



# FACULTAD NEGOCIOS

---

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD SIMÓN BOLÍVAR, CAJAMARCA 2016”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración de Empresas**

**Autor:**

Bach. Helen Carolyn Vásquez Quispe

**Asesor:**

MBA. Juan Carlos Llaque Quiroz

Cajamarca – Perú  
2017

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor MBA. Juan Carlos Llaque Quiroz y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Helen Carolyn Vásquez Quispe**, denominada:

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE  
SALUD SIMÓN BOLÍVAR, CAJAMARCA 2016”**

---

**MBA. Juan Carlos Llaque Quiroz**  
**ASESOR**

---

Ing. Nombres y Apellidos  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Ing. Nombres y Apellidos  
**JURADO**

---

Ing. Nombres y Apellidos  
**JURADO**

## DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por permitirme alcanzar esta meta.

A mis padres hermanos por ser el motor que me impulsaron  
a culminar con éxito mi carrera profesional.

A Juliana y Edinson por ser parte de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A la plana docente de la carrera de administración de empresas.

Al profesor Juan Carlos Llaque Quiroz por su asesoramiento y acompañamiento durante el desarrollo de la Investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Formulación del problema.....	12
1.3. Justificación.....	13
1.3.1. <i>Justificación teórica</i> .....	13
1.3.2. <i>Justificación académica</i> .....	13
1.3.3. <i>Justificación Práctica</i> .....	13
1.3.4. <i>Justificación Valorativa</i> .....	13
1.4. Limitaciones .....	14
1.4.1. <i>Limitaciones internas</i> .....	14
1.4.2. <i>Limitaciones externas</i> .....	14
1.4.3. <i>Superación limitaciones</i> .....	14
1.5. Objetivos .....	14
1.5.1. <i>Objetivo general</i> .....	14
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	15
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
2.1. Antecedentes .....	16
2.2. Bases teóricas.....	22
2.2.1. <i>Síndrome de Burnout</i> .....	22
2.2.2. <i>Desempeño Laboral</i> .....	34
2.3. Definición de términos.....	40
2.4. Hipótesis .....	40
2.4.1. <i>Hipótesis general</i> .....	40
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>41</b>
3.1. Operacionalización de variables .....	41
3.2. Método .....	43
3.3. Diseño de investigación .....	43
3.4. Unidad de estudio .....	43

3.5.	Población y muestra.....	43
3.5.1.	<i>Tipo de muestreo</i> .....	44
3.6.	Confiabilidad .....	44
3.6.1.	<i>Variable independiente</i> .....	44
3.6.2.	<i>Variable dependiente</i> .....	45
3.6.3.	<i>Total del instrumento</i> .....	45
3.7.	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos .....	46
3.8.	Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos .....	47
3.9.	Procedimientos .....	48
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....</b>		<b>49</b>
4.1.	Prueba de hipótesis .....	49
4.1.1.	<i>Hipótesis general</i> .....	49
4.2.	Análisis de la variable Síndrome de Burnout .....	50
4.2.1.	<i>Perfil de los colaboradores</i> .....	50
4.2.2.	<i>Niveles de la dimensión del Síndrome Burnout</i> .....	53
4.3.	Relación entre las sub dimensiones del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral... 57	
4.3.1.	<i>Agotamiento emocional y desempeño laboral</i> .....	57
4.3.2.	<i>Despersonalización y desempeño laboral</i> .....	57
4.3.3.	<i>Realización personal y desempeño laboral</i> .....	58
4.4.	Análisis de la variable desempeño laboral.....	59
4.4.1.	<i>Sub dimensión factores actitudinales</i> .....	59
4.4.2.	<i>Sub dimensión Factores operativos</i> .....	60
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....</b>		<b>63</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>65</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>66</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>67</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>70</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Síntomas y consecuencias del Síndrome Burnout .....	27
Tabla N° 2. Dimensiones del Síndrome de Burnout y Niveles de Identificación .....	29
Tabla N° 3. Aspectos y consecuencias del Síndrome de Burnout .....	30
Tabla N° 4. Factores de incremento del Síndrome de Burnout .....	31
Tabla N° 5. Beneficios de la evaluación del desempeño .....	36
Tabla N° 6. Operacionalización variable Síndrome de Burnout .....	41
Tabla N° 7. Operacionalización de variable Desempeño laboral .....	42
Tabla N° 8. Confiabilidad de variable independiente .....	44
Tabla N° 9. Confiabilidad de variable dependiente .....	45
Tabla N° 10. Alfa de Cronbach .....	45
Tabla N° 11. Escala de alfa de Cronbach .....	45
Tabla N° 12. Ponderación Inventario de Burnout .....	46
Tabla N° 13. Ponderación del desempeño laboral .....	47
Tabla N° 14. Pruebas de Pearson .....	49
Tabla N° 15. Escala de valor Pearson .....	49
Tabla N° 16. Genero de los colaboradores .....	50
Tabla N° 17. Edad de los colaboradores .....	51
Tabla N° 18. Estado Civil .....	52
Tabla N° 19. Agotamiento emocional .....	53
Tabla N° 20. Despersonalización .....	54
Tabla N° 21. Realización personal .....	55
Tabla N° 22. Escala de valoración del Síndrome de Burnout .....	56
Tabla N° 23. Escala de valoración del Síndrome de Burnout .....	56
Tabla N° 24. Agotamiento emocional y desempeño laboral .....	57
Tabla N° 25. Despersonalización y desempeño laboral .....	57
Tabla N° 26. Realización personal y el desempeño laboral .....	58
Tabla N° 27. Escala del desempeño laboral .....	62
Tabla N° 28. Tabulación cansancio emocional .....	74
Tabla N° 29. Tabulación despersonalización .....	75
Tabla N° 30. Tabulación realización personal .....	76
Tabla N° 34. Resultados estadísticos de la dimensión de cansancio emocional .....	83
Tabla N° 35. Resultados estadísticos de la dimensión de realización personal .....	85
Tabla N° 36. Resultados estadísticos de la dimensión de asistencia y puntualidad .....	87
Tabla N° 37. Resultados estadísticos de la dimensión trabajo en equipo .....	87
Tabla N° 38. Resultados estadísticos de productividad .....	87
Tabla N° 39. Resultados estadísticos de respeto y responsabilidad .....	88
Tabla N° 40. Resultados estadísticos de calidad en el trabajo .....	88
Tabla N° 41. Resultados estadísticos de trabajo a bajo presión .....	88
Tabla N° 42. Resultados estadísticos de la dimensión de despersonalización .....	88

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 6. Pirámide de Maslow.....	25
Figura N° 1. Nivel de Síndrome Burnout.....	28
Figura N° 2. Proceso del Síndrome de Burnout.....	29
Figura N° 3. Aspectos del Síndrome de Burnout.....	29
Figura N° 4. El estrés laboral y su relación con el Síndrome de Burnout.....	31
Figura N° 5. Susceptibilidad al estrés.....	33
Figura N° 7. Importancia de la evaluación del desempeño.....	36
Figura N° 8. Métodos evaluación de desempeño.....	37
Figura N° 9. Aplicaciones y propósitos de la evaluación del desempeño.....	39
Figura N° 11. Genero de los colaboradores centro de salud.....	50
Figura N° 12. Rangos de edad.....	51
Figura N° 13. Estado civil.....	52
Figura N° 14. Nivel de agotamiento emocional.....	53
Figura N° 15. Nivel de despersonalización.....	54
Figura N° 16. Nivel de realización personal.....	55
Figura N° 17. Nivel de las sub dimensiones del Síndrome de Burnout.....	56
Figura N° 17. Histogramas asistencia y puntualidad.....	59
Figura N° 18. Histograma trabajo en equipo.....	59
Figura N° 19. Histogramas productividad.....	60
Figura N° 20. Histograma de respeto y responsabilidad.....	60
Figura N° 21. Histograma de calidad en el trabajo.....	61
Figura N° 22. Histograma de trabajo bajo presión.....	61
Figura N° 23. Histograma dimensión de cansancio emocional.....	84
Figura N° 24. Histograma dimensión realización personal.....	86



## RESUMEN

La presente investigación, consistió en determinar la relación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia que laboran en el Centro de Salud Simón Bolívar de la ciudad de Cajamarca, la muestra de la investigación es de 20 personas. Se desarrolló bajo el diseño descriptivo correlacional.

La investigación se realizó aplicando cuestionario y entrevista, obteniendo información de diversas fuentes, como documentos internos referentes al del Desempeño Laboral en el centro de salud Simón Bolívar, se realizaron coordinaciones con el responsable del centro de salud para la aplicación del cuestionario correspondiente para cada una de las variables de estudio.

El problema de investigación consistió en determinar de qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el Desempeño Laboral del personal Administrativo y de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar. Se validó la hipótesis nula a través de la prueba estadística de Pearson es decir: El Síndrome Burnout no se relaciona de manera indirecta con el Desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de Salud Simón Bolívar, 2016. Asimismo se determinó que la correlación entre las variables de estudio es positiva moderada con un P valor de 0.490.

La relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral es una correlación positiva moderada con un P valor de 0.406, la despersonalización y el desempeño laboral presentan es una correlación positiva moderada con un P valor de 0.414 y la realización personal y el desempeño laboral presentan correlación positiva muy baja con un P valor de 0.023.

Lo anterior favoreció para la formulación de conclusiones, las cuales pretenden ayudar al centro de Salud Simón Bolívar a obtener una visión general de las condiciones actuales de los colaboradores con respecto al Síndrome de Burnout y su relación en el desempeño laboral del personal administrativo y del área de obstétrica.

**Palabras claves: Síndrome Burnout, Desempeño Laboral, Personal administrativo.**

## ABSTRACT

The present investigation consisted of determining the relationship of the Burnout syndrome and the work performance of the administrative and obstetrics staff that work in the Simón Bolívar Health Center in the city of Cajamarca, the sample of the research is 20 people. It was developed under the descriptive correlational design.

The investigation was carried out by applying questionnaire and interview, obtaining information from various sources, such as internal documents relating to Labor Performance in the Simón Bolívar health center, coordination was carried out with the head of the health center for the application of the corresponding questionnaire for each of the study variables.

The research problem consisted in determining how the Burnout Syndrome is related to the Labor Performance of the administrative and obstetric staff of the Simón Bolívar Health Center. The null hypothesis was validated through the Pearson statistical test that is: The Burnout Syndrome is not related indirectly to the work performance of the administrative and obstetric staff of the Simón Bolívar Health Center, 2016. It was also determined that the correlation between the study variables is moderate positive with a P value of 0.490.

The relationship between emotional exhaustion and work performance is a moderate positive correlation with a P value of 0.406, depersonalization and work performance present a moderate positive correlation with a P value of 0.414 and personal achievement and job performance they have a very low positive correlation with a P value of 0.023.

The above favored for the formulation of conclusions, which aim to help the Simón Bolívar Health Center to obtain a general view of the current conditions of the collaborators with respect to the Burnout Syndrome and its relation in the work performance of the administrative and area staff. of obstetrician.

**Keywords: Burnout Syndrome, Work Performance, Administrative Staff.**

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el transcurso del siglo XXI el ser humano ha tenido que adaptarse ya sea de forma individual o colectiva, a los diferentes cambios que ha experimentado el mundo laboral, como por ejemplo las exigencias del trabajo entre ellas la excesiva carga horaria, los turnos rotativos lo cual han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales entre ellos el síndrome de Burnout, cuya prevalencia ha ido incrementándose y ha devenido en un problema social y de salud pública.

Hoy en día, se ve que los trabajadores con más estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del síndrome de Burnout no se limitan a la esfera profesional si no que se extiende a menudo a la vida personal y familiar, por tanto, cualquier esfuerzo para su estudio debe ser bienvenido.

En palabras de Piña, (2005) el Síndrome de Burnout se encuentra modulado por variables sociodemográficas como sexo, edad, estado civil, profesión e hijos, asimismo ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional.

En el ámbito Organizacional, se habla del Síndrome de Burnout que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo industrializado, y que conlleva un costo personal, psicosocial y económico muy importante. El Síndrome de Burnout se ve relacionado con la satisfacción laboral que implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados.

Este Síndrome puede generarse en cualquier profesión u ocupación en donde se trabaje e interactúe con individuos, ya sea en profesionales administrativos, ciencias médicas, trabajo social, la consejería y la enseñanza, por lo general se asocia con los efectos prolongados y acumulativos del estrés y la presión emocional que surgen de la interacción personal y diaria, con el público, el cual puede conducir a la angustia, agotamiento, y problemas psicosomáticos, y deterioro de la calidad de la prestación de servicio.

Leiter,(1981) citado por Álvarez,(2007) que concuerda con los conceptos explicado por Jackson(1980), que a los profesionales asistenciales se les pide que empleen un tiempo considerable de intensa relación con gente que a menudo se encuentra en una situación problemática y donde la relación está cargada de sentimientos de perturbación emocional, frustración, temor o desesperación. La tensión o el estrés resultante pueden tener un efecto de deterioro emocional, el mismo que aqueja al personal administrativo vacío y con síntomas propios del Síndrome de Burnout. Es decir, que a los complejos requerimientos de las actividades asistenciales, se añaden los requerimientos y demandas no solo de los usuarios, sino inclusive la de jefes, coordinadores, compañeros de trabajo y personas afines a estas. Asimismo de acuerdo a lo expuesto por Maslach , Jackson, y Leiter los profesionales asistenciales tienen que asumir una carga emocional, frustración, temor y hasta desesperación y no sólo por parte de sus pacientes, sino también por cargas añadidas a la de sus jefes.

El Centro de Salud Simón Bolívar de Cajamarca, no es ajeno al problema referido y pues no existiendo en el Centro de salud Simón Bolívar Cajamarca, un estudio acerca del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en el área de Administración y Obstetricia, se confirma la necesidad de su formulación, para obtener evidencias del problema y poner en práctica estrategias de prevención y manejo del estrés en los trabajadores de esta Institución. Es así que este estudio pretende conocer cómo influye el Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral del personal Administrativo y de Obstetricia que laboran en el centro de salud Simón Bolívar de Cajamarca, durante el año 2016, identificando causas y factores que desencadenan y evolucionan al Síndrome de Burnout, además se pretende lograr que ciertas condiciones dignas y mínimas de trabajo, se den en las organizaciones para lograr rendimiento productivo en el desempeño laboral para la Institución y para el propio trabajador, gozando de un bienestar psicológico, libre de estrés.

## 1.2. Formulación del problema

¿De qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el Desempeño Laboral del personal Administrativo y de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016?

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

La presente investigación encuentra su justificación teórica, en los estudios previos realizado por : Maslach , Jackson, y Leiter (1996), que argumentan que el Síndrome de Burnout está definido como un síndrome compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas con cierta necesidad. Así mismo la teoría propuesta por Chiavenato (2009), en la que define que la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento de un colaborador en su puesto de trabajo.

#### **1.3.2. Justificación académica**

La presente investigación encuentra su justificación académica, basada en múltiples estudios de investigación sobre el síndrome de Burnout y del Desempeño Laboral a nivel mundial, la mayoría ha intentado establecer la prevalencia del mismo; otros autores han recopilado toda la información disponible para plantear distintas teorías explicativas de su aparición.

#### **1.3.3. Justificación Práctica**

La presente investigación encuentra su justificación práctica al realizar el diagnóstico de la situación de los colaboradores del centro de salud Simón Bolívar con respecto a su nivel de estrés laboral y al comprobar si existe relación entre el Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral del personal Administrativo y de Obstetricia, ya que va en aumento, convirtiéndose en un problema de gran interés como objeto de estudio.

#### **1.3.4. Justificación Valorativa**

La presente investigación encuentra su justificación valorativa ya que sirve para determinar si hay presencia del Síndrome de Burnout y para identificar el nivel del desempeño del personal administrativo y de obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, así como para iniciar otras investigaciones más profundas sobre el tema.

## **1.4. Limitaciones**

### **1.4.1. Limitaciones internas**

En cuanto a limitación Interna fue la dificultad para encontrar información actualizada basada en el Síndrome de Burnout, y el acceso a la información brindada por las universidades públicas y privadas.

### **1.4.2. Limitaciones externas**

La principal limitación externa es la disponibilidad de tiempo por parte de los trabajadores del Centro de Salud Simón Bolívar para brindar la información solicitada, la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, asimismo la decisión por parte de los colaboradores de las diferentes área seleccionas a participar en el proceso de investigación

### **1.4.3. Superación limitaciones**

Con respecto a la superación de limitaciones internas estas fueron superadas a través de la utilización de diversos buscadores especializados en indagación que existen en internet, visitas a escuelas académico profesionales de Psicología, Enfermería y administración de las diferentes universidades públicas y privadas de las ciudades de Cajamarca y Trujillo. Con respecto a la limitación de la disponibilidad de tiempo por pate de los trabajadores del Centro de Salud Simón Bolívar esta fue superada en coordinación con Dirección de Salud (DISA) Cajamarca que programaron fechas específicas con la finalidad de poder aplicar los instrumentos de recolección de datos.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del Personal Administrativo y de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, durante el año 2016.

### 1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de agotamiento emocional y su relación con el desempeño laboral del personal Administrativo y de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar de la ciudad de Cajamarca 2016.
- Identificar el nivel de despersonalización del personal Administrativo y de Obstetricia y su relación con el Desempeño Laboral del Centro de Salud Simón Bolívar de la ciudad de Cajamarca 2016.
- Identificar el nivel de realización personal y su relación con el Desempeño Laboral del personal Administrativo y de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar de la ciudad de Cajamarca 2016.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Colón, Hernández y Torres,(2015) en la tesis de pregrado titulada Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior publicada por Universidad de Carabobo, Venezuela, demostró con la finalidad de contribuir con la salud en el trabajo de este grupo de profesionales que la muestra fue de 51 trabajadores de la institución pública de educación superior. La metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. El autor concluye que los factores psicosociales se encuentran algunos correspondientes a cada uno de los grupos de variables, para el primer grupo que se denomina participación, implicación y responsabilidad, se identificaron: Rotación de personal, el control sobre la tarea, la supervisión, el trabajo en equipo y poca autonomía en el puesto. Para el segundo grupo Formación, Información y comunicación, los factores psicosociales fueron: Falta de reconocimiento, aislamiento, adiestramiento y falta de claridad en la descripción del cargo. Para el tercer grupo que es gestión del tiempo, el alto volumen de trabajo y fatiga, para cohesión de grupo, la falta de compañerismo, comunicación, falta de cooperación y clima social apático. El antecedente contribuye a entender que los factores psicosociales son producto de la falta de una comunicación efectiva entre los colaboradores y el área administrativa, esto limita el desempeño y la satisfacción laboral de los colaboradores generando cuadros de estrés.

