



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
ÁREA DE ESTOMATOLOGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL
DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autoras:

Gretta Yokosu Silva Del Risco

Melisa Diaz Moreno

Asesor:

Mg. Liliana Beatriz Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2021

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada en primer lugar a Dios por el bienestar, salud y fortaleza que nos brinda a diario.

A nuestros padres con todo cariño y aprecio, ya que ha sido y será el pilar para seguir adelante en los objetivos trazados en nuestra vida y por ser quienes ha estado apoyándonos en todas las circunstancias durante esta etapa.

A nuestros hermanos, familiares y amigos que de alguna manera contribuyeron con sus sanos consejos y buenos deseos de superación creyendo en nosotras para continuar creciendo y superándonos día a día.

Por esto y más agradecerles y entusiasmados de haber llegado a este momento tan deseado y anhelado, esperando poder seguir creciendo como persona y forjar un futuro prometedor.

AGRADECIMIENTO

Especialmente y con cariño para la directora de carrera, Janeth Patricia Sánchez Arroyo, por sus aportes y apoyo durante esta investigación, así mismo por su confianza, tiempo y paciencia para el logro de lo propuesto.

A nuestras familias:

Silva Del Risco y Díaz Moreno por el apoyo incondicional que me brindaron durante toda esta etapa y de esta manera ir alcanzando nuestros objetivos y metas y, sobre todo por su amor, cariño y comprensión.

A todos nuestros amigos y compañeros que compartieron todo este tiempo sus ideas, opiniones y consejos, demostrando ser grandes personas.

Al gerente general del Hospital regional de Cajamarca por permitirme hacer realidad este proyecto y a sus colaboradores que me apoyaron con su tiempo para dar paso al cuestionario.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable síndrome de burnout.....	38
Tabla 2 Operacionalización de la variable desempeño laboral.....	40
Tabla 3 Segregación para criterios de inclusión y exclusión.....	44
Tabla 4 Número de ítems según cada variable y dimensión	46
Tabla 5 Alfa de Cronbach.....	48
Tabla 6 Correlación Spearman del síndrome de burnout con el desempeño laboral	51
Tabla 7 Correlación Chi Cuadrado del síndrome de burnout con el desempeño laboral....	51
Tabla 8 Correlación Spearman de la despersonalización con el desempeño laboral.....	52
Tabla 9 Correlación Chi Cuadrado de la despersonalización con el desempeño laboral....	52
Tabla 10 Correlación Spearman de la realización personal con el desempeño laboral.....	53
Tabla 11 Correlación Chi Cuadrado de la realización personal con el desempeño laboral.	53
Tabla 12 Correlación Spearman del agotamiento emocional con el desempeño laboral....	54
Tabla 13 Correlación Chi Cuadrado del agotamiento emocional con el desempeño laboral.....	54
Tabla 14 Matriz de consistencia.....	71
Tabla 15 Nivel de síndrome de burnout del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.....	81
Tabla 16 Nivel de desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema de la investigación.....	42
Figura 2 Nivel de síndrome de burnout del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.....	81
Figura 3 Nivel de desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019	82

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación de tipo básico de nivel correlacional de corte transversal, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019. La metodología en la cual se ha desarrollado por una hoja censal, las cuales se aplicaron a los 52 trabajadores de esta institución, analizando aspectos informativos generales, etc. En la primera etapa se definió el grupo de estudio en donde determinamos que lo más prudente era realizar un censo poblacional, trabajando con los 52 colaboradores de la empresa. Para la recolección de datos de campo se empleó una hoja censal en la que se detallan aspectos informativos de los trabajadores de la organización, para posteriormente ser procesadas con la información recopilada, obtener la base de datos, la cual contiene información de los colaboradores. Para determinar el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal se evaluó las tablas y figuras que se presentan en el capítulo de resultados coincidiendo en un nivel alto en todas las dimensiones que componen al síndrome de burnout, no obstante, el nivel de las variables síndrome de burnout y desempeño laboral tienen un nivel alto y medio respectivamente. Finalmente se interpretó los resultados obtenidos llegando a la conclusión que las diferentes dimensiones como agotamiento emocional y despersonalización que componen el síndrome de burnout están relacionadas inversamente con desempeño laboral, por otro lado la dimensión realización personal que compone también dicha variable está relacionada directamente con el desempeño laboral, además la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019 es de tipo inversa.

Palabras clave: Síndrome, burnout, desempeño, laboral, hospital.

ABSTRACT

In the present basic research work of a cross-sectional correlational level, its general objective is to determine the relationship between burnout syndrome and work performance in the stomatology area at the Regional Hospital of Cajamarca in 2019. The methodology in which a census sheet has been developed, which were applied to the 52 workers of this institution, analyzing general informational aspects, etc. In the first stage, the study group was defined where we determined that the most prudent thing was to carry out a population census, working with the 52 employees of the company. For the collection of field data, a census sheet was used in which informational aspects of the organization's workers are detailed, to later be processed with the information collected, obtaining the database, which contains information on the collaborators. To determine the level of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, the tables and figures presented in the results chapter were evaluated, coinciding at a high level in all the dimensions that make up the burnout syndrome, despite the level of the syndrome variables burnout and job performance have a high and medium level respectively. Finally, the results obtained were interpreted, reaching the conclusion that the different dimensions such as emotional exhaustion and depersonalization that make up the burnout syndrome are inversely related to job performance, on the other hand, the personal fulfillment dimension that also makes up said variable is directly related to performance. In addition, the relationship that exists between burnout syndrome and work performance in the stomatology area at the Cajamarca Regional Hospital in 2019 is of the inverse type.

Keywords: Syndrome, burnout, performance, work, hospital.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

Actualmente en el Perú el estudio del síndrome de burnout, ha priorizado el interés por encontrar mecanismos adecuados para alcanzar los objetivos y metas que las organizaciones se plantean. Sin embargo, el enfoque en esta investigación, se entiende, como una visión de relacionar esta variable con el desempeño laboral, como el proceso mediante el cual se movilizan recursos, incluidos los simbólicos de los empleados, que poseen las organizaciones y lo utilizan para lograr la coherencia entre la estrategia y cohesión que necesitan para su funcionamiento (Blas, 2017). Por su parte Balseiro (2016) en el plano internacional infiere que si el nivel del síndrome de burnout en las organizaciones de distintos rubros pueden causar problemas fatales ya sea para sus empleados o pacientes, ya que si el nivel de síndrome de burnout es alto no solo afecta el desempeño laboral sino también en la vida personal de los trabajadores y puede inferir en el trato a los pacientes de manera negativa.

