ILOOSH 2001 Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.

Organización Internacional del Trabajo. *Estrés en el trabajo un reto colectivo*. 1sted. Ginebra; 2016. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-2062552019000300004&script=sci_arttext&lng=pt#B1

Organización Internacional del Trabajo, (2001), *World Employment Report, Life at Work in the Information age* (CD-ROM, Geneva). https://www.ilo.org/global/publications/ilo-bookstore/order-online/multimedia/WCMS_PUBL_9220113732_EN/lang--en/index.htm

Organización Mundial de la Salud, (2003), *Primary health care: a framework for future strategic directions*. Ginebra.

Organización Mundial de la Salud (2019). Factores asociados al estrés laboral *Revista-Asociación Española de Especialista en Medicina de Trabajo*. 28, 13 de enero de 2020. <http://scielo.isciii.es>

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Lima.

Pardinas, F. (1982). Metodología y técnicas de investigación en Ciencias Sociales, *Siglo XXI Editores, México*, 25. 62-80.

Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Carrer Burnout: causes and cure*. New York: The Free Press.

Sandra Carvalho de Freitas, Henrique Ceretta Oliveira, Roberta Nereu Garcia, Edinêis de Brito Guirardello, Herica Silva Dutra, Paola Aparecida y Lopes Gomes. *Burnout entre profissionais de enfermagem em hospitais no Brasil*. *Revista CUIDARTE* 2019, 10(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359562643005>

Saravia Huamán Maritza y Neyra Cornejo Fabián Israel (2020). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes del nivel secundario de la localidad de Huancavelica. 2020* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3493>

Seyle H. (1936). A Síndrome Produced by Diverse Nocuous Agentes. Reprinted by permission from Nature. *Department of Biochemistry, McGill University Montreal, Canadá.* 138 (1),32

Schaufeli, Wilman y Enzmann, Dirk (1998). The burnout companion to study and practice: a critical analysis, Londres: *Taylor & Francis.*
https://www.perlego.com/book/2013863/the-burnout-companion-to-study-and-practice-a-critical-analysis-df?utm_source=google&utm_medium=cpc&campaignid=15913701111&adgroupid=131883418509&gclid=CjwKCAjwkMeUBhBuEiwA4hpgEMnxPNNglWhDdf3mvNj74DKK49ip2okl4KIBJjEfKr_wAShxGDLBVRoCU8UQAvD_BwE

Shirom, A. (1989). *Burnout in work organization*, en C.L. COOPER Y I. zacional psychology. *Olas de Psiquiatría*, 27(5), 310-320. Cial Robertson (eds.), International review of industrial and organic Nueva York: John Wiley and Sons.

Urrunaga Linares, Laura Antonieta. *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017.* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Perú 2018].https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14472/Urrunaga_LLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Vargas, Ch. (2019). *Estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de Juliaca – 2019* [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión – Juliaca]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2989>
- Viteri, P. (2021). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Hospital Jaime Roldós, Ecuador. 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Piura]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67616>
- Zournatzi, E., & Koustelios, A. (2011). Burnout among physical education teachers in primary and secondary schools. *International Journal of Humanities and Social Science*, 53-5

ANEXOS

Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Síndrome de Burnout y Desempeño laboral de los Servidores de la Red Asistencial de Piura, 2022