González ,(2014) en la tesis de grado titulada Estrés y Desempeño laboral: Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango, publicada por Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, México, demostró que el Estrés y Desempeño Laboral analizan la relación que hay en estos factores. La muestra se aplicó a un número total de 50 personas entre 25 y 50 años las cuales han sido divididas según departamentos como mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A.; la metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. El autor concluye que el estrés se conoce como las nocivas relaciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona. Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias, estos factores incluyen programación laboral, mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas número y naturaleza de los sujetos internos externos los cuales se deben atender. El antecede contribuye a entender la incidencia de los factores externos y el Síndrome de Burnout y su incidencia en el desempeño y el clima laboral de la empresa.



Ceballos, (2013) en la tesis de pregrado titulada El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del 2013, publicado por la Universidad de Guayaquil, Ecuador. La muestra está conformada 91 colaboradores entre hombres y mujeres que laboran en el almacén Mi Comisariato sucursal centro de la ciudad de Guayaquil. La metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. El autor concluye que según las tres dimensiones se cumplen los aspectos condicionales del Síndrome de Burnout en un nivel medio, ya que existe un porcentaje global del 57.19% del mismo. El porcentaje de la esfera de agotamiento Emocional es de 22%, Despersonalización, 9.75% y realización personal, un 25.44%. La mayoría de los cajeros se sienten cansados al finalizar su jornada laboral, sienten que están trabajando demasiado, el contacto con los clientes los está cansando y por ende desgastando, se encuentran fríos, insensibles y endurecidos emocionalmente, no se sienten enérgicos, no tienen una sensación total de logro en su puesto de trabajo sin embargo pueden entender fácilmente lo que los clientes desean y llegan a conseguir muchas cosas valiosas en su trabajo. El antecedente nos ayuda a comprender que el Síndrome de Burnout afecta el Desempeño Laboral de los cajeros del almacén Mi Comisariato, también afecta a la organización ya que como existe un crecimiento empresarial, provoca que la demanda laboral aumente por ende la carga laboral.

Fernández y Griman,(2009) en la tesis de pregrado titulada Síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño Laboral del personal a Destajo de una Empresa de Transporte de Carga Pesada, publicada por la universidad de Carabobo en Venezuela. Procedió a la elaboración de un instrumento denominado: Lista de comprobación de factores de Riesgo. La muestra de la investigación fueron 60 trabajadores. La metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. El autor concluye que la presencia de los siguientes riesgos en la organización condiciones higiénico-sanitario deficientes, atrapamientos y torceduras, como gases y humos, también se pudieron observar condiciones relacionados con el diseño del puesto de trabajo. El antecedente nos ayuda a comprender la importancia de las condiciones sanitarias en la vida laboral de los colaboradores y su relación con los cuadros de estrés que sufren los mismos, estos cuadros se encuentran en una relación directa con el desempeño laboral.

Piña (2005), en la tesis de pregrado titulada Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de una Clínica Psiquiátrica, publicada por Universidad Autónoma de San Juan de Potosí en México, demostró que la población estudiada de un grupo homogéneo en cuanto a sus variables sociodemográficas y laborales, posee un alto nivel de afectación del Síndrome de Burnout y que existe una asociación estadísticamente significativa entre el Síndrome y el Desempeño laboral, es decir que a mayor nivel de afectación del Síndrome de Burnout menor es el desempeño laboral del personal. La metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. El autor concluye que se encontró que el mayor porcentaje del personal está altamente afectado en la dimensión cansancio emocional del Síndrome de Burnout. El antecedente contribuye a entender que el Síndrome de Burnout se encuentra modulado por variables sociodemográficas (sexo, edad, estado civil, profesión, hijos), en otras palabras el Síndrome de Burnout está relacionado con un sin número de situaciones sobre todo en los profesionales asistenciales y de contacto interpersonal.

Reyes, Soloaga, Quintana y Dos Santos ,(2005) en la tesis de grado titulada El Síndrome de Burnout en personal médico y de enfermería del hospital Juan Ramón Gómez de la localidad de Santa Lucia, Corrientes, publicada por Universidad Nacional del Nordeste en Corrientes, Argentina. La muestra fue 18 trabajadores sanitarios: los 4 médicos y los 14 enfermeros con los que contaba el hospital estudiado. La metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. El autor concluye que la excesiva prevalencia de Síndrome de Burnout entre los trabajadores sanitarios revela la necesidad de implementar a corto plazo estrategias de afrontamiento y prevención en el entorno laboral. El antecedente contribuye a entender que una de las principales características de los colaboradores que se desempeñan en el hospital es la despersonalización y las consecuencias de las mismas.

Chero y Díaz, (2015) en la tesis de grado titulada El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta, publicada por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en Chiclayo, Perú . Este estudio buscó medir el Síndrome de Burnout en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta, demostró que si existe un nivel significativo del Síndrome de Burnout en cada una de sus tres dimensiones y de desempeño en los trabajadores de dicha entidad bancaria, asimismo para buscar la existencia de una relación entre estas dos variables. La muestra fue 40 trabajadores. La metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. El autor concluye que el Síndrome de Burnout tiene una marcada influencia en la dimensión agotamiento emocional con un 67.6%. El antecedente nos permite entender que encontramos que el Síndrome de Burnout se evidencia con un mayor porcentaje en el agotamiento emocional, que es el resultado que refiere que no existe relación entre la

dimensión de agotamiento emocional y los componentes de relación con la autoridad, desempeño de tareas y desarrollo personal.

Ortega, (2015) en la tesis de pregrado titulada Prevalencia del Síndrome de Burnout en internos de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Publicada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima, Perú, demostró que la prevalencia del Síndrome de Burnout, en los Internos de medicina en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en lima. La muestra de la investigación es de 87 internos. La metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. El autor concluye que de los 87 encuestados, 49.43% fueron varones y 50.57% mujeres. La edad promedio fue de  $26 \pm 28$  años. El 48.28% presentó agotamiento emocional alto, 56.32% despersonalización alta y 8.05% baja realización personal. El antecedente nos permite entender la prevalencia del Síndrome de Burnout en los internos de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Es mayor en las mujeres que en los hombres, teniendo como resultado un mayor porcentaje en agotamiento emocional por parte de las mujeres, ya que muestran mayor preocupación y estrés.

Castillo, (2013) en la tesis de grado titulada Síndrome De Burnout y desempeño laboral del enfermo en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera. Determinar el nivel del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en el Enfermero del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera-Diciembre 2013. Publicada por Escuela de Enfermería padre Luis Tezza en Lima, Perú. Demostró que el nivel del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en el Enfermero del Hospital Nacional Víctor Larco Herrero. Diciembre 2012. La muestra de la investigación es 150 profesionales de enfermería. La metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. El autor concluye que la existencia del Síndrome de Burnout en niveles moderados en un 71%, asimismo sus tres dimensiones resultaron con niveles moderados: 61.6% en Agotamiento Emocional, 57.2% en Despersonalización y 97.1% en Falta de Realización Personal; con respecto a la segunda variable el 52.2% tienen Desempeño Laboral inadecuado, y en sus dimensiones resultó que el 75.4% tiene Relaciones Interpersonales adecuadas, 52.9% con Experiencia o Habilidad Practica inadecuada y el 60.1% tienen Satisfacción Laboral inadecuada. El antecedente nos permite entender las características del personal y la existencia del Síndrome de Burnout en sus tres dimensiones, en la cual el mayor porcentaje está en agotamiento emocional .Por lo que la mayoría de las enfermeras del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera presentan una forma moderada de estrés, y desempeño laboral inadecuado.

Cabero, (2013) en la tesis de grado titulada La Cultura Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, publicada por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Perú. La muestra de la investigación es de 30 trabajadores nombrados y contratos de la facultad. La metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. El autor concluye que las organizaciones son micro- sociedades en la sociedad general por tal motivo poseen una cultura propia que identifica. De acuerdo con las encuestas realizadas y las entrevistas formuladas, se puede asumir como variable independiente la Cultura Organizacional y como variable dependiente el bienestar laboral. La Facultad de Ciencias posee un tipo de cultura burocrática, pero débil, debido a que la Institución valora la formalidad, las reglas y procedimiento de operación establecidos como una norma. El antecedente nos permite entender la cultura propia que tiene la Universidad Nacional San Luis Gonzaga se identifica como burocrática, la cual afecta al desempeño laboral de sus trabajadores además la institución valora la formalidad las reglas y procedimientos de operación establecidos. Sin embargo el conocimiento de la cultura organizacional presente en la institución no es del todo conocida por el personal.

Núñez ,(2010) en la tesis de pregrado titulada El Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en los profesores de educación básica de una zona andina del Perú, publicada por la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en Huaraz, Perú. Demostró y describió el Síndrome de quemarse por el trabajo en el profesorado de educación básica del Callejón de Huaylas. La muestra de la investigación fue de 414 profesores. La metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. El autor concluye que hay prevalencia del Síndrome de quemado, por el trabajo de 7% en profesores de educación primaria y secundaria en estas instituciones, más de la mitad de profesores presentan este Síndrome y solo un tercio se encuentra libre de estas características. El antecedente nos permite entender que los factores asociados al Síndrome de Burnout se manifiestan en agotamiento emocional por tener otro trabajo, en despersonalización, debido a que trabajan en lugares alejados y en realización personal por no tener las capacitaciones necesarias. Por lo que la mayoría de los docentes están propensos a optar por cambiarse de trabajo.

Cáceres y Peralta,(2016) en la tesis de grado titulada Relación del estrés Laboral con el Desempeño laboral en los colaboradores de la clínica Santa Ana, Cajamarca 2016 publicada por la Universidad Privada del Norte en Cajamarca, Perú, demostró la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016. La metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. La muestra de la investigación es de 55 Trabajadores. El autor concluye que el 49% de los trabajadores tiene estrés laboral, el 10% tiene un bajo nivel de estrés y un 12% tiene un alto nivel de estrés. En referencia a la variable desempeño laboral el 45% de los colaboradores tiene un

desempeño laboral regular, el 29% tiene un desempeño laboral bueno y el 25% tiene un desempeño laboral malo. El antecedente nos permite entender que los trabajadores muestran diferentes niveles de estrés laboral y que se relaciona directamente con su desempeño laboral.

Hernández ,(2016) en la tesis de grado titulada Relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral en la empresa Hidrandina S.A. Cajamarca, 2016; publicada por la Universidad Privada del Norte en Cajamarca, Perú, demostró la relación entre la gestión del talento humano con el desempeño; la metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. El autor concluyo que la gestión del talento humano con los conocimientos y las habilidades en la empresa Hidrandina S.A., es decir la gestión del talento humano con sus seis procesos para integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y auditar a las personas, se relacionan con la formación la experiencia y el dominio de funciones por cargo de sus colaboradores.se puede demostrar que existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hidrandina S.A.; el antecedente nos permite entender la relación significativa entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de correlación d de Somers igual a 0.00; dado que la mayoría de dimensiones de la gestión del talento humano mostraron relación con el desempeño laboral.

Fernández y Ortiz ,(2016) en la tesis de grado titulada Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Rímac seguros y reaseguros s.a., filial Cajamarca, agosto 2016. Publicada por la Universidad Privada del Norte en Cajamarca, Perú,la metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. El autor concluyo que el 60% de los colaboradores consideran que el clima organizacional es favorable, mientras que el 35% considera que es medio y el 5% considera que es muy favorable. En el caso de la satisfacción laboral, todos los encuestados están de acuerdo con la satisfacción laboral en la empresa. Se determinó además que si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rímac Seguros y Reaseguros S.A. filial Cajamarca. El antecedente nos permite entender que existe una relacion directa entre el clima y la satisfacion laboral, asimismo esta relacion permite poder establecer el grado de satisfacion de los colaboradores de la empresa.

Chilon y Alcalde,(2014) en la tesis de grado titulada La cultura organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la dirección regional de salud Cajamarca; publicada por la Universidad Privada del Norte en Cajamarca, Perú, demostró todos los aspectos relacionados a la cultura organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la DIRESA Cajamarca en el año 2014, la metodología desarrollada en la investigación es descriptiva. El autor concluyo que existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, 2014. Se evidenció que el tipo de desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la DIRESA Cajamarca es un desempeño regular tal como lo demuestra la encuesta aplicada a dichos trabajadores. El antecedente nos permite entender que existe un liderazgo autocrático con la poca participación de los trabajadores y la desmotivación por la falta de reconocimientos a su labor, lo cual es motivo principal para extenuar el desempeño laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Síndrome de Burnout**

#### **2.2.1.1. Introducción**

El Síndrome Burnout, hace referencia a una situación cada vez más frecuente entre trabajadores de los servicios humanos que por la naturaleza de su trabajo deben mantener un contacto directo y continuo con la gente "quemándose" profesionalmente después de meses o años de dedicación.

#### **2.2.1.1. Definición de síndrome de Burnout**

En palabras de algunos autores que definen al Síndrome de Burnout como:

Álvarez,(2011) considera que el padecimiento de Burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa u organización donde se desempeña el colaborador, esta serie de padecimientos son los que le da su connotación de Síndrome. El cual coincide con Maslach,(1981) que conceptualiza al Síndrome de Burnout como: El desgaste profesional de las personas que

trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores.

Martínez, (2010) considera que el Síndrome de Burnout, es la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales. Esta investigación está relacionada con las primeras exploraciones realizadas sobre el Síndrome de Burnout por Edelwich y Brodsky (1980) que lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico.

#### **2.2.1.1.1 Agotamiento emocional**

Preciado, Rodríguez y Oramas, (2008) afirman que "El agotamiento emocional laboral es el desequilibrio entre la percepción de las capacidades de afrontamiento, recursos físicos y mentales de los trabajadores ante las exigencias de su actividad"

##### **2.2.1.1.1.1 Tipos de agotamiento emocional**

Vacarro, (2014) considera que existe tres tipos de agotamiento laboral en los colaboradores o empleados estos son considerados como el frenético, sin desafíos y extenuados:

- El agotamiento frenético definida por trabajadores que tienen demasiado para hacer. Estos empleados suelen adoptar un tono negativo al descargar su enojo por la cantidad de trabajo.
- El agotamiento sin desafíos, sin embargo, es una muestra de los empleados que sencillamente sienten que no se sienten muy satisfechos con su trabajo. Los empleados que experimentan este tipo de agotamiento tienden a "evitar cognitivamente" su trabajo al distanciarse de lo que consideran una experiencia poco productiva.
- Los empleados extenuados son aquellos que luchan con el estrés del día a día y, por último, eligen rechazar su trabajo debido a tales presiones.



#### **2.2.1.1.1.2 Síntomas del agotamiento emocional**

Los signos más comunes que aparecen cuando sufrimos de fatiga mental y emocional son: Trastornos del sueño, nerviosismo, sensación de agotamiento físico y mental, angustia, impotencia, dolor de cabeza y muscular, problemas digestivos (diarreas y náuseas), palpitaciones, aislamiento, dificultad para concentrarse, aumento de la dependencia al alcohol o las drogas y desmotivación. (Vacarro, 2014)

#### **2.2.1.1.2 Despersonalización**

El trastorno de despersonalización se incluye dentro de los trastornos disociativos y se caracteriza por períodos repetidos en los que se experimenta una sensación de estar desconectado o separado del propio cuerpo y de los pensamientos. Existe una percepción de extrañeza hacia uno mismo. Las personas que padecen episodios de despersonalización, a veces los describen como que se sienten observados desde fuera de su propio cuerpo o como si estuvieran dentro de un sueño, la palabra más asociada a la despersonalización es la desrealización, o la sensación de que lo que se vive es irreal. (Azor, 2015)

##### **2.2.1.1.2.1 Síntomas de la despersonalización**

La característica más representativa del trastorno de despersonalización es una percepción distorsionada del cuerpo. La persona puede sentir que es un robot o vive en un sueño. Algunas personas creen estar volviéndose locas o que están a punto de deprimirse o de iniciar algún trastorno grave. (Azor, 2015)

##### **2.2.1.1.2.2 Origen de la despersonalización**

El trastorno de despersonalización puede precipitarse como consecuencia de un acontecimiento vital estresante, como un abuso, una situación de extrema violencia, accidentes y desastres naturales, que la persona ha presenciado. La despersonalización como un trastorno aislado es muy poco frecuente. (Azor, 2015)

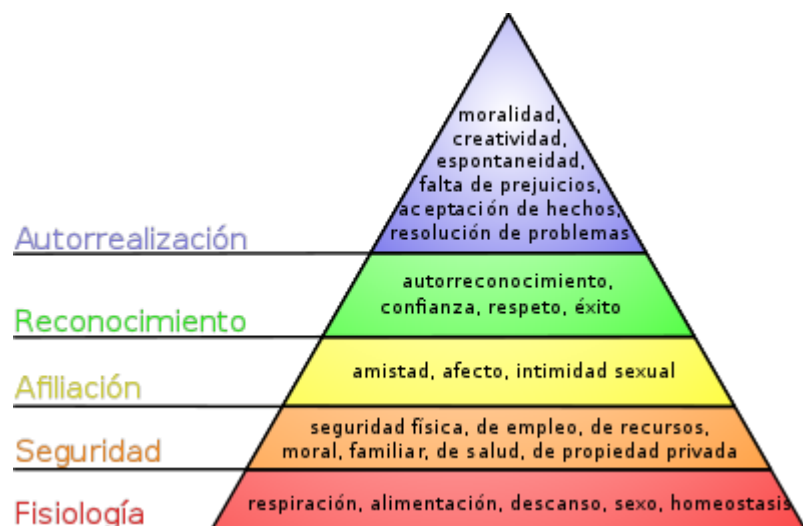


### 2.2.1.1.3 Realización personal

La idea de realización personal implica el anhelo por conseguir la plenitud interior, la satisfacción con la vida que tenemos. Este deseo se convierte en una meta u objetivo permanente y, en ocasiones, en una realidad. De todas formas, los expertos en la conducta humana afirman que alcanzar absolutamente este estado es algo muy difícil, pues el ser humano es inconformista por naturaleza y tiende a desear aquello que no tiene. (Azor, 2015)

#### 2.2.1.1.3.1 Pirámide de Maslow

La idea principal de esta teoría viene a decir que los seres humanos actúan de una manera piramidal. En la base de la pirámide estarían las necesidades básicas que debemos satisfacer (comer, beber y sobrevivir). Una vez cubiertas estas necesidades, la motivación se dirige al siguiente nivel de la pirámide, es decir, la seguridad personal, un trabajo y unos vínculos familiares. Ya en un tercer estadio, se busca el afecto de los demás y la satisfacción sexual e íntima. En el siguiente estrato la motivación se orienta hacia algunos objetivos (el éxito o la confianza en uno mismo). Por último, en la cúspide de la pirámide estaría la realización personal o autorrealización. (Preciado , Rodriguezy Oramas ,2008)



**Figura 1. Pirámide de Maslow**

#### 2.2.1.1.3.2 Tipos de necesidades

Bajo la pirámide de Maslow, las características de las necesidades son:

- Necesidades básicas son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referente a la salud); dentro de estas, las más evidentes son: necesidad de respirar, beber agua, y alimentarse, necesidad de mantener el equilibrio del pH y la temperatura corporal, necesidad de dormir, descansar y eliminar los desechos. Necesidad de evitar el dolor y tener relaciones sexuales.
- Necesidades de seguridad y protección: Estas surgen cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas. Son las necesidades de sentirse seguro y protegido, incluso desarrollar ciertos límites en cuanto al orden. Dentro de ellas encontramos: seguridad física y de salud, seguridad de empleo, de ingresos y recursos, seguridad moral, familiar y de propiedad privada.
- Necesidades de afiliación y afecto: Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de: asociación, participación, aceptación. Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Entre estas se encuentran: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor. Estas se forman a partir del esquema social.
- Necesidades de estima: Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, un alta y otra baja.
- La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad. La estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio. La merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima y el complejo de inferioridad. El tener satisfecha esta necesidad apoya el sentido de vida y la valoración como individuo y

profesional, que tranquilamente puede escalonar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización. La necesidad de autoestima, es la necesidad del equilibrio en el ser humano, dado que se constituye en el pilar fundamental para que el individuo se convierta en el hombre de éxito que siempre ha soñado, o en un hombre abocado hacia el fracaso, el cual no puede lograr nada por sus propios medios.