En este marco, el estudio del síndrome de burnout cobra especial interés, pues permite comprender cómo se logra formar, una atmósfera que involucra moralmente a los miembros, donde la compatibilidad con los valores y supuestos que sustentan dicha conceptualización como un factor crítico para la continuidad del personal y, en gran parte, de la organización en su conjunto (Ramos, 2016)

A la fecha, un autor como Chiavenato (2015) ha explorado cuáles podrían ser las causas que explican el surgimiento de las organizaciones de distintos rubros. Entre la variedad de razones propuestas, una llamó particularmente la atención de esta investigación del nivel del desempeño laboral para asociarse con el objetivo de cubrir

necesidades colectivas o de interés público no satisfechas ni por el mercado o las organizaciones.

Nuestra investigación se realiza en el área de estomatología (odontología) del Hospital Regional De Cajamarca Fundado en el 2012 la cual desarrolla su actividad en el sector de salud dental (odontológico) en el que se manejan procesos integrados como ortodoncias, endodoncias, restauraciones, curaciones, implantes dentales, etc.

Tiendo como una de las fortalezas principales en esta área es el buen compromiso y lealtad con la que cuentan todos los trabajadores, reflejados en la gran oportunidad de crecimiento profesional a la par del aumento en el número de trabajadores, esto al igual que una oportunidad se convierte en una debilidad, ya que muchos de estos carecen de capacitación haciendo que esta área evidencie un problema, dicho problema estaría relacionado a la existencia de una relación entre el síndrome de burnout agravando, el agotamiento físico y mental de los colaboradores que le hace perder toda gana de emprender y realizar sus funciones esto se verá reflejado de una manera negativa en el desempeño laboral.

Las investigadoras consideramos que la amenaza de esta empresa es que los competidores directos pueden quitarles pacientes como consecuencia de los niveles altos de síndrome de burnout que pueden llegar a tener los colaboradores en esta área acrecentando el estrés laboral crónico y afectando su desempeño laboral de manera perjudicial, es por ello que a menor nivel de síndrome de burnout en los empleados garantiza mayores niveles de desempeño laboral generando así la fidelidad de estos y como consecuencia principal mayores índices de pacientes satisfechos.

A continuación, se presentan los antecedentes más relevantes.

(Gonzales, 2017) Indica en la tesis "El síndrome de burnout de los colaboradores en el Centro Odontológico Malvin: Montevideo, 2017" cuyo objetivo principal es identificar qué factores son los que tienen más peso al evaluar y medir el síndrome de burnout. Esta investigación de metodología con diseño no experimental y de nivel descriptivo utilizó bases de datos de encuestas, siendo estas aplicadas a cada uno de los 36 colaboradores en el centro odontológico.

Dentro de las principales conclusiones de este estudio está el hallazgo de que las causas del estrés en este centro de salud son la carente capacitación en los empleados, el declive en la realización personal de los colaboradores los cuales son mostrados y reflejados en los resultados del estudio de investigación. Además, que el nivel de síndrome de burnout en esta organización es alarmantemente alto.

También (Martínez & Furtado, 2017) en la tesis "Síndrome de burnout en el personal, en el Centro Odontológico LOAYZA, de la Paz en el año 2017" de metodología de estudio observacional, descriptivo de corte transversal y prospectivo. Cuyo objetivo principal fue medir el nivel de síndrome de burnout de los colaboradores en Centro Odontológico LOAYZA, Se utilizó como instrumento una hoja de supervisión por elaboración propia y modificado por los investigadores de acuerdo al objetivo de estudio; en donde se evaluó las dos etapas del simulacro: planeamiento y ejecución. Participando la totalidad de personal.

Se llegó a la conclusión que la despersonalización en este centro de salud es de nivel medio, que el principal causante del estrés en este centro odontológico es la fuerte presión que tiene los colaboradores al ejercer sus funciones, el nivel de la reducida

realización personal es de nivel bajo y por último que el nivel de síndrome de burnout en esta empresa es bajo.

Además (Zavaleta, 2017) en la tesis "Medición del nivel de síndrome de burnout en el Centro Odontológico Bienestar Dental, de la ciudad de San José en el año 2017" Esta investigación de orientación aplicada y nivel descriptivo. Tuvo como objetivo determinar el nivel de síndrome de burnout en el Centro Odontológico Centro Odontológico Bienestar Dental. Se realizó la aplicación de una encuesta a 48 colaboradores, que fueron elegidos de una forma aleatoria simple, estos datos obtenidos fueron procesados mediante una hoja de cálculo y posteriormente interpretados para convertirlos en información.

Llegando a concluir que las brechas de cada una de las dimensiones planteadas que comprenden al síndrome de burnout son en su mayoría de nivel medio con una tendencia alarmante a que estos niveles puedan llegar a ser altos si es que no se toma la seriedad respectiva para investigar y diagnosticar las causas del burnout en esta empresa. Por último, se determinó que el síndrome de burnout en este centro odontológico es de nivel medio.

No obstante (Ochoa, 2016) en la tesis "El Síndrome de Burnout y su influencia en la Motivación en el Consultorio Odontológico "Dra. Blois", Buenos Aires - 2016" que tiene como objetivo determinar la influencia que existe entre el Síndrome de Burnout y la motivación en el Consultorio Odontológico "Dra. Blois". Se realizó una investigación cuyo diseño fue no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, cuya población y muestra es de 41 colaboradores, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario estructurado de 26 preguntas con

opción única y de calificación que miden los indicadores y las variables tanto independiente como dependiente, validado por especialistas.

Luego de realizado el estudio, se concluyó que el nivel de motivación de los colaboradores en el Consultorio Odontológico "Dra. Blois" es medio, además el nivel de síndrome de burnout en el Consultorio Odontológico "Dra. Blois" es bajo, finalizando con el hallazgo que existe una influencia negativa entre el Síndrome de Burnout y la motivación en el Consultorio Odontológico "Dra. Blois".

Por su parte (Reyes & Lopez, 2015) en la tesis "Síndrome de burnout en el Centro Odontológico de Especialidades de la ciudad de México D.F. en el año 2015", utilizando el método cuantitativo descriptivo y de campo, se aplica una muestra no probabilística a todos los colaboradores de la empresa odontología siendo estos 38, utilizando como instrumento de recolección de datos al cuestionario. Tuvo como objetivo general determinar el nivel Síndrome de burnout de los colaboradores en el Centro Odontológico.

