



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE
BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA MAXLIM SRL,
CAJAMARCA 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

Autores:

Carmen Mercedes Burga Vásquez

Sara Lorena Chávez Cueva

Asesor:

Dr. Walter Terán Ramírez

Cajamarca - Perú

2019

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **CARMEN MERCEDES BURGA VÁSQUEZ Y SARA LORENA CHÁVEZ CUEVA**, denominada:

**“RELACIÓN DE LOS NIVELES DEL SINDROME DE BURNOUT Y
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
MAXLIM, CAJAMARCA 2018”**

Dr. Walter Terán Ramírez
ASESOR

CPC Fernando Sánchez Vigo
PRESIDENTE

Mg. Lady Susan Delgado Cerna
JURADO

Mg. María del Pilar Miranda Guerra
JURADO

DEDICATORIA

Esta Tesis está dedicada a nuestros padres y hermanos quienes fueron la base fundamental para cumplir uno de nuestros primeros objetivos llegar a culminar nuestra Carrera, no fue fácil pues en el camino hubo dificultades, pero en el periodo de estos cinco años nos tuvimos una a la otra para vencerlos y llegar juntas a nuestra meta.

AGRADECIMIENTO

A dios, por brindarnos la oportunidad de cumplir uno de nuestros objetivos y darnos salud, sabiduría y entendimiento.

A nuestros padres por el apoyo económico y por estar siempre incondicionales en los momentos más difíciles para no rendirnos.

A nuestro asesor de tesis Dr. Walter Terán Ramírez, por la orientación brindada para la elaboración de esta investigación, así mismo por su amistad y consejos que nos ayudaron a crecer dentro de nuestra formación personal y académica.

A cada uno de los docentes que nos dejaron una enseñanza para nuestra vida.

A todos nuestros amigos (a) con quienes compartimos buenos y malos momentos que sin duda marcaron nuestra época universitaria.

A todos ellos ¡muchas gracias!

CONTENIDO

APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	37
CAPÍTULO III. RESULTADOS	48
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN , CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS	70
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Escala de Likert para el Síndrome de Burnout.</i>	40
Tabla 2. <i>Escala de Likert para el Desempeño Laboral.</i>	41
Tabla 3. <i>Escala de Valoración de Alfa de Cronbach.</i>	41
Tabla 4. <i>Confiabilidad del Desempeño Laboral.</i>	42
Tabla 5. <i>Escala de valor de Pearson.</i>	44
Tabla 6. <i>Rangos para el Desempeño Laboral.</i>	46
Tabla 7. <i>Rangos para el Síndrome de Burnout.</i>	46
Tabla 8. <i>Rangos para el Agotamiento emocional.</i>	47
Tabla 9. <i>Rangos para la Despersonalización.</i>	47
Tabla 10. <i>Rangos para la Realización personal.</i>	47
Tabla 11. <i>Prueba de Pearson.</i>	48
Tabla 12. <i>Prueba de Chi Cuadrado.</i>	49
Tabla 13. <i>Nivel del Síndrome de Burnout.</i>	49
Tabla 14. <i>Nivel del Desempeño Laboral.</i>	50
Tabla 15. <i>Prueba de Pearson del Agotamiento emocional y Desempeño laboral.</i>	52
Tabla 16. <i>Chi Cuadrado del Agotamiento emocional y Desempeño laboral.</i>	52
Tabla 17. <i>Prueba de Pearson de la Despersonalización y Desempeño laboral.</i>	53
Tabla 18. <i>Chi Cuadrado de la Despersonalización y Desempeño Laboral.</i>	54
Tabla 19. <i>Prueba de Pearson de la Realización personal y el Desempeño laboral.</i>	55
Tabla 20. <i>Chi Cuadrado de la Realización personal y el Desempeño laboral.</i>	55
Tabla 21. <i>Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.</i>	74
Tabla 22. <i>Me siento frustrado en mi trabajo.</i>	75
Tabla 23. <i>Siento que mi trabajo me está desgastando.</i>	76
Tabla 24. <i>Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.</i>	77
Tabla 25. <i>Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</i>	79
Tabla 26. <i>Me siento con mucha energía en mi trabajo.</i>	80
Tabla 27. <i>Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.</i>	81

<i>Tabla 28. Cumpló con las normas establecidas por la empresa.....</i>	82
<i>Tabla 29. Actuó cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto.</i>	83
<i>Tabla 30. Pongo en práctica los procesos para realizar mi trabajo.....</i>	84
<i>Tabla 31. Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes.</i>	85
<i>Tabla 32. Reconoce las habilidades de sus compañeros e incentiva a que realicen mejor sus labores.</i>	86

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Esquema de Investigación	37
<i>Figura 2.</i> Procesos para la recolección de datos	45
<i>Figura 3.</i> Nivel del Síndrome de Burnout.....	50
<i>Figura 4.</i> Nivel del Desempeño Laboral	51
<i>Figura 5.</i> Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	74
<i>Figura 6.</i> Me siento frustrado en mi trabajo.....	75
<i>Figura 7.</i> Me siento frustrado en mi trabajo.....	75
<i>Figura 8.</i> Siento que mi trabajo me está desgastando	76
<i>Figura 9.</i> Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	78
<i>Figura 10.</i> Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	79
<i>Figura 11.</i> Me siento con mucha energía en mi trabajo	80
<i>Figura 12.</i> Siento que estoy influenciando positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	81
<i>Figura 13 .</i> Cumpló con las normas establecidas por la empresa	82
<i>Figura 14.</i> Actuó cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto	83
<i>Figura 15.</i> Pongo en práctica los procesos para realizar mi trabajo.....	84
<i>Figura 16.</i> Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes	85
<i>Figura 17.</i> Reconoce las habilidades de sus compañeros e incentiva a que realicen mejor sus labores.....	86

RESUMEN

La presente investigación es de tipo no experimental transversal, correlacional se orienta a analizar la relación que existe entre los niveles del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL – Cajamarca, 2018, la muestra estuvo conformada por 120 trabajadores para ello se realizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

El estudio se realizó mediante una encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento, el cual estuvo conformado por 40 preguntas de las cuales 22 fueron para la variable del Síndrome de Burnout y 18 para el Desempeño Laboral, utilizando el IBM de Maslach y la escala de Likert, respectivamente.

Los resultados obtenidos fueron que existe una relación inversa entre ambas variables; con un valor de Pearson de (-0.325) y un χ^2 de (0.001); además muestra un nivel bajo de Síndrome de Burnout con un 95.83% y un nivel alto de Desempeño laboral con un 82.5%. En cuanto a la relación de las dimensiones del síndrome de burnout y el desempeño laboral tenemos que existe para el agotamiento emocional una relación inversa, según el estadígrafo de Pearson con un valor de (-0.325); la despersonalización muestra una relación es inversa (-0.101) y la realización personal, es directa (0.132).

Palabras clave: Síndrome, Burnout, Agotamiento, despersonalización, Realización y Desempeño Laboral.

ABSTRACT

The present investigation is of no experimental transversal type, correlational is oriented to analyze the relationship that exists between the levels of the Burnout Syndrome and the Labor Performance, in the collaborators of the company MAXLIM SRL - Cajamarca, 2018, the sample was confirmed by 120 for this, simple random probabilistic sampling was carried out. The study was carried out through a survey, using the questionnaire as an instrument, which consisted of 40 questions, of which 22 were for the Burnout Syndrome variable and 18 for the Labor Performance, using the Maslach IBM and the Likert scale, respectively.

The results obtained were that there is an indirect inverse between both variables; with a Pearson value of (-0.325) and a Chi2 of (0.001); also shows a low level of Burnout Syndrome with 95.83% and a high level of work performance with 82.5%. Regarding the relationship between the dimensions of the burnout syndrome and work performance, we have an inverse relationship for emotional exhaustion, according to the Pearson statistic with a value of (-0.325); the depersonalization shows a relation is inverse (-0.101) and the personal realization is direct (0.132).

Key words: Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment and work performance.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1. Marco teórico

1.1. Realidad problemática

Hoy en día 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 acelerado, el cual 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 del nuevo milenio; es por ello que la sociedad vive de manera acelerada enfrentándose cada día a la escasez de puestos de trabajo. La presión laboral que se respira en estos, desarrolla niveles de estrés, que cuando no se atienden a tiempo se pueden convertir en un síndrome, incapacitando a la persona en su vida productiva, social y afectiva. Puesto que muchas veces las empresas en las que se está trabajando poseen insuficientes recursos humanos, atribuyendo mayores responsabilidades, generando estrés, agotamiento y en algunos casos hasta frustración, síntomas que no son visibles pero que a la larga provocan ausentismo.

“El Síndrome de Burnout también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo” Álvarez (2011).

Según Díaz & Gómez (2016) menciona que el Síndrome de Burnout se hace presente con sentimientos de incompetencia, carencia de logros y de productividad en el trabajo; además que cuando se presentan unas condiciones laborales en las cuales no se reconoce el lado humano del trabajo, se genera una brecha muy amplia entre la naturaleza del trabajo y la de las personas, lo cual ocasiona un mayor riesgo de desarrollo del burnout.

Para Herbert Freudenberger mencionado por Castillo, Orozco, & Alvis (2015) establece que el concepto de Burnout, es como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (p.1).

El Síndrome de Burnout en la actualidad se ha vuelto un tema trascendental en los últimos tiempos sobre todo en instituciones de salud, pero eso no quiere decir que las demás empresas dedicadas a diferentes rubros no puedan estar pasando por estos problemas.

González (2013) alude lo siguiente:

Existen muchos estudios que señalan que uno de los principales desencadenantes del síndrome de burnout es la inestabilidad laboral, la cual trae consigo efectos negativos y nocivos para la salud de los profesionales de la salud tanto a nivel psicológico como a nivel físico. Entre otros desencadenantes del síndrome de burnout son los relacionados con el marco social y las características personales de los trabajadores. La ansiedad se encuentra estrechamente unida al desarrollo del burnout, especialmente en el personal de salud llevando consigo a la irritabilidad e indignación. Es por ello que muchos de los colaboradores de diversas empresas enfrentan dicha situación y de cierta forma esto puede afectar a su desempeño laboral.

Mercado (2017); transcribe que para “El Sistema de Evaluación del Desempeño los Empleados de la Administración Pública Nacional considera que el desempeño laboral no solo depende del monto de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles de cada individuo” (p. 12)

Sin duda evaluar el desempeño laboral es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados, pero nunca ha sido una tarea fácil y muchas veces la evaluación de ese desempeño deja mucho que desear en la práctica misma de la administración de las empresas. Es por ello que se han

diseñado muchos métodos y, en realidad, la naturaleza misma de las labores, permite que cada empresa adapte algunos de esos métodos o diseñe y aplique uno diferente ideado por sus administradores.

Según Mora (2010) El desempeño Laboral, se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Amorós (2007) hace referencia a Werther y Davis quienes mencionan que, “La Evaluación del Desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna” (p. 25).

De otra modo, Chiavenato citada por Coello (2014) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. El desempeño humano en el cargo varía de una persona a otra y de situación en situación, pues este dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado. Cada individuo es capaz de determinar su costo-beneficio para saber cuánto vale la pena desarrollar determinada actividad; así mismo el esfuerzo individual dependerá de las habilidades y la capacidad de cada individuo y de cómo perciba este el papel que desempeña.

Por otro lado, el síndrome de Burnout constituye un problema de salud y socio laboral que afecta directamente a las empresas y a la sociedad en general, al quemar anticipadamente la mano de obra la producción será menos y esto se reflejará en el desempeño de cada uno de los trabajadores.

Manifiesta el autor Fernandez (2010) que las principales consecuencias, de burnout se reflejan en: La organización y en el trabajador, principalmente en el desempeño laboral ya que este es determinado por la calidad y calidez que el colaborador ejerce en su labor diaria, las consecuencias que el trabajador padezca el síndrome de burnout se verán reflejada en la productividad de las empresas y en las negativas ganas de trabajar.

Sin duda todas las empresas están afectas a este problema es por ello que frente a esta problemática surge la siguiente pregunta ¿Existe relación entre el nivel del síndrome de burnout y el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MAXLIM SRL-Cajamarca, 2018?

La empresa Maxlim, fue fundada en el año 2010 por la Señora Flor Ruiz Tapia gerente actual de esta, cuyas actividades principales se basan en brindar servicios de limpieza, lavandería industrial y hotelería, contando con la certificación ISO 9001 de Calidad. Con el crecimiento y posicionamiento en el rubro de servicios, le ha permitido identificar la importancia de cuidar a sus colaboradores, para seguir siendo una empresa líder, encontrando la necesidad de apoyar a la realización del presente estudio con la finalidad de identificar la relación que existe entre el nivel de Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral puesto que cuenta con 174 trabajadores.

El motivo por el cual se desarrolla la presente investigación, es porque en la empresa Maxlim en el área de lavandería se tiene un contacto directo con las máquinas de manera permanente; el área de administración por el contacto de la tecnología y en el área de limpieza, mantenimiento y hotelería, por el esfuerzo físico que requiere para realizar sus labores; provoca dolencias corporales y malas posturas, las cuales afectan a su calidad de vida y su desempeño.

1.2. Antecedentes

Se encontraron diversas investigaciones realizadas a nivel internacional, nacional y local de acuerdo a nuestras variables en estudio, pero estas han sido estudiadas en el ámbito de Salud e Instituciones Públicas y en bancos de crédito; más no en empresas dedicadas al rubro de servicios en el sector privado.

Jaramillo (2013) en su estudio determinó que su investigación es de tipo cuantitativa; donde se utilizó el MBI y el cuestionario de Escala Sintomática de Estrés (E.S.E.) de Seppo Aro; donde llegó a concluir que la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral se caracteriza por existir un agotamiento, fatiga y cansancio en los empleados debido a la carga laboral que tienen; además se obtuvo que el porcentaje de la esfera de Agotamiento Emocional es de 22%, Despersonalización, 9.75% y Realización personal, un 25.44%. La mayoría de los colaboradores se sienten cansados al finalizar su jornada laboral.

Por otro lado en la investigación de Consuelo (2017) tenemos que su muestra estuvo conformada por 180 personas; los instrumentos de recolección de datos fueron dos, cuestionarios e instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS); concluyendo que existe una relación muy débil e inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral; lo que se verificó con la prueba de correlación de Spearman ($r = -0.228$ y $p = 0.001$), además determinó que existe una relación débil e inversa entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial ($r = -0.420$ $p = 0.000$), existe una relación moderada y directa entre la dimensión de realización profesional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú ($r = 0.569$ $p = 0.000$).

En la tesis de Castillo (2013) se tuvo una población de 150 profesionales de enfermería, de los cuales solo 138 participaron de la investigación, ya que, los 12 restantes rechazaron participar o estaban con descanso médico o ausentismo. Se utilizó el instrumento MBI para la recolección de datos de la primera variable y un segundo instrumento para la segunda variable el cual pasó por validez y confiabilidad. Se utilizó la estadística descriptiva (Alfa de Cronbach). Esta investigación fue evaluada por un comité de ética en investigación. En este estudio se afirma que el Síndrome de Burnout está presente en esta población de estudio en niveles moderados mayoritariamente y en menor proporción en un nivel grave, en cuanto al desempeño laboral se evidencia que es inadecuado en la mayor parte de los enfermeros; lo que constituye una amenaza no

solo para la salud del personal de enfermería como elemento significativo si no también para la atención que se brinda al paciente, así como a su entorno laboral.

Centurión & Palacios (2016) en su estudio prescribe que su población está compuesta por promotores de servicios bancarios, asesores de servicios y jefe de asesoría al cliente que labora en el Banco de Crédito del Perú- Agencia España de la ciudad de Trujillo, que asciende a un total de 13 colaboradores, conformado por 4 hombres y 9 mujeres; donde se utilizó la encuesta a los colaboradores del Banco de Crédito – Agencia España, para conocer el nivel del síndrome de Burnout mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). De forma complementaria se utilizó la entrevista para medir el nivel de Desempeño laboral mediante la guía de entrevista propuesta por Chiavenato; como conclusiones se obtuvo que el síndrome de burnout es de nivel medio al igual que el desempeño laboral y la dimensión influyente es la realización personal; y para el desempeño laboral, el desarrollo personal.

Chero & Díaz (2014) en su investigación utilizó el método deductivo; el cuestionario MBI para el síndrome de burnout y para la variable desempeño laboral, guías de entrevista; donde se concluyó que Sí influye el síndrome de Burnout en el desempeño de los trabajadores profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, demostrándose la existencia de una relación inversamente proporcional de grado medio entre las dimensiones del síndrome de Burnout, “agotamiento emocional” y “despersonalización” con el desempeño laboral (Correlación de Pearson -0.497 significativa y -0.520 altamente significativa respectivamente). Asimismo, para la dimensión “realización personal” la existencia de una relación directamente proporcional de grado medio con el desempeño de los trabajadores.

Díaz (2013) estableció que su investigación es correlacional de corte transversal y su población estuvo formada por 50 profesores y por 250 estudiantes quienes realizaron la evaluación del desempeño. La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento: Test de medición del Síndrome de Burnout; aplicado a los profesores consta de 22

ítems tipo Likert. En los estudiantes se aplicó el cuestionario para medir el desempeño docente; consta de 56 ítems tipo Likert; como resultados se obtuvo que el 62% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % presentan un nivel alto de Agotamiento Emocional, en la dimensión Despersonalización el 54% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % un nivel alto de despersonalización. En la Dimensión Realización Personal el 58% de docentes presenta un nivel medio y un 24% un nivel bajo de realización personal. En conclusión, la presencia del síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño de los docentes, toda vez que presentan un nivel medio con tendencia a alto del síndrome, y un desempeño regular con tendencia a deficiente del mismo.