- Autorrealización: Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: «motivación de crecimiento», «necesidad de ser» y « autorrealización». Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto.

### 2.2.1.2. Síntomas del síndrome de Burnout

Se considera que los principales síntomas que presenta un colaborador con el Síndrome de Burnout se encuentran afectados principalmente a su entorno, la relación con sus compañeros y los síntomas físicos que pueden afectar gravemente la salud del colaborador, el desarrollo del Síndrome de Burnout en una organización podría tener consecuencias en el clima laboral de la misma.

**Tabla N° 1. Síntomas y consecuencias del Síndrome Burnout**

Síntomas	Características
Psicosocial: Deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración.	Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo.
Daños físicos que pueden padecerse debido al Síndrome	Insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño
Entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo,	actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización

**Fuente: Síndrome de Burnout, Maslach (1981) pág. 64**

### 2.2.1.2.1 Nivel del síndrome de Burnout

Los siguientes niveles de identificación corresponden a las tres dimensiones de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en nivel alto, nivel medio y nivel bajo.

- **Etapa Nivel Bajo:** Se percibe un desequilibrio entre sus labores , recursos materiales y humanos de formas que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.
- **Etapa Nivel Medio:** El individuo realiza un sobreesfuerzo o aprieta el acelerador, para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente, empieza a perder el control de la situación y van apareciendo síntomas como menor compromiso con el trabajo, alienación y reducción de las metas laboral. Sin embargo, hasta aquí el cuadro reversible. Puede caracterizarse por: Cinismo, aislamiento suspicacia y negativismo.
- **Etapa Nivel Alto:** Aparece realmente el Síndrome de desgaste profesional con los síntomas siguientes asociados  
**Psicosomáticos:** Cefalea, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico insomnio hipertensión arterial y alteraciones menstruales.  
**Conductuales:** Ausentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares.  
**Emocionales:** Distanciamiento efectivo de las personas que ha de atender. Ansiedad impaciencia, irritabilidad, actitudes recelosas e incluso paranoides hacia clientes, compañeros y jefes. Insensibilidad y cinismo.



**Figura N° 2. Nivel de Síndrome Burnout**  
**Fuente: Organización Mundial de la Salud, 2016**

### 2.2.1.2.1 Instrumentos de medición del síndrome de Burnout

Según Miravalles (2010) Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituida por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

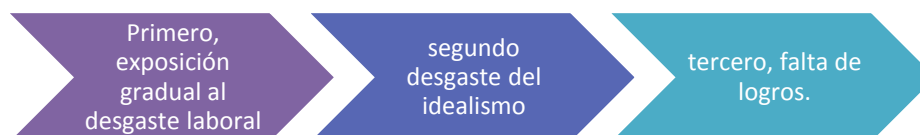
**Tabla Nº 2. Dimensiones del Síndrome de Burnout y Niveles de Identificación**

Dimensiones del Síndrome de Burnout			
Nivel de identificación	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Alto	27-54	27-54	0-33
Medio	19-26	19-26	34 -39
Bajo	0-18	0-18	40-48

Fuente: Miravalles, (2010)

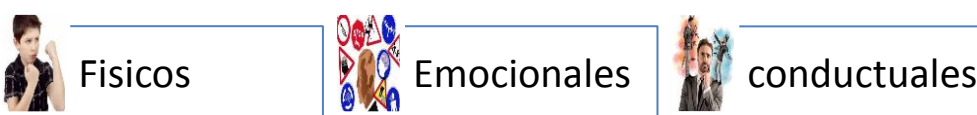
### 2.2.1.3. Consecuencias del Síndrome de Burnout

Para Tinoco (2014) El Síndrome de Burnout es un proceso más que un estado y es progresivo. Este proceso engloba tres etapas claramente marcadas.



**Figura Nº 3. Proceso del Síndrome de Burnout  
Elaboracion:Autora de tesis**

Tinoco (2014), considera que las consecuencias del síndrome se pueden establecer en los siguientes tres aspectos.



**Figura Nº 4. Aspectos del Síndrome de Burnout  
Elaboracion:Autora de tesis**

En la siguiente tabla se describe las características de los tres aspectos y consecuencias del síndrome de Burnout:

**Tabla N° 3. Aspectos y consecuencias del Síndrome de Burnout**

<b>Tipo de sintoma</b>	<b>Características</b>
Físicos	Alergias, dolores musculares, cansancio, agotamiento, problemas de sueño, frecuentes dolores de cabeza, úlceras, desórdenes gastrointestinales
Emocionales	Aburrimiento, desmotivación, irritabilidad, ansiedad,
Conductuales	Cambios bruscos de humor, aumento de conductas agresivas o violentas, impulsividad, apatía, hostilidad,

**Elaboración: Autora de tesis**

Dichos síntomas tienen una consecuencia negativa para la vida del individuo, puede provocar problemas familiares, sociales o también disminuye la calidad de vida de la persona la que se encuentra tensa.

#### **2.2.1.4. Potenciadores del síndrome de Burnout**

Según Castro (2005) hace referencia en su trabajo que diversos autores han tratado de identificar y enumerar los potenciadores laborales más relevantes y significativos, organizándolos en categorías con sentido teórico que permitan un análisis más sistemático del tema. Por lo que hay autores que identifican los factores estresantes, ubicándolos por categorías, así: factores intrínsecos al puesto y condiciones de trabajo, rol en la organización, desarrollo de la carrera, estructura y clima organizacional, fuentes extra-organizacionales como los problemas familiares, características personales, hacen mención y explica brevemente, algunos de los factores potenciadores del Síndrome:

**Tabla N° 4. Factores de incremento del Síndrome de Burnout**

<b>Factor</b>	<b>Descripcion</b>
Sexo	La sexualidad humana no supone exclusivamente la explicación de los instintos biológicos, ni tampoco es el fruto del aprendizaje social pasivo, sino que es el resultado de la interacción cognitiva entre las personas y el medio ambiente
Edad	parece no influir directamente, pero hay períodos de vulnerabilidad en el desarrollo personal, por otra parte, el Burnout tiene a ser más frecuente en la mujer relacionándose este aspecto con la doble carga laboral, debido al ejercicio profesional y responsabilidad familiar
Turnos laborales y el horario de trabajo	Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina
La seguridad y estabilidad laboral	en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo como jóvenes , mujeres.
La estructura y el clima organizacional	Cuando más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja sean sus niveles jerárquicos de sus trabajos, mayores serán los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el Síndrome de Burnout.
Oportunidad para el control	Una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos
El salario Insuficiente	Ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores
La retroalimentación	es muy importante en la realización de alguna tarea, es un aspecto muy valorado, ya que permite ver lo positivo o negativo de las propias acciones, además de ofrecer una información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño

**Fuente: Miravalles, (2010).**

### 2.2.1.5. El estrés laboral y su relación con el síndrome de Burnout

Álvarez,(2011) considera que el estrés laboral en la actualidad es la causa probable para desencadenar el estrés en sus difrentes niveles. Se considera que el estrés se desarrolla en tres etapas claramente marcadas: Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador; Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga; Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.



**Figura N° 5. El estrés laboral y su relación con el Síndrome de Burnout**  
Elaboracion:Autora de tesis

#### **2.2.1.5.1 Definición de estrés**

En palabras de Collantes, (2014) El estrés es la respuesta natural de nuestra necesidad a adaptarnos al entorno en el que nos vemos inmersos y que está en constante cambio. Cada vez más, la sociedad en la que vivimos se muestra más exigente, y somos sometidos a ciertas presiones que no somos capaces de soportar.

#### **2.2.1.5.2 Tipos de estrés**

##### **2.2.1.5.2.1 Estrés agudo**

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Una bajada rápida por una pendiente de esquí difícil, por ejemplo, es estimulante temprano por la mañana. La misma bajada al final del día resulta agotadora y desgastante. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Los síntomas más comunes son:

- Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos;
- Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable;
- Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

El estrés agudo puede presentarse en la vida de cualquiera, y es muy tratable y manejable.



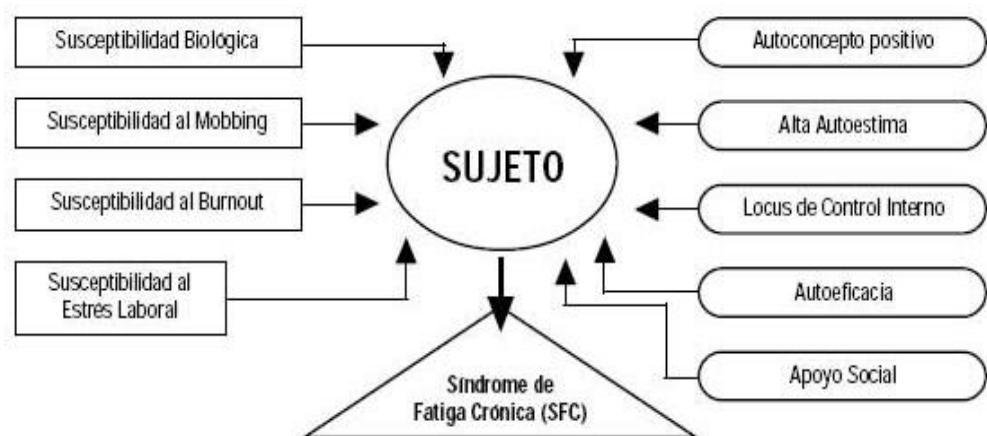
### 2.2.1.5.2.2 Estrés agudo episódico

Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en las garras del estrés agudo. Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real.

### 2.2.1.5.2.3 Estrés crónico

Si bien el estrés agudo puede ser emocionante y fascinante, el estrés crónico no lo es. Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta. El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

La figura siguiente nos detalla los factores que permiten el desarrollo del estrés laboral



**Figura N° 6. Susceptibilidad al estrés**  
Fuente: WWW.OMS.COM

## 2.2.2. Desempeño Laboral

### 2.2.2.1. Definición

En palabras de algunos autores que definen al desempeño laboral como:

Robbins y Coulter,(2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales.

Chiavenato (2009), define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Bittel, (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el Desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

### 2.2.2.2. Objetivos de la evaluación de desempeño

Ayala (2016), la evaluación del desempeño de los colaboradores, indicará si la selección y el entrenamiento han sido adecuados mediante las actividades de las personas en sus tareas, sirve de control y se utiliza para conceder ascensos, premios, incentivos, detectar los mejores elementos y recompensarlos, jugando ésta detección un papel vital en el desarrollo y crecimiento de la organización, identificar, personas de poca eficiencia, para entrenarlos mejor o cambiarlos de puesto. Evalúa también eficiencia del área o departamento administrativo, métodos de trabajo para calcular costos.

En forma específica los objetivos de la evaluación de los colaboradores sirven para:el mejoramiento del desempeño laboral,reajustar las remuneraciones,ubicar a los colaboradores en puestos o cargos compatibles con sus conocimientos habilidades y destrezas,la rotación y promoción de colaboradores,detectar necesidades de capacitación de los colaboradores.

Chiavenato (2009), la evaluación de Desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos, las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores. La preocupación inicial de las organizaciones se orienta hacia la medición, evaluación y control de tres aspectos principales: Resultados: es decir, resultados concretos y finales que se pretenden alcanzar dentro de un periodo determinado, desempeño: Comportamiento o medios instrumentales que se pretende poner en práctica, factores críticos de éxito: Aspectos fundamentales para que la organización sea exitosa en sus resultados y en su desempeño.

#### **2.2.2.2.1 Evaluación del desempeño laboral**

Se considera que la evaluación del Desempeño Laboral se podría realizar en función a dos métodos evaluación por resultados: Es decir se mide aquello que alcanza o produce el empleado con su labor este tipo de evaluación mide los objetivos alcanzados y evaluando el desempeño de los trabajadores: Se considera la forma o modo de actuar en el trabajo, la responsabilidad con la que desempeña sus actividades encomendadas.

Mondy y Robert (2005), la evaluación de desempeño en una organización debe tener algún medio para evaluar el nivel de desempeño individual y de equipos, ya que ofrece importantes beneficios legales como de otro tipo. La evaluación de desempeño tiene muchos propósitos y obtener los mejores resultados y lograr la eficiencia son cada vez más importante en el mercado global.

#### **2.2.2.2.2 Importancia de la evaluación del desempeño**

Chiavenato (2009), para tener idea de los potenciales de las personas, la organización también debe saber cómo desempeñan sus actividades. Así, las personas y las organizaciones necesitan saber todo respecto a su desempeño. Las principales razones que explican el interés de las organizaciones por evaluar el desempeño de sus colaboradores son:



**Figura N° 7. Importancia de la evaluación del desempeño.**  
Fuente: Gestión del talento humano, Chiavenato (2009), pág. 43

### 2.2.2.2.3 Beneficios de la evaluación del desempeño

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos. En General, los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

**Tabla N° 5. Beneficios de la evaluación del desempeño**

Tipo de benéfico	Descripción
<b>Beneficios para el jefe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los colaboradores, con base en las variables y los factores de</li> <li>• Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.</li> </ul>
<b>Beneficios para el subordinado.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa en sus colaboradores.</li> <li>• Conocer cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades.</li> <li>• Autoevaluar y autocriticar su desarrollo y auto control.</li> </ul>
<b>Beneficios para la organización.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazos y definir la distribución de cada empleado.</li> <li>• Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados que tienen condiciones para ascenderlos o transferirlos.</li> <li>• Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no solo de ascensos, sino de progreso y de desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.</li> </ul>

Fuente: AUDITOOL, 2016

### 2.2.2.2.1 Ventajas de la evaluación de desempeño

Ayala (2016), la aplicación de un sistema de evaluación del rendimiento del personal, en forma equitativa, ordenada y justa, permite: Ayudar al colaborador en su avance y desarrollo de su trabajo, proporcionar información a la gerencia, para la toma de decisiones, realizar las promociones y/o ascensos, permite realizar las diversas acciones en materia de personal, como los traslados, colocaciones, reubicaciones, etc; establecer planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a necesidades, establecer mejores relaciones de coordinación y elevar la moral de los colaboradores.

### 2.2.2.3. Instrumentos de medición del desempeño laboral

#### 2.2.2.3.1 Medición del desempeño en base a normas.

Chiavenato (2009), la medición del desempeño con base a normas se debe realizar idealmente con fundamento a lo establecido en base a información real, y con ello generar un comparación entre los resultado entre los estándares y los resultados de los empleados. Existen varios métodos para la evaluación del rendimiento laboral, para la elaboración del presente manual se han considerado los 4 principales Métodos de medición del desempeño:



**Figura N° 8. Métodos evaluación de desempeño.**

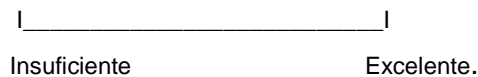
**Fuente: Gestión del talento humano, Chiavenato (2009), pág. 63**

El método de escalas gráficas es el más utilizado y divulgado, este método evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados como bueno , malo, excelente. Para su aplicación se utiliza una gráfica en la cual está compuesta por líneas horizontales y verticales, las horizontales representan los factores de evaluación de desempeño, y las verticales representan los grados de variación o evaluación del factor a evaluar.

Los factores de cada empleado se seleccionan previamente para definir en cada uno las cualidades que serán evaluadas. Cada factor se define con una descripción breve, simple, objetiva, para evitar distorsiones. El método de evaluación del desempeño por escalas gráficas puede implementarse mediante varios procesos de clasificación, de los cuales los más conocidos son:

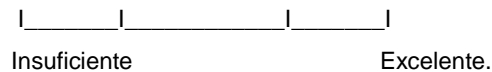
- A. Escala gráfica continua. Es la más fácil de aplicar pero genera controversia debido a que solo se califica en base a dos puntos insuficiente o excelente.