AUTOR: Alonso Arturo Quintana Requena

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS									
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral en los servidores de la Red Piura, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿De qué manera el agotamiento emocional se relaciona con el Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022?</p> <p>PE2: ¿De qué manera la despersionalización se relaciona con el Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022?</p> <p>PE3: ¿De qué manera el incentivo de desarrollo profesional se relaciona con el Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Determinar qué relación existe entre agotamiento laboral y Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022</p> <p>OE2: Determinar qué relación existe entre Despersionalización y Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022.</p> <p>OE3: Determinar qué relación existe entre Realización personal y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Red Piura, 2022.</p>	<p>Hipótesis general: La relación significativa existente entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: La relación significativa existente entre el agotamiento emocional y el Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022</p> <p>HE2: La relación significativa entre la Despersionalización y el Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022.</p> <p>HE3: La relación significativa entre la realización personal y el Desempeño laboral de los servidores de la Red Piura, 2022.</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout</p> <p>Variables 2: Desempeño laboral</p> <table border="1" data-bbox="1350 738 2112 1396"> <thead> <tr> <th data-bbox="1350 738 1693 778">Dimensiones</th> <th data-bbox="1693 738 2112 778">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1350 778 1693 837">Agotamiento emocional</td> <td data-bbox="1693 778 2112 837">Fatiga en el trabajo. Cansancio en el desempeño.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1350 837 1693 1125">Despersionalización</td> <td data-bbox="1693 837 2112 1125">Situaciones de Frustración. Despreocupación por el usuario o paciente. Sobrecarga laboral Insensibilización. Sensación de Incertidumbre Habilidad para resolver situaciones. Problemas de Autoestima. Sensación de Energía Problemas de Comunicación Problemas de Relación. Planeamiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1350 1125 1693 1396">Falta de Realización Personal</td> <td data-bbox="1693 1125 2112 1396">Organización del trabajo Orientación a resultados Priorización del trabajo Eficiencia Laboral. Iniciativa Tareas laborales desafiantes Actualización de conocimiento Habilidades laborales Soluciones creativas frente a nuevos problemas. Excesiva negatividad Acciones que dañan a la organización.</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicadores	Agotamiento emocional	Fatiga en el trabajo. Cansancio en el desempeño.	Despersionalización	Situaciones de Frustración. Despreocupación por el usuario o paciente. Sobrecarga laboral Insensibilización. Sensación de Incertidumbre Habilidad para resolver situaciones. Problemas de Autoestima. Sensación de Energía Problemas de Comunicación Problemas de Relación. Planeamiento	Falta de Realización Personal	Organización del trabajo Orientación a resultados Priorización del trabajo Eficiencia Laboral. Iniciativa Tareas laborales desafiantes Actualización de conocimiento Habilidades laborales Soluciones creativas frente a nuevos problemas. Excesiva negatividad Acciones que dañan a la organización.
Dimensiones	Indicadores											
Agotamiento emocional	Fatiga en el trabajo. Cansancio en el desempeño.											
Despersionalización	Situaciones de Frustración. Despreocupación por el usuario o paciente. Sobrecarga laboral Insensibilización. Sensación de Incertidumbre Habilidad para resolver situaciones. Problemas de Autoestima. Sensación de Energía Problemas de Comunicación Problemas de Relación. Planeamiento											
Falta de Realización Personal	Organización del trabajo Orientación a resultados Priorización del trabajo Eficiencia Laboral. Iniciativa Tareas laborales desafiantes Actualización de conocimiento Habilidades laborales Soluciones creativas frente a nuevos problemas. Excesiva negatividad Acciones que dañan a la organización.											

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: CORRELACIONAL</p> <p>DISEÑO: NO EXPERIMENTAL</p> <p>MÉTODO: DESCRIPTIVO</p>	<p>POBLACIÓN: 50 Servidores de la Red Asistencial Piura</p> <p>TIPO DE MUESTRA: NO</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: NO</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout.</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI).</p> <p>Autor: Cristina Maslach</p> <hr/> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Técnicas: Cuestionario</p> <p>Instrumentos: escala de rendimiento laboral individual de koopmans et al</p> <p>Autor: Año: 2012 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Red Asistencial Piura Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se empleará las tablas de contingencia.</p> <p>INFERENCIAL: Se usará estadígrafo de Tau b de Kendal.</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango
Variable 1: Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Fatiga en el trabajo	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) 0 = Nunca. 1 = Alguna vez al año o menos. 2 = Una vez al mes o menos. 3 = Algunas veces al mes. 4 = Una vez a la semana. 5 = Diariamente.	Leve: (48 – 168) Moderado: (169 – 312) Alto: Más de (312- Máx. 432)
		Cansancio en el desempeño			
		Situaciones de Frustración			
		Despreocupación por el usuario o paciente.			
		Sobre carga Laboral.			
	Despersonalización	Insensibilización	5-10-11-15-22		
		Sensación de Incertidumbre			
		Habilidad para resolver situaciones.			
	Falta de Realización Personal	Problemas de Autoestima	4-7-9-17-18-19-21		
		Sensación de Energía			
Problemas de Comunicación					
Problemas de Relación.					
Variable 2: Desempeño Laboral	Rendimiento en la tarea.	Planeamiento	1,2,3,4,5, 8, 9	Escala Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).	(Ineficiente) 22 – 42 (Regular) 43 -88 (Eficiente) 79 – 110
		Organización del trabajo			
		Orientación a resultados			
		Priorización del trabajo			
		Eficiencia laboral			
	Rendimiento en el contexto	Iniciativa	6,7,11,12, 14		
		Tareas laborales desafiantes			
		Actualización de conocimiento			
		Habilidades laborales			
		Soluciones creativas frente a nuevos problemas.			
	Comportamientos laborales contraproducentes	Excesiva negatividad	13,15,16		
		Acciones que dañan a la organización	17,18,19,20,21,22		

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Encuesta de evaluación

VARIABLE 1: SÍNDROME DE BURNOUT

Datos del participante:

Edad: ... Especialidad: DNI N°

Instrucciones para el llenado del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) (1986)

Estimado servidor: Lea atentamente cada pregunta, valore y elija la respuesta que mejor la describa acerca del síndrome de Burnout en la Red Asistencial Piura y su relación con el desempeño laboral de los servidores. Por favor exprese su opinión marcando en cada ítem solo una de las alternativas y coloque un aspa (x) en cualquiera de las posibles alternativas, considerando que:

0	= Nunca
1	= Alguna vez al año o menos
2	= Una vez al mes o menos
3	= Algunas veces al mes
4	= Una vez a la semana
5	= Diariamente