Abarca (2017) es su estudio tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación entre el nivel de Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital de Ventanilla 2017. La metodología de estudio en cuanto al diseño de investigación es de alcance correlacional, de tipo básica, de enfoque cuantitativo y corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 60 enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital de Ventanilla elegidos de manera censal. Para la validación de los instrumentos se recurrió a la técnica de opinión de expertos y para la confiabilidad de los mismos se realizó un análisis estadístico con el coeficiente Alfa de Cronbach, mostrando que ambos instrumentos son altamente confiables y se encuentran listos para su aplicación. El instrumento utilizado fueron dos cuestionarios de escala ordinal para cada una de las variables en estudio. Para el proceso de los datos inferenciales se aplicó el estadístico de Spearman, concluyendo que: que existe relación inversa entre el nivel de síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital de Ventanilla, 2017. Con un valor de Spearman de $-.520$.

Díaz & Machuca (2017) en la metodología de su estudio estableció que el tipo de su investigación es aplicativa, de diseño no experimental, y por la temporalidad es transversal, se tomó una muestra de 45 médicos en el estudio; además utilizó el

inventario de Maslach y la encuesta de desempeño laboral. Como resultado se obtuvo que el 51.1% de los médicos presentan agotamiento emocional medio, el 24.4% presenta agotamiento emocional bajo y el 24.4% agotamiento emocional alto; el 57.8% de los médicos presentan una despersonalización media; el 22.2% presentan despersonalización alta, y el 20% despersonalización baja. La mayoría de los médicos tiene despersonalización media; el 82.2% de los médicos presentan una realización personal media, el 11.1% tienen una realización personal alta, y el 6.7% tienen baja realización personal. Llegando a las siguientes conclusiones: Los médicos en su mayoría padecen de agotamiento y despersonalización en el nivel medio, y en cuanto a la realización personal se encuentran en el nivel medio y alto. El 35.6% de los médicos tiene un desempeño laboral alto, el 31.1% muy alto, el 17.8% moderado y el 15.6% bajo, lo que indica que la mayoría de los médicos el desempeño laboral es alto y muy alto. Se ha determinado que el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal influyen en el desempeño laboral del personal médico. Finalmente se ha determinado que el Síndrome de Burnout influye en el desempeño laboral del personal médico de la Red de Salud Cajamarca.

Gutiérrez (2016) en su estudio estableció que el tipo de investigación es descriptiva correlacional de corte transversal, de carácter propositivo; la muestra estuvo conformada por 169 trabajadores que realizan función administrativa en las diferentes gerencias, sub gerencias, oficinas, unidades y áreas que conforman la estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, con vínculo vigente en el año 2016, cuyas edades oscilan entre los 25 y 65 años. El Síndrome de Burnout fue medido a través del Inventario Burnout de Maslach (MBI), adaptado a la realidad peruana y en cuanto a la variable Desempeño Laboral se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, elaborado en base a los estándares establecidos en la escala de Likert, debidamente validado, ambas variables fueron correlacionadas con el coeficiente de Pearson a través del programa informático Microsoft Excel y su complemento estadístico Megastat, dando como resultado una relación proporcionalmente inversa

negativa y significativa, lo que significa que el desempeño laboral está influenciado por el síndrome de burnout.

Vásquez (2016) en su estudio su muestra de investigación estuvo conformada por 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.

Guevara & Marín (2015) en su investigación de diseño no experimental, transversal de tipo cuantitativa y de alcance descriptivo correlacional; con una muestra de 35 colaboradores, el instrumento utilizado fue el MBI Maslach Burnout Inventory, se obtuvo como resultados que el 62% del personal tiene un alto grado de influencia del Síndrome de Burnout, en el agotamiento emocional se obtiene un 62% , despersonalización 54% y realización personal un 71%. La hipótesis de investigación es aceptada ya que el nivel alto del síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa minera si influyen en el desempeño laboral. Este nivel de influencia es de 78%

el cual es de tendencia alta ya que sobrepasa la media estándar que es el 50% con una diferencia del 28%, lo cual evidencia que los colaboradores de la empresa tienen bajos resultados, ya que la calidad de su trabajo no es la esperada por la empresa, debido a que no cumple con sus metas en los tiempos establecidos y con los procedimientos correctos.

1.3. Bases teóricas

1.3.1. Síndrome de burnout:

Según Maslach y Freudenberger citado por Centurión & Palacios (2016) mencionan que:

El término de “Síndrome de Burnout” se desarrolló en la década de los setenta en Estados Unidos, observando que muchos voluntarios con los que trabajaba Freudenberger presentaban un proceso gradual de desgaste físico y mental. Mayormente, ese proceso duraba un año, y era acompañado de síntomas que denotaban un particular estado de estar “exhausto”. Luego, Christina Maslach (1986) estudió la forma en que las personas se enfrentaban al cansancio emocional en su trabajo, llegando a conclusiones similares que las de Freudenberger. Ella estaba interesada en las estrategias cognitivas denominadas despersonalización. Por otro lado, un grupo de doctores en su página Cuidate plus (2015) nos mencionan que el síndrome de burnout es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Maslach citado por Mercado (2014) define al síndrome de burnout como una respuesta de estrés crónico a partir de tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y baja realización profesional. Agotamiento emocional.

1.3.1.1. Dimensiones

a. Agotamiento emocional

Para Maslach citado por Mercado (2014), la dimensión del agotamiento representa el componente de estrés individual básico del burnout, y se refiere a sentimientos de

estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición.

Indicadores del Agotamiento Emocional

La fatiga: este indicador se da por medio del cansancio ya sea por las condiciones de trabajo o por la organización, generalmente está se produce después de un sobreesfuerzo o tensión sostenida. Bajo este término se etiquetan estados de diferente intensidad (desde muy ligera hasta el agotamiento total) y no es fácil dar con una definición única y aceptable para todos. (Dirección del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Medicina del Trabajo , 2013).

Frustración: la frustración de una persona en su trabajo puede deberse bien a un fracaso profesional concreto o bien a un desajuste entre las expectativas laborales y la realidad que percibe que la conduce a experiencias insatisfactorias, sentimientos no placenteros y consecuencias negativas de diversa índole, que si no es capaz de detectar y reconducir a tiempo es poco probable que pueda solucionar por sí mismo. (Acciones de desarrollo – Coaching , 2012).

La carga de trabajo: es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Tradicionalmente, este “esfuerzo” se identificaba casi, exclusivamente, con una actividad física o muscular. Pero hoy se sabe que cada día son más las actividades pesadas encomendadas a las máquinas, y aparecen nuevos factores de riesgo ligados a la complejidad de la tarea, la aceleración del ritmo de trabajo, la necesidad de adaptarse a tareas diferentes, etc. (Confederación regional de organizaciones empresariales , 2013).

b. Despersonalización

Para Maslach citada por Mercado (2014). La dimensión de cinismo, o actitudes disfuncionales en el trabajo, representa el componente del contexto interpersonal del burnout, y da cuenta de respuestas apáticas ante diversos aspectos del trabajo. Se

desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional, como una forma de amortiguador emocional de “preocupación”, en el que los trabajadores comienzan a desarrollar una reacción negativa hacia la gente y hacia el trabajo, cambiando, desde tratar de hacer su mejor esfuerzo a hacer el mínimo.

Indicadores de la Despersonalización

Deshumanización: es un concepto utilizado con cierta frecuencia en cuestiones relacionadas con las ciencias sociales y políticas. El término deshumanización define un proceso mediante el cual una persona o un grupo de personas pierden o son despojados de sus características humanas. Los procesos de deshumanización, de valoración ética habitualmente negativa, remiten inmediatamente a la noción de humanismo como contracara éticamente positiva. Por otra parte, el concepto "deshumanización del arte" fue originalmente desarrollado por el filósofo español José Ortega y Gasset para referirse a las corrientes artísticas de vanguardia de la primera mitad del siglo XX.

Inseguridad: la inseguridad laboral se refiere a distintas formas de reducción del bienestar, como incertidumbre acerca del trabajo en sí mismo e incertidumbre acerca del mercado de trabajo en el futuro. Desde el punto de vista de la gestión de los recursos humanos, las percepciones subjetivas del riesgo de perder el trabajo tienen importantes efectos motivacionales para los trabajadores, con consecuencias en la productividad, la eficiencia, los salarios y el empleo Borra & Gómez (2012).

c. Realización personal

Para Maslach citada por Mercado (2014) La dimensión de baja realización profesional o ineficacia representa el componente de autoevaluación del burnout, el cual está relacionado a la sensación de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo, sentimiento que es exacerbado por la carencia de recursos de trabajo, o por una falta de apoyo social u oportunidades de desarrollarse profesionalmente. La incompetencia experimentada por los trabajadores con

burnout puede llegar a hacer que piense que ha elegido equivocadamente su carrera, no gustándole el tipo de persona en que ellos creen que se han convertido, por lo tanto, llegan a tener una consideración negativa de ellos, así como de los demás.

Indicadores de la Realización Personal

Energía: Según el Ministerio de salud nos menciona que el organismo humano utiliza la energía para muchos propósitos; por ejemplo: caminar, correr, moverse, respirar, crecer, madurar los tejidos, producir leche materna y mantener los tejidos sanos. La energía necesaria para vivir se obtiene de los alimentos. Por lo tanto, las necesidades de energía estarán satisfechas cuando el consumo de alimentos es adecuado para mantener un buen desarrollo del cuerpo y una actividad física que le permita mantenerse saludable.

Autoestima: es la apreciación que cada persona hace de sí misma mediante un proceso valorativo-acumulativo, basado en la experiencia del día a día y enfocado a un yo holístico actual, pero, influenciado por el conjunto de estados anímicos persistentes a lo largo de períodos de tiempo relativamente continuos y duraderos. (Mejía & Silva , 2015).

1.3.1.2. Teoría Organizacional

La Teoría Organizacional se basa en modelos que centran la atención en los estresores laborales y las estrategias de afrontamiento. Así, pues, las variables implicadas en la aparición del Burnout son el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto con las habilidades del individuo para desafiar las situaciones estresantes; cabe señalar que el síndrome de burnout es la respuesta del estrés laboral; los modelos desarrollados dentro de esta teoría son citados por (López , 2017)

1.3.1.3. Modelos

El modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)

Plantea un modelo en dos etapas:

La primera de ellas hace referencia a la secuencia temporal del Burnout en donde el suceso de un componente precipita el desarrollo del otro. La segunda etapa delimita el patrón a través de la combinación de los distintos niveles para cada dimensión del Burnout.

El estrés se desencadena como consecuencia de la pobreza de rol y la Sobrecarga Laboral, motivo por el cual, los individuos muestran sentimientos de pérdida de autonomía y control que conlleva una disminución de su propia imagen, irritabilidad y fatiga. Consecuentemente, acto seguido, el empleado desarrolla estrategias de afrontamiento con el fin de distanciarse de la situación laboral estresante. Sin embargo, este distanciamiento puede ser de naturaleza constructiva si el profesional mantiene la empatía sin necesidad de implicarse en los problemas de los clientes. Por el contrario, si el individuo manifiesta indiferencia emocional y cinismo se abordaría la cuestión desde el punto de vista contra productivo. En consecuencia, en el supuesto de que el distanciamiento refleje actitudes despersonalizadas, se pondría de manifiesto el padecimiento del Burnout. No obstante, la persistencia de esta situación dará como resultado sentimientos de Despersonalización que se corresponderían con los primeros episodios del Burnout. Posteriormente, el sujeto revelará baja Realización Personal en su puesto de trabajo, y, en un futuro, Agotamiento Emocional. La repercusión para la organización es significativa, ya que afecta a la satisfacción, la implicación en el trabajo y el desempeño, con un impacto negativo en la productividad. (López , 2017)

El Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Se desarrolla bajo el entendimiento de que el Burnout es una respuesta al estrés laboral debido a la ineficacia de las estrategias de afrontamiento empleadas por el individuo para controlar el estrés y sus efectos. Este modelo está enfocado desde el punto de vista transaccional, en el cual, se incluyen dos tipos de variables. La variable “sentirse gastado” hace referencia a los sentimientos de cansancio, confusión y debilidad emocional. Por el contrario, la otra variable asociada a “sentirse presionado y tenso” se encuentra vinculado a sentimientos de amenaza, tensión y ansiedad. Todas estas impresiones se conectan directamente con el proceso de evaluación de los estresores, con la respuesta emocional por parte del empleado y con las tácticas de afrontamiento. En ese sentido los autores) consideran que la variable “sentirse gastado” se asocia, desde un punto de vista teórico y empírico, al Agotamiento Emocional. La Despersonalización, por otra parte, son todas aquellas estrategias de afrontamiento derivadas de los sentimientos de agotamiento mientras que la baja Realización Personal es el resultado de la evaluación que realiza el individuo sobre su experiencia estresante. (López , 2017)

En el Modelo de Winnubst (1993)

Sostiene que toda estructura organizacional va a tener un sistema de Apoyo Social que se ajusta debidamente a ese tipo de estructura. En este sentido, el sistema de Apoyo Social se manifiesta en interdependencia con el clima organizacional, por lo que se puede esperar una mejora, optimizando el clima organizacional. Paralelamente, tanto la estructura como la Cultura y el Apoyo Social se rigen por criterios éticos como consecuencia de los valores sostenidos en la organización. El análisis de estos criterios éticos permite predecir en qué medida las organizaciones estimulan la aparición del Burnout. De esta forma, el Apoyo Social se convierte en un factor primordial para prevenir los niveles de

Burnout, dado que influye en la percepción del sujeto sobre la estructura organizacional. ((López , 2017, p.47)

1.3.1.4.Síntomas del Burnout

Según Forbes (2014) 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, lo que le da su connotación de síndrome. Los síntomas de Burnout pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales:

- a) **Síntomas físicos:** malestar general, dolor de cabeza, fatiga, problemas al conciliar el sueño, úlceras u otros problemas gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.
- b) **Síntomas emocionales:** distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, aburrimiento, dificultad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad y de impotencia.
- c) **Síntomas conductuales:** conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, impulsividad, apatía, suspicacia y hostilidad.

1.3.1.5. Consecuencias del síndrome de burnout

Según Mansilla citada por Centurión & Palacios (2016) las consecuencias del Burnout se dan en dos niveles: tanto para el trabajador como para la empresa en la que trabaja:

Consecuencias para el trabajador: El trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición en determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, a pesar de poner en juego todos sus recursos. Se produce un deterioro general: emocional, conductual y físico.

Consecuencias para la organización: Los síntomas del Burnout tienen también consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad); disminuye la productividad y la calidad del trabajo y, por tanto, el rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan.

Surgen sentimientos que abarcan desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo; se da un alto absentismo, con una mayor desmotivación, aumentan los deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente nivel de desmoralización y se puede llegar a una reconversión por parte del afectado profesional o al abandono de la profesión.

1.3.2. Desempeño laboral

Desde la perspectiva de Chiavenato citada por Quintero, Nelly, & Elsis (2008) menciona que el desempeño laboral “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Otros autores como Milkovich y Boudrem, consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para

producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

1.3.2.1. Factores del desempeño laboral

Existen diferentes autores que hacen referencia a elementos que influyen en el desempeño laboral, entre estos se definen diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos. Desde la perspectiva de Davis y Newtrons citada por Zapata (2013) aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. Por otro lado, Chiavenato expone que el desempeño laboral está determinado por dos factores actitudinales de la persona y factores operativos.

1.3.2.2. Dimensiones

a. Factores Actitudinales

Chiavenato hace referencia a aquellos factores actitudinales como son: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

Indicadores de los factores actitudinales

Responsabilidad: La responsabilidad en el trabajo o laboral, en definitiva, las responsabilidades que asumimos y nos delegan en el mundo laboral, es en resumidas cuentas lo que hace progresar al empleado. Es decir, cuanto mayor sea el nivel de responsabilidad que asume un empleado, mayor será su posición en la empresa. No por ello se debe menospreciar al último eslabón de la cadena, sino que debe considerarse al conjunto de trabajadores en general

como indispensables y únicos; cada uno ocupándose de sus quehaceres diarios.

Iniciativa: es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, apoyado en la autorresponsabilidad y la autodirección. (Universidad de Cádiz, 2014).

b. Factores Operativos

Chiavenato hace referencia a aquellos factores concernientes al trabajo como son: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. Coello (2014)

En ese sentido, podemos indicar que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña. Observando así que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral. Sin embargo, no solo los elementos personales y actividades de grupo son los únicos que determinan el desempeño laboral, ya que un factor que tiene un papel muy importante son las herramientas de trabajo pues como expresa Strauss (1981) los recursos de mantenimiento como el suministro de herramientas, materiales y sobre todo de información esencial para la ejecución del trabajo, es un aspecto importante. Por tanto, no se debe dejar de lado la importancia que tienen los recursos materiales para el desempeño laboral.

Indicadores de los factores operativos

Conocimiento del trabajo: es también considerado como parte fundamental del grupo de habilidades, ya que implica que, si el empleado no conoce las expectativas de su superior, o las necesidades de su cliente, entonces no

conoce realmente cuál es el trabajo que debe realizar. Por tanto, difícilmente podrá entregar los resultados esperados.

Trabajo en equipo: Según Gómez y Acosta (2003) “Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas”. Las empresas que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía obtienen resultados beneficiosos, el compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad.

Liderazgo: es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas. La fuente de esta influencia podrá ser formal, tal como la proporcionada por la posesión de un rango general en una organización. (Gómez , 2013).

1.3.2.3. Teorías del desempeño Laboral

Teoría de Desempeño Laboral según Hacker “Desempeño Laboral y proceso de Acción”

El psicólogo (Hacker, 1994, p. 91-120) desarrolla una teoría de desempeño laboral que goza de gran prestigio en la psicología del trabajo en Europa. Es de corte cognitiva y se fundamenta en el procesamiento de la información, pero solo aquella información que está estrechamente relacionada con la conducta. Si bien, en esta teoría se pueden apreciar aspectos comunes con otras teorías cognitivas de la conducta, la diferencia radica en que se especializa en entornos laborales. Este autor plantea dos perspectivas, la primera es la acción que se deriva desde una meta hasta un plan, su ejecución y el feedback posterior; la segunda indica que la acción está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática. Señala también que esta acción está compuesta por 6 pasos:

desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución-control y Feedback.