Ejemplo.-



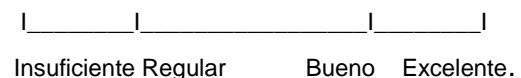
- B. Escala gráfica semicontinuas. Esta escala se maneja más puntos pero se sigue manejando en dos status insuficiente o excelente, la diferencia a la escala continua es que este nos indica el límite mínimo y el límite máximo.

Ejemplo.-



- C. Escala gráfica discontinua. Esta grafica es la más recomendada debido a que especifica casi exactamente el resultado de la evaluación, los status pueden ser insuficiente, regular, bueno y excelente. (Sherman y Chruden, 2005)

Ejemplo.-



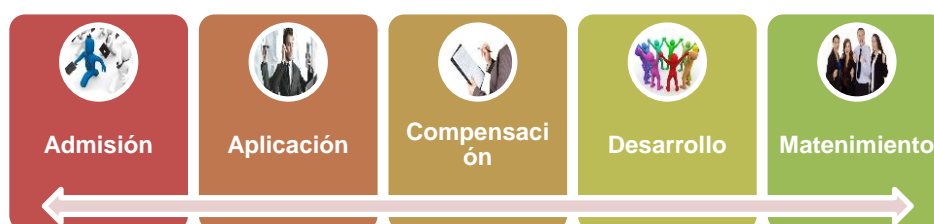
- D. Eleccion forzada Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frase descriptivas de alternativas de tipos de desempeño individual. En cada bloque hay dos, cuatro frases en donde el evaluador debe elegir por fuerza una sola, la que más se aplique al desempeño del empleado evaluado "elección orzada". A cada elección se le asigna un puntaje previamente, las ventajas y desventajas de este método son las siguientes (Chiavenato, 2002).

- E. Método de investigación de campo: se desarrolla en base a entrevistas de un especialista en evaluación, con el superior inmediato, mediante

las cuales se evalúa el desempeño de sus subordinados, buscando causas, los orígenes, y los motivos de tal desempeño, mediante el análisis de hechos o situaciones. En este método primero se hace una evaluación inicial, se evalúa el desempeño de cada empleado según él, desempeño satisfactorio y desempeño menos satisfactorio, luego se realiza un análisis complementario donde cada empleado es evaluado con mayor profundidad a través de preguntas realizadas al gerente, (Sherman y Chruden, 2005)

#### **2.2.2.4. Aplicaciones de la evaluación de desempeño**

La evaluación de desempeño tiene varias aplicaciones y propósitos: Procesos de admisión de personas: la evaluación de desempeño sirve de insumo al inventario de habilidades y a la planeación de RH, es la base de información para el reclutamiento y selección, al indicar las características y actitudes adecuadas de los nuevos empleados que serán exigidas en el futuro, en el resultado final de sus unidades y negocios. Procesos de aplicación de personas: proporcionan información sobre cómo se integran e identifican las personas con sus cargos y tareas. Procesos de compensación de personas: indica si las personas son motivadas y recompensadas por la organización. Ayuda a la organización a decidir quién debe recibir compensaciones (aumentos salariales o ascensos) o quien debe ser desvinculado de la organización. En resumen, debe estimular la iniciativa, desarrollar el sentido de responsabilidad y apoyar el deseo de trabajar mejor. Procesos de desarrollo de personas: indica las fortalezas y debilidades de cada empleado, cuales son los empleados que necesitan entrenamiento. Facilita la relación de asesoría entre empleados y superior, y estimula a los gerentes a observar el comportamiento de los subordinados, para ayudar a mejorarlo. Proceso de mantenimiento de personas: proporciona retroalimentación a las personas sobre su desempeño y potencialidades de desarrollo. La evaluación es la base para todo análisis de asuntos de trabajo entre superior y subordinado.



**Figura N° 9. Aplicaciones y propósitos de la evaluación del desempeño**  
Fuente: Chiavenato, 2007.

### 2.3. Definición de términos

- A. Agotamiento emocional: Es una respuesta al estrés un mecanismo de defensa extremo que nuestra mente pone en marcha cuando no puede asimilar las situaciones que está viviendo. Un contexto de estrés laboral, personal o emocional es suficiente para desencadenar una respuesta de agotamiento emocional.
- B. Desempeño laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.
- C. Despersonalización: Es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente separado de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos. Puede ser a causa del uso recreativo de drogas psicótropas, pero más usualmente deriva de ansiedad.
- D. Motivación: La motivación es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.
- E. Satisfacción: La satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador de diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo.
- F. Síndrome de Burnout: Es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

### 2.4. Hipótesis

#### 2.4.1. Hipótesis general

Formulamos las Hipótesis de la investigación: Ha (Hipótesis Alternativa) y H0 (Hipótesis Nula):

Ha: El Síndrome Burnout se relaciona de manera indirecta con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de Salud Simón Bolívar, 2016

H0: El Síndrome Burnout no se relaciona de manera indirecta con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de Salud Simón Bolívar, 2016



## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 3.1. Operacionalización de variables

Tabla N° 6. Operacionalización variable Síndrome de Burnout

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	ÍNDICADORES
Variable (X): Síndrome de Burnout	El Síndrome de Burnout, o también conocido como Síndrome de desgaste profesional en el trabajo o Síndrome del Quemado, se define como un Síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una ausencia de realización personal. Maslach y Jackson, (1996))	El síndrome de Burnout está compuesto por el Agotamiento Emocional, Realización Personal y Despersonalización	<b>Agotamiento Emocional</b>	Nivel de Fatiga	-Se siente emocionalmente agotado por su trabajo. -Se siente emocionalmente agotado al final de un día de trabajo
				Nivel de Cansancio	-Se siente cansado cuando se levanta por las mañanas y tiene que enfrentarse a otro día de trabajo.
				Nivel de Frustración	-Trabajar con personas todos los días es una tensión para usted. -Se siente frustrado por su trabajo -Trabajar en contacto directo con las personas le produce bastante estrés -Siente que su trabajo le está desgastando.
				Nivel de Deshumanización	-Cree que trata a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales. -Cree que tiene un comportamiento más inestable con la gente desde que ejerce esta profesión -Realmente no le preocupa lo que le ocurra a sus compañeros de trabajo.
				Nivel de Confusión	-Se preocupa por el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente
				Nivel de Seguridad	-Siente que sus compañeros de trabajo lo culpan por alguno de sus problemas.
			<b>Realización Personal</b>	Nivel de autoestima	-Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión. -Siente que se sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en su trabajo -Siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de sus compañeros de trabajo
			Nivel de Energía	-Se siente con mucha energía para realizar su trabajo -Se siente animado después de trabajar con sus compañeros	
			Nivel de Comunicación	-Tiene la facilidad para crear un clima agradable con las personas que se relacionan con usted en su trabajo.	
			Nivel de Interrelación con los empleados	-Puede relacionarme con facilidad con las personas de mi trabajo -Trato con mucha eficiencia los problemas de mi trabajo	

Tabla N° 7. Operacionalización de variable Desempeño laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES
Variable (Y) Desempeño Laboral	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Chiavenato (2009)	El desempeño laboral es la respuesta que proporcionarían los trabajadores a los factores actitudinales relacionados con la Asistencia y puntualidad, respeto y responsabilidad, productividad..	<b>Factores Actitudinales</b>	- Asistencia y Puntualidad	-Cumple con los horarios de trabajo previamente establecidos -Cuando trabaja horas extra respeta los horarios que se le establecieron
				-Respeto y Responsabilidad	-Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo -Antepone el beneficio del grupo al individual -Manifiesta identificación con su grupo de trabajo -Comparte sus conocimientos y experiencia con sus nuevos integrantes del departamento -Coopera con sus compañeros , en lo que sea necesario , aunque no esté dentro de sus funciones
			<b>Factores Operativos</b>	-Productividad	-Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa -Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas -Entrega su trabajo según la calendarización establecida -Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados
				- Trabajo en Equipo	-Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato -Cumple con las políticas internas del departamento -Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros -Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la empresa - Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa
			-Calidad en el Trabajo	-El servicio que brinda cumple los procesos establecidos por la empresa -La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria -Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido -Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo -Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones	

### **3.2. Método**

El método general es Hipotético-deductivo, este método se aplica en los principios descubiertos en casos particulares a partir del enlace de juicios; el proceso de investigación inicia con la observación de la situación actual del desempeño laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en el personal administrativo y de obstetricia en el centro de Salud Simón Bolívar, esta observación permitió poder desarrollar la hipótesis para establecer la relación existente del Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral en el Centro de Salud.

### **3.3. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es descriptiva no experimental correlacional; se observó y se describió las características que presentan los colaboradores del centro de Salud Simón Bolívar Cajamarca con respecto a su desempeño laboral y factores que influyen para la existencia del Síndrome de Burnout; es de tipo no experimental debido a que durante el proceso de observación realizado no se interfiere con el desarrollo de las variables de estudio, asimismo es correlacional debido que se estableció la relación existente entre las variables de estudio.

### **3.4. Unidad de estudio**

La unidad de estudio en el presente trabajo de investigación está conformada por cada uno de los trabajadores administrativos y de obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016.

### **3.5. Población y muestra**

Está conformada por 20 trabajadores de los cuales, 1 es personal Administrativo y 19 del servicio de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar. Está conformada por 20 trabajadores de los cuales, 1 es personal Administrativo y 19 del servicio de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar.

### 3.5.1. Tipo de muestreo

#### 3.5.1.1. No probabilístico

El tipo de muestreo utilizado en la investigación es muestreo no probabilístico, es la técnica de muestreo donde los elementos o la unidad de estudio es elegida a juicio o criterio del investigador.

##### 3.5.1.1.1 Muestreo por conveniencia

El muestreo por conveniencia es probablemente la técnica de muestreo más común. En el muestreo por conveniencia, las muestras son seleccionadas porque son accesibles para el investigador. Los sujetos son elegidos simplemente porque son fáciles de reclutar.

##### 3.5.1.1.2 Criterio de inclusión y exclusión

El principal criterio de inclusión para determinar la muestra de la investigación fue el acceso permitido por la alta dirección del Centro de Salud Simón Bolívar al área de obstetricia, no se consideró la exclusión de ningún colaborador debido a la facilidad brindada por los integrantes de dicha área de salud. El criterio desarrollado es que pertenezca al área de obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar.

## 3.6. Confiabilidad

### 3.6.1. Variable independiente

Con respecto a la variable independiente (Síndrome de Burnout) el instrumento consta de constan de 22 preguntas.

Tabla N<sup>o</sup> 8. Confiabilidad de variable independiente

Alfa de Cronbach	N de Preguntas
,839	22

**Interpretación:** los resultados obtenidos teniendo en cuenta el índice de correlación del Alfa de Cronbach son igual a 0.839; se considera que la confiabilidad del instrumento es alta según la escala de valoración.

### 3.6.2. Variable dependiente

Con respecto a la variable dependiente: Desempeño Laboral el instrumento consta de constan de 27 preguntas.

**Tabla N° 9. Confiabilidad de variable dependiente**

Alfa de Cronbach	N de Preguntas
,787	27

**Interpretación:** los resultados obtenidos teniendo en cuenta el índice de correlación del Alfa de Cronbach son igual a 0.787; se considera que la confiabilidad del instrumento es alta según la escala de valoración.

### 3.6.3. Total del instrumento

Con respecto a la confiabilidad del instrumento aplicado en el centro de salud Simón Bolívar este está compuesto por 49 elementos o preguntas, divididos según las variables de estudio; con respecto al Síndrome de Burnout constan de 22 preguntas y 27 preguntas sobre el nivel del desempeño laboral. El método utilizado para determinar la confiabilidad es el coeficiente de Alfa de Cronbach, debido a que el cuestionario se encuentra desarrollado bajo la escala de Likert.

**Tabla N° 10. Alfa de Cronbach**

Alfa de Cronbach	N de Preguntas
,821	49

**Interpretación:** los resultados obtenidos teniendo en cuenta el índice de correlación de el Alfa de Cronbach es igual a 0.82; se considera que los resultados tienen una confiabilidad alta según la escala de valoración; se considera que el instrumento desarrollado es totalmente valido al ser mayor que 0.60.

**Tabla N° 11. Escala de alfa de Cronbach**

Escala	Descripción
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

**Fuente: Maslach, (1981).**

### 3.7. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento desarrollado es el cuestionario de encuesta.

- Con la finalidad de poder evaluar el nivel del Síndrome Burnout del personal administrativo y responsables del área de obstetricia, se utilizó el inventario de Burnout, este instrumento consta de 22 ítems que realizan afirmaciones sobre sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo.

Las preguntas están referidas a las tres dimensiones que evalúan los aspectos del Síndrome de Burnout:

- Cansancio emocional con nueve ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20)
- Despersonalización con cinco ítems (5, 10, 11, 15, 22)
- Logro personal con ocho ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).
- La ponderación del inventario de Burnout se encuentra según la siguiente escala de Likert.

**Tabla N° 12. Ponderación Inventario de Burnout**

Descripción	Ponderación
Nunca	0
Pocas veces al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Unas pocas veces al mes o menos	3
Una vez a la semana	4
Pocas veces a la semana	5
Todos los días	6

**Fuente: Maslach, (1981).**

- Con la finalidad de poder evaluar el nivel del desempeño laboral del personal administrativo y responsables del área de obstetricia, se utilizó un cuestionario con 27 preguntas que abarcan las siguientes dimensiones que corresponden al desempeño laboral.

Las preguntas están referidas a las dimensiones que se evalúan con respecto al desempeño laboral.

- Asistencia y puntualidad con dos ítems (1, 2,)
- Trabajo en equipo (2, 3,4,5,6,7)
- Productividad (8,9,10,11,12)
- Respeto y responsabilidad (13,14,15,16,17)
- Calidad en el Trabajo (18,19,20,21,22)
- Trabajo bajo presión (23,24,25,26,27)
- La ponderación del desempeño laboral se encuentra según la siguiente escala de Likert.

**Tabla N° 13. Ponderación del desempeño laboral**

Descripción	Ponderación
Nunca	1
Casi Nunca	2
Algunas veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

**Fuente: Chiavenato, 2009.**

### 3.8. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de información, se desarrollaron los siguientes procedimientos:

- Para el análisis estadístico de los datos se usó la estadística descriptiva, se elaboraron tablas de contingencia para obtener la distribución por variables, así como para medir el grado de asociación entre las mismas.
- Se determinó coeficiente de correlación de Pearson para medir el grado de relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral.
- Revisión y codificación de la información
- Para las pruebas de hipótesis realizadas, se utilizó un nivel de significación de 5% (0.05).
- Categorización y tabulación de la información o Tabulación computarizada mediante la aplicación de software especializado como son el paquete office, SPSS en su versión 23.

### 3.9. Procedimientos

- Para la ejecución del trabajo de investigación se realizaron las coordinaciones correspondientes con el Jefe del Centro de Salud Simón Bolívar de la ciudad de Cajamarca para la obtención del permiso de ingreso y levantamiento de información correspondiente.
- Para la recolección de datos del personal administrativo y de obstetricia se utilizó el cuestionario de medición del Síndrome de Burnout, será evaluado por un periodo de tiempo de 10 a 15 minutos, el cual está constituido por 22 ítems.
- Para la variable de desempeño laboral se aplicó una encuesta, la cual duró un tiempo aproximado de 15 minutos. Dicha encuesta está conformada por 27 ítems.



## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

### 4.1. Prueba de hipótesis

#### 4.1.1. Hipótesis general

##### 4.1.1.1. Prueba de Pearson

Formulamos las Hipótesis: Ha (Hipótesis Alternativa) y H0 (Hipótesis Nula):

Ha: El Síndrome Burnout se relaciona de manera indirecta con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de Salud Simón Bolívar, 2016

H0: El Síndrome Burnout no se relaciona de manera indirecta con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de Salud Simón Bolívar, 2016

**Tabla N° 14. Pruebas de Pearson**

		Síndrome Burnout	Desempeño laboral
Síndrome Burnout	Correlación de Pearson	1	,490*
	Sig. (bilateral)		,028
	N	20	20
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,490*	1
	Sig. (bilateral)	,028	
	N	20	20

**Interpretación:** La correlación existente entre el Síndrome Burnout y el desempeño laboral es positiva moderada al contar con un P valor de 0.490 según la escala Pearson.

**Tabla N° 15. Escala de valor Pearson**

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Asimismo como el valor de significancia es 0.028 es superior al 0.05 existe una correlación positiva moderada, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa es decir: El Síndrome Burnout no se relaciona de manera indirecta con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de Salud Simón Bolívar, 2016; lo que permite concluir que la relación entre ambas variables es directa.

## 4.2. Análisis de la variable Síndrome de Burnout

A continuación procederá a identificar la existencia del Síndrome de Burnout en el Centro de Salud Simón Bolívar y su relación con el desempeño laboral del personal de servicio y administrativo del área de obstetricia.

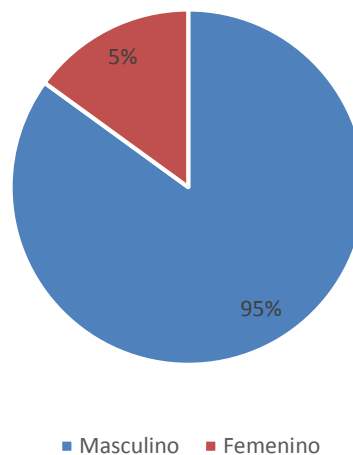
### 4.2.1. Perfil de los colaboradores

Conocer el perfil de los colaboradores nos permite poder entender algunos de los factores que influyen en el desempeño de sus actividades diarias y a su vez como repercuten en los síntomas del Síndrome de Burnout.