Llegando a la siguiente conclusión se encontró que el 97.8 % de los colaboradores tiene un nivel de estrés alto, el nivel de despersonalización de los trabajadores lo sufre un 65 %. Además, que tienen una baja realización laboral 71.43 % de empleados. También obtuvieron un nivel moderado de agotamiento emocional un 65% de empleados y por último el nivel de síndrome de burnout en este centro odontológico es moderado.

También (Gimenez & Vera, 2016) en la tesis "Síndrome de burnout en el Consultorio Odontológico "Dra. Lilian Rodas", Asunción- 2016" la investigación descriptiva de corte transversal, fue realizada en el Consultorio Odontológico "Dra.

Lilian Rodas" como objetivo general determinar el nivel de síndrome en esta institución, la muestra estuvo constituida por 43 colaboradores determinándose el tamaño de la muestra por medio de un muestreo no probabilístico.

Concluyó que el nivel de síndrome de burnout en las dimensiones: Estrés, despersonalización y no reconocimiento son bajas. El conocimiento de los principales signos de alarma en este síndrome ha servido para que cada uno de los colaboradores lo identifique y pueda saber cómo disminuirlo siendo esta la conclusión final del porque el bajo nivel de este síndrome en este centro de salud dental.

Además (Ortiz & Huamantica, 2016) en la tesis "El síndrome de Burnout en el Centro Odontológico Villasante en la ciudad de Huancayo en el año 2016" utilizando el método de estudio de tipo observacional, descriptivo y prospectivo no experimental en los 38 colaboradores del centro odontológico. Tuvo como objetivo identificar el nivel de síndrome de Burnout en el Centro Odontológico Villasante en la ciudad de Huancayo en el año 2016.

Llegando a la conclusión que el nivel de síndrome de burnout en esta empresa es significativamente alto, además de sus distintas variables como la despersonalización; agotamiento emocional y la reducida realización personal. Es por ello que se tiene que tomar acciones drásticas para tratar de disminuirla de lo contrario la empresa decaerá en todos sus aspectos económicos.

También (Arrue, 2017) en la tesis "Síndrome de burnout en el Centro Odontológico "Dante Nava" en la ciudad de Puno en el año 2017" cuyo objetivo general es identificar y medir el nivel de síndrome de burnout en el Centro Odontológico "Dante Nava" en la ciudad de Puno en el año 2017, en donde se tomó una muestra de los 36 trabajadores,

bajo la aplicación de una encuesta dirigida. Se identificó sesgos de información, de acuerdo a los sujetos de estudio ya que el instrumento aplicado requería de memoria de la información solicitada y además, en muchos casos las personas que respondían la encuesta no eran las personas encargadas de los planes de emergencias, esto hacía que la información o fuera real, o parcialmente verdadera, o simplemente no se tuviera la información.

Se llegó a la conclusión de acuerdo a los resultados encontrados que la mayoría de colaboradores en el Centro Odontológico "Dante Nava" en la ciudad de Puno sufre un nivel de agotamiento emocional medio, un nivel de despersonalización bajo, y un nivel de reducida realización personal muy baja, por último, se llegó a determinar que el nivel de síndrome de burnout en esta empresa es bajo.

No obstante (Ramirez, 2016) en la tesis "El síndrome de burnout en el Centro Odontológico Innovadent en la ciudad de Trujillo en el año 2016" cuyo objetivo fue determinar el nivel del síndrome de burnout en el Centro Odontológico Innovadent en la ciudad de Trujillo. Aplicando una metodología de tipo descriptivo y diseño de investigación no experimental transaccional en donde, la población a estudiada estuvo constituida por los colaboradores y los gerentes generales del Centro Odontológico Innovadent en la ciudad de Trujillo siendo estos 39 colaboradores.

Llegando a la conclusión que los niveles de agotamiento emocional; despersonalización y la realización de personal en el Centro Odontológico Innovadent en la ciudad de Trujillo en el año 2016 son regulares, también que el nivel de síndrome de burnout de los colaboradores en el Centro Odontológico Innovadent en la ciudad de Trujillo en el año 2016 es regular.

Además (Sanchez, 2016), en la tesis "El Clima organizacional en el Centro Odontológico de Rehabilitación y Estética CORE S.R.L., Cajamarca- 2016" cuenta con el objetivo principal de determinar el nivel del clima organizacional en el Centro Odontológico de Rehabilitación y Estética CORE S.R.L. El tipo de estudio fue experimental y contó con la participación de 39 colaboradores que fueron encuestados.

Las conclusiones indicaron que el clima organizacional en los colaboradores en el Centro Odontológico de Rehabilitación y Estética CORE S.R.L. es muy deficiente, esto demuestra que la organización cuenta con malas praxis en esta variable, se recomienda con urgencia implementar nuevas estrategias para elevar estos ítems

También (Carranza, 2016) En la tesis "El desempeño laboral de los colaboradores en "Munident" Centro Odontológico, Lima - 2016". Que tuvo como objetivo principal es analizar el desempeño laboral de los colaboradores en "Munident" Centro Odontológico de la ciudad de Lima. De metodología y diseño cuantitativo de corte transversal del tipo descriptivo-correlacional, con una muestra de 57 trabajadores a quienes se les aplico una encuesta

Se llegó a la conclusión que aun cuando no se encontró la evidencia de este problema en los colaboradores de los colaboradores en "Munident" Centro Odontológico de la ciudad de Lima, el nivel de desempeño laboral fue muy bajo, se recomienda la necesidad de establecer estrategias de detección oportuna de casos, no solamente en la dicha empresa, sino también en otros centros odontológicos.

No Obstante (Villacorta, 2017) en la tesis "El desempeño laboral en el Centro Dental San José de la ciudad de Cajamarca en el año 2017" cuyo objetivo fue determinar la El desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores en la en el

Centro Dental San José. Aplicando una metodología de tipo descriptivo y diseño de investigación no experimental transaccional, en donde la población a estudiada estuvo constituida por los 31 trabajadores en la en el Centro Dental San José dicha población será medida a través de la variable desempeño laboral.

Se llegó a la conclusión que el nivel de todas las dimensiones que componen al desempeño laboral de los colaboradores en el Centro Dental San José de la ciudad de Cajamarca en el año 2017 es bueno con tendencia a decaer si no se toma acciones inmediatas, también que el nivel de desempeño laboral en esta empresa en el Centro Dental San José es buena más no excelente.