Según esta teoría se puede señalar que el proceso de acción de comunicación para un buen desempeño laboral consta de dos perspectivas las cuales llevarían a la acción desde la meta hasta la culminación del plan teniendo en cuenta su ejecución y la retroalimentación.

Teoría de Desempeño Laboral según Campbell

El modelo teórico propuesto por Campbell (1993, p. 164-167), propone que “el desempeño laboral es la acción y no los resultados de la misma”. El autor señala que el conocimiento declarativo, el conocimiento de los procedimientos, las destrezas y la motivación, son primordiales para determinar una conducta y establece ocho componentes para el desempeño, los cuales son: rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de tareas no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y administración.

Según este autor el desempeño laboral es una acción y no los resultados que produce una acción además nos describe los componentes se debe establecer para determinar una conducta.

Teoría de Desempeño Laboral según Earley y Shalley “Teoría de la Motivación – Cognitiva”

La teoría de la Motivación – Cognitiva desarrollada por Earley & Shalley (1991) define “el desempeño laboral como una ampliación del establecimiento de metas”. Explica el procedimiento por el cual las metas organizacionales influyen en el desempeño laboral, y como éstas se transforman en acciones. Por otro lado, también proponen que existen dos partes que conforman el desempeño, la

primera es de formulación, evaluación e internalización de las metas laborales y la segunda, es de desarrollo y ejecución de planes de acción.

De acuerdo a lo establecido por el autor nos indica el procedimiento por el cual todas las metas organizaciones influyen de alguna manera en el desempeño laboral y cómo estas metas se transforman en acciones para poder lograr el cumplimiento de las mismas.

1.3.2.4. Evaluación de desempeño

Desde la perspectiva de Chiavenato citada por Centurión Rodríguez & Palacios Carrasco (2016) “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona”. Por lo que la evaluación de desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, con cierta continuidad. Por otro lado, Quintero, Nelly, & Elsis (2008) mencionan que, “la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado”; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa. Mediante esta evaluación los empleados reciben retroalimentación sobre la manera en que cumple las actividades, y a los gerentes la información obtenida los ayuda a decidir las acciones correctivas que deben tomar.

1.4. Justificación

La presente investigación pretende determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, de esta manera poder identificar la importancia que representan estas variables dentro del ámbito empresarial y su relevancia para el manejo óptimo del recurso humano, considerando los siguientes criterios:

Este trabajo de investigación pretende revalidar la teoría de Maslach ya existente referente al síndrome de burnout; ya que, está enfocado en el estrés laboral el cual conlleva a consecuencias que perjudican la salud y la calidad de trabajo en los colaboradores; además considerando los factores del desempeño laboral como son los actitudinales y operativos.

El desarrollo de esta investigación va a servir como una herramienta referencial en la organización estudiada y de esta manera tomar medidas de acción, que permita que la empresa cumpla con sus objetivos y consideren el bienestar de sus colaboradores puesto a que es un beneficio mutuo. Además, que va a servir como antecedentes para ayudar a fomentar nuevos conocimientos mediante la teoría aplicada y el instrumento utilizado; y de esta manera poder aplicarla en diferentes sectores ya que ninguna organización está inmersa ante este problema.

La razón principal por la cual realizamos esta investigación es porque nos permitió desarrollar e investigar a profundidad los temas tratados en este estudio; así como poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en el transcurso de nuestra vida universitaria los cuales lo empleamos en la misma.

1.5. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el nivel del síndrome de burnout y el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018?

1.5.1. Problemas específicos

- ¿Qué nivel de Síndrome de Burnout existe en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018?
- ¿Qué nivel de Desempeño Laboral existe en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018?

- ¿Qué relación existe entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación entre los niveles del Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018.
- Determinar el nivel del Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018.
- Determinar la relación entre las dimensiones del Síndrome de burnout y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

- La Relación que existe entre los niveles del Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018; es inversa.

1.7.2. Hipótesis específicas

- El Síndrome de Burnout presenta un nivel bajo en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018.
- El Desempeño Laboral presenta un nivel alto en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018.

- Existe una relación inversa entre las dimensiones del agotamiento emocional y despersonalización y una relación directa en la realización personal del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal correlacional, puesto que el estudio no afecta las variables y la recolección de datos se da en un momento específico de tiempo.

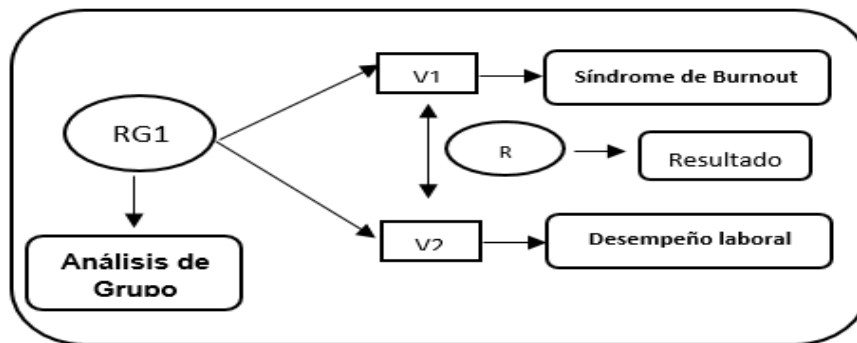


Figura 1. Esquema de Investigación Según Hernández, Fernández, & Baptista (2013)

Leyenda:

RG1: Grupo de análisis (muestra).

V1: Síndrome de Burnout.

V2: Desempeño Laboral.

R: Resultado de la relación de las variables.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, en la investigación no varía intencionalmente las variables; lo que se hace es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Hernández, Fernández, & Baptista (2013).

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) La investigación es de tipo transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único donde su propósito es describir variables y a analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (p. 58)

Para Hernández, Fernández, & Baptista (2014), La investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. (p. 93).

2.2. Población y Muestra (Materiales, Instrumentos y Métodos)

2.2.1. Población

La empresa MAXLIM S.R.L actualmente cuenta con 174 trabajadores; los cuales están distribuidos en el área administrativa (20 colaboradores) y operativa (154 colaboradores).

2.2.2. Muestra

El tipo de muestreo a utilizar es probabilístico simple por conveniencia; ya que el número de colaboradores se conoce; por lo que vamos a utilizar la siguiente formula:

Datos:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$N = 174$$

$$E = 0.05$$

Leyenda:

Z: Nivel de confianza

P: Proporcionalidad que presenta la característica estudiada

Q: Proporcionalidad que no presenta la característica estudiada

N: Población

E: Margen de error

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)174}{0.05^2 (174-1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 120$$

Teniendo una muestra de 120 colaboradores y realizando un muestreo por conveniencia se determinó que 20 colaboradores sea del área administrativa y 100 del área operativas; estando ambos inmersos ante el Síndrome de Burnout.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas e instrumentos de recolección

La técnica a utilizar en este trabajo de investigación es la encuesta, y como instrumento para la recolección de datos es el cuestionario.

Para el Síndrome de Burnout se utilizó el instrumento estandarizado de Maslach que consta de (22) ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, cuya función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario de Maslach mide los 3 aspectos del síndrome de burnout:

Agotamiento emocional, consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16,20). Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Despersonalización, consta de 5 preguntas (5,10,11,15,22). Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Realización Personal, consta de 8 preguntas (4,7,9,12,17,18,19,21). Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Para la medición de este cuestionario se debe tener en cuenta que en las dimensiones del agotamiento emocional y despersonalización son altas y la realización es baja; bajo esta condición podemos decir que el Síndrome de Burnout se presenta.

La escala se mide según las siguientes categorías:

Tabla 1. Escala de Likert para el Síndrome de Burnout.

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

Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

El Síndrome de Burnout se mide por medio del cuestionario de Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo; por lo que tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%.

Para el Desempeño Laboral se elaboró un instrumento que consta de (28) ítems que mide sus factores actitudinales y operativos del profesional en su trabajo.

Factores actitudinales, consta de 8 preguntas (1,2,3,4,5,6,7,8). Valora la responsabilidad e iniciativa del profesional.

Factores operativos, consta de 10 preguntas (9,10,11,12,13,14,15,16,17,18). Valora los factores concernientes al trabajo como el conocimiento del trabajo, trabajo en equipo y liderazgo.

La escala se mide según las siguientes categorías:

Tabla 2. Escala de Likert para el Desempeño Laboral.

CATEGORÍA	VALOR
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: Llauradó, O (2014)

El instrumento del Desempeño laboral; está validado por un experto; además que se realizó una encuesta piloto a 15 colaboradores de empresas dedicadas a los rubros de la empresa Maxlim SRL para así obtener el Alfa de Cron Bach y poder ubicarlo en la escala de valoración.

Tabla 3. Escala de Valoración de Alfa de Cronbach.

	Valor	Significado
Coefficiente alfa	> 9	Es excelente
Coefficiente alfa	> 8	Es bueno
Coefficiente alfa	> 7	Es aceptable
Coefficiente alfa	> 6	Es cuestionable
Coefficiente alfa	> 5	Es pobre
Coefficiente alfa	< 5	Es inaceptable

Fuente: Frias (2014)

Tabla 4. Confiabilidad del Desempeño Laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	18

Fuente: Información obtenida del procesamiento del SPSS

Interpretación: El resultado obtenido de la confiabilidad del instrumento es 0.819, el cual muestra que tiene una fiabilidad alta y buena de acuerdo a la escala de valoración.

Estos instrumentos permitirán que los resultados obtenidos sean clasificados en los siguientes niveles:

Nivel Alto (NA)

El Síndrome de Burnout en este nivel se manifiesta con el cansancio y fatiga que los trabajadores pueden presentar en sus actividades físicas, psíquicas o ambas; así como también se evidencia en sus emociones y sentimientos hacia los demás con actitudes negativas y deshumanizas hacia sus compañeros de trabajo; asimismo resulta una frustración el cual obstaculiza el aprendizaje de sus actividades u otras.

El Desempeño Laboral en este nivel se expresa en las actitudes, disciplina, responsabilidad, interés, creatividad, la capacidad de realización y en el cumplimiento de sus obligaciones inherentes al cargo que desempeñen en la organización generando que la persona reflexione sobre la consecuencia de sus actos y la producción se verá reflejada en los mismos.

Nivel Medio (NM)

El Síndrome de Burnout en este nivel se presenta de manera parcial lo cual hace que éstas no sean relevantes como cansancio, fatiga, actitudes negativas y deshumanizadas ya sea en sus actividades físicas o psíquicas hacia sus

compañeros, así como también se obstaculiza y frustra él mismo en su aprendizaje de sus labores diarias.

El Desempeño laboral en un nivel medio muestra una estabilidad emotiva, iniciativa, la responsabilidad, comunicación y creatividad; donde si bien es cierto el colaborador cumple con sus obligaciones; pero estas no son desarrolladas en su totalidad por lo que no alcanza el logro de sus objetivos.

Nivel Bajo (NB)

El Síndrome de Burnout en este nivel no se manifiesta de manera general o parcial; es decir que los colaboradores tienen cansancio, fatiga, actitudes negativas, frustración y deshumanicen de forma no significativas con uno mismo o hacia sus compañeros de trabajo.

El Desempeño Laboral en un nivel bajo se ve reflejado en el incumplimiento del reglamento y procesos de la empresa, así como también mostrando falta creatividad e iniciativa y desinterés en las actividades que se desarrollen dentro de la organización.

2.3.2. Análisis de datos

Se usó la estadística descriptiva mediante el uso de figuras y medidas de tendencia central. Se usó herramientas estadísticas inferencial, siendo que se efectúa la prueba de hipótesis mediante el test de Chi Cuadrado, para ver la significancia de la relación de las variables en estudio.

Es importante mencionar, que después de la aplicación de las encuestas se debe de considerar los intervalos para tener en cuenta la regla de decisión; esto se hace con la finalidad de poder constatar y corroborar la hipótesis, por lo que se tiene en cuenta dos pruebas:

Pearson, el cual indica que:

- Si el resultado es positivo; la relación de las variables es directa.
- Si el resultado es negativo, la relación de las variables es inversa.
- Si el resultado es igual a cero, no hay relación, es decir las variables son independientes.

Tabla 5. Escala de valor de 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

Chi Cuadrado, se evalúa mediante el p valúe donde:

Si p valúe > 0.05 , se rechaza la hipótesis de investigación.

Si p valúe < 0.05 , se acepta la hipótesis de investigación.

2.3.3. Métodos

Método hipotético deductivo (método científico): siendo que la tesis se desarrolla de manera gradual y progresiva, a la vez se plantea un problema de investigación y se ha realizado la presentación de una hipótesis la misma que ha sido sometida a verificación.

Método deductivo – inductivo: las variables de estudio han sido tratadas por medio de sus dimensiones e indicadores para luego tener conclusiones.

2.4. Procedimientos

2.4.1. Para la obtención de información se seguirá los siguientes procesos:

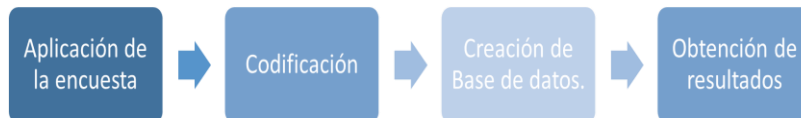


Figura 2. Procesos para la recolección de datos

Aplicación de la Encuesta: En este proceso, se aplica la técnica de encuesta a los trabajadores de la empresa Maxlim con la finalidad de recabar la información requerida.

Codificación: Tiene como finalidad asignar un código a cada encuesta, con el objetivo de facilitar el registro de las mismas.

Creación de Base de Datos: Tiene como finalidad tener toda la información en Excel para que este organizada y sea sistematizada.

Obtención de los resultados: Mediante el uso del Excel y el programa IBM SPSS STATISTICS 20 los cuales nos permitirán llegar a los resultados y la obtención de tablas y figuras, que nos ayudarán en la interpretación de la misma.

Por otro lado, es importante mencionar que, para la evaluación de los objetivos, se tomará en cuenta las siguientes tablas:

OG: Determinar la relación entre los del síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018.

OE1: Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca en 2018.

OE2: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018.

OE3: Determinar la relación entre las dimensiones del Síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca, 2018.

Para poder determinar los niveles de las variables utilizamos la siguiente tabla:

Tabla 6. Rangos para el Desempeño Laboral.

Agotamiento emocional	Niveles	Escala	Codificación
(18) Preguntas	Bajo	18 - 41	A
(3) Niveles	Medio	42 - 66	B
	Alto	67 - 90	C

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Tabla 7. Rangos para el Síndrome de Burnout.

Agotamiento emocional	Niveles	Escala	Codificación
(22) Preguntas	Bajo	0 - 56	a
(3) Niveles	Medio	57 - 74	b
	Alto	75-132	c

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Para poder determinar las dimensiones del Síndrome de Burnout, se utilizó las siguientes tablas:

Tabla 8. Rangos para el Agotamiento emocional.

Agotamiento emocional	Niveles	Escala	Codificación
(9) Preguntas	Bajo	0 - 18	a
(3) Niveles	Medio	19 - 26	b
	Alto	27 - 54	c

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Tabla 9. Rangos para la Despersonalización.

Despersonalización	Niveles	Escala	Codificación
(5) Preguntas	Bajo	0 - 5	a
(3) Niveles	Medio	6 - 9	b
	Alto	10 - 30	c

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Tabla 10. Rangos para la Realización personal.

Realización personal	Niveles	Escala	Codificación
(8) Preguntas	Bajo	0 - 33	a
(3) Niveles	Medio	34 - 39	b
	Alto	40 - 48	c

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Objetivo General

Determinar la relación de los niveles del Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018.

3.1.1. Prueba de Pearson

Formulamos la hipótesis: H_i (Hipótesis investigación)

H_i : La Relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018; es inversa.

Tabla 11. Prueba de Pearson.

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.325	.127	-3.729	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-.343	.117	-3.963	,000 ^c
N de casos válidos		120			

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación: La correlación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral es una correlación negativa con un valor de -0.325; es decir la relación que existe entre los niveles del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018; es inversa.

3.1.2. Chi Cuadrado

Tabla 12. Prueba de Chi Cuadrado.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,131 ^a	2	.001
Razón de verosimilitudes	9.943	2	.007
Asociación lineal por lineal	12.546	1	.000
N de casos válidos	120		

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación: De acuerdo a los resultados de χ^2 se acepta la hipótesis, puesto que el estadígrafo p-valúe nos da un valor de 0.001; el cual es menor que el nivel de significancia del 5% (0.05), verificando con ello la existencia de una relación inversa significativa entre las variables del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral.

3.2. Desarrollo de los objetivos específicos

3.2.1. Objetivo específico 1: Determinar el nivel del Síndrome de Burnout de los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018.

Tabla 13. Nivel del Síndrome de Burnout.