**Tabla N° 16. Genero de los colaboradores**

Genero		
sexo	FC	%
Femenino	19	95%
Masculino	1	5%
Total	20	100%

**Fuente: Encuesta aplicada en el centro de salud Simón Bolívar-Cajamarca.**



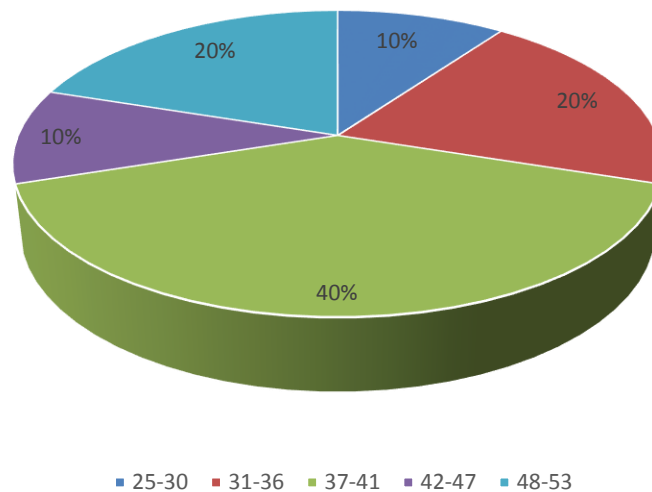
**Figura N° 10. Genero de los colaboradores centro de salud**  
**Fuente: Tabla N° 16. Genero de los colaboradores**

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 95% de los colaboradores del centro de salud Simón Bolívar pertenecen al género femenino, el 5 % está representado por el género masculino.

**Tabla N° 17. Edad de los colaboradores**

Rango	Edad	
	FC	%
25-30	2	10%
31-36	4	20%
37-41	8	40%
42-47	2	10%
48-53	4	20%
Total	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada en el centro de salud Simón Bolívar-Cajamarca.



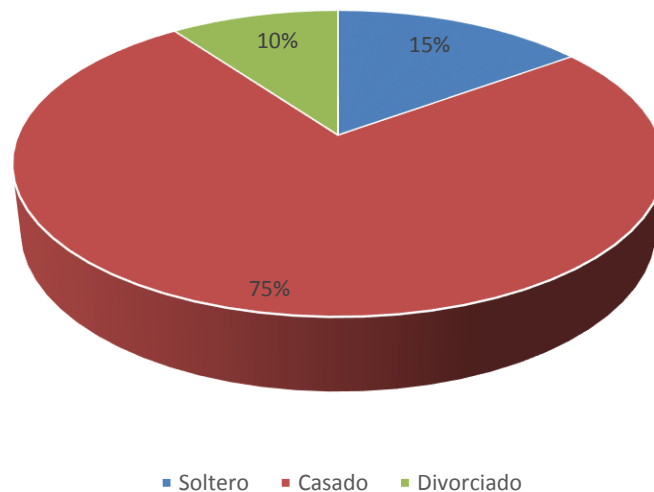
**Figura N° 11. Rangos de edad**  
**Fuente:** Tabla N° 17. Edad de los colaboradores

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 40% de los colaboradores presentan una edad promedio de 37 a 41 años, el 20% presentan un rango de edad de 31 a 36, 20% su edad se encuentra en el rango de 48 a 53 años.

**Tabla N° 18. Estado Civil**

Estado civil		
Ítem	FC	%
Soltero	3	15%
Casado o comprometido	15	75%
Divorciado	2	10%
Total	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada en el centro de salud Simón Bolívar-Cajamarca.



**Figura N° 12. Estado civil**  
**Fuente:** Tabla N° 18. Estado Civil

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 75% de los colaboradores señalan que su estado civil es comprometido o casado, el 15% de los colaboradores en la actualidad su estado civil es soltero y 10% de los encuestados son divorciados.

#### 4.2.2. Niveles de la dimensión del Síndrome Burnout

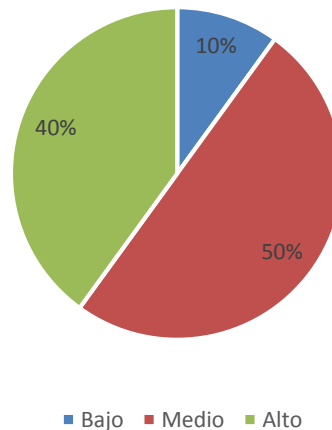
##### 4.2.2.1. Dimensión del Cansancio Emocional

Evalúa la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo cotidiano suele venir asociado con sentimientos de angustia, estrés y depresión. A un nivel elevado se presentan problemas de atención y la sensación de que los pensamientos se van ralentizando cada vez más. Para poder determinar el nivel de cansancio emocional en los trabajadores del centro de salud consideramos las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16,20 del cuestionario de Burnout.

**Tabla N° 19. Agotamiento emocional**

Agotamiento emocional		
Nivel	FC	%
Bajo	2	10%
Medio	10	50%
Alto	8	40%
Total	20	100%

**Fuente: Encuesta aplicada en el centro de salud Simón Bolívar-Cajamarca.**



**Figura N° 13. Nivel de agotamiento emocional**  
**Fuente: Tabla N° 19. Agotamiento emocional**

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 50% de los colaboradores presenta un nivel medio de agotamiento emocional, asimismo el 40% presenta los síntomas de agotamiento en un nivel alto y el 10% de los encuestados presenta un nivel bajo de agotamiento emocional.

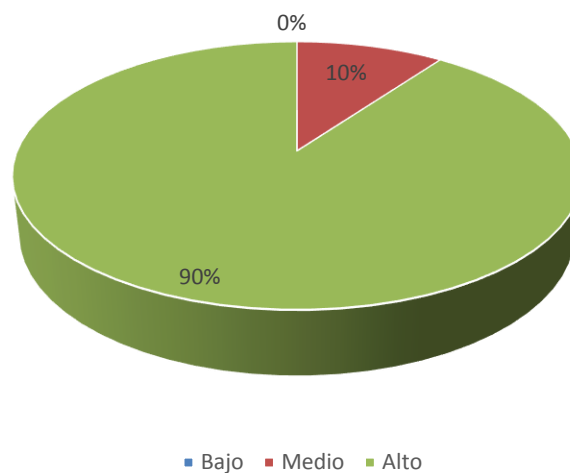
#### 4.2.2.2. Dimensión de despersonalización

Evalúa el trastorno de despersonalización que se incluye dentro de los trastornos disociativos y se caracteriza por períodos repetidos en los que se experimenta una sensación de estar desconectado o separado del propio cuerpo y de los pensamientos. Para poder determinar el nivel de despersonalización en los colaboradores del centro de salud consideramos las preguntas 5, 10, 11, 15, 22 del cuestionario de Burnout.

**Tabla N° 20. Despersonalización**

Despersonalización		
Escala	FC	%
Bajo	0	0%
Medio	2	10%
Alto	18	90%
Total	20	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada en el centro de salud Simón Bolívar-Cajamarca.



**Figura N° 14. Nivel de despersonalización**  
**Fuente:** Tabla N° 20. Despersonalización

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 90% de los colaboradores presenta un nivel alto de despersonalización, asimismo el 10% presenta los síntomas de despersonalización en un nivel medio.

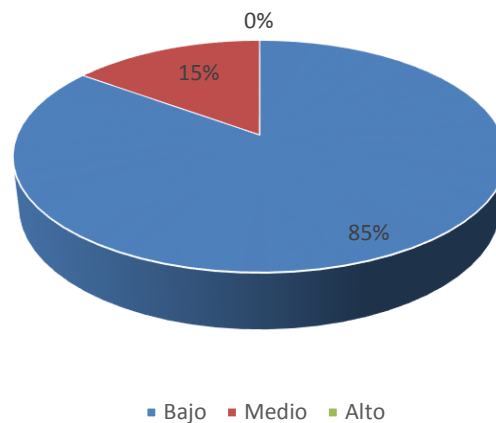
#### 4.2.2.3. Dimensión de realización personal

Evalúa el trastorno de la realización personal como el anhelo por conseguir la plenitud interior, la satisfacción con la calidad de vida que tiene los colaboradores del centro de salud. Para poder determinar el nivel de realización personal en los colaboradores del centro de salud consideramos las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19,21 del cuestionario de Burnout.

**Tabla N° 21. Realización personal**

Realización persona l		
Escala	FC	%
Bajo	17	85%
Medio	3	15%
Alto	0	0%
Total	20	100%

**Fuente: Encuesta aplicada en el centro de salud Simón Bolívar- Cajamarca.**



**Figura N° 15. Nivel de realización personal**  
**Fuente: Tabla N°21. Realización personal**

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 85% de los colaboradores presenta un nivel bajo de realización personal, asimismo el 15% presenta un nivel medio en su realización personal.

En la siguiente tabla nos permite poder determinar el nivel de valoración de las tres sub escalas por las que está compuesto el cuestionario o inventario de Burnout. Según los parámetros de bajo, moderado y alto.

**Tabla N° 22. Escala de valoración del Síndrome de Burnout**

Sub escala	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	<18	19-26	>27
Despersonalización	<5	6-9	>10
Realización persona l	<33	34-39	>40

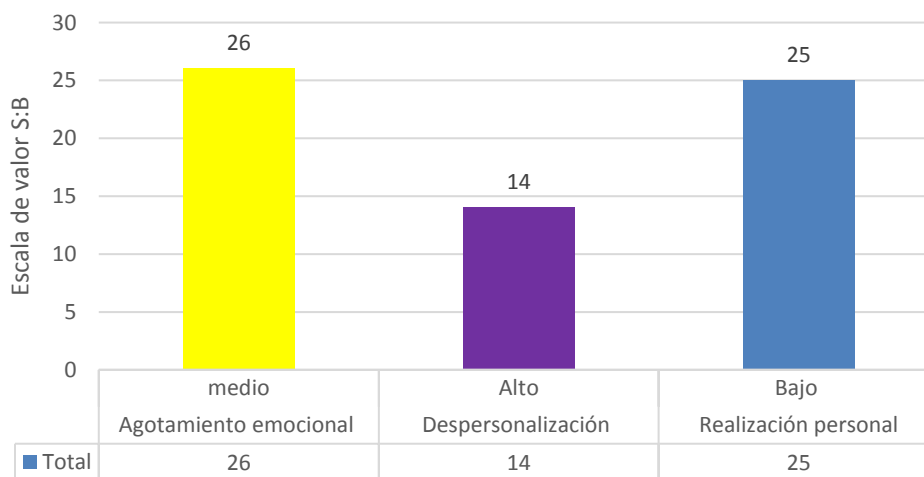
**Elaboración: según Burnout**

Los promedios obtenidos con respecto a las tres sub escalas del Síndrome de Burnout en el centro de salud Simón Bolívar del personal administrativo y del área de obstetricia son:

**Tabla N° 23. Escala de valoración del Síndrome de Burnout**

Síntoma S.B	Valor	Escala
Agotamiento emocional	26	Medio
Despersonalización	14	Alto
Realización personal	25	Bajo

**Elaboración: Propia**



**Figura N° 16. Nivel de las sub dimensiones del Síndrome de Burnout**

**Interpretación:** Con respecto al agotamiento emocional de los colaboradores del centro de salud Simón Bolívar este se encuentra en un nivel medio con una calificación de 26, la despersonalización se encuentra en un nivel alto al presentar una calificación de 14, el nivel de realización personal es bajo con una calificación de 25. Si bien existen síntomas de del Síndrome de Burnout en el centro de salud Simón bolívar el nivel presente es un nivel bajo debido a las características de las sub escalas estudiadas, la calificación promedio de los colaboradores es de 65 puntos, establecidos en el inventario de Burnout.



#### 4.3. Relación entre las sub dimensiones del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral.

##### 4.3.1. Agotamiento emocional y desempeño laboral

###### 4.3.1.1. Prueba de Pearson

Tabla N° 24. Agotamiento emocional y desempeño laboral

		Cansancio emocional	Desempeño laboral
Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	1	,406
	Sig. (bilateral)		,076
	N	20	20
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,406	1
	Sig. (bilateral)	,076	
	N	20	20

**Interpretación:** la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral es una correlación positiva moderada con un P valor de 0.406

Se considera que existe una relación directa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal Administrativo y de Obstetricia que labora en el Centro de Salud Simón Bolívar. Cajamarca 2016.

##### 4.3.2. Despersonalización y desempeño laboral

###### 4.3.2.1. Prueba de Pearson

Tabla N° 25. Despersonalización y desempeño laboral

		Despersonalización	Desempeño laboral
Despersonalización	Correlación de Pearson	1	,414
	Sig. (bilateral)		,070
	N	20	20
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,414	1
	Sig. (bilateral)	,070	
	N	20	20

**Interpretación:** La relación que existe entre el despersonalización y el desempeño laboral es una correlación positiva moderada con un P valor de 0.414

### 4.3.3. Realización personal y desempeño laboral

#### 4.3.3.1. Prueba de Pearson

Tabla N° 26. Realización personal y el desempeño laboral

		Realización personal	Desempeño laboral
Realización personal	Correlación de Pearson	1	,023
	Sig. (bilateral)		,923
	N	20	20
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,023	1
	Sig. (bilateral)	,923	
	N	20	20

**Interpretación:** la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral es una correlación positiva muy baja con un P valor de 0.023

Se considera que existe una relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal Administrativo y de Obstetricia que labora en el Centro de Salud Simón Bolívar. Cajamarca 2016.

#### 4.4. Análisis de la variable desempeño laboral

##### 4.4.1. Sub dimensión factores actitudinales

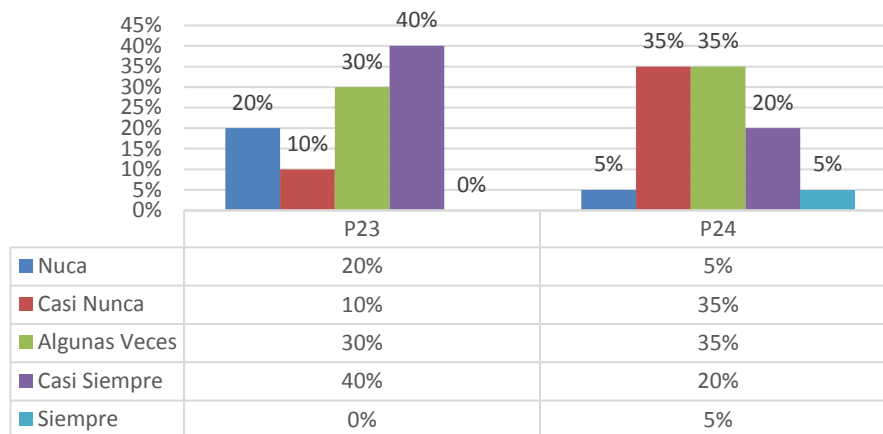


Figura Nº 17. Histogramas asistencia y puntualidad

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 40% de los colaboradores casi siempre cumple con los horarios de trabajo previamente establecidos y 35% cumple con los horarios de trabajo de horas extras algunas veces. Dimensión de asistencia y puntualidad: Esta dimensión evalúa la puntualidad al ser una actitud humana, considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente comprometido o hecho a otra persona. La puntualidad en el puesto de trabajo es una obligación del trabajador respecto a su empleador.

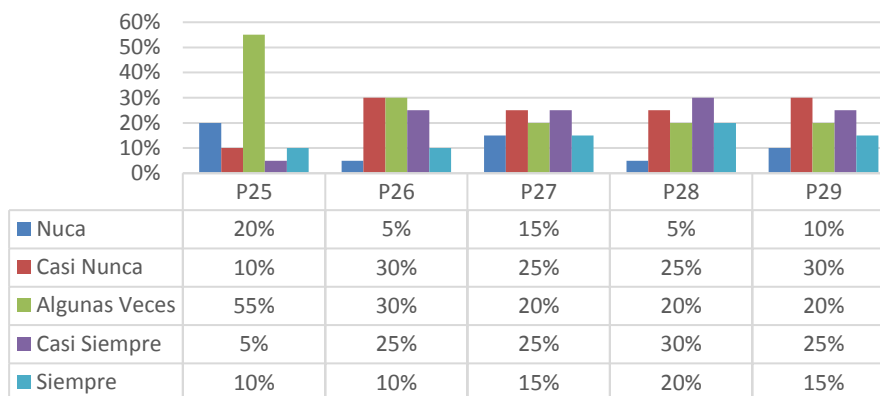


Figura Nº 18. Histograma trabajo en equipo

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 55% considera que mantiene adecuadas relaciones con su equipo de trabajo algunas veces, 30% considera que casi nunca se resalta el beneficio del grupo de forma individual, 25% muestra identificación con su grupo de trabajo casi siempre, 30% comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de su área de trabajo casi siempre; el 30% casi nunca ayuda a sus compañeros.

#### 4.4.2. Sub dimensión Factores operativos

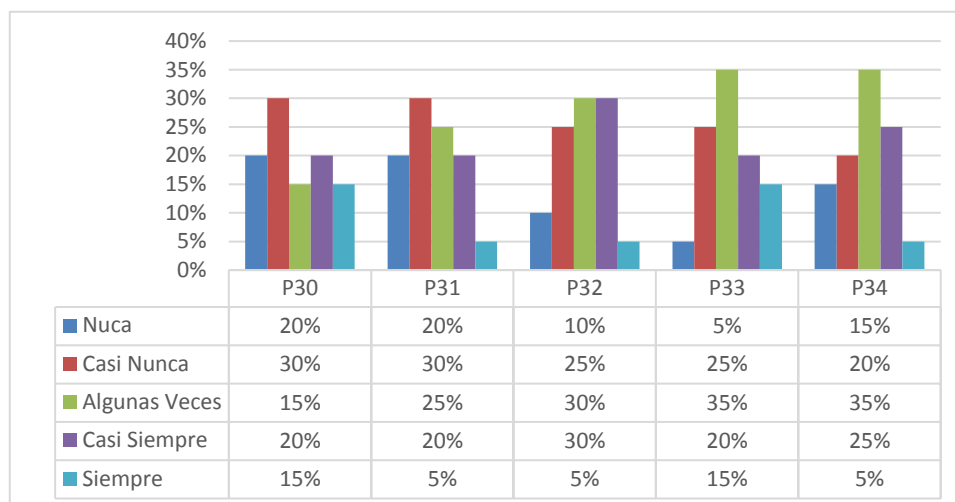


Figura N° 19. Histogramas productividad

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 30% casi nunca se esfuerza por superar los objetivos de la institución, 30% casi nunca prioriza sus actividades para cumplir con sus metas, casi siempre el 30% considera que entrega sus trabajos en el plazo establecido, 35% considera que algunas veces realiza su trabajo sin supervisión, 35% considera que algunas veces manifiestan su interés por el logro de objetivos. Esta dimensión evalúa la productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo.