No.	Ítems	
	Agotamiento emocional	
1	Debido a su trabajo se siente emocionalmente agotado	
2	Al final de la jornada se siento agotado.	
3	Se encuentra cansado cuando se levanta por las mañanas y tiene que enfrentarse a otro día de trabajo.	
4	Trabajar con usuarios o pacientes todos los días es una tensión para usted.	
5	Se siente agobiado por el trabajo constante	
6	Se siente frustrado por las labores que desarrolla frecuentemente.	
7	Siente que está haciendo un trabajo demasiado duro.	
8	Trabajar en contacto directo con los usuarios o pacientes le produce bastante estrés.	
9	En el trabajo siente que está al límite de sus posibilidades	
	Despersonalización	

10	Cree que trata a algunos usuarios o pacientes como si fueran objetos.	
11	Cree que tiene un comportamiento más insensible con la gente desde que hace este trabajo.	
12	Realmente no le importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios o pacientes a los que tiene que atender	
13	Le preocupa que este trabajo lo esté endureciendo emocionalmente.	
14	Siente que los usuarios o pacientes lo culpan de algunos de sus problemas.	
	Realización Personal	
15	Siente que sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	
16	Siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de otros.	
17	Se encuentra con mucha vitalidad.	
18	Tiene facilidad para crear una atmósfera relajada a los usuarios o pacientes.	
19	Se encuentra animado después de trabajar junto con los usuarios o pacientes.	
20	Ha realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	
21	Puede entender con facilidad lo que piensan los usuarios o pacientes.	
22	Se enfrenta muy bien con los problemas que presentan los usuarios o pacientes.	

Cuestionario de evaluación

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Edad: ... Especialidad: DNI N°

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL CUESTIONARIO

Estimado servidor: Lea atentamente cada pregunta, valore y elija la respuesta que mejor la describa acerca del Desempeño laboral en la Red Asistencial Piura y su relación con el Burnout de los servidores. Por favor exprese su opinión marcando en cada ítem solo una de las alternativas y coloque un aspa (x) en cualquiera de las posibles alternativas, considerando que:

NUNCA (1)

CASI NUNCA (2)

A VECES (3)

CASI SIEMPRE (4)

SIEMPRE (5)

No.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Desempeño en la tarea					
1	Es capaz de hacer su trabajo porque le dedica el tiempo y el esfuerzo necesario.					
2	Se le ocurren soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
3	Cuando puedes realizas tareas laborales desafiantes.					
4	Cuando termina con el trabajo asignado, empieza nuevas tareas sin que se lo pidan.					
5	En su trabajo, tiene en mente los resultados que debía lograr.					
6	Trabaja para mantener sus conocimientos laborales actualizados					
7	Busca nuevos desafíos en su trabajo.					
	Comportamiento contraproducentes					
8	Se queja de asuntos sin importancia en el trabajo					
9	Comenta aspectos negativos de su trabajo.					
10	Agranda los problemas que se presentan en el trabajo.					
11	Se concentra en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas.					
12	Comenta aspectos negativos de su trabajo con gente que no pertenece a la institución.					
	Desempeño en el contexto					
13	Planifica su trabajo de manera tal que realiza en tiempo y forma sus labores cotidianas.					

14	Trabaja para mantener sus habilidades laborales actualizadas.					
15	Participa activamente de las reuniones laborales programadas.					
16	Su planificación laboral es óptima ante alguna adversidad en dicho entorno.					
17	Recibe incentivos o reconocimientos cuando logra alcanzar las metas planteadas por la entidad.					
18	Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante los problemas de los usuarios o pacientes					
19	Cree que es necesario que se le capacite periódicamente en el trabajo.					
20	Se enfrenta a situaciones de contexto diferentes a lo habitual frecuentemente					
21	Siente que el ambiente de trabajo es cálido para el desarrollo de sus labores					
22	Mantiene la calma ante adversidades para resolver inconvenientes.					

Anexo 4

Certificado de Validez de instrumento que mide variable Síndrome de Burnout



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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional								
1	Debido a su trabajo se siente emocionalmente agotado	X		X		X		
2	Al final de la jornada se siente agotado	X		X		X		
3	Se encuentra cansado cuando se levanta por las mañanas y tiene que enfrentarse a otro día de trabajo.	X		X		X		
4	Trabajar con usuarios o pacientes todos los días es una tensión para usted.	X		X		X		
5	Se siente agobiado por el trabajo constante.	X		X		X		
6	Se siente frustrado por las labores que desarrolla frecuentemente.	X		X		X		
7	Siente que está haciendo un trabajo demasiado duro.	X		X		X		
8	Trabajar en contacto directo con los usuarios o pacientes le produce bastante estrés.	X		X		X		
9	En el trabajo siente que estoy al límite de sus posibilidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización								
10	Cree que trata a algunos usuarios o pacientes como si fueran objetos.	X		X		X		
11	Cree que tiene un comportamiento más insensible con la gente desde que hace este trabajo.	X		X		X		
12	Realmente no le importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios o pacientes a los que tiene que atender.	X		X		X		
13	Le preocupa que este trabajo lo esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
14	Siente que los usuarios o pacientes lo culpan de algunos de sus problemas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Realización Personal								
15	Siente que sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	X		X		X		
16	Siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X		
17	Se encuentra con mucha vitalidad.	X		X		X		
18	Tiene facilidad para crear una atmósfera relajada a los usuarios o pacientes.	X		X		X		
19	Se encuentra animado después de trabajar junto con los usuarios o pacientes.	X		X		X		
20	Ha realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		X		X		
21	Puede entender con facilidad lo que piensan los usuarios o pacientes.	X		X		X		