NIVEL	SÍNDROME DE BURNOUT			
	n	N	f	F
BAJO	115	115	95.83%	95.83%
MEDIO	5	120	4.17%	100.00%
ALTO	0	120	100.00%	100.00%

Fuente: Base de datos Excel

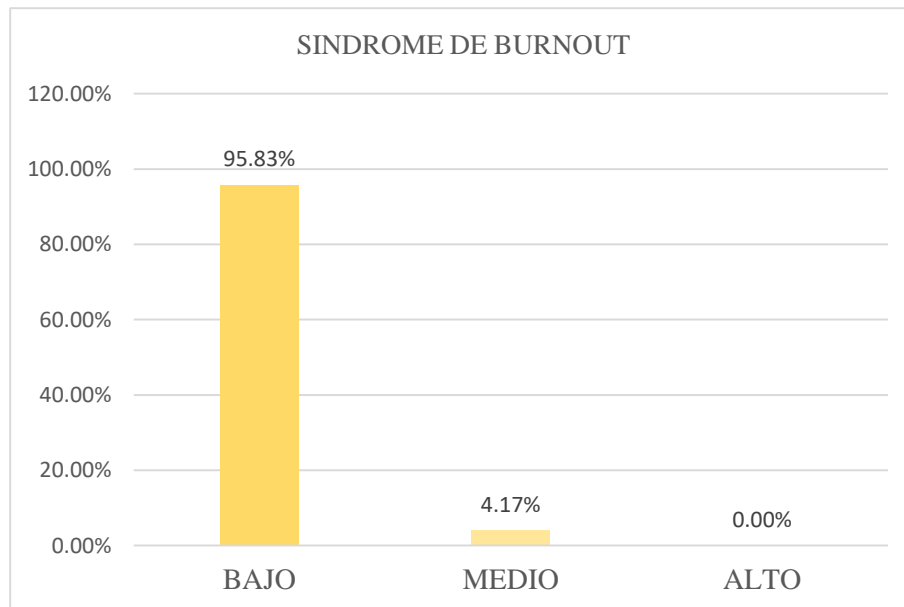


Figura 3. Nivel del Síndrome de Burnout.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el nivel del Síndrome de Burnout, se puede observar que del 100% de encuestados; el 95.83% de colaboradores de la empresa Maxlim presentan un nivel bajo de Síndrome de Burnout; esto se debe a que no presentan un desgaste gradual de desgaste físico y mental. Sin embargo, el 4% se encuentran en un nivel medio; a causa de los diferentes factores que influyen en la variable en estudio.

3.2.2. Objetivo Específico 2: Determinar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018.

Tabla 14. Nivel del Desempeño Laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos bajo	5	4.2	4.2	4.2
medio	16	13.3	13.3	17.5
alto	99	82.5	82.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

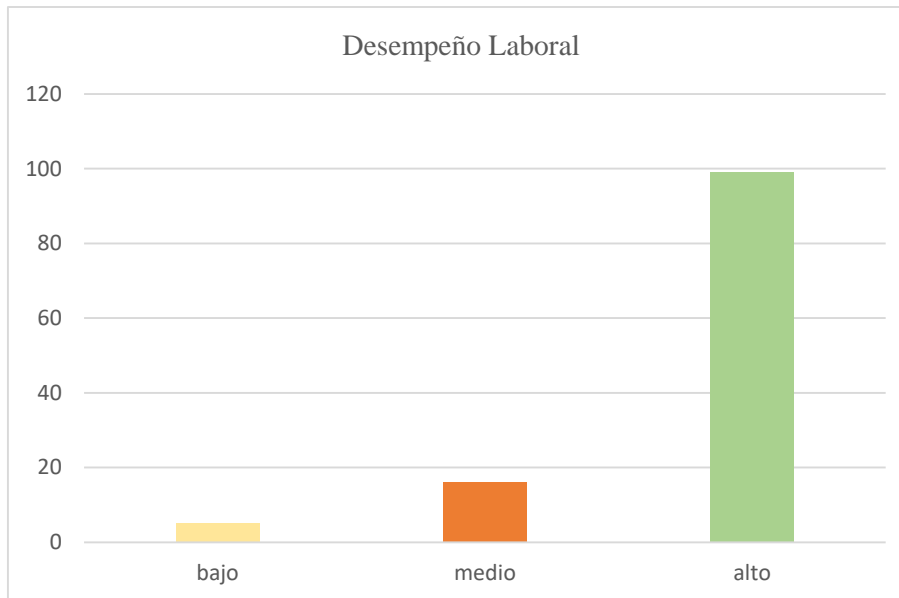


Figura 4. Nivel del Desempeño Laboral.

Interpretación: Los resultados acerca del Desempeño Laboral nos muestra que del 100%, que corresponde a 120 colaboradores de la empresa Maxlim; un 4.2 % presenta un nivel bajo; el 13.3 % presentan un medio de Desempeño Laboral, el cual nos indica que este grupo de trabajadores cumple de manera parcial con sus obligaciones; mientras el 82.5% de ellos presenta un nivel alto.

3.2.3. Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral.

3.2.3.1. Dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral.

Prueba de Pearson

Tabla 15. Prueba de Pearson del Agotamiento emocional y Desempeño laboral.

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.325	.150	-3.733	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-.230	.112	-2.572	,011 ^c
N de casos válidos		120			

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación: Se observa que la relación que existe entre la primera dimensión del Síndrome de Burnout (Agotamiento Emocional) y el Desempeño Laboral es una correlación negativa baja con un valor de (-0.325).

Chi Cuadrado

Tabla 16. Chi Cuadrado del Agotamiento emocional y Desempeño laboral.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,193 ^a	2	.001
Razón de verosimilitudes	6.563	2	.038
Asociación lineal por lineal	12.568	1	.000
N de casos válidos		120	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación: Podemos observar que siendo el resultado del Chi² un valor de 0.001, se acepta la hipótesis de que la relación entre la primera dimensión del

Síndrome de Burnout (Agotamiento Emocional) y el Desempeño Laboral, es inversa puesto que el valor obtenido es menor al nivel de significancia (0.05).

3.2.3.2. Dimensión despersonalización y Desempeño Laboral

Prueba de Pearson

Tabla 17. Prueba de Pearson de la Despersonalización y Desempeño laboral.

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.101	.108	-1.108	,270 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-.106	.106	-1.159	,249 ^c
N de casos válidos		120			

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación: Se observa que la relación entre la segunda dimensión del Síndrome de Burnout (Despersonalización) y el Desempeño Laboral es inversa con un valor de -0.101; identificando que existe una correlación negativa muy baja; por lo que podemos decir de que los colaboradores de la empresa Maxlim no suelen relacionar sus características humanas o la incertidumbre de la estabilidad de su trabajo con su desempeño dentro de la organización.

Chi Cuadrado

Tabla 18. Chi Cuadrado de la Despersonalización y Desempeño Laboral.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,351 ^a	2	.509
Razón de verosimilitudes	1.204	2	.548
Asociación lineal por lineal	1.226	1	.268
N de casos válidos	120		

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación: Según el estadígrafo Chi² obtenemos un resultado de p- valué de 0.509 siendo este superior al nivel de significancia (0.05); el cual nos indica que se rechaza la hipótesis, pero si nos basamos en Pearson podemos notar que la relación entre la despersonalización y el Desempeño Laboral es inversa; concluyendo que la relación existente entre la segunda dimensión del Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral es inversa pero no significativa.

3.2.3.3. Dimensión realización personal y desempeño laboral

Prueba de Pearson

Tabla 19. Prueba de Pearson de la Realización personal y el Desempeño laboral.

		Valor	Error tít. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.132	.132	1.445	,151 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.051	.106	.556	,579 ^c
N de casos válidos		120			

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS.

Interpretación: La relación entre la Realización Personal y Desempeño Laboral es una correlación positiva muy baja con un valor de 0.132; es decir; que existe una relación directa entre la tercera dimensión del Síndrome de Burnout (Realización personal) y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Maxlim SRL 2018.

Chi Cuadrado

Tabla 20. Chi Cuadrado de la Realización personal y el Desempeño laboral.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,613 ^a	4	.013
Razón de verosimilitudes	10.567	4	.032
Asociación lineal por lineal	2.069	1	.150
N de casos válidos		120	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS.

Interpretación: De acuerdo al resultado obtenido del estadígrafo del χ^2 tenemos que se acepta la hipótesis con un p-valúe igual a 0.013 siendo este menor que el nivel de significancia del 5% (0.05); verificando con ello que la relación entre la Realización Personal y el Desempeño Laboral, es directa.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Discusión

En la presente investigación, se determinó que existe una relación inversa entre las variables de Síndrome de burnout y desempeño laboral, la cual se obtuvo a través del procesamiento de la información en el software IBM SPSS STATISTICS 20 y también del programa Excel; los resultados obtenidos en relación a nuestros objetivos específicos, como la identificación de los niveles del Síndrome de Burnout y Desempeño laboral; así como también las dimensiones influyentes en el Desempeño Laboral a través de la prueba de Pearson que determina la relación de las variables y el χ^2 para determinar si se acepta o rechaza la hipótesis de investigación.

El Síndrome de Burnout, también denominado síndrome del quemado o síndrome de quemarse implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo; es decir; un trastorno emocional que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés en el trabajo y el estilo de vida de cada uno de los colaboradores de la organización; donde éste se ve reflejado en el desempeño laboral, el cual viene hacer el logro de las metas u objetivos alcanzados dentro de las empresas en un tiempo determinado ya sea mediante actividades tangibles, observables y medibles.

El estudio realizado estableció que el nivel del Síndrome de Burnout dentro de la empresa Maxlim es bajo, resultado que se obtuvo luego de haber procesado toda la información de la aplicación del instrumento (IBM); también se identificaron la relación de las dimensiones del Síndrome de Burnout con el Desempeño laboral a través de las escalas totalmente de acuerdo para cada una de las variables, obteniendo lo siguiente; la relación que existe entre los niveles del Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Maxlim SRL, Cajamarca 2018, es inversa tal como lo demuestra el estadígrafo de Pearson con un valor de (-0.325) confirmando dicha relación entre las variables de estudio; además respaldado por el indicador del χ^2 (0.001) aceptando la hipótesis general y corroborado por Gutiérrez (2016) quien afirma que entre las variables estudiadas existe una relación inversa negativa y significativa, lo

que significa que el desempeño laboral está influenciado por el Síndrome de Burnout ;tales como lo reafirman las teorías existentes como la teoría organizacional que se basa en modelos que centran la atención en los estresores laborales y las estrategias de afrontamiento tal como el modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) donde nos menciona que el estrés es un desencadenante de la pobreza de rol y la sobrecarga laboral desarrollando estrategias de afrontamiento con el fin de distanciarse de la situación laboral estresante, del mismo modo la Teoría de Desempeño Laboral según Earley y Shalley “Teoría de la Motivación – Cognitiva” donde el desempeño laboral establece metas; es decir explica el procedimiento por el cual las metas organizacionales influyen en el desempeño laboral, y como éstas se transforman en acciones; en este sentido rechazamos lo dicho por Vásquez (2016) quien menciona que el Síndrome de Burnout no se relaciona de manera indirecta con el Desempeño laboral; puesto que una persona o colaborador con un cansancio habitual y una serie de padecimientos físicos, psicológicos y sociales no podría desempeñarse de manera adecuada puesto que dichas variables se relacionan con el ámbito laboral los cuales se ven reflejados en el desarrollo de sus actividades dentro y fuera de la organización; o de lo contrario que el colaborador no presente ninguno de los síntomas del Burnout y pueda cumplir con sus obligaciones y expectativas laborales.

Por otro lado, tenemos que el Síndrome de Burnout en la empresa Maxlim SRL presenta un nivel bajo con un 95.83 %, el cual lo respaldamos por los resultados obtenidos y lo implementado por los jefes de cada área en realizar pausas activas ya que son breves descansos dentro de la jornada laboral las cuales se realizan a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga muscular y a prevenir problemas osteomusculares siendo beneficiosos para disminuir el estrés, mayor capacidad de concentración, eficiencia en el trabajo y ayuda a recuperar la energía ; de forma contraria con lo que sucede en el estudio de Castillo (2013) que afirma que el Síndrome de Burnout está presente en su población de estudio en niveles moderados mayoritariamente y en menor proporción en un nivel grave; el cual va a atraer consecuencias para el colaborador viéndose afectado en su salud y teniendo un deterioro emocional, conductual y físico y

también afectando a la organización con un progresivo deterioro de la comunicación y relaciones personales las cuales van a provocar una disminución en la productividad y calidad de trabajo tal como lo refieren Centurión & Palacios (2016).

En cuanto al Desempeño Laboral tenemos que la empresa Maxlim SRL, presenta un nivel alto con un 82.5% ; un nivel medio de 13.3% y un 4.2 % con un nivel bajo ; de acuerdo al resultado decimos que los colaboradores de la empresa en estudio buscan alcanzar los objetivos alcanzados ya sean de manera individual o colectiva mostrando un desarrollo de talentos, potenciando el diseño de trabajo y maximizando el desempeño de forma total o parcial ; y que un mínimo porcentaje no está cumpliendo con las actividades que realiza la empresa o las meta fijadas; en comparación al estudio de Díaz & Machuca (2017) quien afirma que el Burnout influye en el Desempeño y que el 35.6 % muestra un nivel alto de desempeño Laboral, el 17.8 % un nivel moderado y un 15.6 % presentan un nivel bajo ;pese a que sus resultados referente al Síndrome de Burnout son que: Los médicos en su mayoría padecen de agotamiento emocional y despersonalización en el nivel medio y en cuanto a la realización personal se encuentra en nivel medio y alto ; ante lo ya mencionado se puede deducir de que a pesar que tienen burnout estos cumplen con sus funciones y logran alcanzar sus objetivos considerando de que el personal médico en las redes de salud pública tienen un numero estándar de pacientes que atender por lo que se le considera como una obligación cumplir con ello ; mientras que en la empresa Maxlim SRL, trabaja de acuerdo a los requerimientos solicitados en el transcurso del día por lo que no existe una cantidad fija en cuanto a su atención y sus objetivos dependen de lo solicitado en el transcurso del día; esto lo afirma la teoría de la motivación cognitiva; que explica el procedimiento por el cual las metas organizacionales influyen en el desempeño laboral, y como estas se transforman en acciones.

En lo que refiere a determinar la relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral.

En la comparación de este y otros estudios tenemos que:

La relación que existe entre el Agotamiento emocional y el Desempeño Laboral es inversa; tal como nos muestra el resultado de Pearson con un valor de -0.325 , el cual indica que existe una correlación negativa y corroborándolo con el estadígrafo de χ^2 con un valor de 0.001 , siendo éste menor que el nivel de significancia (0.05) y aceptando la hipótesis; ante esto decimos que estrés, el sentimiento de estar sobre exigido y los vacíos de los recursos físicos y emocionales influyen en el comportamiento del colaborador en cuanto a alcanzar los objetivos o el cumplimiento de sus funciones; tal como lo confirma el estudio de Chero & Díaz (2014) con un valor de Pearson de -0.520 ; siendo esta significativa; de modo que a mayor agotamiento emocional menor desempeño o viceversa.

Por otro lado, tenemos que la relación que existe entre la Despersonalización y el Desempeño laboral es inversa con un valor de Pearson de -0.101 y un valor de χ^2 de 0.509 , el cual indica que se rechaza la hipótesis; explicando de que si bien es cierto existe una relación inversa, esta no es significativa; es decir que los colaboradores suelen relacionar sus características humanas o la incertidumbre laboral con el desempeño laboral pero que esta relación no está siendo relevante; entrando en una refutación con el estudio de Vásquez (2016) donde se determinó que la relación entre las variables ya mencionadas, es una correlación positiva moderada con un P valor de 0.406 ; ante esto vemos que el estudio de la relación de la despersonalización y el desempeño laboral no tiene una relación directa o inversa significativamente por lo que consideramos que se debe estudiar más los factores que estas variables constituyen de manera que podamos determinar si existe o no una relación entre ellas.

Como última dimensión tenemos a la realización personal, la cual hace referencia a la autoevaluación de la persona; teniendo como resultado en nuestro estudio que existe una relación directa con el Desempeño Laboral, demostrado con un valor de Pearson de 0.132 y revalidado por el χ^2 (0.013) siendo menor que el valor de significancia (0.5) y aceptando la hipótesis en cuanto a la relación de la tercera dimensión del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral; al igual que Chero & Díaz (2014) quienes en su

estudio mencionan que existe una relación directamente proporcional de grado medio entre ambas variables de sus colaboradores en estudio y reafirmando dicha relación el estudio de Vásquez (2016); entonces podemos afirmar que si los colaboradores tienen fortaleza, equilibrio en su vida laboral y personal y manejo de sus emociones las cuales vienen hacer parte de la energía y el autoestima de la persona esto tiene una relación directa en cuanto a su desempeño laboral y resultara beneficioso tanto para la persona como para la empresa.

4.2. Conclusiones

- Los resultados de la investigación confirman que la relación que existe entre los niveles del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Maxlim SRL, Cajamarca 2018; es inversa.
- El nivel de Síndrome de burnout en los colaboradores es bajo, esto debido a que todas las áreas de la empresa realizan pausas activas que consisten en pequeñas rutinas de ejercicios durante la jornada laboral, cuyo objetivo principal, es prevenir enfermedades osteomusculares, disminuir niveles de estrés y generar espacios de bienestar en los colaboradores.
- En cuanto al nivel del desempeño este es alto, esto debido a que a los colaboradores cumplen con las funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir dentro de la organización.
- Por otro lado, en cuanto a las dimensiones más influyentes del síndrome de burnout con respecto al desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Maxlim, Cajamarca 2018, tenemos que en la primera dimensión (agotamiento emocional) existe una correlación negativa baja; y para la realización personal una correlación positiva ;por lo que podemos decir de que los colaboradores relacionan el desgaste físico y mental con su ámbito laboral y esté también es relacionado con sus capacidades y su desarrollo de habilidades formando una fuerza interna que le impulse a alcanzar sus metas.

4.3. Recomendaciones

Mediante la investigación realizada en la empresa Maxlim, se le recomienda lo siguiente:

- Seguir incrementando las pausas activas en la mañana y la tarde, según los turnos de los colaboradores ya que ayudaran a recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo.

PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS

El programa de pausas activas tiene como finalidad crear conciencia en los colaboradores de la empresa MAXLIM S.R.L sobre la importancia de tener hábitos saludables dentro de su jornada laboral y vida personal; buscando promover hábitos preventivos de tal manera que podamos evitar la adquisición de enfermedades profesionales, el ausentismo y las incapacidades generadas por estas.

BENEFICIOS DE LAS PAUSAS ACTIVAS:

AUMENTAN	DISMINUYEN
<ul style="list-style-type: none"> • La armonía laboral a través del ejercicio físico y la relajación. • Alivian las tensiones laborales producidas por malas posturas y rutina generada por el trabajo. • Incrementan el rendimiento en la ejecución de las labores. 	<ul style="list-style-type: none"> • El estrés laboral. • Los factores generadores de trastornos músculo-esqueléticos de origen laboral que repercuten principalmente en cuello y extremidades superiores. • Las ausencias al trabajo.