Además (Muñoz, 2015) en la Tesis "El desempeño laboral y la satisfacción laboral en el Consultorio Dentimagen de la ciudad de Cajamarca en el año 2015", cuyo objetivo principal fue determinar la posible relación existente entre ambos términos en el Consultorio Dentimagen de la ciudad de Cajamarca, la investigación fue cuantitativa aplicada de nivel correlacional, donde se recolectaron datos provenientes de un muestreo no probabilístico practicado en una población conformada 35 colaboradores en el Consultorio Dentimagen.

Concluye a partir de análisis estadísticos inferenciales la existencia de una relación positiva entere todas las dimensiones del desempeño laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores en el Consultorio Dentimagen de la ciudad de Cajamarca en el año 2015 y por último de una relación positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en esta empresa.

No Obstante (Rocha, 2016) en la tesis "El desempeño laboral y la motivación en el Centro Odontológico Especializado ASIRI, Cajamarca 2016", cuyo objetivo general

era determinar la relación entre el desempeño laboral y la motivación en el Centro Odontológico Especializado ASIRI, la investigación de tipo básico y nivel correlacional, recolecto datos provenientes de un muestreo no probabilístico practicado en una población conformada por los 25 colaboradores en el Centro Odontológico Especializado ASIRI.

Concluye a partir de análisis estadísticos que el nivel de desempeño laboral y motivación de los colaboradores en Centro Odontológico Especializado ASIRI es alto, además que las dimensiones del desempeño laboral se relacionan directamente con la motivación y también se determinó que existe relación de tipo directa entre El desempeño laboral y la motivación.

Además (Vásquez, 2016), en la Tesis "La motivación y el desempeño laboral en el Centro Odontológico Americano de la ciudad de Cajamarca en el año 2016", a partir de una revisión documental sobre la vinculación existente entre ambos términos, pretendía corroborar la relación entre éstos en el Centro Odontológico Americano de la ciudad de Cajamarca, la investigación fue cuantitativa de tipo básico y nivel correlacional, donde se recolectaron datos provenientes de un muestreo no probabilístico practicado en una población conformada por la totalidad de colaboradores siendo estos 30.

Concluye a partir de análisis estadísticos inferenciales, que el nivel de motivación desempeño laboral es medio, no obstante, se infiere la asociación positiva entre las dimensiones que componen a la motivación con el desempeño laboral y por último se definió que existe una asociación positiva entre la motivación y el desempeño laboral Centro Odontológico Americano de la ciudad de Cajamarca.

Por su parte (Villalta, 2016), en la tesis "La motivación y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Idealix Clínica Dental, Arequipa -2016" realizó un estudio con el objetivo de mejorar la motivación como resultado un aumento en el desempeño laboral en la empresa Idealix Clínica Dental. La investigación de tipo básica llevada a cabo en Arequipa, fue de tipo básica correlacional y toma una muestra de 38 colaboradores las cuales fueron encuestadas.

Los resultados concluyen que más de la mitad de las personas encuestadas indicaron que todas las dimensiones de la motivación estudiadas en esta investigación influyen positivamente con el desempeño laboral y por último se determinó que existe una influencia significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Idealix Clínica Dental.

No obstante (Terrones, 2016) en la tesis "El desempeño laboral y la motivación en el Centro Odontológico Americano en la ciudad de Chiclayo en el año 2016" tuvo como objetivo principal establecer la asociación entre las variables desempeño laboral y la motivación de los trabajadores en el Centro Odontológico Americano en la ciudad de Chiclayo, considerando su percepción e intención de comportamiento. Con un diseño cuantitativo de corte transversal del tipo descriptivo-correlacional. Se utilizó el método de encuestas para obtener la información a través de un cuestionario estructurado y validado, basado en el instrumento de medición del cuestionario. Este se aplicó a una muestra de 45 trabajadores.

Los resultados de la investigación permitieron establecer y llegar a las siguientes conclusiones que las distintas dimensiones del desempeño laboral en el Centro Odontológico Americano en la ciudad de Chiclayo en el año 2016 se relacionan

directamente con la motivación y por último se identificó una fuerte relación de tipo directa entre desempeño laboral y la motivación en este centro odontológico.

También (Marina, 2016) en la tesis "Síndrome de burnout y desempeño laboral en el Centro Nacional de Estomatología, La Habana - 2016" cuyo objetivo general es determinar la relación que existe entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral en el Centro Nacional de Estomatología, con metodología de diseño de tipo aplicada, correlacional, y de tipo no experimental de corte transversal. Se realizaron encuestas a los usuarios, de tal forma que se seleccionó una muestra representativa de 45 colaboradores entre ellos mujeres y varones, luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia y prueba estadística, empleándose el software SPSS 21.00.

Se concluyó que ambas variables obtienen un nivel medio en este centro odontológico, también que las dimensiones del síndrome de burnout están correlacionadas negativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en el Centro Nacional de Estomatología y por último se determinó la existencia de la correlación negativa moderada entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral.

No obstante (Larios, 2016) en la tesis "Clima Organizacional y Productividad laboral en la Clínica Dental Madrid Río, Madrid -2016" cuyo objetivo general es determinar la relación entre el Clima Organizacional y Productividad laboral en la Clínica Dental Madrid Río. Con metodología de diseño cuantitativo, descriptivo, y de tipo no experimental de corte transversal y correlacional, se seleccionó una muestra representativa de 40 colaboradores entre ellos mujeres y varones, con un nivel de confianza del 90 %, luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de

frecuencia y prueba estadística, empleándose el software SPSS 22.00 para su respectivo análisis.

Concluyendo que el nivel de clima organizacional es medio en esta institución odontológica, por otro lado, el nivel de la productividad laboral es alto, las dimensiones del clima organización se correlacionen negativamente con la productividad laboral, por último, existe una correlación negativa moderada entre la variable clima organizacional y la variable productividad laboral.

No obstante (Cabañas, 2016) en la "Síndrome de burnout y desempeño laboral en el Centro Odontológico MEDIDENT- Asunción, 2016" cuyo objetivo general es determinar la relación que existe entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral en el Centro Odontológico MEDIDENT, con metodología de diseño de tipo aplicada, correlacional, y de tipo no experimental de corte transversal. Se realizaron encuestas a los usuarios, de tal forma que se seleccionó una muestra representativa de 35 colaboradores entre ellos mujeres y varones, luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia y prueba estadística, empleándose el software SPSS 21.00.

Se concluyó que ambas variables obtienen un nivel medio en este centro odontológico, también que las dimensiones del síndrome de burnout están correlacionadas negativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en el Centro Odontológico MEDIDENT y por último se determinó la existencia de la correlación negativa moderada entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral.