22	Se enfrenta muy bien con los problemas que presentan los usuarios o pacientes.	X		X		X		
----	--------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si Hay Suficiencia**

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

Apellidos y nombres del validador: **Dr. FÉLIX WONG CERVERA**
Especialidad del validador: **DOCTOR EN CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

DNI 02691423

22 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional								
1	Debido a su trabajo se siente emocionalmente agotado	X		X		X		
2	Al final de la jornada se siente agotado.	X		X		X		
3	Se encuentra cansado cuando se levanta por las mañanas y tiene que enfrentarse a otro día de trabajo.	X		X		X		
4	Trabajar con usuarios o pacientes todos los días es una tensión para usted.	X		X		X		
5	Se siente agobiado por el trabajo constante.	X		X		X		
6	Se siente frustrado por las labores que desarrolla frecuentemente.	X		X		X		
7	Siente que está haciendo un trabajo demasiado duro.	X		X		X		
8	Trabajar en contacto directo con los usuarios o pacientes le produce bastante estrés.	X		X		X		
9	En el trabajo siente que estoy al límite de sus posibilidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización								
10	Cree que trata a algunos usuarios o pacientes como si fueran objetos.	X		X		X		
11	Cree que tiene un comportamiento más insensible con la gente desde que hace este trabajo.	X		X		X		
12	Realmente no le importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios o pacientes a los que tiene que atender.	X		X		X		
13	Le preocupa que este trabajo lo esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
14	Siente que los usuarios o pacientes lo culpan de algunos de sus problemas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Realización Personal								
15	Siente que sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	X		X		X		
16	Siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X		
17	Se encuentra con mucha vitalidad.	X		X		X		
18	Tiene facilidad para crear una atmósfera relajada a los usuarios o pacientes.	X		X		X		
19	Se encuentra animado después de trabajar junto con los usuarios o pacientes.	X		X		X		
20	Ha realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	X		X		X		
21	Puede entender con facilidad lo que piensan los usuarios o pacientes.	X		X		X		

usuarios o pacientes.	X						
-----------------------	---	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del validador, Mgtr. GERARDO NOVILLO GONZÁLES
Especialidad del validador: MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

DNI 02648847

22 de mayo del 2022


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Agotamiento Emocional								
1	Debido a su trabajo se siente emocionalmente agotado	x		x		x		
2	Al final de la jornada se siente agotado.	x		x		x		
3	Se encuentra cansado cuando se levanta por las mañanas y tiene que enfrentarse a otro día de trabajo.	x		x		x		
4	Trabajar con usuarios o pacientes todos los días es una tensión para usted.	x		x		x		
5	Se siente agobiado por el trabajo constante	x		x		x		
6	Se siente frustrado por las labores que desarrolla frecuentemente	x		x		x		
7	Siente que está haciendo un trabajo demasiado duro.	x		x		x		
8	Trabajar en contacto directo con los usuarios o pacientes le produce bastante estrés.	x		x		x		
9	En el trabajo siente que está al límite de sus posibilidades.	x		x		x		
DIMENSION 2: Despersonalización								
10	Cree que trata a algunos usuarios o pacientes como si fueran objetos.	x		x		x		
11	Cree que tiene un comportamiento más insensible con la gente desde que hace este trabajo.	x		x		x		
12	Realmente no le importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios o pacientes a los que tiene que atender.	x		x		x		
13	Le preocupa que este trabajo lo esté endureciendo emocionalmente.	x		x		x		
14	Siente que los usuarios o pacientes lo culpan de algunos de sus problemas.	x		x		x		
DIMENSION 3: Realización Personal								
15	Siente que sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	x		x		x		
16	Siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de otros.	x		x		x		
17	Se encuentra con mucha vitalidad.	x		x		x		
18	Tiene facilidad para crear una atmósfera relajada a los usuarios o pacientes.	x		x		x		
19	Se encuentra animado después de trabajar junto con los usuarios o pacientes.	x		x		x		
20	Ha realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	x		x		x		
21	Puede entender con facilidad lo que piensan los usuarios o pacientes.	x		x		x		

22	Se enfrenta muy bien con los problemas que presentan los usuarios o pacientes.	x		x		x		
----	--------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay pertinencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: César Emilio Sosa Ancajima
Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