ACTIVADES:

- Movilidad articular
- Estiramiento
- Actividades Lúdicas
- Actividades de habilidad Mental
- Entre otras.

Se realizarán dos veces al día (una en la mañana y otra en la tarde) dependiendo la jornada laboral del colaborador; donde se combinarán las actividades anteriormente enunciadas.

RUTINAS DE TRABAJO

OPCIÓN 1

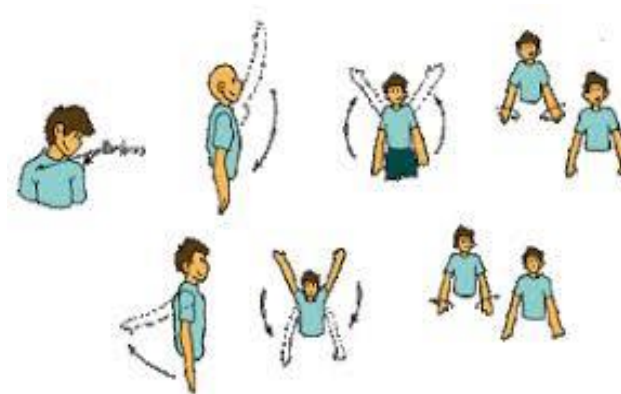
MOVIMIENTO ARTICULAR, ayuda a ejercitar todas las articulaciones. Los movimientos que podemos realizar son flexión, extensión, abducción y aducción.

Cada movimiento se puede repetir 6 veces.

✓ Movimiento de cabeza y cuello



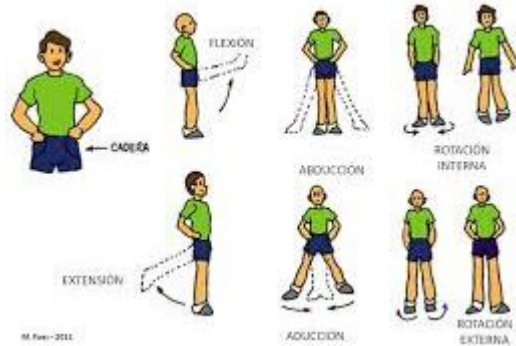
✓ Movimiento de hombros



✓ Movimiento de muñecas y dedos



✓ Movimiento de cadera



✓ Movimiento de pies



OPCIÓN 2

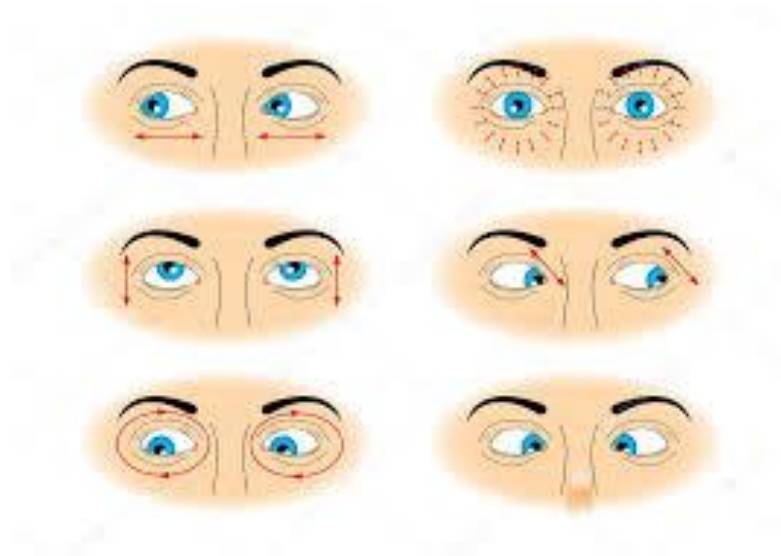
ESTIRAMIENTOS, El estiramiento está enfocado hacia el trabajo muscular de tensión y distensión, porque cuando un músculo se relaja otro, su antagonista se contrae. Cada una de estas posturas las sostenemos por 10 a 15 segundos. Si la persona siente la necesidad de repetir nuevamente una postura lo puede hacer.



OPCIÓN 3

Las personas que trabajan frente a un PC o que sus funciones demanden mantener la atención y concentración en una labor específica por un buen periodo de tiempo (1 hora de trabajo por 1 minuto de pausa activa), se recomienda que hagan pausas de descanso visual con movimientos como lo muestra la siguiente imagen, mirar a diferentes distancias (lejos, cerca) y contraste con la intensidad de luz.

- ✓ Ejercicios para los ojos.



- ✓ Masajes para el dolor de cabeza; estos ejercicios deben ser realizados con respiración lenta y profunda y con la ayuda de un compañero (a).
Paso 1: Con las yemas de los dedos y en forma circular masajear.



Paso 2: Con ambas manos hacer desplazamientos desde el centro de la frente hacia los oídos de manera suave. (Repetir 8 veces)



Paso 3: Con el dedo pulgar o índice hacer presión desde donde empieza hasta donde termina las cejas. (Repetir 8 veces)



REFERENCIAS

- Abarca, J. (2017). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de neonatología del Hospital de Ventanilla, Lima 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Acciones de desarrollo – Coaching*. (06 de Julio de 2012). Recuperado de <http://accionesdesarrollo.com/frustracion-laboral/>
- Álvarez, R. (2011). *El Síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. CEGESTI, 1.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo.
- Borra, C., & Gómez, F. (2012). *¿Afecta la inseguridad laboral a la salud?* Sevilla.
- Castillo, A. (2013). *Síndrome de burnout y desempeño laboral*. Lima.
- Castillo, I., Orozco, J., & Alvis, L. (2015). *Síndrome de burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de cartagena de indias*. Universidad Industrial de Santander, 3.
- Centurión, C & Palacios, E. (2016). *El síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España- Trujillo*. Trujillo.
- Centurión, C., & Palacios, E. (2016). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco De Crédito Del Perú*. Trujillo.
- Chero, L., & Diaz, M. (2014). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta*. Chiclayo.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Ecuador: Tesis: Universidad Guayaquil.
- Confederación regional de organizaciones empresariales. (2013). *Prevención de Riesgos Ergonómicos*. Murcia.
- Consuelo, C. (2017). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú*. Lima: Universidad César Vallejos.
- Cuidate plus*. (02 de Octubre de 2015). Recuperado de <http://www.cuidateplus.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>

- Díaz, A. (2013). *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de docentes de los profesores de la facultad de de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao*. Callao.
- Díaz, F., & Gómez, I. (Enero de 2016). *Universidad del Norte*. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/6442/8065>
- Díaz, G., & Machuca, S. (2017). *Dimensiones del Síndrome de Burnout y su presencia en el desempeño Laboral del personal médico de la red de salud Cajamarca,2017*. Cajamarca: Univeridad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Dirección del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Medicina del Trabajo. (2013). *Fatiga: conceptos y prevención*. Madrid: Universidad Complutense Madrid.
- Fernandez, R. (2010). *La Productividad y el Riesgo Sicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San vicente: Club Universitario.
- Frias, D. (2014). *Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento Universitat de Valencia*. España: Universitat de Valencia.
- Gómes, C. (2013). *Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes*. Bogotá: Universidad el Bosque .
- Gonzáles, J., Aristizabal, A., López, M., Valencia, A., Montoya, S., & Agudelo, R. (2013). *Repositorio Intitucional UCAM*. Obtenido de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/629/Jairo%20E%20Gonzalez%20Ramirez.pdf;jsessionid=0616D6F01226ABBF0F0237FD25C29BBF?sequence=1>
- Guevara, D., & Marín, F. (2015). *Influenciadel Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca,2015*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Gutiérrez, H. (2016). *Relación entre el síndrome de Burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2013). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Jaramillo, F. (2013). *EL SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN*. Guayaquil.

- López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. España: Universidad de Vigo.
- Mejía, O., & Silva, I. (2015). Autoestima, adolescencia y pedagogía. *Educare (Educare Electronic Journal)*, 244.
- Mercado, C. (2014). *Burnout y estilos de afrontamiento en profesores de enseñanza media de establecimientos municipales y particulares subvencionados de la provincia de Santiago*. Santiago.
- Mercado, M. (2017). *Método de evaluación del desempeño a los trabajadores y trabajadoras del sector turístico*. Cuba: Universidad de Matanzas.
- Mora, C. (1 de Julio de 2010). *Entorno Empresarial*. Recuperado de <https://entorno-empresarial.com/la-importancia-y-alcance-del-desempeno/>
- Olvera, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. Guayaquil.
- Quintero, N., Nelly, A., & Elsis, F. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. Venezuela .
- Universidad de Cádiz. (2014). *Guía de competencias profesionales*. España: Universidad de Cádiz. Recuperado de http://www.uca.es/recursos/doc/Unidades/consejo_social/935835685_2452011105144.pdf
- Vásquez, H. (2016). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte

ANEXOS

Anexo n° 1 Frecuencias de las preguntas del cuestionario

A continuación, se muestran la frecuencia de cada una de las preguntas hechas en el cuestionario, además es necesario resaltar las dimensiones a las que corresponden cada pregunta según sea la variable.

A. Variable 1: Síndrome de Burnout

Dimensión: Agotamiento emocional

Indicador: Fatiga

Tabla 21. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nuca	40	33,3	33,3	33,3
Pocas veces al año o menos	65	54,2	54,2	87,5
Una vez al mes o menos	12	10,0	10,0	97,5
Unas pocas veces al mes	3	2,5	2,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – FRECUENCIAS

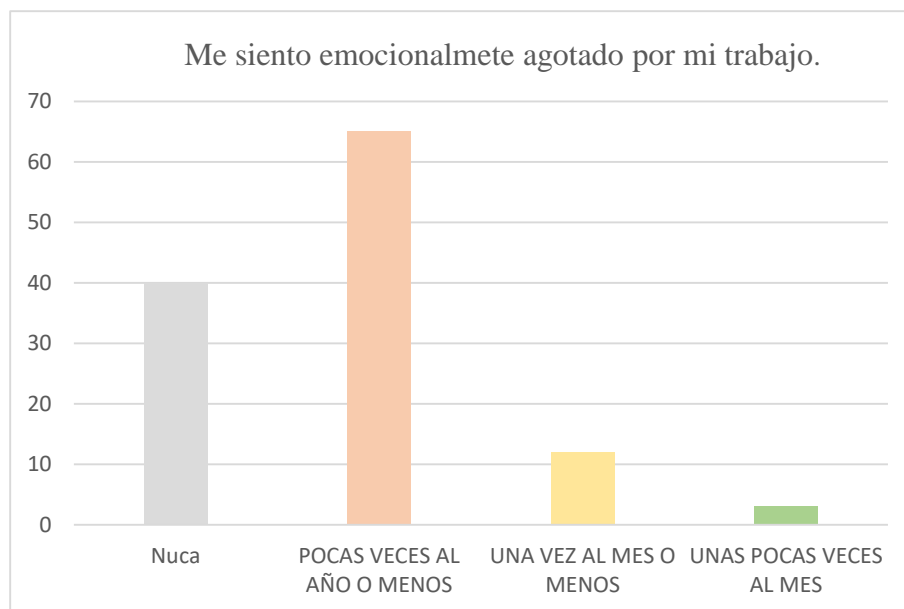


Figura 5. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

Interpretación: La tabla 21 muestra los resultados de la variable del Síndrome de Burnout, de la dimensión de Agotamiento emocional; el indicador de la fatiga muestra que del 100% de encuestados, que corresponde a 120 colaboradores el 33.3 % nunca se sienten emocionalmente agotados por su trabajo mientras; el 54.2% se siente pocas veces al año o menos, el 10 % una vez al mes o menos y un 2.5% unas pocas veces al mes.

Dimensión: Agotamiento emocional

Indicador: Frustración

Tabla 22. Me siento frustrado en mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	60	50,0	50,0	50,0
Pocas veces al año o menos	48	40,0	40,0	90,0
Una vez al mes o menos	8	6,7	6,7	96,7
Unas pocas veces al mes	3	2,5	2,5	99,2
Una vez a la semana	1	,8	,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – FRECUENCIAS



Figura 7. Me siento frustrado en mi trabajo.

Interpretación: La tabla 22 muestra los resultados de la variable del Síndrome de Burnout, de la dimensión de Agotamiento emocional; el indicador de frustración muestra que del 100% de los encuestados el 50% nunca siente frustrados en su trabajo mientras que el 0.8% siente que se frustra una vez a la semana en su trabajo.

Dimensión: Agotamiento emocional

Indicador: Sobre carga de trabajo

Tabla 23. Siento que mi trabajo me está desgastando.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nuca	35	29,2	29,2	29,2
Pocas veces al año o menos	65	54,2	54,2	83,3
Una vez al mes o menos	14	11,7	11,7	95,0
Unas pocas veces al mes	5	4,2	4,2	99,2
Unas pocas veces a la semana	1	,8	,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – FRECUENCIAS

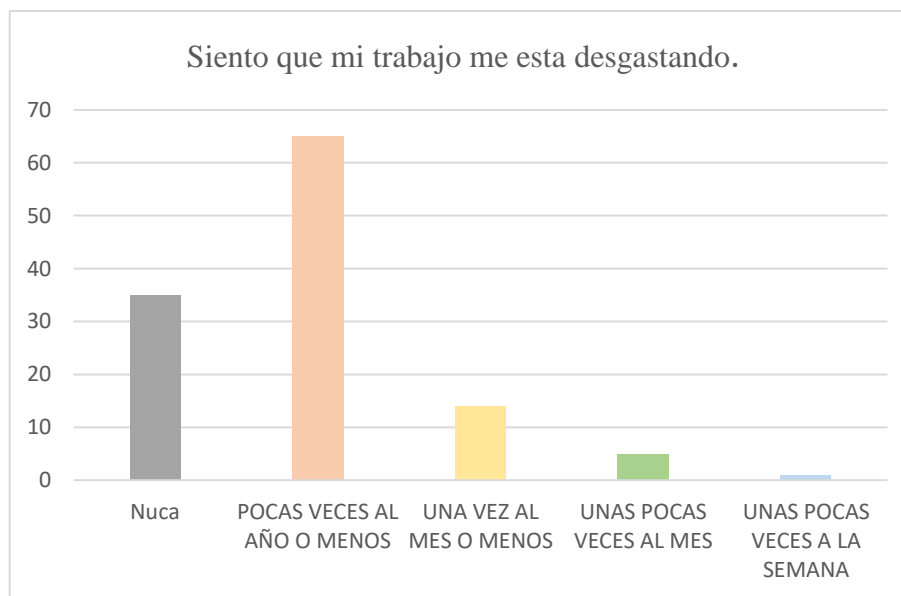


Figura 8. Siento que mi trabajo me está desgastando.

Interpretación: La tabla 23 muestra los resultados de la variable del Síndrome de Burnout, de la dimensión de Agotamiento emocional; el indicador de sobre carga de trabajo muestra que del 100% de encuestados, que corresponde a 120 colaboradores el 29.2 % nunca sienten que su trabajo los esté desgastando mientras que el 0.8% unas pocas veces a la semana.

Dimensión: Despersonalización

Indicador: Deshumanización

Tabla 24. *Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	36	30,0	30,0	30,0
Pocas veces al año o menos	59	49,2	49,2	79,2
Válidos Una vez al mes o menos	24	20,0	20,0	99,2
Unas pocas veces al mes	1	,8	,8	100,0
total	120	100,0	100,0	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – FRECUENCIAS

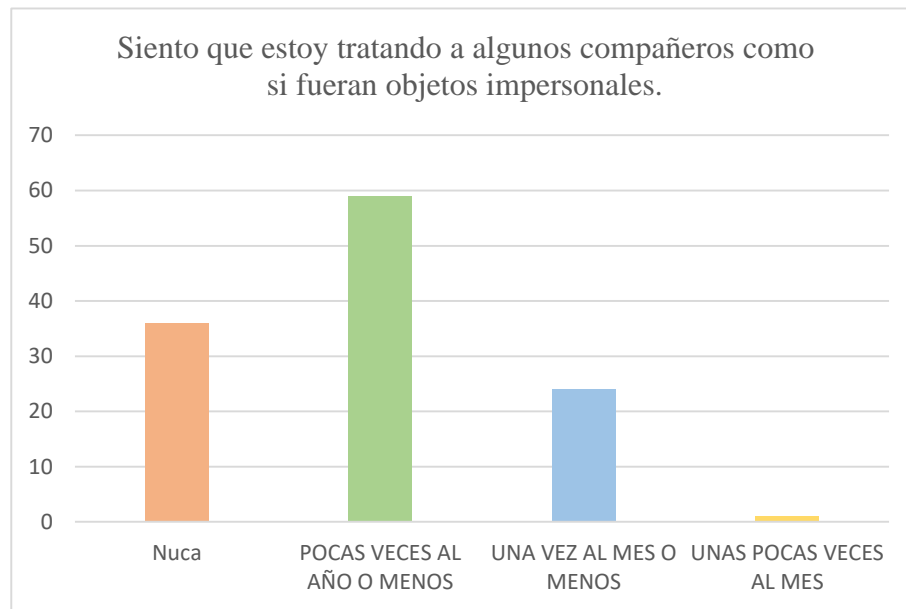


Figura 9. Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales

Interpretación: La tabla 24 muestra los resultados de la variable del Síndrome de Burnout, de la dimensión de Despersonalización; el indicador de Deshumanización muestra que del 100% de encuestados, que corresponde a 120 colaboradores el 30 % nunca siente que esté tratando a algunos de sus compañeros como si fuesen objetos impersonales mientras que el 0.8 % unas pocas veces al mes.