Además (Huayhua, 2016) en la tesis "Síndrome de burnout y el desempeño laboral en el Consultorio Odontológico K'rito DENT, Moyobamba – 2016" planteó como

objetivo general determinar la relación entre síndrome de burnout y el desempeño laboral en el Consultorio Odontológico K´rito DENT en la ciudad de Moyobamba. Esta investigación de tipo básico porque no se realizó ninguna manipulación deliberada de variables y de nivel correlacional utilizo como instrumento de recolección de datos al cuestionario aplicándolo a 42 trabajadores.

Llegando a las conclusiones en donde se señala que hay una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, recomendando al consultorio odontológico generar mayores incentivos pues también se observó que son los trabajadores con muchas necesidades, se recomendó también que estos incentivos tendrían que sobrepasar la necesidad básica del trabajador

También (Ramirez & Lescano, 2016) en la Tesis “El síndrome de burnout y el desempeño laboral en el Centro Odontológico ADONAI E.I.R.L., Cajamarca - 2016”, tuvo como objetivo principal corroborar el tipo de relación entre estas variables en el Centro Odontológico ADONAI E.I.R.L. la investigación fue cuantitativa básica y de nivel correlacional, se recolectaron datos provenientes de un muestreo no probabilístico practicado en una población conformada por la totalidad de sus 38 colaboradores en el Centro Odontológico ADONAI E.I.R.L.

Concluye a partir de análisis estadísticos inferenciales bivariados, la existencia de una asociación positiva de los componentes del síndrome de burnout con el desempeño laboral en el Centro Odontológico ADONAI E.I.R.L, además se estableció la existencia de una asociación negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en este centro odontológico.

En base a esto, también tenemos en consideración a estos autores

Para Gutiérrez (2016) en donde cita a (Bosqued, 2012) el cual indica, que el término se remonta a 1974, esta fue utilizada por primera vez por el Psiquiatra Freudenberger quien lo describía como, “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”(p.86).

También Esteras, Chorot, & Sandín (2018) enfatizan la importancia del trabajo como antecedente al Burnout, refiere que los trabajos frustrantes con excesivas demandas con el transcurrir del tiempo, generan cambios negativos en la persona, destaca tres momentos: Desequilibrio entre demandas y recursos individuales, Respuesta emocional a corto plazo con ansiedad tensión, fatiga, Cambios de actitudes y conductas, afrontamiento defensivo.

Además Newport (2016) lo define como, “una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo, propone cuatro fases: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía” (p.62). Por otro lado Balseiro (2016) define que, “el Burnout desde una perspectiva psicosocial lo considera como una respuesta emocional ante factores laborales y organizacionales como antecedentes y condicionantes” (p.91), estas se investigaron como el estrés relacionado con el rol laboral, puede desencadenar un “síndrome tridimensional” en profesionales cuyo objeto de ayuda son personas. Estas dimensiones son: agotamiento emocional, despersonalización, reducida realización personal.

Robbins & Judge (2016) Indican que todas las definiciones aportadas al burnout lo que hacían era describir el síndrome del carbonizado, de allí que en la actualidad una traducción libre del burnout sea la de “quemado” cuando lo que se refleja es una

situación más grave (carbonizado), describió como el estado mental y físico de los efectos de debilitamiento experimentadas por sensaciones negativas prolongadas relacionadas con el trabajo.

López (2016) Realiza una descripción numerosa de manifestaciones psicológicas y físicas evidenciadas en trabajadores de profesiones de interacción humana según el autor, burnout y estrés pueden ser conceptos similares y que el burnout sería un tipo específico de estrés.

Gil-Monte (2015) Plantea que, “el burnout es el resultado de un mal funcionamiento de los esfuerzos de afrontamiento con lo que, al disminuir los recursos de la persona, aumenta el síndrome” (p.63).

Para Chiavenato (2016) el Burnout es, “una función del patrón de afrontamiento del individuo condicionado por demandas organizacionales y recursos exigidos. Este mismo autor señala que la excesiva variedad de tareas puede afectar los sentimientos de realización personal en el sujeto” (p.76).

Dimensiones del Síndrome de Burnout

Agotamiento Emocional

Está referido a una disminución o deficiencia en los recursos emocionales propios; los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí a nivel afectivo. Esta carencia de recursos emocionales propios se debe al contacto diario y sostenido con personas a las que se atiende como objeto de trabajo (pacientes, alumnos, etc.). (Tonon, 2016)

Despersonalización

Se define como una respuesta excesivamente negativa, insensible y despreocupada hacia las otras personas caracterizada por actitudes de cinismo hacia ellas. Debido a un endurecimiento afectivo, las personas son vistas de forma deshumanizada, culpándolas de sus problemas. (Tonon, 2016)

Realización personal

Se relaciona con los propios sentimientos de competencia y éxito en la realización del propio trabajo. Así, los profesionales tienden a evaluarse de manera objetiva, por medio de su realización de su trabajo y la relación con las personas que son atendidas por éste. (Tonon, 2016)

Modelos teóricos del síndrome Burnout

Para explicar las teorías del Burnout y la incidencia en los factores internos y externos en la vida laboral de los trabajadores, existen múltiples modelos psicosociales, para esta investigación se utilizarán las clasificaciones hechas por (Martínez, 2015).

Modelo de competencia social de Harrison

Louis Harrison refiere que la mayoría de los individuos que trabajan en servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás, la eficacia de sus objetivos está determinada por factores de ayuda o factores de barrera. En un principio, la motivación para ayudar predeterminará su eficacia y su competencia, de lo contrario disminuirán estos sentimientos, más si se mantiene en el tiempo aparecerá el síndrome de Burnout. (Martínez, 2015)

Louis Harrison también indica que es el resultado de un proceso de desilusión en aquellas personas que intentan darle un sentido existencial a su trabajo de carácter humanitario y de ayuda. Una persona que inicialmente no ha estado motivada en este aspecto puede experimentar fatiga, estrés, pero no el síndrome de burnout. (Martínez, 2015)

El Modelo de Cherniss

Cary Cherniss, establece una relación causal entre la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de competencia o éxito y síndrome de Burnout, toma el concepto de autoeficacia percibida de Bandura sobre las creencias de las capacidades de las personas para el control de situaciones que lo afectan. (Vallejo, 2015)