DNI 03890338

22 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Certificado de Validez de instrumento variable Desempeño laboral.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Desempeño en la tarea								
1	Fue capaz de hacer su trabajo porque le dedicó el tiempo y el esfuerzo necesario.	X		X		X		
2	Se le ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	X		X		X		
3	Cuando pudo realizó tareas laborales desafiantes.	X		X		X		
4	Cuando terminó con el trabajo asignado, empezó nuevas tareas sin que se lo pidieran.	X		X		X		
5	En su trabajo, tuvo en mente los resultados que debía lograr.	X		X		X		
6	Trabajó para mantener sus conocimientos laborales actualizados.	X		X		X		
7	Busca nuevos desafíos en su trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Comportamiento contraproducentes								
8	Se quejó de asuntos sin importancia en el trabajo.	X		X		X		
9	Comentó aspectos negativos de su trabajo.	X		X		X		
10	Agrandó los problemas que se presentaron en el trabajo.	X		X		X		
11	Se concentró en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas.	X		X		X		
12	Comentó aspectos negativos de su trabajo con gente que no pertenece a la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Desempeño en el contexto								
13	Planificó su trabajo de manera tal que pudo hacerlo en tiempo y forma.	X		X		X		
14	Trabajó para mantener sus habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		
15	Participó activamente de las reuniones laborales.	X		X		X		
16	Su planificación laboral fue óptima.	X		X		X		
18	Ha recibido incentivos o reconocimientos cuando ha logrado alcanzar las metas planteadas por la entidad.	X		X		X		
19	Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante los problemas de los usuarios o pacientes.	X		X		X		
20	Cree que es necesario que se le capacite periódicamente en el trabajo.	X		X		X		
21	Se enfrenta a situaciones de contexto diferentes a lo habitual.	X		X		X		
22	Siente que el ambiente de trabajo es cálido.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia

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



Apellidos y nombres del validador: Dr. FÉLIX WONG CERVERA
Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

DNI 02691423

22 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Desempeño en la tarea								
1	Fue capaz de hacer su trabajo porque le dedicó el tiempo y el esfuerzo necesario.	X		X		X		
2	Se le ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	X		X		X		
3	Cuando pudo realizó tareas laborales desafiantes.	X		X		X		
4	Cuando terminó con el trabajo asignado, empezó nuevas tareas sin que se lo pidieran.	X		X		X		
5	En su trabajo, tuvo en mente los resultados que debía lograr.	X		X		X		
6	Trabajó para mantener sus conocimientos laborales actualizados.	X		X		X		
7	Busca nuevos desafíos en su trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Comportamiento contraproducentes								
8	Se quejó de asuntos sin importancia en el trabajo.	X		X		X		
9	Comentó aspectos negativos de su trabajo.	X		X		X		
10	Agradó los problemas que se presentaron en el trabajo.	X		X		X		
11	Se concentró en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas.	X		X		X		
12	Comentó aspectos negativos de su trabajo con gente que no pertenece a la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Desempeño en el contexto								
13	Planificó su trabajo de manera tal que pudo hacerlo en tiempo y forma.	X		X		X		
14	Trabajó para mantener sus habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		
15	Participó activamente de las reuniones laborales.	X		X		X		
16	Su planificación laboral fue óptima.	X		X		X		
18	Ha recibido incentivos o reconocimientos cuando ha logrado alcanzar las metas planteadas por la entidad.	X		X		X		
19	Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante los problemas de los usuarios o pacientes.	X		X		X		
20	Creó que es necesario que se le capacite periódicamente en el trabajo.	X		X		X		
21	Se enfrenta a situaciones de contexto diferentes a lo habitual.	X		X		X		
22	Siente que el ambiente de trabajo es cálido.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si Hay Suficiencia**

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

Usuarios o pacientes.	X						
-----------------------	---	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si Hay Suficiencia**

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

Apellidos y nombres del validador. Mgtr. GERARDO NOVILLO GONZÁLES
Especialidad del validador: **MAGÍSTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

DNI 02648847

22 de mayo del 2022


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Desempeño en la tarea								
1	Fue capaz de hacer su trabajo porque le dedicó el tiempo y el esfuerzo necesario.	x		x		x		
2	Se le ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	x		x		x		
3	Cuando pudo realizó tareas laborales desafiantes.	x		x		x		
4	Cuando terminó con el trabajo asignado, empezó nuevas tareas sin que se lo pidieran.	x		x		x		
5	En su trabajo, tuvo en mente los resultados que debía lograr.	x		x		x		
6	Trabajó para mantener sus conocimientos laborales actualizados.	x		x		x		
7	Busca nuevos desafíos en su trabajo.	x		x		x		
DIMENSION 2: Comportamiento contraproducentes								
8	Se quejó de asuntos sin importancia en el trabajo.	x		x		x		
9	Comentó aspectos negativos de su trabajo.	x		x		x		
10	Agrandó los problemas que se presentaron en el trabajo.	x		x		x		
11	Se concentró en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas.	x		x		x		
12	Comentó aspectos negativos de su trabajo con gente que no pertenece a la institución.	x		x		x		
DIMENSION 3: Desempeño en el contexto								
13	Planificó su trabajo de manera tal que pudo hacerlo en tiempo y forma.	x		x		x		
14	Trabajó para mantener sus habilidades laborales actualizadas.	x		x		x		
15	Participó activamente de las reuniones laborales.	x		x		x		
16	Su planificación laboral fue óptima.	x		x		x		
18	Ha recibido incentivos o reconocimientos cuando ha logrado alcanzar las metas planteadas por la entidad.	x		x		x		
19	Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante los problemas de los usuarios o pacientes.	x		x		x		
20	Cree que es necesario que se le capacite periódicamente en el trabajo.	x		x		x		
21	Se enfrenta a situaciones de contexto diferentes a lo habitual.	x		x		x		
22	Siente que el ambiente de trabajo es cálido.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: César Emilio Sosa Ancajima