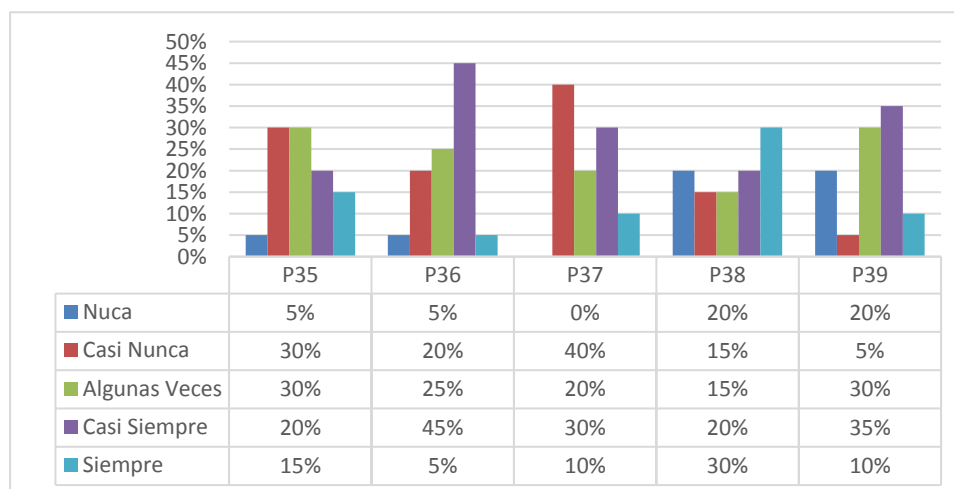


Figura N° 20. Histograma de respeto y responsabilidad

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 30% considera que cumple ordenes algunas veces, casi siempre el 45% cumple con las políticas internas, 40% casi nunca demuestra una conducta inadecuada hacia sus compañeros. 30% siempre cumple con las medidas de seguridad, 35% casi siempre es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo brindado por la institución

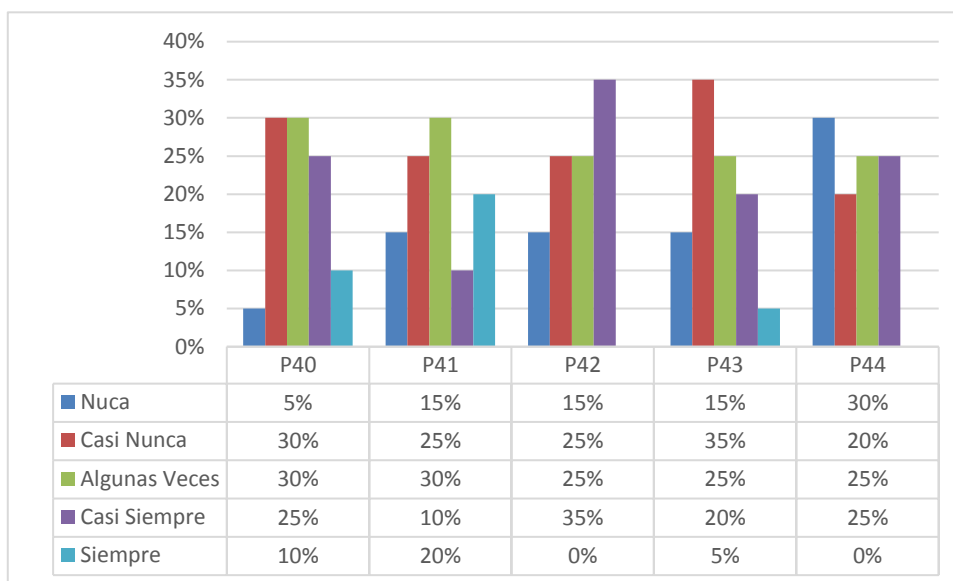


Figura N° 21. Histograma de calidad en el trabajo

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 30% considera que algunas veces el servicio que brinda cumple con los procesos de la institución, el 30% considera que algunas veces considera que realiza su trabajo de forma satisfactoria, casi siempre el 35% corrige oportunamente los errores en el servicio requerido, 35% considera que casi nunca se demuestra el interés de mejora con respecto a las actividades laborales, 25% considera que casi siempre pone en práctica los conocimientos adquiridos para sus funciones

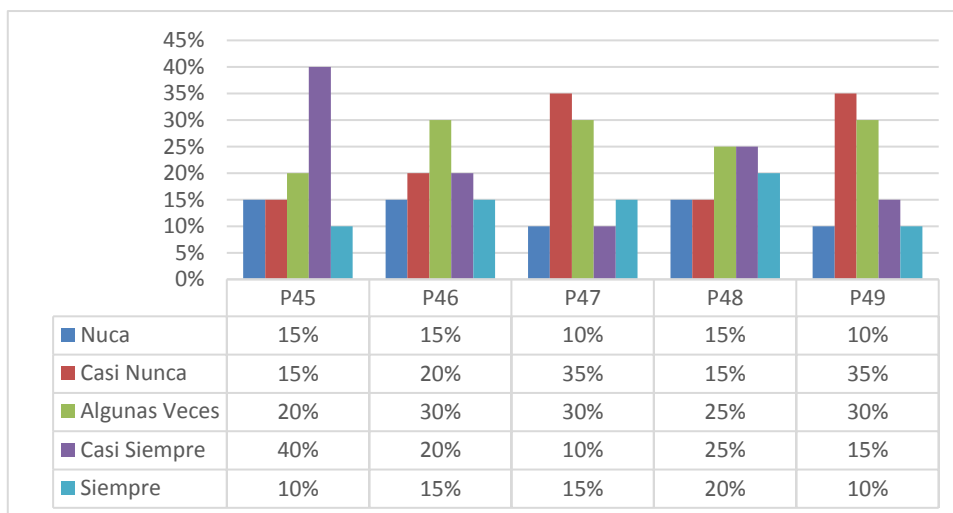


Figura N° 22. Histograma de trabajo bajo presión

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados el 40% casi siempre está dispuesto a trabajar en días festivos o fines de semana con la finalidad de alcanzar sus objetivos, 30% algunas veces se queja del trabajo pendiente, el 35% casi nunca pide ayuda para realizar el trabajo excesivo, 25% de la muestra casi siempre se adapta con facilidad al ritmo de trabajo, 30% algunas veces a falta a su trabajo al tener actividades pendientes.

Tabla N° 27. Escala del desempeño laboral

Ítem	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Desempeño laboral	<43	44-87	>135

**Elaboración: Chiavenato, 2009**

**Interpretación:** el nivel del desempeño laboral en el centro de salud se encuentra en una escala media al obtener un promedio de 80 puntos al aplicar el instrumento en el centro de salud simón bolívar en el área administrativa y obstetricia

## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

El Síndrome de Burnout es considerado como uno de los principales causantes de los daños laborales de carácter psicosocial entre los profesionales de la salud como consecuencia del estrés laboral crónico, combinándose variables de carácter individual, social y organizacional, constituyéndose en un evento de atención primordial por parte del sistema de salud. Los resultados no coinciden con las investigaciones realizadas por Chero y Díaz (2015) quienes evidenciaron que no existe relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y su influencia con el Desempeño Laboral. El síndrome de Burnout se puede presentar en diferentes niveles y escalas según las labores y actividades desempeñadas por los colaboradores de las diferentes áreas de salud, si bien se pueden presentar síntomas en los colaboradores del centro de salud estos no permiten poder concluir que el síndrome de Burnout se manifieste en un grado alto que, no permita a los colaboradores del área de obstetricia y administrativo el poder desempeñar sus actividades con normalidad.

Se coincide con los hallazgos de Gonzales (2014) quien señala que sí existe relación entre el estrés Laboral y el desempeño Laboral, al considerar que los factores externos y ambientales conducen a los individuos a un decrecimiento en su rendimiento laboral, asimismo el estrés afecta su calidad de vida. El estrés puede entenderse como el grupo de cambios físicos, biológicos y hormonales que experimenta nuestro organismo ante una situación demandante; es una especie de respuesta o reacción orgánica ante una situación que requiere de nuestras mejores habilidades, el estrés no debe ser visto como algo negativo ya que prepara para poder desempeñar mejor y progresar en el trabajo, el Síndrome de trabajador quemado, es sólo una de las tantas maneras en que puede progresar el estrés laboral.

Piña (2005) demostró que el nivel alto de Síndrome de Burnout lleva a una asociación estadística significativa con el desempeño Laboral, coincidiendo con la investigación presente, la gran competitividad e inseguridad laboral así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos. El Síndrome de trabajador quemado se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización.

Se coincide con Anabel y Castillo (2013), que de las tres dimensiones del Síndrome de Burnout el mayor porcentaje se da en agotamiento emocional y una forma moderada de estrés Laboral llevando a un desempeño laboral inadecuado. Las políticas de salud no solo deben propender una mejor salud de la población, sino también por la del grupo de profesionales que se encargan de atenderla, mejorando las condiciones de infraestructura, económicas y sociales en las que realizan

sus actividades profesionales, ya que el agotamiento emocional es características muchas veces de las situaciones o problemas externos que se les presentan a su actividad profesional.

El estrés es el resultado de la adaptación del cuerpo al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Aun los acontecimientos positivos pueden generar un cierto grado de estrés cuando requieren cambios y adaptaciones, el cambio constituye el pilar de la evolución de la humanidad se difiere con Cáceres y Peralta (2016) que evidenciaron que el nivel de desempeño Laboral es regular y se relaciona con los distintos niveles de estrés laboral presente en todos los trabajadores, si bien el organismo no se puede mantener durante mucho tiempo a un ritmo constante de actuación por encima de sus posibilidades este se adapta a las necesidades a las que es exigido presentado consecuencias en tres niveles: fisiológicos, cognitivos y motores.

El combatir el estrés en el ambiente laboral de los centros de salud, es uno de los mayores retos que viene desarrollando el Ministerio de Salud del Perú, que buscan el bienestar del recurso humano que presta el servicio; una de las características que presenta el Síndrome del trabajador quemado es que gran parte de las causas se originan en la estructura organizacional y de la falta equipos utilizados en la prestación del servicio, con consecuencias tales como el aumento en las tasas de accidentabilidad, morbilidad, ausentismo laboral, número de incapacidades y demás, todas ellas directamente ligadas a las condiciones en que se desarrolla el trabajo se difiere se difiere con Reyes y Pérez (2005) que establecen que excesiva prevalencia del Síndrome de Burnout entre los trabajadores sanitarios del Hospital Público en Argentina debido a la gestión del talento humano.

La aparición del Burnout no surge de manera súbita sino que emerge de forma paulatina, en una sucesión de etapas y con un incremento progresivo de la severidad. Por lo que se considera un proceso continuo, se coincide con Tinoco (2014) que afirma que el Síndrome de Burnout es un proceso más que un estado y es progresivo, esto es consecuencia de los factores que permiten el desarrollo del estrés laboral, este proceso inicia cuando los trabajadores desarrollan sentimientos de agotamiento emocional, que posteriormente dan lugar a la aparición de una actitud despersonalizada hacia las personas que deben atender, y como consecuencia de ello pierden el compromiso personal y disminuye su realización personal en el trabajo

Se coincide con Ortega (2015) que el predominio de la despersonalización y baja realización personal e igual agotamiento personal se encuentra en un nivel medio, es decir el síndrome de Burnout presente es considerado como activo y se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva y es relacionado con los factores organizaciones o elementos externos a la profesión.



## CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general se concluye que existe una correlación positiva moderada entre el Síndrome Burnout y el desempeño laboral al contar con un P valor de 0.490 según la escala Pearson, que a su vez permite la validación de la hipótesis estadística nula es decir: El Síndrome Burnout no se relaciona de manera indirecta con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de Salud Simón Bolívar, 2016. Sin embargo se deduce que existe una relación directa entre el Síndrome Burnout y el desempeño laboral.

Si bien existen síntomas del Síndrome de Burnout en el Centro de Salud Simón Bolívar el nivel actual es un nivel bajo, debido a las características de las sub dimensiones presentes en el Síndrome del trabajador quemado el 50 % de los colaboradores presenta un nivel medio de agotamiento emocional, el 90% de los colaboradores presenta un nivel alto de despersonalización, 85% de los colaboradores presenta un nivel bajo de realización personal.

El nivel del desempeño laboral en el centro de salud se encuentra en un nivel medio al obtener un promedio de 80 puntos al aplicar el instrumento de recolección de datos, en el centro de salud simón bolívar en el área administrativa y obstetricia, la escala establecida por Chiavenato con la finalidad de determinar el nivel del desempeño laboral, en sus estudios de administración estratégica de los recursos humanos.

La dimensión del Síndrome de Burnout de mayor presencia en el personal de servicio y administrativo del área de obstetricia del centro de Salud Simón Bolívar es la despersonalización, la dimensión de una presencia media es el agotamiento emocional y la dimensión de menor presencia es la realización personal.

Se concluye que la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral es una correlación positiva moderada con un P valor de 0.406, despersonalización y el desempeño laboral presentan es una correlación positiva moderada con un P valor de 0.414, realización personal y el desempeño laboral presentan correlación positiva muy baja con un P valor de 0.023.

Se concluye que si bien existe síntomas del Síndrome de Burnout en el centro de salud Simón Bolívar este no se encuentra presente al no cumplir los tres aspectos básicos considerados en el inventario del Síndrome.

## RECOMENDACIONES

A la Dirección Regional de Salud (DIRESA) y al centro de Salud Simón Bolívar implementar a corto plazo estrategias de prevención para evitar que el Síndrome de Burnout del personal administrativo y de obstetricia siga en aumento.

A la Dirección Regional de Salud (DIRESA) y al centro de Salud Simón Bolívar, mejorar las condiciones laborales, el ambiente laboral debe contar con áreas que permita a los colaboradores incrementar el nivel de prestación de los servicios de salud.

A Dirección Regional de Salud (DIRESA) y al centro de Salud Simón Bolívar implementar de talleres vivenciales para el manejo del Estrés Laboral, el desarrollo de estas actividades permitirá la prevención y desarrollo del síndrome de Burnout.

A la Dirección Regional de Salud (DIRESA) y al centro de Salud Simón Bolívar, brindar algún refrigerio en el momento de la pausa en el transcurso de la jornada laboral, esto permitirá que los colaboradores no sufran de gastritis, ardor o dolores abdominales y así evitar retrasos o ausencias laborales. El poder implementar esta política en el centro de salud permitirá a la organización mejorar el nivel satisfacción laboral.

A la Dirección Regional de Salud (DIRESA) y al centro de Salud Simón Bolívar, brindar capacitaciones sobre el manejo de las emociones para el personal administrativo y de obstetricia del centro de salud Simón Bolívar, para el incremento del desempeño laboral.

A la Dirección Regional de Salud (DIRESA) y al centro de Salud Simón Bolívar, implementar políticas que promuevan la actividad física que conlleven a quemar la energía acumulada por el Síndrome de Burnout, a través de esta forma se evitar el cansancio emocional del personal administrativo y de obstetricia del centro de salud Simón Bolívar. Organizar e implementar de estímulos laborales para los colaboradores del sector para optimizar el Desempeño Laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de salud Simón Bolívar

A la Universidad Privada del Norte seguir promoviendo este tipo de investigaciones con la finalidad de generar nuevos conocimientos, que permitan mejorar el desempeño laboral en las organizaciones prestadoras de este tipo de servicios.

## REFERENCIAS

- Álvarez, F. (2007). *Ergonomía y Psicología Aplicada manual para la formación del especialista*. Valladolid: Lex Nova. Recuperado el 12 de Mayo de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=KOoQjcw2ZZUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Álvarez, R. (2011). *CEGESTI*. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- APA. (2014). *Asociación Americana de Psicología*. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
- Ayala, S. (2016). *Red Global de conocimientos en Auditoría y Control Interno*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <http://www.auditool.org/blog/desarrollo-personal/1167-proceso-de-evaluacion-del-recurso-humano>
- Azor, F. (2015). *Gabinete de Psicología*. Recuperado el 11 de Marzo de 2018, de <http://gabinetedepsicologia.com/despersonalizacion-psicologos-madrid-tres-cantos>
- Cabero, R. (2013). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la facultad de Ciencias de la universidad Nacional San Luis Gonzagade Ica*. Ica. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de <https://www.unica.edu.pe/>
- Cáceres , V., & Peralta, M. (2016). *relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la clínica santa ana, Cajamarca 2016*. Cajamarca. Recuperado el 11 de Junio de 2017, de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9884/C%C3%A1ceres%20Cacho%20Ver%C3%B3nica%20Patricia%20Peralta%20Otero%20Milagros%20Esther%20Tesis%20Parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, A. (2013). *SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ENFERMERO EN EL HOSPITAL NACIONAL VICTOR LARCO HERRERA DICIEMBRE 2012*. Lima. Recuperado el 12 de Mayo de 2017, de [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/332/1/Castillo\\_ak.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/332/1/Castillo_ak.pdf)
- Ceballos , C. (2013). *EL SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN CAJEROS DEL ALMACÉN MI COMISARIATO - CENTRO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PERÍODO AGOSTO A DICIEMBRE DEL 2013*. Guayaquil. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf>
- Chero , L., & Díaz, M. (2015). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta, Chiclayo. Este estudio buscó medir el síndrome de Burnout en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú.* Chiclayo. Recuperado el 12 de octubre de 2017, de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/168/1/TL\\_CheroEnriquezLuis\\_DiazBecerraMarco.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/168/1/TL_CheroEnriquezLuis_DiazBecerraMarco.pdf)
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Thomson Learning.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw- Hil.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Bogota: Thomson Learning.
- Chilon, D., & Alcalde, G. (2014). *La cultura organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la dirección regional de salud Cajamarca*. Cajamarca. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4942/Chilon%20Salda%C3%B1a%20Deysi%20y%20Alcalde%20Huam%C3%A1n%20Gloria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Collantes, A. (2014). *Diario Femenino* . Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de <https://www.diariofemenino.com/articulos/psicologia/estres/que-es-el-estres-y-que-tipos-de-estres-existen/>
- Colón, J., Hernández , O., & Torres, L. (2015). *SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EDUCACIÓN*