Los sentimientos de éxito generan satisfacción laboral y compromiso con el trabajo en cambio los sentimientos de fracaso llevan al Burnout. Los sujetos con fuertes sentimientos de auto eficacia percibida experimentan menos estrés en situaciones amenazantes y las situaciones son menos estresantes cuando creen que pueden afrontarlas exitosamente. (Vallejo, 2015)

El Modelo De Thompson, Page y Cooper

Se basaron en el modelo de autocontrol para explicar el proceso del estrés. La etiología la relacionan con el nivel de autoconciencia del sujeto, sus sentimientos de autoconfianza y sus expectativas de éxito, además de la discrepancia que puede haber entre las demandas de la tarea y los recursos de la persona. (Galí & Rosselló, 2016)

La autoconciencia es la capacidad del sujeto para autorregular sus niveles de estrés percibido ante el desarrollo de una tarea dirigida a la consecución de un objetivo; cuando este último se ve continuamente frustrado, el sujeto puede resolver sus dificultades retirándose de manera mental o conductual. (Galí & Rosselló, 2016)

Modelo de la teoría de intercambio social

Refiere que la etiología del síndrome de Burnout se encuentra en las percepciones de falta de equidad o ganancia que desarrollan los individuos como resultado de la comparación social cuando establecen relaciones interpersonales, cuando perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo e implicación personal. (Moya, 2016)

Para Moya (2016) define al síndrome de Burnout como, “una doble etiología, los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros” (p.53). Identifican tres fuentes de estrés relevantes:

La falta de claridad sobre cómo se debe actuar, la incertidumbre, la percepción de equidad (equilibrio entre lo que dan y reciben los sujetos en sus relaciones), la falta de control, es decir la posibilidad de la persona de controlar los resultados de sus acciones laborales. (Moya, 2016)

Síndrome Burnout y su incidencia en el desempeño laboral

Según Manessero (2015), el síndrome de Burnout se caracteriza por:

Es insidioso: Se impregna poco a poco, uno no está libre un día y al siguiente se levanta quemado. Con frecuencia es difícil establecer hasta qué punto se padece el síndrome o simplemente sufre el desgaste propio de la profesión y donde está la frontera entre una cosa y la otra. (Manessero, 2015)

Se tiende a negar: Frente al síndrome se empieza a vivir como un fracasado profesional y personal. Son los compañeros los que primero lo notan; lo que representa un signo importante para el diagnóstico precoz. (Manessero, 2015)

Existe una fase irreversible: Entre el 5% y el 10%, el síndrome adquiere tanta virulencia que resulta irreversible y hoy por hoy, la única solución es el abandono de la asistencia. Durante el desarrollo de la profesión hay bajas. Por esta razón merece la pena realizar medidas preventivas, ya que con frecuencia el diagnóstico precoz es complicado y la diferencia entre un simple desgaste y el síndrome es muy sutil. (Manessero, 2015)

Desencadenantes del Síndrome de Burnout

Para Robbins & Judge (2016), "existen variables que aumentan el Burnout en los colaboradores como la falta de preparación y formación, la incompetencia para resolver problemas, aulas masificadas o expectativas irreales. En el ámbito español se agrega la pérdida del prestigio social, la masificación, la exigencia de una mejor calidad de parte de la población" (p.89).

A nivel organizacional los colaboradores responden a un esquema de burocracia profesionalizada y en el nivel de las relaciones interpersonales, cuando hay falta de apoyo de los compañeros y supervisores de la dirección o administración, cuando las relaciones son tensas conflictivas y prolongadas, aumentarán el burnout. (Robbins & Judge, 2016)

Desempeño de roles y relaciones interpersonales

El rol es un conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa un determinado puesto. El estrés del rol está integrado por la ambigüedad y el conflicto de rol. (Robbins & Judge, 2016)

La ambigüedad de rol, tiene que ver con la falta de claridad de las obligaciones, derechos, objetivos, status y responsabilidad del trabajador, puede estar producido por un déficit de información que impide su desarrollo. (Robbins & Judge, 2016)

Consecuencias del Síndrome de Burnout

Deterioro en las relaciones interpersonales

Los sujetos con Burnout tienen un gran número de problemas familiares y matrimoniales (Tonon, 2016).

Estados de ánimo

En un inicio el burnout se puede identificar por los cambios de ánimo, los sentimientos negativos aparecen después, tales como la insatisfacción laboral, los estados depresivos, monotonía y falta de energía (Aguelo & Roselló, 2016)

Bajo desempeño laboral

La relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral es significativa en forma consistente, ésta es una consecuencia actitudinal del estrés laboral. En la mayoría de los estudios hay una correlación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral, sin embargo, en otros estudios los efectos más intensos están relacionados con la realización personal. (Aguelo & Roselló, 2016)

Desempeño Laboral

En el campo empresarial se determina que el cómo desempeño laboral al resultado de las asignaciones laborales y la habilidad humana que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa, teniendo en cuenta la relación entre la capacidad operativa del colaborador y su participación en el área de trabajo empresa de la organización que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos. (Pernía & Carrera, 2016). Por otro lado, Salgado & Cabal (2016) lo definen como, “el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral” (p.124).

Dimensiones del desempeño laboral

Esta variable se caracteriza por dividirse en las siguientes dimensiones:

Trabajo en equipo, competencias para el puesto, relaciones interpersonales, oportunidades de ascensos y supervisión.

Trabajo en equipo

Esta se define como la función de la empresa que se relaciona por el empleo de factores humanos y materiales para la producción de bienes y servicios (Salgado & Cabal, 2016)

También Robbins & Judge (2015) definen que, “es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un grupo de personas) en el logro de sus actividades y objetivos laborales” (p.93).

En general a nivel organizacional el trabajo en equipo es crucial para la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual y grupal. (Chiang, Méndez, & Sánchez, 2015).

En el ámbito de las metas, la evaluación del desempeño y los sistemas de premiación. Para esto se debe partir del concepto del desempeño laboral, el cual es un comportamiento individual relacionado con las capacidades y habilidad es que posee una persona para lograr los propósitos y objetivos de la organización (Chiang, Méndez, & Sánchez, 2015).

Es el conjunto de conductas que permiten a los empleados realizar las funciones inherentes al cargo logrando las metas organizacionales (Salgado & Cabal, 2016)

El trabajo en equipo se define como las acciones o comportamientos de los empleados que buscan cumplir los objetivos organizacionales y pueden ser medidos por medio de las competencias que muestran en su hacer y su nivel de contribución a la empresa (Pedraza, Amaya, & Conde, 2015).