DNI: 03890338

Especialidad del validador Mg. En Gestión Pública

22 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.

ANEXO 5: ACREDITACIÓN DE EXPERTOS:

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
WONG CERVERA, FELIX DNI 02691423	MAGISTER EN CIENCIAS ECONOMICAS ECONOMIA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 06/03/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <i>PERU</i>
WONG CERVERA, FELIX DNI 02691423	DOCTOR EN CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 16/04/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
NOVILLO GONZALES, GERARDO DNI 02648847	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 17/06/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <i>PERU</i>
NOVILLO GONZALES, GERARDO DNI 02648847	ABOGADO Fecha de diploma: 12/01/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <i>PERU</i>
NOVILLO GONZALES, GERARDO DNI 02648847	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION SUPERIOR Fecha de diploma: 11/06/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SOSA ANCAJIMA, CESAR EMILIO DNI 03890338	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 10/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SOSA ANCAJIMA, CESAR EMILIO DNI 03890338	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 16/04/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SOSA ANCAJIMA, CESAR EMILIO DNI 03890338	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 16/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace

Anexo 6: Prueba de Confiabilidad del instrumento

Tabla 7

Confiabilidad de las Variables Carga Procesal y Desempeño laboral

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Síndrome de Burnout	0. 994	22
Desempeño laboral	0. 989	22

ANEXO 7

Base de Datos

V1: SÍNDROME DE BURNOUT																					
AGOTAMIENTO EMOCIONAL									DESPERSONALIZACIÓN					FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL							
X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22
5	4	2	5	2	2	5	2	5	5	5	5	1	5	5	3	5	4	3	3	3	2
1	1	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	3	2
2	5	5	1	2	5	5	5	2	1	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5
2	5	2	5	3	5	2	5	3	5	5	5	3	4	4	0	5	4	5	4	4	4
4	4	4	1	1	1	4	1	3	4	4	2	1	3	2	5	2	3	4	4	1	2
5	3	5	2	5	5	4	2	2	5	5	4	5	1	3	3	3	4	3	5	5	2
4	5	3	2	2	5	2	1	5	5	5	1	1	2	2	4	2	4	3	5	5	3
1	2	1	5	1	5	5	4	4	5	5	1	5	5	3	1	5	5	5	4	5	5
5	2	5	3	1	5	1	1	4	4	3	3	2	1	5	5	4	4	4	5	3	4
5	3	3	3	4	5	1	2	1	5	5	4	4	1	4	3	3	2	3	3	5	5
4	3	2	5	2	1	2	2	2	1	2	5	2	4	3	3	5	4	3	4	4	4
3	5	2	3	4	1	5	5	4	5	5	2	4	2	4	3	3	4	3	5	3	3
3	4	2	3	1	1	1	3	5	2	5	3	2	1	1	1	1	5	5	5	4	5
5	3	2	2	1	5	1	1	4	5	1	5	2	3	2	2	5	3	4	4	3	4
3	4	5	2	3	5	3	2	1	5	5	3	2	3	5	4	3	5	5	5	2	3
2	4	4	2	3	1	2	1	5	4	3	5	5	2	5	4	2	3	3	3	4	5
4	5	4	1	1	1	2	1	5	5	2	5	2	1	1	3	4	2	1	5	2	5
5	1	5	2	2	5	2	2	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	4	2	1	4	3	5	4	4	2	3	5	2	2	1	3	4	3	2	2	3	4
2	5	4	2	3	1	1	4	1	1	3	5	2	5	4	3	3	4	2	2	4	5
1	2	4	5	1	3	2	1	5	5	5	1	3	2	3	2	4	3	5	3	4	3
1	3	2	4	5	3	1	5	1	2	5	5	1	1	3	2	3	2	2	5	4	5
2	5	3	5	2	5	5	2	3	2	5	5	1	5	3	5	4	3	5	4	4	3
2	3	2	1	3	5	5	5	2	1	1	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4
3	3	2	2	5	1	1	1	5	1	2	4	2	4	3	2	3	3	1	5	4	4
1	2	4	2	5	2	2	3	2	3	5	5	1	1	4	5	5	4	4	4	5	3
5	1	5	2	2	2	4	2	5	5	1	4	2	5	4	2	4	4	2	4	5	4
5	2	5	3	3	2	5	1	1	5	1	1	2	4	4	3	4	4	2	3	3	4
5	1	5	1	4	1	5	3	2	5	1	2	1	4	2	4	3	5	4	3	2	4
5	3	2	5	2	1	2	2	2	2	4	5	2	5	4	4	4	4	3	5	4	5
2	4	4	5	1	4	5	5	5	3	5	3	2	5	4	3	5	4	4	5	4	5
5	4	4	1	5	5	2	1	5	5	2	5	2	5	3	5	2	4	3	2	2	2