Dimensión: Despersonalización

Indicador: Inseguridad

Tabla 25. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

	frecuencia	porcentaje	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Nuca	43	35,8	35,8	35,8
Pocas veces al año o menos	58	48,3	48,3	84,2
Una vez al mes o menos	18	15,0	15,0	99,2
Unas pocas veces al mes	1	,8	,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – FRECUENCIAS

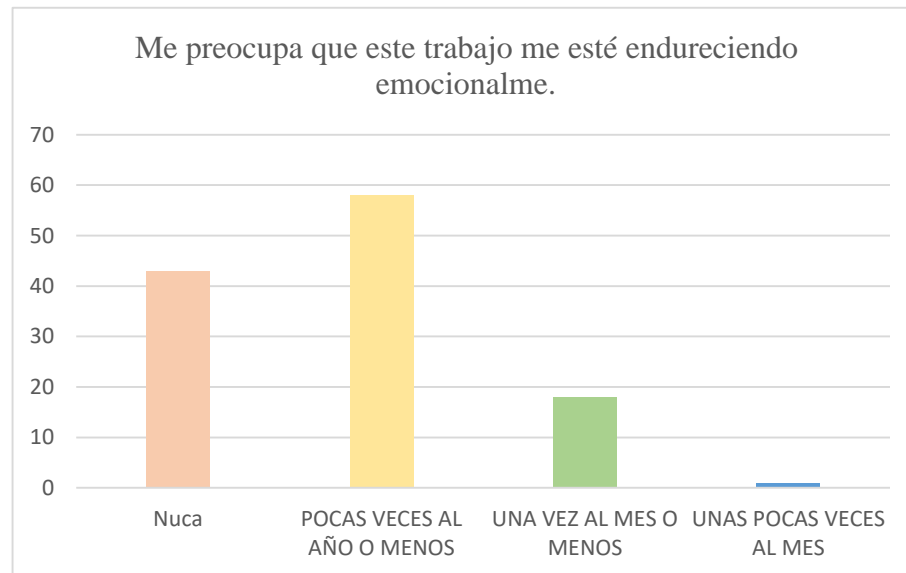


Figura 10. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Interpretación: La tabla 25 muestra los resultados de la variable del Síndrome de Burnout, de la dimensión de Despersonalización; el indicador de inseguridad

muestra que del 100% de encuestados, que corresponde a 120 colaboradores el 35.8% nunca le preocupa que su trabajo le esté endureciendo emocionalmente mientras que el 15 % una vez o menos.

Dimensión: Realización personal

Indicador: Energía

Tabla 26. Me siento con mucha energía en mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces al año o menos	3	2,5	2,5	2,5
Una vez a la semana	16	13,3	13,3	15,8
Válidos Unas pocas veces a la semana	67	55,8	55,8	71,7
Todos los días	34	28,3	28,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – FRECUENCIAS

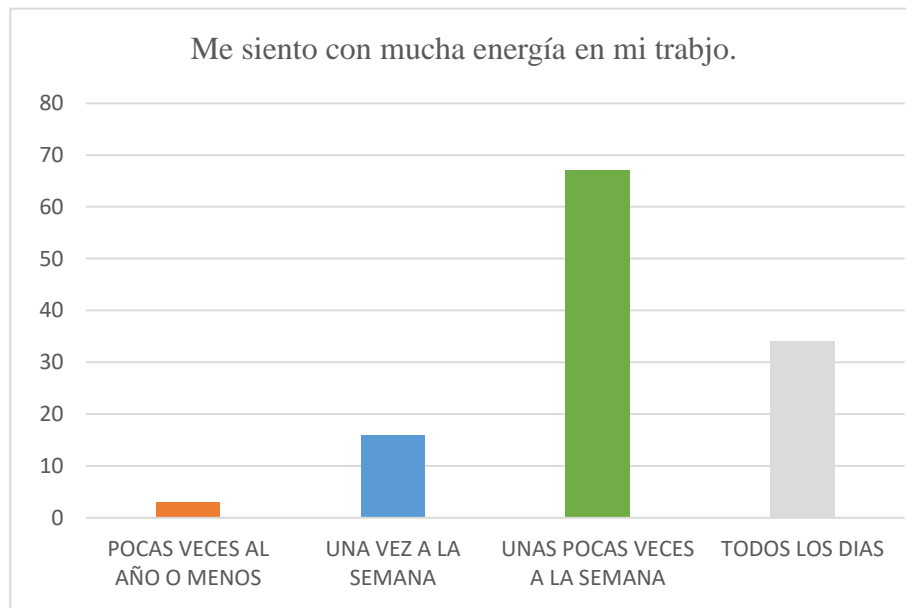


Figura 11. Me siento con mucha energía en mi trabajo

Interpretación: La tabla 26 muestra los resultados de la variable del Síndrome de Burnout, de la dimensión de Realización Personal; el indicador de energía muestra que del 100% de encuestados, que corresponde a 120 colaboradores el

55.8 % unas pocas veces a la semana se sienten con mucha energía en su trabajo mientras que el 28.3 % todos los días.

Dimensión: Realización personal

Indicador: Autoestima

Tabla 27. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces al año o menos	1	,8	,8	,8
Unas pocas veces al mes	3	2,5	2,5	3,3
Una vez a la semana	25	20,8	20,8	24,2
Unas pocas veces a la semana	54	45,0	45,0	69,2
Todos los días	36	30,0	30,0	99,2
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – FRECUENCIAS

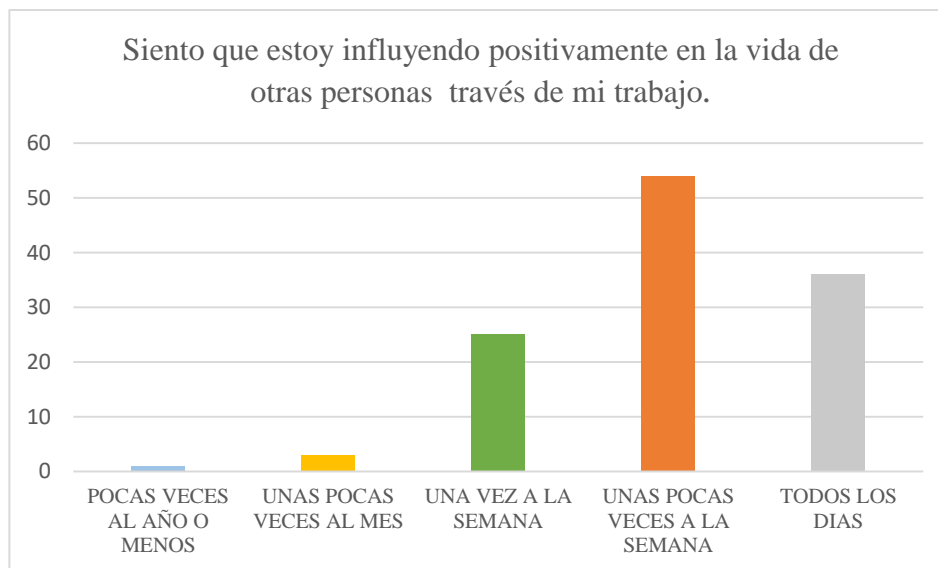


Figura 12. Siento que estoy influenciando positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

Interpretación: La tabla 27 muestra los resultados de la variable del Síndrome de Burnout, de la dimensión de Realización Personal; el indicador de autoestima muestra que del 100% de encuestados, que corresponde a 120 colaboradores el 45% unas pocas veces a la semana sienten que están influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo mientras que el 30% todos los días.

B. Variable 2: Desempeño Laboral

Dimensión: Factores Actitudinales

Indicador: Responsabilidad

Tabla 28. Cumplimiento con las normas establecidas por la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	8	6.7	6.7	6.7
	A veces	9	7.5	7.5	14.2
	Casi siempre	46	38.3	38.3	52.5
	Siempre	57	47.5	47.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – FRECUENCIAS

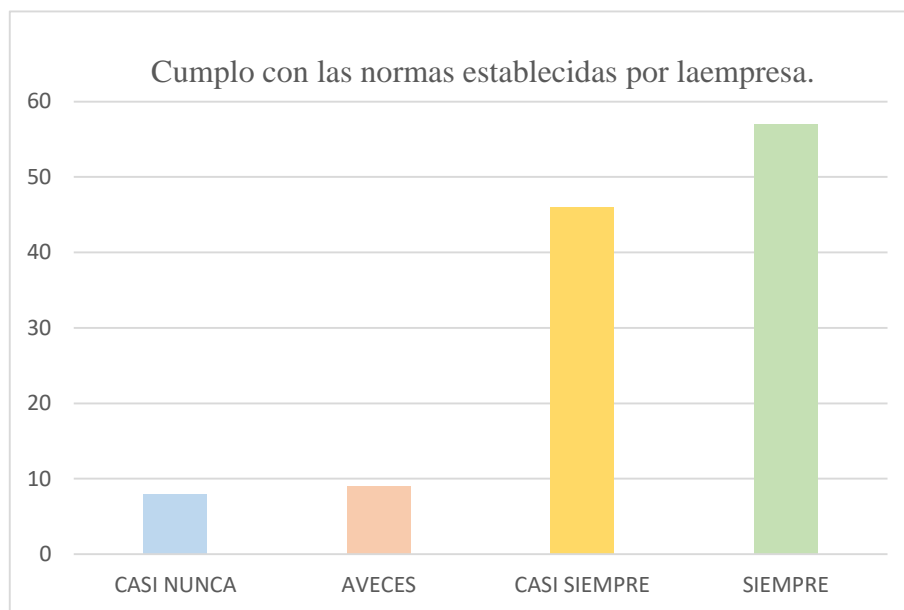


Figura 13. Cumplimiento con las normas establecidas por la empresa.

Interpretación: La tabla 28 muestra los resultados de la variable del Desempeño Laboral, de la dimensión de Factores actitudinales; el indicador de responsabilidad muestra que del 100% de encuestados, que corresponde a 120 colaboradores el 6,7% casi nunca cumple las normas establecidas por la empresa mientras que el 47.5 % siempre.

Dimensión: Factores Actitudinales

Indicador: Iniciativa

Tabla 29. *Actuó cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	2	1.7	1.7	1.7
	A veces	16	13.3	13.3	15.0
	Casi siempre	70	58.3	58.3	73.3
	Siempre	32	26.7	26.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – FRECUENCIAS

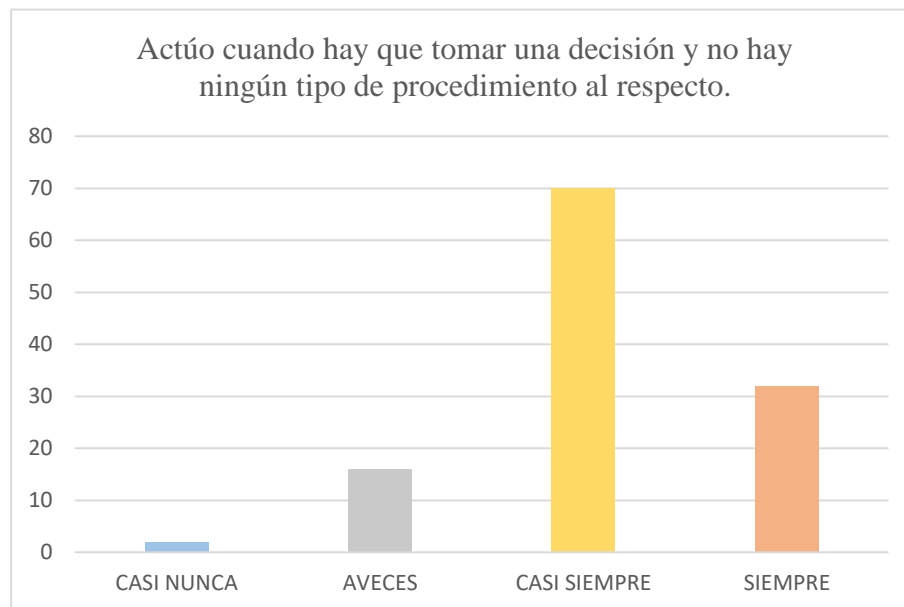


Figura 14. *Actuó cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto*

Interpretación: La tabla 29 muestra los resultados de la variable del Desempeño Laboral, de la dimensión de Factores actitudinales; el indicador iniciativo muestra que del 100% de encuestados, que corresponde a 120 colaboradores el 13.3% a veces actúa cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto mientras que el 58.3 % casi siempre.

Dimensión: Factores Operativos

Indicador: Conocimiento del trabajo

Tabla 30. Pongo en práctica los procesos para realizar mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	.8	.8	.8
	Casi nunca	3	2.5	2.5	3.3
	A veces	13	10.8	10.8	14.2
	Casi siempre	52	43.3	43.3	57.5
	Siempre	51	42.5	42.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – FRECUENCIAS

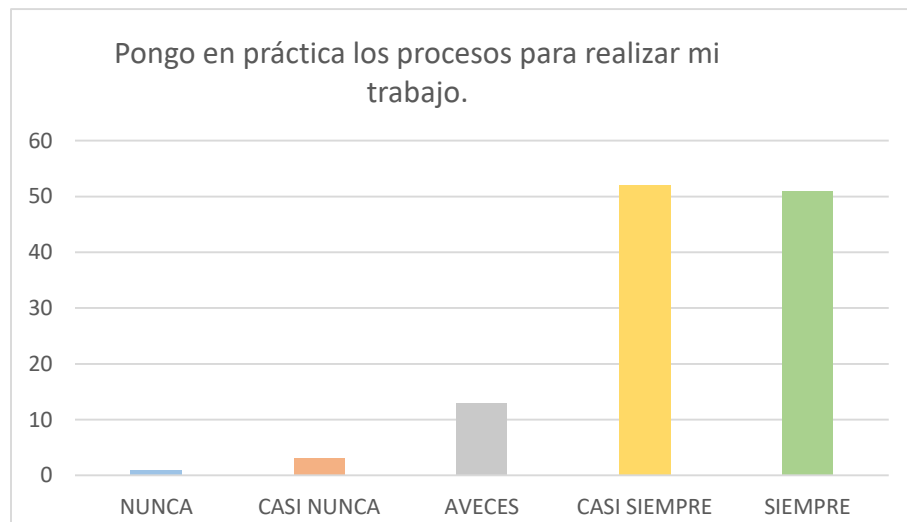


Figura 15. Pongo en práctica los procesos para realizar mi trabajo.

Interpretación: La tabla 30 muestra los resultados de la variable del Desempeño Laboral, de la dimensión de Factores operativos; el indicador Conocimiento del

trabajo muestra que del 100% de encuestados, que corresponde a 120 colaboradores el 10.8 % a veces pone en práctica los procesos para realizar su trabajo mientras que el 43.3% siempre.

Dimensión: Factores operativos

Indicador: Trabajo en equipo

Tabla 31. Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	.8	.8	.8
	Casi nunca	3	2.5	2.5	3.3
	A veces	14	11.7	11.7	15.0
	Casi siempre	55	45.8	45.8	60.8
	Siempre	47	39.2	39.2	100.0
Total		120	100.0	100.0	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – FRECUENCIAS

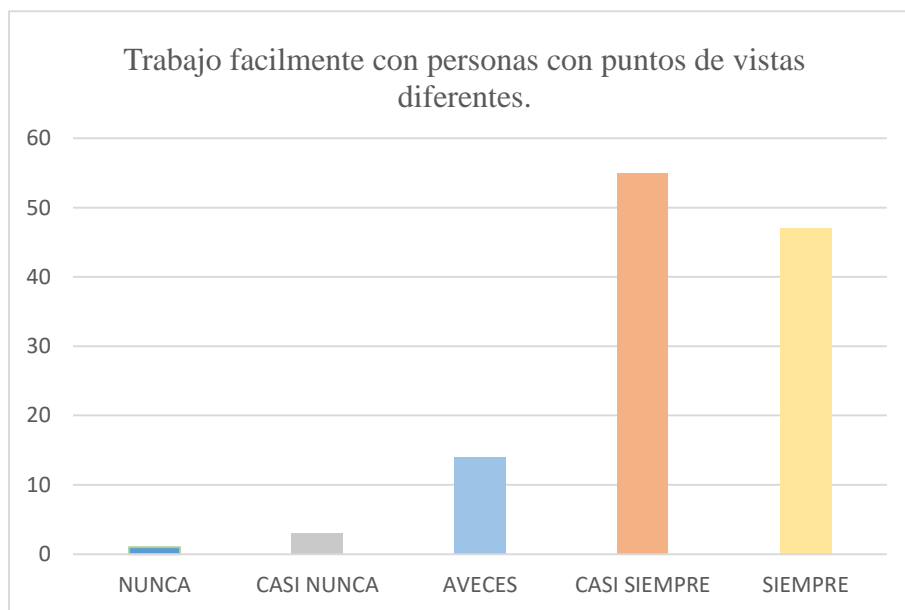


Figura 16. Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes.

Interpretación: La tabla 30 muestra los resultados de la variable del Desempeño Laboral, de la dimensión de Factores operativos; el indicador Trabajo en equipo

muestra que del 100% de encuestados, que corresponde a 120 colaboradores el 2.5% casi nunca trabaja fácilmente con personas con puntos de vista diferentes mientras que el 45.8 % casi siempre.