- SUPERIOR*. Bárbula. Recuperado el 12 de Mayo de 2017, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3985/Tesis%20Johana%20Col%C3%B3n%20Omer%20Hern%C3%A1ndez%20y%20Leomar%20Torres.pdf?sequence=1>
- Edelwich , Jerry; Brodsky, Archie. (1980). *Burn-Out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=6JxpAAAAMAAJ&q=edelwich+y+brodsky+\(1980\)&dq=edelwich+y+brodsky+\(1980\)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEWjE6KrmrenWAhVLI5AKHfxPAJoQ6AEIMTAB](https://books.google.com.pe/books?id=6JxpAAAAMAAJ&q=edelwich+y+brodsky+(1980)&dq=edelwich+y+brodsky+(1980)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEWjE6KrmrenWAhVLI5AKHfxPAJoQ6AEIMTAB)
- Fernández , M., & Ortiz , M. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Rímac seguros y reaseguros s.a., filial Cajamarca, agosto 2016*. Cajamarca. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9912/Fern%C3%A1ndez%20Ram%C3%ADrez%20Mar%C3%ADa%20Elizabeth%20%20%20Ortiz%20Becerra%20Mar%C3%ADa%20Yolanda%20%28Tesis%20Parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, J., & Griman, A. (2009). *Síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño Laboral del personal a Destajo de una Empresa de Transporte de Carga Pesada*. Carabobo. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <http://faces.uc.edu.ve/web/campus/barbula/estudio/relaciones-industriales>
- González , Mayra. (2014). *ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL: ESTUDIO REALIZADO EN SERVITECA ALTENSE DE QUETZALTENANGO*. QUETZALTENANGO. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Hernández , Johana. (2016). *Relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral en la empresa hidrandina s.a. Cajamarca, 2016*. Cajamarca. Recuperado el 11 de Agosto de 2017, de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9915/Hern%C3%A1ndez%20Fern%C3%A1ndez%20Johana%20Grease%20%28Tesis%20Parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez , Anabella. (2010). *EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN*. La Rioja. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Maslach , Christina; Jackson, Susan; Leiter, Michael. (1981). *MBI Maslach Burnout Inventory*. Recuperado el 12 de Junio de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=5hbZjgEACAAJ&dq=Maslach+y+Jackson+\(1981\)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEWj9tbXixubWAhULhJAKHbaJCP4Q6AEIJTAA](https://books.google.com.pe/books?id=5hbZjgEACAAJ&dq=Maslach+y+Jackson+(1981)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEWj9tbXixubWAhULhJAKHbaJCP4Q6AEIJTAA)
- Miravalles, J. (2010). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Zaragoza. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Núñez , Llermé. (2010). *El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en el profesorado educación básica de una zona andina del Perú*. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de [http://old.cies.org.pe/files/documents/investigaciones/educacion/el\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_en\\_el\\_profesorado\\_de\\_educacion\\_basica.pdf](http://old.cies.org.pe/files/documents/investigaciones/educacion/el_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_en_el_profesorado_de_educacion_basica.pdf)
- Ortega , M. (2015). *Prevalencia de síndrome de burnout en internos de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Lima. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4031/1/Ortega\\_tm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4031/1/Ortega_tm.pdf)
- Piña , C. (2005). *REPOSITORIO UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ FACULTAD DE ENFERMERÍA*. Recuperado el 11 de MAYO de 2017, de <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3062/4/MAE1SBD00501.pdf>
- Preciado , M., Rodríguez, A., & Oramas , A. (2008). *Agotamiento Emocional en el Trabajo en Profesionistas y Operadoras de Máquina en la Industria*.
- Reyes, J., Soloaga, G., Quintana, P., & Dos Santos , L. (2005). *El Síndrome de Burnout en personal médico y de enfermería del hospital Juan Ramón Gómez de la localidad de Santa Lucia, Corrientes*. Recuperado el 12 de Mayo de 2017
- Sherman, A., & Chruden, H. (2005). *Administración de Personal*. México: CECSA.

Vacarro, A. (2014). *REGIONS*. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de [https://espanol.regions.com/commercial\\_banking/insights/3\\_types\\_of\\_burnout.rf](https://espanol.regions.com/commercial_banking/insights/3_types_of_burnout.rf)

# ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Problema general	objetivo general	hipótesis	VARIABLE	DIMENSIONES	Metodología
¿De qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el Desempeño Laboral del personal Administrativo y de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016?	Determinar de qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del Personal Administrativo y de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, durante el año 2016.	El Síndrome de Burnout se relaciona de manera indirecta con el desempeño laboral del personal de servicio y administrativo del área de obstetricia del centro de salud Simón Bolívar, 2016	V(X): Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>  <b>Tipo y Nivel investigación:</b> Aplicada  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva correlacional  <b>Método y Diseño de la investigación:</b> Deductivo inductivo  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental  <b>Población y muestra:</b>  20 colaboradores 20 colaboradores  <b>Técnicas instrumentos y fuentes de recolección de datos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Técnicas:</b> Las encuestas fueron procesadas en hoja Excel y analizadas e interpretadas en el SPSS.</li> <li><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de encuesta.</li> <li><b>Fuentes:</b> Los datos fueron ordenados por un personal especializado en estadística.</li> </ul>
	<b>objetivo específicos</b>			Despersonalización	
	Identificar la dimensión del Síndrome de Burnout de mayor, mediana y menor presencia en el personal de servicio y administrativo del área de obstetricia del centro de Salud Simón Bolívar, 2016.			Realización Personal	
	Establecer el nivel de agotamiento emocional y su relación con el desempeño laboral del personal Administrativo y de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar de la ciudad de Cajamarca 2016.		V(Y): Desempeño	Factores Actitudinales	
Identificar el nivel de despersonalización del personal Administrativo y de Obstetricia y su relación con el Desempeño Laboral del Centro de Salud Simón Bolívar de la ciudad de Cajamarca 2016.	Factores Operativos				
	Identificar el nivel de realización personal y su relación con el Desempeño Laboral del personal Administrativo y de Obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar de la ciudad de Cajamarca 2016.				



**Anexo N° 2. Correlación del instrumento**

La siguiente tabla nos presenta el nivel de correlación del instrumento desarrollado el consta de 49 preguntas.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cansancio emocional	145,00	390,737	,196	,820
Cansancio emocional	144,75	395,461	,134	,821
Cansancio emocional	144,65	379,292	,346	,816
Realización personal	143,85	384,239	,378	,816
Despersonalización	144,45	364,997	,570	,809
Cansancio emocional	144,25	371,776	,466	,812
Realización personal	144,15	392,766	,110	,823
Cansancio emocional	143,65	387,292	,267	,818
Realización personal	143,75	369,461	,722	,808
Despersonalización	144,00	379,158	,377	,815
Despersonalización	144,35	379,818	,321	,817
Realización personal	144,15	382,976	,263	,819
Cansancio emocional	144,50	383,211	,294	,818
Cansancio emocional	144,30	392,326	,093	,824
Despersonalización	144,50	388,789	,196	,820
Cansancio emocional	144,35	367,608	,524	,810
Realización personal	144,30	388,853	,203	,820
Realización personal	144,55	380,261	,385	,815
Realización personal	144,20	387,853	,258	,819
Cansancio emocional	144,40	394,463	,103	,822
Realización personal	144,40	382,253	,347	,816
Despersonalización	144,90	382,305	,339	,816
Asistencia y Puntualidad	144,50	405,947	-,137	,828
Asistencia y Puntualidad	144,55	392,682	,185	,820
Trabajo en Equipo	144,65	401,187	-,036	,825
Trabajo en Equipo	144,35	379,713	,466	,814
Trabajo en Equipo	144,40	372,042	,524	,811
Trabajo en Equipo	144,05	382,471	,353	,816
Trabajo en Equipo	144,35	399,818	-,011	,825
Productividad	144,60	402,358	-,061	,828
Productividad	144,80	394,379	,108	,822
Productividad	144,45	397,208	,056	,823
Productividad	144,25	378,408	,479	,813
Productividad	144,55	375,524	,546	,812
Respeto y Responsabilidad	144,30	376,537	,508	,813
Respeto y Responsabilidad	144,15	382,345	,439	,815
Respeto y Responsabilidad	144,30	392,432	,172	,821
Respeto y Responsabilidad	144,15	382,029	,271	,818
Respeto y Responsabilidad	144,30	398,642	,011	,825
Calidad en el Trabajo	144,35	383,082	,386	,816
Calidad en el Trabajo	144,45	385,734	,250	,819
Calidad en el Trabajo	144,60	402,147	-,056	,826
Calidad en el Trabajo	144,75	378,513	,477	,814
Calidad en el Trabajo	144,95	392,155	,155	,821
Trabajo bajo Presión	144,25	397,145	,042	,824
Trabajo bajo Presión	144,40	380,358	,372	,816
Trabajo bajo Presión	144,55	392,471	,142	,821
Trabajo bajo Presión	144,20	381,221	,335	,816
Trabajo bajo Presión	144,60	387,411	,268	,818



### Anexo N° 3. Ponderación desempeño laboral

La tabla siguiente muestra la ponderación de la variable del desempeño laboral y de cada una de sus dimensiones.

ITEM	Asistencia		Trabajo en Equipo					Productividad					Respeto y responsabilidad					Calidad del trabajo					Trabajo a bajo presión					Total
	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	
N1	4	5	5	4	2	3	4	3	2	3	2	1	2	2	4	5	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	66
N2	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	3	3	3	4	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
N3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56
N4	3	2	1	3	5	4	2	1	4	3	4	4	4	5	3	5	3	2	1	1	4	3	1	4	2	4	1	79
N5	1	4	3	3	2	1	4	2	5	4	4	3	3	2	4	5	3	5	3	2	1	4	5	1	5	5	2	86
N6	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	3	3	3	84
N7	1	2	3	2	1	4	5	2	1	4	3	2	2	4	5	3	5	3	5	4	2	1	4	3	4	4	2	81
N8	4	4	5	5	5	5	4	2	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3	1	4	2	99
N9	4	3	3	4	4	2	3	1	1	2	3	2	1	4	2	5	4	4	3	3	2	2	4	5	3	5	3	82
N10	3	2	1	4	5	5	3	5	4	2	1	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	2	1	4	5	5	4	95
N11	2	1	3	2	1	4	2	5	4	4	3	3	2	1	4	3	1	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5	76
N12	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	93
N13	4	3	3	2	2	3	5	4	2	1	4	3	4	4	2	1	1	1	3	2	1	4	5	5	5	5	4	83
N14	4	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	3	5	4	2	1	4	3	4	4	2	2	3	2	69
N15	4	3	3	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	110
N16	1	4	3	1	4	2	1	4	2	1	4	4	3	3	2	2	1	4	3	3	2	1	4	5	2	2	4	72
N17	3	3	2	3	1	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	2	4	3	1	3	80
N18	2	2	3	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	64
N19	1	4	4	4	3	3	3	2	1	4	2	1	4	3	2	4	1	2	2	1	4	3	3	1	2	1	3	68
N20	4	2	1	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	5	4	2	1	4	3	4	4	2	78
Promedio del desempeño laboral																											80	

**Anexo N° 4. Tabulación de cansancio emocional**

La tabla siguiente muestra los resultados del proceso de tabulación de la Sub escala del cansancio emocional, según el cuestionario de Burnout.

**Tabla N° 28. Tabulación cansancio emocional**

ITEM encuestado	Preguntas Sub-Escala									Total
	P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20	
P1	1	4	2	4	3	3	5	1	1	24
P2	4	2	1	3	3	3	4	1	3	24
P3	2	2	2	2	4	2	4	1	4	23
P4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	39
P5	3	2	1	5	4	0	1	6	4	26
P6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
P7	3	2	1	2	4	3	5	2	4	26
P8	1	2	3	4	5	2	2	1	2	22
P9	2	1	4	4	6	3	5	5	5	35
P10	0	3	5	4	1	2	0	3	5	23
P11	3	2	1	5	4	3	2	4	3	27
P12	3	3	3	4	3	6	3	5	1	31
P13	1	3	5	1	3	1	0	3	2	19
P14	2	2	2	0	4	2	2	2	2	18
P15	3	2	1	2	4	2	5	4	2	25
P16	4	4	5	5	5	5	4	2	3	37
P17	3	3	3	3	5	3	3	4	3	30
P18	2	2	2	1	2	3	2	2	2	18
P19	1	4	3	4	4	4	5	5	5	35
P20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
Promedio										27

**Anexo N° 5. Escala de despersonalización**

La tabla siguiente muestra los resultados del proceso de tabulación de la Sub escala de la despersonalización, según el cuestionario de Burnout.

**Tabla N° 29. Tabulación despersonalización**

ITEM	Preguntas Sub-Escala					Total
	P5	P10	P11	P15	P22	
P1	2	2	1	2	2	9
P2	3	3	3	2	3	14
P3	2	1	4	2	1	10
P4	5	5	5	4	3	22
P5	2	3	2	6	2	15
P6	3	4	4	3	3	17
P7	5	1	0	4	2	12
P8	1	4	3	2	2	12
P9	4	5	4	2	6	21
P10	5	3	4	1	3	16
P11	2	3	2	1	1	9
P12	4	3	6	3	0	16
P13	2	4	2	2	4	14
P14	0	5	2	2	2	11
P15	5	2	1	4	4	16
P16	5	5	5	4	2	21
P17	3	5	3	2	3	16
P18	2	2	3	4	2	13
P19	1	5	4	5	2	17
P20	3	3	3	3	3	15
Promedio						15

**Anexo N° 6. Escala de realización personal**

La tabla siguiente muestra los resultados del proceso de tabulación de la Sub escala de la realización personal, según el cuestionario de Burnout.

**Tabla N° 30. Tabulación realización personal**

ITEM	Preguntas Sub-Escala								Total
	encuestado	P4	P7	P9	P12	P17	P18	P19	
P1	3	5	3	4	3	0	5	2	25
P2	4	3	3	3	4	3	3	3	26
P3	2	2	2	2	4	2	2	2	18
P4	5	5	5	5	4	4	4	3	35
P5	4	4	3	2	3	2	1	5	24
P6	5	3	5	3	3	3	3	3	28
P7	4	1	3	1	1	4	3	4	21
P8	2	2	4	3	4	3	5	1	24
P9	3	5	5	5	5	4	4	4	35
P10	3	2	4	4	2	1	4	4	24
P11	4	4	3	2	5	2	2	1	23
P12	5	3	6	3	4	4	3	2	30
P13	4	4	4	0	2	1	4	5	24
P14	2	1	2	6	2	2	2	2	19
P15	4	1	3	4	3	3	2	5	25
P16	5	5	5	5	1	4	4	3	32
P17	3	3	3	3	3	3	3	2	23
P18	4	4	3	2	1	4	2	2	22
P19	2	5	4	5	5	5	5	4	35
P20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Promedio									26

Fuente: Encuesta aplicada en el centro de salud Simón Bolívar- Cajamarca.

**Anexo N° 7. Cuestionario desempeño laboral**

El siguiente cuadro muestra las preguntas aplicadas con respecto al desempeño laboral.

N°	Pregunta	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
	<b>Asistencia y Puntualidad</b>					
1	Cumple con los horarios de trabajo previamente establecidos					
2	Cuando trabaja horas extras respeta los horarios que se le establecieron					
	<b>Trabajo en Equipo</b>					
3	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo					
4	Resalta el beneficio del grupo al individual					
5	Muestra identificación con su grupo de trabajo					
6	Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento					
7	Ayuda a sus compañeros , en lo que sea necesario , aunque no esté dentro de sus funciones,					
	<b>Productividad</b>					
8	Se esfuerza por superar los objetivos planteados por la Institución.					
9	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.					
10	Entrega su trabajo según el plazo establecido.					
11	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante					
12	Manifiesta interés en lograr los objetivos que le asignaron					
	<b>Respeto y Responsabilidad</b>					
13	Cumple órdenes y respeta a su jefe inmediato					
14	Cumple con las políticas internas del departamento					
15	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros					
16	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la empresa					
17	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la institución					
	<b>Calidad en el Trabajo</b>					
18	El servicio que usted brinda, cumple con los procesos establecidos por la empresa					
19	¿La exactitud con que realiza sus labores la considera satisfactoria?					
20	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea requerido					
21	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo					
22	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones					
	<b>Trabajo bajo Presión</b>					
23	Está dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto					
24	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente					
25	Cuando el trabajo por realizar es excesivo pide ayuda para cumplir con él.					
26	Se adapta con facilidad al ritmo de trabajo , cuando este es bastante agitado					
27	Nunca falta a su trabajo de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo					

**Anexo N° 8. Cuestionario Síndrome de Burnout**

La siguiente tabla muestra el cuestionario de Burnout.

Determinación del Síndrome de Burnout	puntuación						
	Nunca (0)	Pocas veces al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Unas pocas veces al mes o menos (3)	Una vez a la semana (4)	Pocas veces a la semana (5)	Todos los días (6)
1.Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo							
2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3.Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo.							
5. Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales.							
6.Siento que tratar todo el día con personas me cansa							
7.Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8.Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10.Siento que mi trato con la gente es más duro							
11.Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12.Me siento muy enérgico en mi trabajo							
13.Me siento frustrado por mi trabajo							
14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15.Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las personas							
16.Siento que trabajar con la gente me cansa							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo.							
18.Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente							
19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20.Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades							
21.Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22.Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas							

Anexo N° 9. Validación de Instrumentos

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: *Julia Elizabeth Quispe Oliva*  
 1.2. Especialidad: *Maestro Comportamiento Organizacional y RRHH*  
 1.3. Cargo actual: *Directora de Dpto. Académico*  
 1.4. Grado académico: *Doctora en Salud*  
 1.5. Institución: *Universidad Nacional de Cajamarca*  
 1.6. Tipo de instrumento: *Encuesta*  
 1.7. Lugar y fecha: *Cajamarca 10 octubre 2016*

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total	49					

Coefficiente de valoración porcentual: c = .....

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....  
 .....  
 .....  
 .....

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
 FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
 Departamento Académico de Docencia  
*Julia Quispe*  
 Dra. Julia Elizabeth Quispe Oliva  
 Firma y sello del Experto





**FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

- 1.1. Experto: *Amalia Vazquez Gonzalez*
- 1.2. Especialidad: *Psicología en Servicio de la Salud*
- 1.3. Cargo actual: *Docente*
- 1.4. Grado académico: *Mg. Psic. en Psicología de la Salud*
- 1.5. Institución: *Universidad Nacional de Cajamarca*
- 1.6. Tipo de instrumento:
- 1.7. Lugar y fecha: *Cajamarca 11 de octubre del 2016*

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores						✓
2	Formulado con lenguaje apropiado						✓
3	Adecuado para los sujetos en estudio						✓
4	Facilita la prueba de hipótesis						✓
5	Suficiencia para medir la variable						✓
6	Facilita la interpretación del instrumento						✓
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología						✓
8	Expresado en hechos perceptibles						✓
9	Tiene secuencia lógica						✓
10	Basado en aspectos teóricos						✓
Total							

Coefficiente de valoración porcentual: c = .....