5	4	2	2	5	2	2	5	5	5	5	5	5	1	2	5	4	4	3	4	5	5	4
4	1	4	5	1	5	1	1	5	5	5	4	1	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4
2	3	4	2	2	4	5	1	1	5	2	2	4	5	5	2	1	5	4	4	2	5	
2	1	3	2	3	2	4	2	4	5	3	1	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	
1	3	4	1	5	5	1	1	5	4	5	2	1	2	4	5	2	3	2	4	4	3	
2	2	5	2	3	2	2	1	4	5	2	3	3	3	4	2	4	2	4	1	4	4	
5	5	4	5	1	3	3	5	1	5	2	1	1	4	2	2	4	1	3	4	4	4	
4	5	2	2	3	2	1	2	5	5	1	1	5	3	4	2	2	3	3	5	4	4	
4	2	1	4	3	3	2	2	2	5	2	3	2	3	3	5	2	5	1	3	4	4	
2	4	5	5	5	2	2	3	5	1	2	5	5	2	5	5	4	4	2	5	5	5	
1	2	4	3	5	1	5	1	1	4	3	4	2	2	1	5	3	2	2	1	5	5	
1	4	2	5	2	2	2	5	1	2	4	5	1	2	5	2	1	1	2	5	5	5	
1	1	5	3	1	1	5	5	2	2	3	4	5	3	1	2	4	4	2	4	4	5	
3	4	3	1	4	2	5	1	3	5	1	3	2	5	1	4	4	3	5	5	3	2	
4	1	5	5	2	2	2	3	1	3	5	5	1	1	2	2	3	4	3	4	4	5	
2	5	3	5	2	2	2	1	3	1	4	4	2	3	1	4	1	3	4	4	3	5	
4	1	4	1	1	1	5	3	4	1	5	5	2	1	3	3	4	4	5	2	4	1	
3	4	3	2	1	2	2	4	4	5	3	3	1	3	2	4	4	4	1	2	5	5	

V2. DESEMPEÑO LABORAL

DESEMPEÑO EN LA TAREA					COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTES								DESEMPEÑO EN EL CONTEXTO								
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22
5	4	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	4	5	5	5	1	4	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1	3	5	5	5	4	3	5	3	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	2	2	2	3	2	4	4	3	3	2	4	5	3	3	5
4	4	4	3	5	3	4	1	1	1	1	2	4	3	4	4	1	4	5	3	4	4
5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	1	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	5	5	3	3	5
5	5	5	5	3	4	4	2	2	2	1	1	5	4	2	4	1	5	5	5	4	5
3	3	2	4	3	5	3	2	2	1	1	1	2	4	2	4	1	4	4	2	4	5
5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	4	4	1	4	5	5	4	5
5	4	3	4	5	4	3	2	3	1	2	1	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4
4	5	4	5	4	4	4	1	2	1	1	1	5	4	5	4	2	4	5	3	3	3
5	5	5	4	4	5	5	1	2	1	1	1	4	5	1	2	1	2	1	3	5	5
4	4	4	3	4	5	5	1	2	2	2	2	4	5	3	4	2	5	5	4	3	4
5	4	4	5	5	5	5	2	1	1	2	1	5	5	4	5	3	4	5	3	3	3