Dimensión: Factores operativos

Indicador: Liderazgo

Tabla 32. Reconoce las habilidades de sus compañeros e incentiva a que realicen mejor sus labores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	2	1.7	1.7	1.7
Casi nunca	1	.8	.8	2.5
A veces	18	15.0	15.0	17.5
Casi siempre	61	50.8	50.8	68.3
Siempre	38	31.7	31.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – FRECUENCIAS

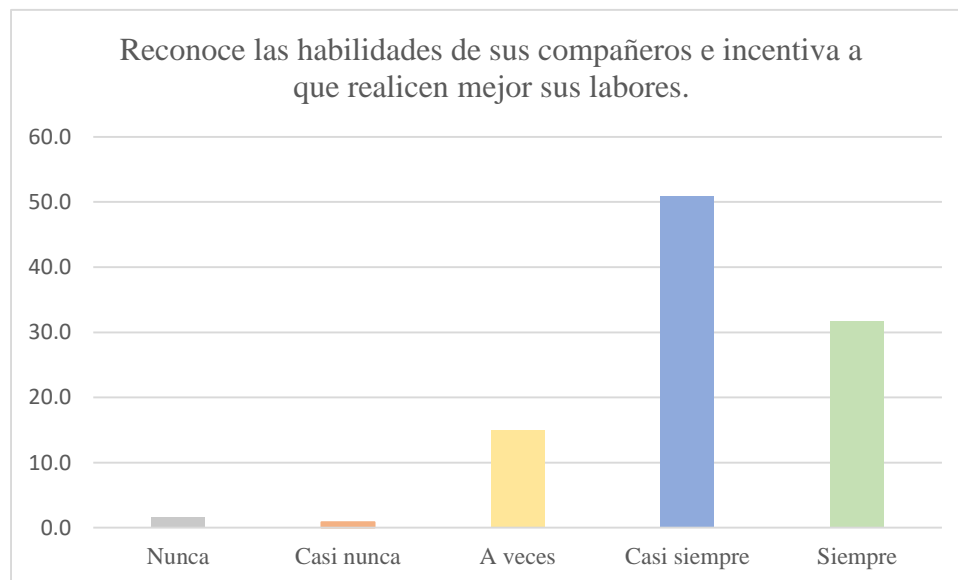


Figura 17. Reconoce las habilidades de sus compañeros e incentiva a que realicen mejor sus labores.

Interpretación: La tabla 32 muestra los resultados de la variable del Desempeño Laboral, de la dimensión de Factores operativos; el indicador Liderazgo muestra que del 100% de encuestados, que corresponde a 120 colaboradores el 15% a veces reconoce las habilidades de sus compañeros e incentiva a que realicen mejor sus labores mientras que el 50.8 % casi siempre.

Anexo n° 2 Encuesta del Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

INSTRUCCIONES: La presente encuesta tiene la finalidad de determinar el nivel del síndrome de Burnout de los trabajadores de la empresa Maxlim en el año 2018; por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas, las cuales deberá leer y asignarle una calificación.

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

Deberá marcar con una (x) las respuestas que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

SÍNDROME DE BURNOUT		ESCALA						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento en otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros o jefes.							
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que le ocurre a mis compañeros.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas.							
TOTAL								

INSTRUCCIONES: La presente encuesta tiene la finalidad de determinar el nivel del Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Maxlim en el año 2018; por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas, las cuales deberá leer y asignarle una calificación.

1	Nunca	2	Casi Nunca	3	A veces	4	Casi Siempre	5	Siempre
----------	--------------	----------	-------------------	----------	----------------	----------	---------------------	----------	----------------

Deberá marcar con una (x) las respuestas que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

DESEMPEÑO LABORAL		ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Asumo la responsabilidad por los resultados de mi trabajo.					
2	Cumplo con las normas establecidas por la empresa.					
3	Cumplo con las tareas que se me asignan.					
4	Asumo la responsabilidad de los materiales, objetos o prendas que le brinda la empresa.					
5	Doy sugerencias para mejorar su labor.					
6	Me anticipo a las dificultades que sucede en mi trabajo.					
7	Actuó cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto.					
8	Afronto las dificultades a la hora de resolver un problema.					
9	Pongo en práctica los manuales que se me asigna.					
10	Participo en las capacitaciones para mejorar sus conocimientos.					
11	Tengo conocimiento cuando hay cambios en las políticas de la empresa.					
12	Pongo en práctica los procesos para realizar mi trabajo.					
13	Realizo trabajo en conjunto con mis compañeros de acuerdo a los objetivos de su área.					
14	Apoyo en las necesidades de mi equipo de trabajo.					
15	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes.					
16	Toma en cuenta las opiniones de sus compañeros para hacer un mejor trabajo.					
17	Se interesa por resolver los conflictos de su área de trabajo.					
18	Reconoce las habilidades de sus compañeros e incentiva a que realicen mejor sus labores.					
TOTAL						

Anexo n° 3 Validación del instrumento

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: WALTER TERÁN RAMÍREZ
- 1.2. Especialidad: ECONOMÍA - ADMINISTRACIÓN
- 1.3. Cargo actual: DOCENTE
- 1.4. Grado académico: DOCTOR
- 1.5. Institución: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 1.6. Tipo de instrumento: CUESTIONARIO
- 1.7. Lugar y fecha: CATAMARCA 19 DE DICIEMBRE DEL 2018

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	10	32				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \frac{12 \times 100}{30} = 84\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

.....
Firma y sello del Experto

Anexo n° 4 Alfa de cronbach de los instrumentos

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Asumo la responsabilidad por los resultados de mi trabajo.	63,73	33,638	,725	,787
Cumplo con las normas establecidas por la empresa.	63,53	37,124	,496	,805
Cumplo con las tareas que se me asignan.	63,53	35,267	,503	,804
Asumo la responsabilidad de los materiales, objetos o prendas que le brinda la empresa.	63,13	38,267	,540	,805
Doy sugerencias para mejorar su labor.	63,47	39,410	,301	,815
Me anticipo a las dificultades que sucede en mi trabajo.	63,40	37,400	,323	,817
Actuó cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto.	63,53	40,981	,136	,822
Afronto las dificultades a la hora de resolver un problema.	63,07	40,067	,175	,822
Pongo en práctica los manuales que se me asigna.	63,67	36,667	,417	,810
Participo en las capacitaciones para mejorar sus conocimientos.	63,40	37,829	,540	,804
Tengo conocimiento cuando hay cambios en las políticas de la empresa.	63,67	41,238	,035	,831

Pongo en práctica los procesos para realizar mi trabajo.	63,47	36,981	,634	,799
Realizo trabajo en conjunto con mis compañeros de acuerdo a los objetivos de su área.	63,33	38,952	,322	,814
Apoyo en las necesidades de mi equipo de trabajo.	63,40	37,400	,491	,805
Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes.	62,93	39,352	,349	,813
Toma en cuenta las opiniones de sus compañeros para hacer un mejor trabajo.	63,47	35,838	,665	,795
Se interesa por resolver los conflictos de su área de trabajo.	63,20	36,457	,609	,799
Reconoce las habilidades de sus compañeros e incentiva a que realicen mejor sus labores.	63,33	40,667	,116	,825

Anexo n° 5 Base de datos – prueba piloto

N°	Síndrome de Burnout																						Σ
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	49
2	3	2	6	1	0	0	6	3	6	3	6	6	3	3	0	3	6	6	6	2	3	0	74
3	1	0	1	1	0	1	1	0	6	1	1	6	6	1	0	1	6	6	6	1	0	0	46
4	1	0	1	5	1	0	1	1	5	1	0	6	0	0	0	0	6	5	3	0	0	0	36
5	4	3	5	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	78
6	1	1	2	2	4	5	3	3	4	3	5	6	6	6	2	2	2	5	4	3	5	3	77
7	3	0	6	5	0	2	2	6	6	2	0	5	2	3	0	0	6	2	6	2	4	0	62
8	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	6	1	3	0	2	6	6	6	0	73
9	5	3	5	6	4	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	87
10	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	3	1	63
11	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	55
12	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	0	52
13	1	3	2	1	1	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	51
14	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	2	2	2	2	1	2	2	2	66
15	1	0	1	2	1	0	1	1	5	1	0	6	0	0	0	0	6	5	3	0	0	0	33

N°	Desempeño Laboral																		Σ
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	76
2	5	5	5	5	3	2	3	4	2	4	2	4	4	5	5	5	5	3	71
3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	86
4	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	61
5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	63
6	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	67
7	4	4	5	3	3	2	3	5	2	4	2	3	5	3	5	4	3	4	64
8	3	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	66
9	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	69
10	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	65
11	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	65
12	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	64
13	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	65
14	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	64
15	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	61

Anexo n° 6 Base de datos del síndrome de burnout

SINDROME DE BURNOUT																									
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Σ	NIVEL	
1	1	0	1	5	1	0	6	1	5	0	1	6	0	1	0	1	6	4	6	1	4	0	50	a	1
2	1	1	1	5	1	1	5	1	5	1	0	5	1	2	1	1	6	5	4	1	6	0	54	a	1
3	1	0	1	5	1	0	3	2	5	1	1	6	1	0	1	1	6	5	6	1	4	1	52	a	1
4	0	1	1	6	0	1	5	1	5	1	0	6	1	1	1	0	5	4	6	0	5	0	50	a	1
5	1	0	1	6	1	0	4	1	6	0	1	6	1	0	0	1	6	5	4	0	5	0	49	a	1
6	1	1	1	6	1	1	6	0	4	1	0	5	1	1	0	0	4	6	4	0	6	1	50	a	1
7	1	1	0	4	0	1	5	3	6	1	0	5	4	1	1	1	5	4	6	1	5	1	56	a	1
8	1	0	2	5	0	1	5	1	7	1	0	5	2	0	1	2	6	4	5	0	5	0	53	a	1
9	1	2	0	5	1	1	4	0	5	0	2	4	0	1	1	1	6	5	5	1	6	1	52	a	1
10	1	0	0	6	1	2	6	0	5	1	1	5	0	0	0	1	6	6	5	1	2	0	49	a	1
11	0	1	1	6	0	3	4	0	4	0	1	6	1	1	0	0	4	6	6	0	4	1	49	a	1
12	1	0	2	6	0	1	5	1	6	2	1	5	0	1	1	1	4	5	4	0	5	0	51	a	1
13	2	1	2	6	1	1	5	1	4	1	0	5	1	2	1	1	6	5	5	1	5	1	57	b	2
14	1	0	1	5	0	0	6	0	5	1	1	5	0	1	2	0	6	4	6	2	5	1	52	a	1
15	1	1	0	5	2	0	5	1	5	0	1	5	1	0	1	0	5	5	5	0	5	2	50	a	1
16	1	1	2	6	0	1	6	0	5	1	1	5	1	0	1	1	5	6	5	0	5	2	55	a	1
17	1	0	1	6	1	0	6	1	4	0	0	5	0	1	0	0	6	6	4	1	4	6	53	a	1
18	0	2	1	4	2	1	6	0	6	0	1	6	0	1	0	1	4	5	4	0	6	1	51	a	1
19	0	1	1	5	1	2	5	1	6	2	0	5	3	1	0	1	5	5	5	1	5	1	56	a	1
20	1	1	1	5	0	2	6	1	5	1	1	4	1	1	1	1	4	6	5	0	5	1	53	a	1
21	0	1	1	6	1	1	5	1	4	1	0	5	0	1	2	1	5	6	4	2	6	1	54	a	1
22	2	0	1	4	0	2	5	1	5	0	0	6	1	0	1	0	6	4	5	1	6	0	50	a	1
23	1	0	1	5	2	1	6	0	5	0	2	5	1	1	1	1	5	4	5	0	5	0	51	a	1
24	1	1	1	5	1	0	5	0	6	1	1	5	0	1	1	0	6	5	5	1	5	1	52	a	1
25	1	1	1	6	2	1	4	1	4	1	0	5	0	1	1	1	5	5	5	0	6	0	51	a	1
26	1	0	0	5	0	0	6	2	4	2	1	6	0	1	0	1	5	5	5	0	5	1	50	a	1
27	0	1	0	6	1	1	5	1	4	0	0	5	1	0	0	1	5	5	5	1	5	2	49	a	1
28	0	0	0	5	1	0	6	1	5	1	1	5	0	0	1	1	5	5	5	0	5	0	47	a	1
29	0	0	1	5	0	1	6	3	5	2	1	5	1	1	0	0	6	4	4	1	5	1	52	a	1
30	1	0	6	5	0	0	4	0	6	1	0	5	1	0	1	0	6	5	6	0	6	0	53	a	1
31	1	0	0	6	1	1	5	0	4	0	1	6	0	1	0	5	5	4	6	0	6	1	53	a	1
32	0	1	1	6	1	0	6	2	4	1	1	6	0	0	0	1	5	5	5	1	6	1	53	a	1
33	1	1	1	5	2	1	5	1	5	0	0	6	0	1	2	1	5	4	5	1	6	1	54	a	1
34	1	2	1	4	0	1	6	0	5	1	2	5	1	0	1	0	5	6	5	2	5	1	54	a	1
35	1	1	1	6	2	1	6	0	4	2	1	5	0	1	0	1	5	5	5	1	4	1	53	a	1
36	1	1	0	6	1	0	4	1	5	0	1	5	2	1	1	1	6	6	5	1	4	2	54	a	1
37	1	0	0	5	2	1	5	1	5	1	2	6	0	1	4	5	6	5	3	2	5	0	60	b	2
38	1	1	2	4	0	0	6	0	5	2	0	5	0	1	0	0	5	5	4	1	6	1	49	a	1
39	0	1	0	6	1	0	5	0	4	0	1	6	0	1	0	5	5	5	6	2	4	0	52	a	1
40	0	1	0	6	1	0	6	0	4	1	1	5	0	0	0	0	6	6	5	1	4	1	48	a	1
41	1	1	1	5	2	1	5	1	6	0	0	5	0	1	1	1	5	6	5	2	5	1	55	a	1

42	1	1	1	5	2	1	5	1	6	0	0	5	0	1	1	1	4	6	4	1	6	1	53	a	1
43	1	1	1	5	0	1	6	0	4	1	2	5	1	0	1	0	5	6	5	2	5	1	53	a	1
44	2	1	1	4	2	1	5	0	5	0	1	6	0	1	0	1	5	5	6	1	4	1	52	a	1
45	1	0	1	5	1	0	6	1	5	0	1	5	2	0	1	1	5	6	5	1	4	1	52	a	1
46	2	1	2	5	1	1	5	3	5	1	1	6	0	3	2	4	6	6	5	1	6	0	66	b	2
47	1	1	1	4	0	0	6	0	5	0	0	5	0	1	0	0	6	5	4	1	6	1	47	a	1
48	2	0	0	4	1	1	5	0	4	0	1	6	0	0	4	5	5	4	6	0	6	0	54	a	1
49	0	1	0	6	1	0	5	1	6	1	1	6	0	1	0	0	5	5	5	1	5	1	51	a	1
50	1	1	1	5	2	1	5	1	6	0	0	5	0	1	1	1	4	5	6	2	4	1	53	a	1
51	0	1	1	5	0	0	6	0	6	0	1	4	0	1	0	0	5	6	4	0	5	1	46	a	1
52	1	1	0	5	1	1	5	1	5	0	1	6	1	1	2	1	5	5	6	0	4	0	52	a	1
53	0	1	0	6	1	1	5	2	4	1	1	6	0	0	0	0	6	5	5	1	4	1	50	a	1
54	1	0	1	5	2	1	5	1	6	0	0	5	0	1	1	1	4	5	4	2	6	1	52	a	1
55	1	2	1	5	2	1	5	1	5	0	0	5	0	1	2	1	5	4	5	1	6	1	54	a	1
56	1	2	1	4	0	1	6	0	5	1	2	4	1	0	1	0	5	5	6	1	6	1	53	a	1
57	1	1	1	6	2	1	4	0	6	2	0	4	0	1	0	1	5	5	6	1	4	1	52	a	1
58	1	1	1	4	1	0	6	1	6	0	1	5	1	0	1	0	5	6	5	1	6	0	52	a	1
59	0	1	0	5	1	0	6	1	5	0	1	6	1	0	0	0	4	5	4	0	6	0	46	a	1
60	1	1	0	5	0	1	5	0	4	1	1	5	0	1	0	1	5	4	6	0	5	1	47	a	1
61	0	0	1	5	1	2	5	1	5	1	1	6	0	1	0	1	6	4	5	0	5	1	51	a	1
62	1	0	1	5	0	1	5	1	6	1	1	6	1	1	1	2	5	4	6	0	5	0	53	a	1
63	1	1	1	5	1	1	4	1	6	1	1	5	0	1	1	1	6	5	5	2	5	1	55	a	1
64	0	1	1	4	1	1	6	1	4	1	2	5	1	1	1	1	6	5	6	0	6	0	54	a	1
65	0	1	0	5	2	1	5	1	5	0	1	5	0	1	0	2	4	5	5	1	6	1	51	a	1
66	0	0	2	5	1	1	4	0	6	1	2	5	0	2	1	1	6	5	6	0	4	0	52	a	1
67	1	1	1	4	1	2	4	0	6	2	1	4	1	1	0	1	5	6	4	2	6	1	54	a	1
68	0	1	2	5	0	1	3	2	5	1	2	6	0	0	1	1	6	4	6	1	5	0	52	a	1
69	1	0	2	5	2	1	5	1	6	1	1	5	1	1	0	1	6	5	4	1	4	1	54	a	1
70	0	1	1	6	1	1	4	1	6	1	0	5	1	1	2	1	5	5	5	1	5	1	54	a	1
71	2	1	1	5	1	0	4	1	5	2	1	5	0	3	0	0	6	5	4	0	6	1	53	a	1
72	1	1	0	5	2	1	6	0	4	1	2	5	0	1	0	1	6	5	5	1	4	1	52	a	1
73	1	2	0	5	1	0	4	3	3	0	1	4	1	0	1	1	4	5	3	2	1	0	42	a	1
74	1	2	0	6	0	1	5	1	5	1	0	4	0	1	1	1	5	6	5	0	4	1	50	a	1
75	2	0	1	5	0	1	6	1	6	1	0	5	3	1	2	1	5	5	4	1	5	1	56	a	1
76	1	1	1	5	1	2	6	1	6	2	2	6	1	0	0	0	5	6	5	0	4	0	55	a	1
77	0	1	1	6	1	1	5	2	6	2	0	5	2	1	0	1	4	4	5	0	5	1	53	a	1
78	3	1	4	2	3	2	1	5	5	1	1	1	3	5	1	1	5	1	5	6	2	1	59	b	2
79	1	0	2	5	1	1	5	0	6	1	2	4	2	0	2	1	6	6	4	0	4	1	54	a	1
80	0	0	0	6	1	0	5	1	6	1	0	4	0	1	0	1	4	5	4	0	6	2	47	a	1
81	0	1	3	3	2	3	3	2	3	1	0	4	1	1	1	3	3	4	3	1	5	3	50	a	1
82	1	1	1	5	2	1	5	1	5	0	0	6	1	1	0	1	6	4	4	2	5	0	52	a	1
83	1	0	1	5	1	1	4	1	6	1	1	5	1	0	1	1	4	6	6	1	5	0	52	a	1
84	1	0	1	5	1	1	6	0	6	1	1	5	0	1	1	2	5	5	5	2	4	1	54	a	1
85	3	1	1	3	0	3	2	2	4	2	2	1	0	3	2	3	4	1	6	0	4	1	48	a	1
86	1	1	0	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	2	1	1	6	5	5	1	5	1	55	a	1