Competencias Para el Puesto

Es el resultado de la unión de factores como calidad, eficiencia, efectividad del trabajador para el logro de los propósitos de la organización (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 2016). Existen unas variables que interactúan con el desempeño y tienen una

relación de causa efecto, entre las que se encuentran las condiciones sociales, culturales y demográficas, los factores de personalidad y las condiciones del puesto de trabajo (Toro, 2016).

Las competencias para el puesto implican realizar actividades, analizarlas y resolver los problemas; las competencias que posea el trabajador colaboran en el alcance de los objetivos propuestos por la organización. (Toro, 2016).

Es el resultado de las acciones del trabajador frente al contenido y las tareas del cargo; es importante brindar estabilidad laboral y generar sentido de pertenencia logrando tranquilidad, motivación y un mejor desempeño del trabajador y por consiguiente un éxito para la organización (Mahaney & Lederer, 2016)

El desempeño laboral está afectado por cinco condiciones interdependientes:

Tiempo

Nivel inicial de criterios

Tareas específicas,

Habilidades y control (Mahaney & Lederer, 2016)

Existen varios indicadores de evaluación de desempeño en el trabajo, entre ellos están: la cantidad de trabajo, la calidad del trabajo, la autenticidad de las ideas planteadas y las acciones para resolver los problemas que puedan surgir; la cooperación, fiabilidad, iniciativa, la calidad relacionada con la personalidad, el liderazgo, y la integridad personal (Mahaney & Lederer, 2016).

Relaciones Interpersonales

Para que los empleados puedan tener un alto desempeño, deben poseer técnicas y habilidades interpersonales y laborales, competencias que permitan trabajar con tecnología avanzada y desarrollar las funciones activamente en la organización (Combs, Hall, & Ketchen, 2016)

Además, Robbins & Judge (2015) indican que se deben tener en cuenta algunas variables relacionadas con el logro de esas funciones como son los incentivos monetarios y no monetarios, la satisfacción laboral, los factores motivacionales y conductuales del individuo, el clima organizacional, la cultura organizacional y las expectativas del empleado.

En algunas empresas las relaciones interpersonales son medidas por parámetros o indicadores establecidos por la organización que contribuye a la realización de las actividades definidas para alcanzar las metas establecidas (Chiavenato, 2017)

Oportunidades de Ascensos

En el desempeño laboral se encuentran unos determinantes que interactúan en el proceso como son el conocimiento, las habilidades, la motivación y las oportunidades de ascenso (Toro, 2016).

Un ejemplo claro se observa En algunos estudios en Kudus– Indonesia, realizados en una industria de fabricación de cigarrillos, se encontró que existe una relación directa entre la motivación y el rendimiento, ya que los trabajadores se sienten bien y reciben la recompensa por lo que laboran (Toro, 2016).

Supervisión

La supervisión del desempeño es el grado de cumplimiento de las funciones y responsabilidades de su cargo, identifica campos de mejora y debe ser un proceso sistemático y continuo es una apreciación de los directivos de cómo el docente logra sus objetivos, hasta dónde puede realizar su labor y cómo utiliza la creatividad, la innovación para solucionar diversas situaciones. (Chiang, Méndez, & Sánchez, 2015)

Robbins & Judge (2015) Explican que, “en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción de

los puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio" (p.126).

No obstante Alles (2016) Explica que, "el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo" (p.88). En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño.

Algunas condiciones que pueden determinar el desempeño laboral son los conocimientos adquiridos de la experiencia, el aprendizaje, las habilidades y la motivación (Ruiz, Silva, & Vanga, 2015), además un resultado de la evaluación del desempeño es identificar las necesidades de capacitación, evaluar los efectos del plan de desarrollo, tomar decisiones sobre el personal en cuanto a transferencias o promociones, ofrecer retroalimentación a los empleados sobre las acciones que han realizado. (Robbins & Judge, 2015)

Influencia conductual en el desempeño laboral

Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos, pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la compensación, pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados, pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales. (Whetten & Cameron, 2015)

Teorías X y Y

Teorías X y Y Douglas McGregor, citado por (Robbins & Judge, 2015) estableció dos visiones diferentes en las personas una negativa en esencia.

Llamada teoría X en esta teoría presupone que el trabajador es pesimista, es rígido y con una aversión innata al trabajo evitándolo si es posible.

Y la otra básicamente positiva denominada Y, ya que ésta se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa se conoce como una persona dinámica, flexible y optimista.

Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados Robbins & Judge (2015) determinaron que, "los puntos de vistas que aquellos tenían acerca de las naturalezas los seres humanos se basan en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento" (p.123).

Teoría ética del desempeño laboral

El lado ético es uno de los factores clave a la hora de hablar del desempeño laboral. La ética es, de hecho, uno de los factores más relevantes a la hora de hablar de eficiencia y, por ende, de productividad, ya que se trata de uno de los insumos o recursos más valiosos de los que disponemos. (Robbins & Judge, 2015)

La ética de ejecución de tareas supone, como ya hemos comentado, un importante ahorro de costes, mayor margen de maniobra y flexibilidad, y mayor capacidad de producción. (Olaz, 2017)

Formulación del problema

Problema principal

¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización con el desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal con el desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre el Agotamiento Emocional con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Identificar la relación que existe entre la Despersonalización con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Identificar la relación que existe entre la Realización Personal con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Hipótesis

Hipótesis general

La relación que existe entre el Síndrome burnout con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019 es de tipo inversa.

Hipótesis específicas

La relación que existe entre el Agotamiento Emocional con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019 es inversa.

La relación que existe entre la Despersonalización con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019 es inversa.

La relación que existe entre la Realización Personal con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019, es directa.

Justificación

Justificación teórica

Los resultados de esta investigación, aportaran con datos para reforzar las teorías y conceptos que señalan la existencia de una relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en las organizaciones empresariales (Balseiro, 2016). También este estudio se centra en el desempeño laboral ya este es esencial para cualquier tipo de organización y logre alcanzar altos índices de desempeño en los colaboradores para que la empresa consiga utilidades (Pernía & Carrera, 2016). Utilizando como objeto de estudio en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019 su alcance teórico se basa en un estudio correlacional que refuerce la relación de tipo inversa entre estas variables.

Justificación aplicativa o práctica.

Los resultados de esta investigación ayudarán a los jefes de esta área a mejorar su gestión con una visión más integral, que incluya al síndrome de burnout como una componente importante para influir en el desempeño laboral.

Justificación académica

Los resultados de esta investigación ayudarán a futuros estudiantes de la carrera además de que servirá para futuros documentos y artículos de investigación sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.