5	4	3	3	4	5	4	2	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
5	5	4	5	4	4	3	3	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
5	5	5	3	4	4	4	1	1	1	1	1	2	2	4	3	1	4	4	2	3	3
4	3	5	4	3	5	2	2	1	2	1	2	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3
4	3	5	4	4	5	4	2	2	1	2	1	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4
4	4	5	3	4	4	5	1	1	2	1	2	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4
4	3	3	5	5	4	4	2	1	1	1	2	5	3	4	5	4	5	5	5	3	4
4	3	4	4	3	5	5	3	1	1	2	3	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4
5	4	4	3	3	4	2	1	1	1	1	2	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4
4	3	4	5	4	5	5	1	1	1	1	2	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3
5	4	5	4	4	2	4	2	2	1	1	2	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
3	4	5	4	4	4	3	2	1	1	1	2	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4
5	5	4	4	4	5	4	2	1	1	1	2	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4
5	5	4	3	5	4	5	2	2	1	1	2	5	5	5	5	2	4	5	4	3	5
5	5	5	4	5	5	5	1	3	1	1	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4
4	5	4	4	3	4	5	2	3	3	1	2	4	3	5	4	4	4	5	4	3	3
4	4	5	4	4	5	4	2	2	1	1	1	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	5	3	5	5	2	2	1	1	1	5	5	4	3	1	5	5	3	5	5
4	4	3	3	5	4	4	1	2	1	2	2	4	5	5	4	1	4	3	3	4	5
5	4	4	4	4	5	5	1	2	1	1	2	3	4	5	3	1	2	5	3	3	3
5	4	4	4	4	5	5	1	2	1	1	1	4	5	4	5	1	4	3	4	4	5
5	5	4	4	5	5	5	1	1	1	1	2	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5
3	3	2	4	3	4	2	2	4	1	1	1	3	4	4	4	1	4	5	4	3	5
3	4	3	1	3	3	2	4	2	1	1	3	1	4	5	4	1	1	4	3	2	4
3	3	2	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	2	3	4
3	3	2	3	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	2	5	2	3	3	3	4	3
4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	4	4	2	2	2	3	3	3	1	3	4	2
5	3	4	2	3	5	3	4	4	4	1	1	3	3	3	3	1	2	5	4	4	3
2	4	4	1	4	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	5	2	4	3
2	3	3	1	4	3	4	3	1	3	5	1	1	3	2	4	5	1	5	2	2	5
3	3	5	4	2	5	2	3	5	2	3	4	1	3	1	2	2	3	3	1	5	3
4	2	2	3	1	2	4	2	4	1	5	3	2	5	1	5	4	3	1	4	3	5
3	5	3	4	4	4	1	5	4	2	4	4	4	5	1	3	3	3	2	4	3	4

ANEXO 8

Tablas

Tabla 8

Población de servidores de la Red Asistencial - Piura, 2022.

Personal	Número	Total
Servidores Asistenciales	15	15
Servidores Administrativos	35	15
Total	50	50

Nota: Del investigador

Tabla 9

Validación del instrumento de Variables por juicio de 3 expertos:

Experto	Nombre y Apellidos	Aplicable
1	Dr. Félix Wong Cervera	Aplicable
2	Mg. Gerardo Novillo Gonzáles	Aplicable
3	Mg. César Sosa Ancajima	Aplicable

Tabla 10*Prueba de normalidad de las variables*

Variables	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov - Smirnov ^a			Shapiro – Wilk		
	Est.	gl.	Sig.	Est.	gl.	Sig.
V1. Síndrome de Burnout	,442	50	,000	,576	50	,000
V2. Desempeño laboral	,349	50	,000	,636	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Resultados de la aplicación del propio cuestionario.

Tabla 11*Decisiones estadísticas de normalidad*

Normalidad	
Variables	Valores
V1. Síndrome de Burnout (Sig. = ,000)	< 0,05
V2. Desempeño laboral (Sig. = ,000)	< 0,05

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario.

Tabla 12*Condiciones para la aplicación del estadísticos paramétrico y no paramétrico*

Selección del método de contrastación		
Tipo	Descripción	Condiciones
Paramétrico	R de Pearson	Sig. V1 y V2 > 0,05
		Sig. V1 y V2 < 0,05
No paramétrico	Rho de Spearman	V1 Sig. < 0,05
		V2 Sig. > 0,05

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario.

Anexo 10

Tablas de Frecuencia del Análisis Descriptivo

Relación del síndrome de burnout y desempeño laboral en los servidores públicos

Nivel de relación		V ₂ . Desempeño laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total (Σ)	
		f	%	f	%	f	%	f	%
V ₁ . Síndrome de Burnout	Bajo	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%
	Moderado	00	00%	26	52%	9	18%	35	70%
	Alto	00	00%	00	00%	15	30%	15	30%
	Total (Σ)	00	00%	26	52%	24	48%	50	100%

Relación del agotamiento laboral y desempeño laboral en los servidores públicos

Nivel de relación		V ₂ . Desempeño laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total (Σ)	
		f	%	f	%	f	%	f	%
D ₁ . Agotamiento Laboral	Bajo	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%
	Moderado	00	00%	26	52%	12	24%	38	76%
	Alto	00	00%	00	00%	12	24%	12	24%
	Total (Σ)	00	00%	26	52%	24	48%	50	100%

Relación de la despersonalización y desempeño laboral en los servidores públicos

Nivel de relación		V ₂ . Desempeño laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total (Σ)	
		F	%	f	%	f	%	f	%
D ₂ . Despersonalización	Bajo	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%
	Moderado	00	00%	26	52%	07	14%	33	66%
	Alto	00	00%	00	00%	17	34%	17	34%
	Total (Σ)	00	00%	26	52%	24	48%	50	100%

Relación de la realización personal y desempeño laboral en los servidores públicos

Nivel de relación		V ₂ . Desempeño laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total (Σ)	
		f	%	f	%	f	%	f	%
D ₃ . Realización Personal	Bajo	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%
	Moderado	00	00%	24	48%	02	04%	26	52%
	Alto	00	00%	02	04%	22	44%	24	48%
	Total (Σ)	00	00%	26	52%	24	48%	50	100%