87	1	0	2	2	0	1	2	0	1	3	1	5	2	1	1	1	4	1	5	0	1	2	36	a	1
88	0	2	3	4	2	1	3	0	3	3	2	4	1	2	0	1	4	3	4	0	4	1	47	a	1
89	0	1	1	6	1	1	6	1	6	2	0	5	0	1	0	1	5	5	6	1	1	1	51	a	1
90	0	1	1	5	1	1	6	1	6	1	1	5	0	1	1	1	4	6	4	0	4	2	52	a	1
91	0	2	1	6	2	1	5	0	5	0	0	5	0	1	1	1	5	6	4	2	5	1	53	a	1
92	3	1	1	3	0	3	2	2	6	2	2	1	0	3	2	3	4	1	6	0	4	1	50	a	1
93	2	1	2	5	1	0	4	1	5	1	2	5	1	2	0	1	6	5	5	1	5	1	56	a	1
94	1	2	1	5	0	1	5	1	5	2	1	5	2	1	1	1	6	4	6	0	4	1	55	a	1
95	2	0	0	4	1	0	4	2	5	0	1	4	1	2	2	0	3	4	3	2	4	1	45	a	1
96	1	0	0	6	1	1	6	1	6	1	2	6	2	0	1	1	4	5	4	1	6	2	57	b	2
97	0	1	1	6	2	0	1	0	4	1	1	4	0	1	0	0	5	6	4	0	5	1	43	a	1
98	0	1	1	6	0	1	6	1	5	1	1	5	1	0	1	1	5	5	6	1	4	1	53	a	1
99	1	2	1	5	2	1	4	2	5	2	1	5	1	1	0	1	5	6	5	1	5	0	56	a	1
100	0	0	1	5	1	1	6	2	5	1	0	5	1	0	2	2	4	5	5	1	6	1	54	a	1
101	1	1	1	6	1	1	6	0	5	0	2	5	0	1	1	1	6	4	6	0	4	0	52	a	1
102	0	1	0	6	0	0	6	1	5	1	0	6	1	2	0	0	4	4	4	0	6	0	47	a	1
103	1	0	0	6	1	1	6	1	5	1	1	6	0	0	1	1	5	5	6	1	6	1	55	a	1
104	0	1	1	6	0	0	6	1	4	0	1	6	0	1	0	0	5	6	4	0	5	1	48	a	1
105	0	1	0	6	0	2	5	3	5	0	0	5	1	0	1	2	5	5	4	2	4	1	52	a	1
106	1	0	1	5	1	1	6	1	5	1	1	5	1	1	0	1	6	4	5	1	5	0	52	a	1
107	2	1	0	5	1	0	5	2	5	0	0	6	1	0	0	0	6	4	5	0	4	1	48	a	1
108	1	0	0	6	1	1	6	1	6	0	1	5	0	0	1	0	5	5	4	1	4	0	48	a	1
109	0	1	1	5	0	0	6	1	4	1	0	4	0	1	0	0	6	6	4	0	5	1	46	a	1
110	0	1	0	6	0	1	6	1	6	0	0	6	1	0	1	4	4	5	4	0	4	1	51	a	1
111	1	1	1	5	1	1	4	1	5	1	1	5	1	1	0	1	4	6	6	1	5	0	52	a	1
112	0	0	1	5	1	1	6	1	5	0	0	5	1	0	1	1	6	5	5	1	6	1	52	a	1
113	1	1	1	6	1	1	6	0	5	0	0	5	0	1	1	5	5	4	6	0	4	0	53	a	1
114	2	1	2	4	0	0	3	1	5	2	3	4	1	2	0	4	1	4	4	2	3	0	48	a	1
115	0	1	1	5	1	1	6	1	5	1	1	6	0	1	1	1	4	5	4	0	6	1	52	a	1
116	2	2	1	4	2	1	3	2	4	0	0	5	0	1	2	1	1	2	4	2	3	1	43	a	1
117	1	1	0	5	1	1	5	1	6	1	0	5	0	2	0	1	5	3	5	1	5	1	50	a	1
118	1	1	1	5	0	1	4	1	6	1	0	6	1	1	0	1	5	6	4	1	5	1	52	a	1
119	0	0	0	5	1	0	6	1	4	0	1	6	0	0	1	1	5	5	5	0	4	1	46	a	1
120	0	0	1	5	0	1	6	1	5	1	0	5	1	1	0	1	6	4	5	1	5	1	50	a	1

Anexo n° 7 Base de datos del desempeño laboral

N°	DESEMPEÑO LABORAL																		SUMATORIA	NIVEL	VALOR
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18			
1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	76	c	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	c	3
3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	82	c	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	c	3
5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	77	c	3
6	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	84	c	3
7	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	86	c	3
8	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	78	c	3
9	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	80	c	3
10	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	83	c	3
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	57	c	3
12	2	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	1	5	5	73	c	3
13	2	4	2	5	3	4	3	3	4	4	3	5	2	4	3	2	4	4	61	b	2
14	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	5	3	4	3	4	4	66	b	2
15	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	70	c	3
16	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	79	c	3
17	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	76	c	3
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	69	c	3
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	85	c	3
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	c	3
21	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	70	c	3
22	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	71	c	2
23	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	83	c	3
24	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	75	c	3
25	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	74	c	3
26	2	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	72	c	3
27	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	69	c	3
28	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	78	c	3
29	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	75	c	3
30	4	4	5	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	72	c	3
31	3	2	4	2	3	5	4	2	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	59	b	2
32	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	75	c	3
33	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	85	c	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81	c	3
35	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	72	c	3
36	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	78	c	3
37	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	2	4	2	5	2	3	3	62	b	2

38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	88	c	3
39	2	5	3	2	2	5	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	55	b	2
40	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	79	c	3
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	c	3
42	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	76	c	3
43	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	78	c	3
44	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	79	c	3
45	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	72	c	3
46	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	59	b	2
47	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	86	c	3
48	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	3	5	3	3	5	2	3	4	4	66	b	2
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	c	3
50	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	83	c	3	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	c	3
52	2	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	5	3	3	3	4	3	62	b	2	
53	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	81	c	3
54	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	73	c	3	
55	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	83	c	3	
56	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	81	c	3	
57	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	87	c	3
58	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	84	c	3	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	74	c	3	
60	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	80	c	3	
61	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	75	c	3	
62	4	4	5	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	72	c	3	
63	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	61	b	2	
64	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	85	c	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	81	c	3	
66	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	72	c	3	
67	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	78	c	3	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	88	c	3
69	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	87	c	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	74	c	3	
71	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	83	c	3	
72	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	81	c	3	
73	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	87	c	3	
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	c	3	
75	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	60	b	2	
76	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	78	c	3	
77	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	80	c	3	

78	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	40	a	1
79	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	79	c	3
80	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	79	c	3
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	69	c	3
82	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	85	c	3
83	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	c	3
84	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	70	c	3
85	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	78	c	3
86	3	2	4	2	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	56	b	2
87	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	1	38	a	1
88	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	79	c	3
89	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	79	c	3
90	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	b	2
91	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	85	c	3
92	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	c	3
93	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	c	3
94	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	77	c	3
95	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	78	c	3
96	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	80	c	3
97	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	41	a	1
98	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	79	c	3
99	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	79	c	3
100	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	69	c	3
101	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	85	c	3
102	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	c	3
103	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	70	c	3
104	2	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	72	c	3
105	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	69	c	3
106	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	78	c	3
107	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	75	c	3
108	1	2	3	2	3	2	3	2	1	3	1	3	1	3	2	3	3	3	41	a	1
109	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	79	c	3
110	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	79	c	3
111	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	58	b	2
112	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	61	b	2
113	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	c	3
114	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	c	3
115	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	53	b	2
116	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	78	c	3
117	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	80	c	3

118	1	3	1	3	1	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	37	a	1
119	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	79	c	3
120	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	79	c	3

Anexo n° 8 Base de datos de las dimensiones del síndrome de burnout

N°	AGOTAMIENTO EMOCIONAL			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN DE PERSONAL		
	Σ	NIVEL	VALOR	Σ	NIVEL	VALOR	Σ	NIVEL	VALOR
1	6	a	1	2	a	1	42	c	3
2	10	a	1	3	a	1	41	C	3
3	7	a	1	5	a	1	40	c	3
4	6	a	1	2	a	1	42	c	3
5	5	a	1	2	a	1	42	c	3
6	6	a	1	3	a	1	41	c	3
7	13	a	1	3	a	1	40	C	3
8	9	a	1	2	a	1	42	c	3
9	7	a	1	5	a	1	40	c	3
10	5	a	1	3	a	1	41	c	3
11	7	a	1	2	a	1	40	c	3
12	7	a	1	4	a	1	40	c	3
13	12	a	1	4	a	1	41	C	3
14	5	a	1	5	a	1	42	c	3
15	4	a	1	6	b	2	40	c	3
16	7	a	1	5	a	1	43	c	3
17	5	a	1	7	b	2	41	c	3
18	6	a	1	4	a	1	41	c	3
19	11	a	1	4	a	1	41	c	3
20	9	a	1	4	a	1	40	c	3
21	8	a	1	5	a	1	41	c	3
22	8	a	1	1	a	1	41	c	3
23	6	a	1	5	a	1	40	c	3
24	5	a	1	5	a	1	42	c	3
25	7	a	1	4	a	1	40	c	3
26	5	a	1	4	a	1	41	c	3
27	6	a	1	3	a	1	40	c	3
28	2	a	1	4	a	1	41	c	3
29	8	a	1	4	a	1	40	c	3
30	8	a	1	2	a	1	43	c	3
31	8	a	1	3	a	1	42	c	3
32	6	a	1	4	a	1	43	c	3
33	8	a	1	5	a	1	41	c	3
34	8	a	1	5	a	1	41	c	3
35	7	a	1	6	b	2	40	c	3
36	8	a	1	5	a	1	41	c	3
37	11	a	1	9	b	2	40	c	3
38	6	a	1	3	a	1	40	c	3
39	9	a	1	2	a	1	41	c	3
40	2	a	1	4	a	1	42	c	3

41	9	a	1	4	a	1	42	c	3
42	8	a	1	4	a	1	41	c	3
43	7	a	1	5	a	1	41	c	3
44	8	a	1	4	a	1	40	c	3
45	7	a	1	4	a	1	41	c	3
46	17	a	1	5	a	1	44	c	3
47	5	a	1	1	a	1	41	c	3
48	8	a	1	6	b	2	40	c	3
49	4	a	1	4	a	1	43	c	3
50	9	a	1	4	a	1	40	c	3
51	3	a	1	2	a	1	41	c	3
52	7	a	1	4	a	1	41	c	3
53	5	a	1	4	a	1	41	c	3
54	8	a	1	4	a	1	40	c	3
55	9	a	1	5	a	1	40	c	3
56	7	a	1	5	a	1	41	c	3
57	7	a	1	5	a	1	40	c	3
58	6	a	1	3	a	1	43	c	3
59	3	a	1	2	a	1	41	c	3
60	5	a	1	3	a	1	39	b	2
61	6	a	1	4	a	1	41	c	3
62	8	a	1	3	a	1	42	c	3
63	9	a	1	5	a	1	41	c	3
64	7	a	1	5	a	1	42	c	3
65	7	a	1	4	a	1	40	c	3
66	6	a	1	5	a	1	41	c	3
67	10	a	1	5	a	1	39	b	2
68	8	a	1	4	a	1	40	c	3
69	9	a	1	5	a	1	40	c	3
70	8	a	1	5	a	1	41	c	3
71	8	a	1	5	a	1	40	c	3
72	6	a	1	6	b	2	40	c	3
73	10	a	1	3	a	1	29	a	1
74	7	a	1	3	a	1	40	c	3
75	11	a	1	4	a	1	41	c	3
76	7	a	1	5	a	1	43	c	3
77	9	a	1	4	a	1	40	c	3
78	30	c	3	7	b	2	22	a	1
79	7	a	1	7	b	2	40	c	3
80	3	a	1	4	a	1	40	c	3
81	15	a	1	7	b	2	28	a	1
82	10	a	1	2	a	1	40	c	3
83	7	a	1	4	a	1	41	c	3
84	8	a	1	5	a	1	41	c	3

85	16	a	1	7	b	2	25	a	1
86	9	a	1	5	a	1	41	c	3
87	8	a	1	4	a	1	21	a	1
88	10	a	1	8	b	2	29	a	1
89	7	a	1	4	a	1	40	c	3
90	6	a	1	6	b	2	40	c	3
91	8	a	1	4	a	1	41	c	3
92	16	a	1	7	b	2	27	a	1
93	11	a	1	5	a	1	40	c	3
94	10	a	1	5	a	1	40	c	3
95	9	a	1	5	a	1	31	a	1
96	7	a	1	7	b	2	43	c	3
97	3	a	1	5	a	1	35	b	2
98	7	a	1	4	a	1	42	c	3
99	6	a	1	5	a	1	40	c	3
100	8	a	1	5	a	1	41	c	3
101	6	a	1	4	a	1	42	c	3
102	5	a	1	1	a	1	41	c	3
103	5	a	1	5	a	1	45	c	3
104	4	a	1	2	a	1	42	c	3
105	11	a	1	2	a	1	39	b	2
106	8	a	1	3	a	1	41	c	3
107	6	a	1	2	a	1	40	c	3
108	4	a	1	3	a	1	41	c	3
109	4	a	1	2	a	1	40	c	3
110	8	a	1	2	a	1	41	c	3
111	9	a	1	3	a	1	40	c	3
112	6	a	1	3	a	1	43	c	3
113	10	a	1	2	a	1	41	c	3
114	15	a	1	5	a	1	28	a	1
115	6	a	1	5	a	1	41	c	3
116	12	a	1	5	a	1	26	a	1
117	8	a	1	3	a	1	39	b	2
118	9	a	1	2	a	1	41	c	3
119	2	a	1	4	a	1	40	c	3
120	7	a	1	2	a	1	41	c	3

Anexo n° 9 Frecuencias por dimensiones

NIVEL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL				DESPERSONALIZACIÓN				REALIZACIÓN PERSONAL			
	n	N	f	F	n	N	f	F	n	N	f	F
BAJO	113	113	94.17%	94.17%	49	49	40.83%	40.83%	50	50	41.67%	41.67%
MEDIO	7	120	5.83%	100.00%	65	114	54.17%	95.00%	69	119	57.50%	99.17%
ALTO	0	120	0.00%	100.00%	6	120	5.00%	100.00%	1	120	0.83%	100.00%

Anexo n° 10 Matriz de consistencia

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
Síndrome de Burnout	Maslach citado por Mercado (2014) define al síndrome de burnout como “una respuesta de estrés crónico a partir de tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y baja realización profesional Agotamiento emocional...”	AGOTAMIENTO EMOCIONAL se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo.	Fatiga	<ul style="list-style-type: none"> Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento en otra jornada de trabajo me siento fatigado. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
		DESPERSONALIZACIÓN Desarrolla actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas de trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante.	Frustración	<ul style="list-style-type: none"> Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. Me siento frustrado en mi trabajo. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
			Sobrecarga de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Siento que mi trabajo me está desgastando. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
		REALIZACIÓN PERSONAL Describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los empleados sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo.	Deshumanización	<ul style="list-style-type: none"> Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales. Siento que me he hecho más duro con la gente.
			Inseguridad	<ul style="list-style-type: none"> Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a mis compañeros. Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas.
		Energía	<ul style="list-style-type: none"> Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros o jefes. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros. Me siento con mucha energía con mi trabajo. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. 	
Autoestima	<ul style="list-style-type: none"> Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. 			

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<i>DESEMPEÑO LABORAL</i>	Desde la perspectiva de Chiavenato citada por Quintero, Nelly, & Elsis (2008) menciona que el desempeño laboral “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”, además, Chiavenato expone que el desempeño laboral está determinado por dos factores, los actitudinales de la persona y factores operativos.	Factores Actitudinales Se refiere a la formación que tienen las personas ante la sociedad, entorno laboral y hacia sí mismo; lo cual puede afectar o aportar al desempeño.	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Asume la responsabilidad por los resultados de su trabajo. • Cumple con las normas establecidas por la empresa • Cumple con las tareas que me asignan. • Asume la responsabilidad de los materiales, objetos o prendas que le brinda la empresa.
			Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Da sugerencias para mejorar su labor. • Se anticipa a las dificultades que sucede en su trabajo • Actúa cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto. • Afronta las dificultades a la hora de resolver un problema.
		Factores Operativos Se refiere a los factores concernientes al trabajo como el conocimiento del trabajo, trabajo en equipo y liderazgo.	Conocimiento del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Pone en práctica los manuales que se le asigna. • Participa en las capacitaciones para mejorar sus conocimientos. • Tiene conocimiento cuando hay cambios en las políticas de la empresa • Pone en práctica los procesos para realizar su trabajo
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza trabajos en conjunto con sus compañeros de acuerdo a los objetivos de su área. • Apoya en las necesidades de su equipo de trabajo. • Trabaja fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al de usted.
		Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Toma en cuenta las opiniones de sus compañeros para hacer un mejor trabajo. • Se interesa por resolver los conflictos de su área de trabajo. • Reconoce las habilidades de sus compañeros e incentiva a que realicen mejor sus labores. 	