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
 .....  
 .....

*[Firma manuscrita]*  
 .....  
**Firma y sello del Experto**





**FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

- I. REFERENCIA
- 1.1 Experto: Silvia Luzardo Delilla
  - 1.2 Especialidad: Psicología y Psicología en Cuidado de Salud
  - 1.3 Cargo actual: Docente
  - 1.4 Grado académico: M.Sc. Educación
  - 1.5 Institución: Universidad Privada Cajamarca - Peruvian
  - 1.6 Tipo de instrumento: Cuestionario
  - 1.7 Lugar y fecha: 07-10-16

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles						
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total						

Coefficiente de valoración porcentual: c = .....

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....  
 .....  
 .....

Firma y sello del Experto

Anexo N° 10. Estadística Prueba piloto

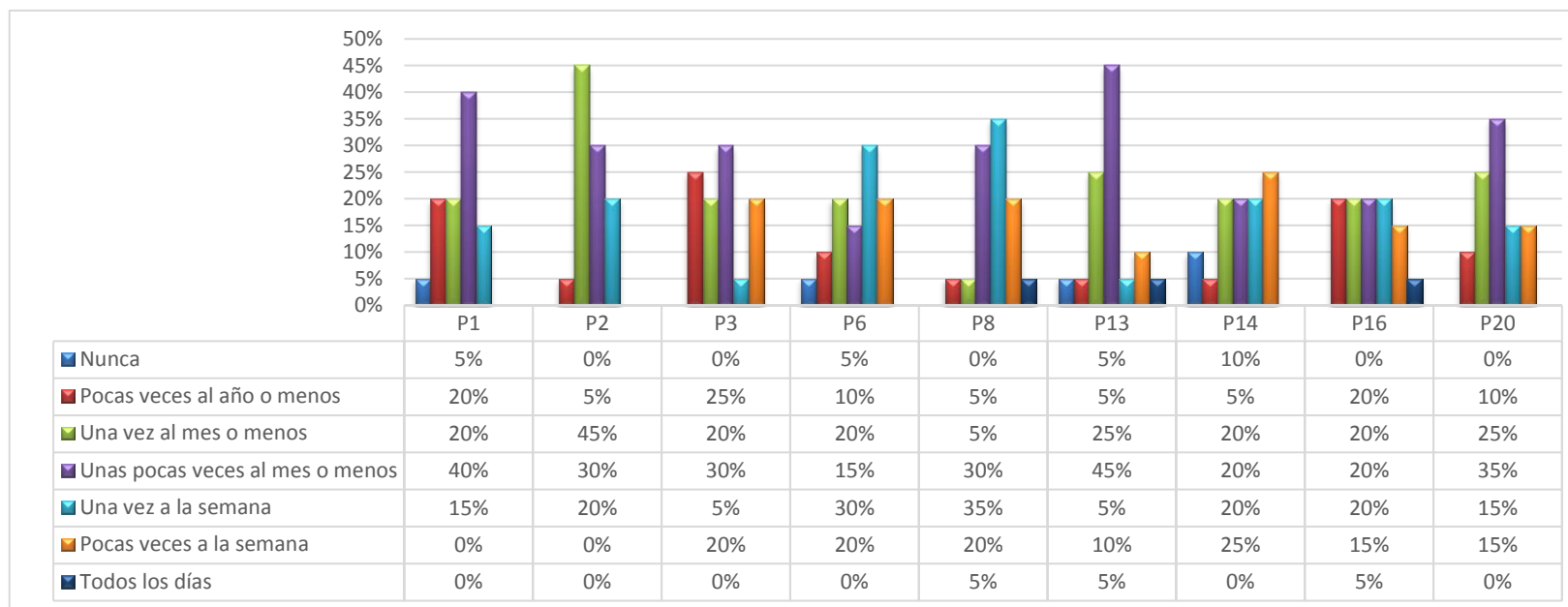
SUJETO	preguntas																																																		
	V(X) SINDROME DE BURNOUT																								V(Y): DESEMPEÑO LABORAL																										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49		
N1	1	4	2	3	2	4	5	3	3	2	1	4	3	5	2	1	3	0	5	1	2	2	4	5	5	4	2	3	4	3	2	3	2	1	2	2	4	5	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
N2	4	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	3	3	3	4	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
N3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	4	2	2	4	2	1	4	2	2	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
N4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	3	5	4	2	1	4	3	4	4	4	5	3	5	3	2	1	1	4	3	1	4	2	4	1	
N5	3	2	1	4	2	5	4	4	3	3	2	2	0	1	6	6	3	2	1	4	5	2	1	4	3	3	2	1	4	2	5	4	4	3	3	2	4	5	3	5	3	2	1	4	5	1	5	5	2		
N6	3	3	3	5	3	2	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	3	3	3	
N7	3	2	1	4	5	2	1	4	3	1	0	1	3	5	4	2	1	4	3	4	4	2	1	2	3	2	1	4	5	2	1	4	3	2	2	4	5	3	5	3	5	4	2	1	4	3	4	4	2	2	
N8	1	2	3	2	1	4	2	5	4	4	3	3	2	2	2	1	4	3	5	2	1	2	4	4	5	5	5	5	4	2	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3	1	4	2	
N9	2	1	4	3	4	4	5	6	5	5	4	5	3	5	2	5	5	4	4	5	4	6	4	3	3	4	4	2	3	1	1	2	3	2	1	4	2	5	4	4	3	3	2	2	4	5	3	5	3		
N10	0	3	5	3	5	4	2	1	4	3	4	4	2	0	1	3	2	1	4	5	4	3	3	2	1	4	5	5	3	5	4	2	1	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	2	1	4	5	5	4		
N11	3	2	1	4	2	5	4	4	3	3	2	2	3	2	1	4	5	2	2	3	1	1	2	1	3	2	1	4	2	5	4	4	3	3	2	1	4	3	1	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5		
N12	3	3	3	5	4	4	3	3	6	3	6	3	6	3	3	5	4	4	3	1	2	0	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3		
N13	1	3	5	4	2	1	4	3	4	4	2	0	1	0	2	3	2	1	4	2	5	4	4	3	3	2	2	3	5	4	2	1	4	3	4	4	2	1	1	1	3	2	1	4	5	5	5	5	4		
N14	2	2	2	2	0	0	1	4	2	5	2	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	3	5	4	2	1	4	3	4	4	2	2	3	2		
N15	3	2	1	4	5	2	1	4	3	2	1	4	2	5	4	4	3	3	2	2	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5		
N16	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	1	4	4	3	3	2	1	4	3	1	4	2	1	4	2	1	4	4	3	3	2	2	1	4	3	3	2	1	4	5	2	2	4		
N17	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	2	4	3	1	3		
N18	2	2	2	4	2	1	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
N19	1	4	3	2	1	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	4	4	4	3	3	3	2	1	4	2	1	4	3	2	4	1	2	2	1	4	3	3	1	2	1	3	
N20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	5	4	2	1	4	3	4	4	2		

Anexo N° 12. Resultados estadísticos Síndrome de Burnout

Tabla N° 31. Resultados estadísticos de la dimensión de cansancio emocional

Pregunta	P1		P2		P3		P6		P8		P13		P14		P16		P20	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Nunca	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	1	5%	2	10%	0	0%	0	0%
Pocas veces al año o menos	4	20%	1	5%	5	25%	2	10%	1	5%	1	5%	1	5%	4	20%	2	10%
Una vez al mes o menos	4	20%	9	45%	4	20%	4	20%	1	5%	5	25%	4	20%	4	20%	5	25%
Unas pocas veces al mes o menos	8	40%	6	30%	6	30%	3	15%	6	30%	9	45%	4	20%	4	20%	7	35%
Una vez a la semana	3	15%	4	20%	1	5%	6	30%	7	35%	1	5%	4	20%	4	20%	3	15%
Pocas veces a la semana	0	0%	0	0%	4	20%	4	20%	4	20%	2	10%	5	25%	3	15%	3	15%
Todos los días	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%	0	0%	1	5%	0	0%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada en el centro de salud Simón Bolívar- Cajamarca.



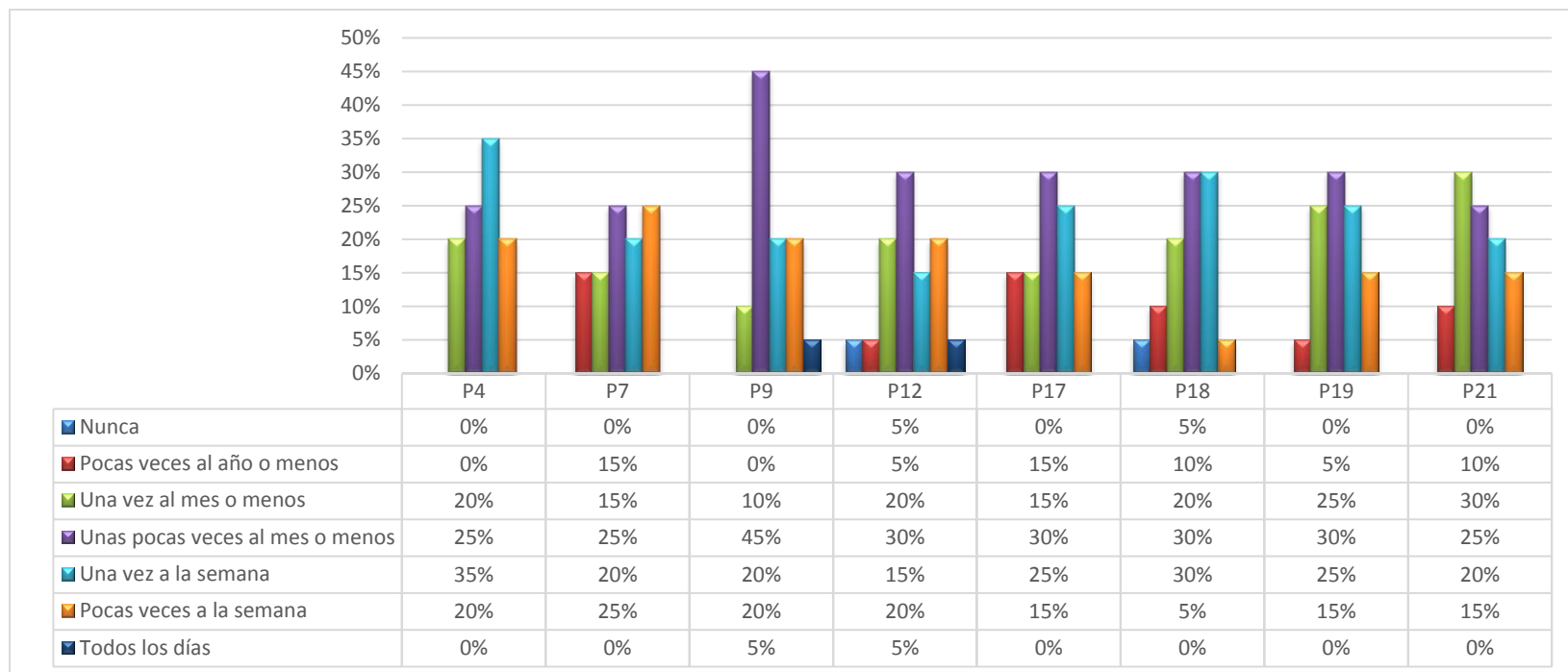
**Figura Nº 23. Histograma dimensión de cansancio emocional**

cómo podemos observar en la tabla anterior que evalúa el cansancio emocional en el centro de salud Simón Bolívar el 40% de los colaboradores considera que se siente emocionalmente defraudado con su trabajo pocas veces al mes, 45% de los colaboradores dice sentirse agotado al culminar su jornada laboral una vez al mes, la fatiga laboral al iniciar un nuevo día está presente en los colaboradores en un 30% una vez a la semana, 30% de colaboradores considera sentirse cansado al tener que tratar con personas todo el día por lo menos una vez por semana, el desgaste que presenta los colaboradores del centro de salud a su trabajo diario es de un 35% el cual se suscita vez a la semana, el nivel de frustración con su trabajo es de un 45% esta situación se suscita una vez al mes o menos, el 25% de los colaboradores considera que esta demasiado tiempo en el trabajo muy pocas veces a la semana, el 20% considera que trabajar con personas le produce una sensación de cansancio con una alta frecuencia durante la semana, mes y años; el 35% considera que se encuentra en el límite de sus capacidades pocas veces al mes.

Tabla N° 32. Resultados estadísticos de la dimensión de realización personal

Pregunta	P4		P7		P9		P12		P17		P18		P19		P21	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%
Pocas veces al año o menos	0	0%	3	15%	0	0%	1	5%	3	15%	2	10%	1	5%	2	10%
Una vez al mes o menos	4	20%	3	15%	2	10%	4	20%	3	15%	4	20%	5	25%	6	30%
Unas pocas veces al mes o menos	5	25%	5	25%	9	45%	6	30%	6	30%	6	30%	6	30%	5	25%
Una vez a la semana	7	35%	4	20%	4	20%	3	15%	5	25%	6	30%	5	25%	4	20%
Pocas veces a la semana	4	20%	5	25%	4	20%	4	20%	3	15%	1	5%	3	15%	3	15%
Todos los días	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada en el centro de salud Simón Bolívar- Cajamarca.



**Figura N° 24. Histograma dimensión realización personal**

**Interpretación:** el 35% considera una vez por semana que se le hace fácil mantener comunicada con las personas que se relaciona en sus actividades diarias; el 25% de los colaboradores considera que trata con mucha afectividad a las personas que atiende esta situación se presenta unas pocas veces al mes, el 45% considera que influye en la vida de otras personas a través de mi trabajo pocas veces al mes, el 30% considera que pocas veces al mes se siente con un nivel de energía elevado, el 30% considera que puede crear con facilidad un clima agradable en el trabajo pocas veces al mes, el 30% considera que se siente estimula luego de trabajar a la par con sus compañeros esta situación se presenta una vez por semana, el 30% considera que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo esta sensación produce una vez al mes; el 30% considera que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada por lo menos vez al mes.

Anexo N° 12. Resultados estadísticos variable desempeño laboral

Tabla N° 33. Resultados estadísticos de la dimensión de asistencia y puntualidad

Pregunta	P23		P24	
	Frec	%	Frec	%
Nuca	4	20%	1	5%
Casi Nunca	2	10%	7	35%
Algunas Veces	6	30%	7	35%
Casi Siempre	8	40%	4	20%
Siempre	0	0%	1	5%
Total	20	100%	20	100%

Tabla N° 34. Resultados estadísticos de la dimensión trabajo en equipo

Pregunta	P25		P26		P27		P28		P29	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Nuca	4	20%	1	5%	3	15%	1	5%	2	10%
Casi Nunca	2	10%	6	30%	5	25%	5	25%	6	30%
Algunas Veces	11	55%	6	30%	4	20%	4	20%	4	20%
Casi Siempre	1	5%	5	25%	5	25%	6	30%	5	25%
Siempre	2	10%	2	10%	3	15%	4	20%	3	15%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

Tabla N° 35. Resultados estadísticos de productividad

Pregunta	P30		P31		P32		P33		P34	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Nuca	4	20%	4	20%	2	10%	1	5%	3	15%
Casi Nunca	6	30%	6	30%	5	25%	5	25%	4	20%
Algunas Veces	3	15%	5	25%	6	30%	7	35%	7	35%
Casi Siempre	4	20%	4	20%	6	30%	4	20%	5	25%
Siempre	3	15%	1	5%	1	5%	3	15%	1	5%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

**Tabla N° 36. Resultados estadísticos de respeto y responsabilidad**

Pregunta	P35		P36		P37		P38		P39	
categoría	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Nunca	1	5%	1	5%	0	0%	4	20%	4	20%
Casi Nunca	6	30%	4	20%	8	40%	3	15%	1	5%
Algunas Veces	6	30%	5	25%	4	20%	3	15%	6	30%
Casi Siempre	4	20%	9	45%	6	30%	4	20%	7	35%
Siempre	3	15%	1	5%	2	10%	6	30%	2	10%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

**Tabla N° 37. Resultados estadísticos de calidad en el trabajo**

Pregunta	P40		P41		P42		P43		P44	
categoría	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Nunca	1	5%	3	15%	3	15%	3	15%	6	30%
Casi Nunca	6	30%	5	25%	5	25%	7	35%	4	20%
Algunas Veces	6	30%	6	30%	5	25%	5	25%	5	25%
Casi Siempre	5	25%	2	10%	7	35%	4	20%	5	25%
Siempre	2	10%	4	20%	0	0%	1	5%	0	0%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

**Tabla N° 38. Resultados estadísticos de trabajo a bajo presión**

Pregunta	P45		P46		P47		P48		P49	
categoría	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Nunca	3	15%	3	15%	2	10%	3	15%	2	10%
Casi Nunca	3	15%	4	20%	7	35%	3	15%	7	35%
Algunas Veces	4	20%	6	30%	6	30%	5	25%	6	30%
Casi Siempre	8	40%	4	20%	2	10%	5	25%	3	15%
Siempre	2	10%	3	15%	3	15%	4	20%	2	10%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

**Tabla N° 39. Resultados estadísticos de la dimensión de despersonalización**

Pregunta	P5		P10		P11		P15		P22	
categoría	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Nunca	1	5%	0	0%	1	5%	0	0%	1	5%
Pocas veces al año o menos	2	10%	2	10%	2	10%	2	10%	2	10%
Una vez al mes o menos	6	30%	3	15%	4	20%	8	40%	8	40%
Unas pocas veces al mes o menos	4	20%	6	30%	5	25%	3	15%	6	30%
Una vez a la semana	2	10%	3	15%	5	25%	5	25%	2	10%
Pocas veces a la semana	5	25%	6	30%	2	10%	1	5%	0	0%
Todos los días	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%	1	5%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%