Justificación valorativa

El síndrome de burnout es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus colaboradores, el tema es importante ya que, si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia.

	Nivel de endurecimiento emocional	de	<ul style="list-style-type: none"> • Se preocupa por el hecho que el trabajo le endurezca emocionalmente
	Nivel seguridad emocional	de	<ul style="list-style-type: none"> • Siente que sus compañeros de trabajo lo culpan por alguno de sus problemas
Realización personal	Nivel autoestima	de	<ul style="list-style-type: none"> • Siente que consigue muchas cosas útiles en su profesión • Siente que sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en su trabajo • Siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de sus compañeros de trabajo
	Nivel de energía		<ul style="list-style-type: none"> • Siente que cuenta con mucha energía para realizar su trabajo • Siente que está animado después de trabajar con sus compañeros • Siente que está animado al realizar su jornada laboral diaria

Nota. Elaboración Propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Desempeño Laboral	En el campo empresarial se determina que el cómo desempeño laboral al resultado de las asignaciones laborales y la habilidad humana que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa, teniendo en cuenta la relación entre la capacidad operativa del colaborador y su participación en el área de trabajo empresa de la organización que se invierten para alcanzar los objetivos y	Trabajo en equipo	Nivel de participación en el área de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo • Acata Órdenes y respeta a su jefe inmediato • En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario de mis compañeros • Existe camaradería por parte de sus compañeros en su área de trabajo
		Competencias para el puesto	Nivel de Capacidad Operativa del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Se siente capacitado para operar en su puesto de trabajo • Comprendes todos los procedimientos y análisis que le realizan en tu área de trabajo • Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad • Sientes que eres uno de los mejores al realizar tu asignación laboral en tu área de trabajo
		Relaciones interpersonales	Nivel de percepción de compañerismo en el área de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Recibo un trato justo en mi trabajo • Recibo un trato cordial y amable por parte de mis compañeros en mi trabajo • En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo? • Realizan agasajos y/o reuniones de fraternidad
		Oportunidades de ascensos	Nivel de percepción de promociones laborales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • El reconocimiento social que se me tiene, en comparación al que se le tiene a otros(as) profesionales es el adecuado a la función que desempeño • Deseo otro empleo, en lugar del actual • Siento que tengo la posibilidad de obtener un mejor puesto de trabajo en la empresa

los resultados
de los mismos.
(Pernía &
Carrera, 2016)

Supervisión.

Nivel de
percepción de
supervisión por
parte de los jefes
en la empresa

- Mi jefe inmediato supervisa y evalúa mi asignación laboral
- Siente que su asignación laboral es vital para la institución y por ello es supervisada

Nota. Elaboración Propia

CAPÍTULO II. MÉTODO

Tipo de investigación

Tipo: Básico

Se trata de uno de los tipos de investigación más frecuentes y en los que la ciencia se centra. Es el tipo de investigación que se utiliza con el fin de intentar determinar, narrar y describir un fenómeno concreto. Se busca no solo el qué sino el porqué de las cosas, y cómo han llegado al estado en cuestión. (Hernández, 2016) , nuestra investigación buscó describir e interpretar las variables del síndrome de burnout y el desempeño laboral en las instituciones médicas, haciendo que este estudio sea un punto de inicio e inspiración para otros investigadores y se atrevan a estudiar estas variables en cualquier tipo de organización, como consecuencia ampliar más el conocimiento, que se tienen sobre estas variables y buscar estudios empíricos, concisos y entendibles para todo tipo de estudiante de educación superior

Nivel: Correlacional

Los diseños correlacionales tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. (Carrasco, 2016)

Por lo que este estudio es correlacional ya que se demostró tipo de relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Diseño: No experimental / Transversal

Tipos de diseños no experimentales de acuerdo con el número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan los datos. En algunas ocasiones la

investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. (Lind, Marchal, & Wathen, 2016)

Por ende, este estudio es no experimental/transversal, ya que no se modificarán los datos recolectados en un tiempo específico y en un área determinada en este caso el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Esquema del diseño



Figura 1 Esquema del diseño de investigación

Población y muestra

Población

Según Lind, Marchal, & Wathen (2016) en estadística, “una población es un conjunto de objetos, individuos, elementos o eventos con determinadas características” (p.105).

Los 52 trabajadores entre hombres y mujeres del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Muestra

Según Carrasco (2016), “la muestra es una parte, una porción o toda la población de una investigación o estudio estadístico” (p.62). En este estudio ya que se aplicará un censo poblacional la muestra lo conforman:

Los 52 trabajadores entre hombres y mujeres del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Tabla 3

Segregación para criterios de inclusión y exclusión

Colaboradores del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca	N° de Colaboradores	Excluidos en el estudio de investigación	Incluidos en el estudio de investigación
Internos que laboran en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.	15		X
Estudiantes que realizan prácticas (CERUM) en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019	16		X
Doctores que laboran en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.	5		X
Cirujanos dentistas en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.	8		X

Personal administrativo que labora en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.	8		X
Personal de limpieza en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.	4	X	
Total de colaboradores	56	4	52

Nota. Elaboración propia

Criterios de inclusión.

Internos que laboran en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Estudiantes que realizan prácticas (CERUM) en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Doctores que laboran en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Cirujanos dentistas en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Personal administrativo que labora en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Criterios de exclusión.

Personal de limpieza en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019. (no son considerados trabajadores en la institución, ya que esta realiza la tercerización en estos servicios)

Técnicas e instrumentos de recolección

Técnica: Censo

La técnica que se utilizó para la recolección de datos es el censo. Según, Carrasco (2016) el censo, “es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” (p.87). Mediante el censo se obtuvo datos concretos de interés sociológico interrogando a los miembros del área de estomatología del Hospital Regional de Cajamarca.

Un censo implica solicitar a las personas información a través de una hoja censal, es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercado porque permite obtener información real directamente de los consumidores. Por ello, es indispensable que los profesionales de la mercadotecnia e investigadores sepan exactamente la definición de hoja censal. (Carrasco, 2016)

La misma que tenía un total de 36 preguntas (ítems) (19 para la variable síndrome de Burnout y 17 para la variable desempeño laboral)

Instrumento: Hoja censal

La hoja censal, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. Este tipo de instrumento además de preguntas y categorías de respuestas,

está formado básicamente por: portada, introducción, instrucciones insertadas a lo largo del mismo y agradecimiento final. (Carrasco, 2016)

Además Hernández (2016) indica que “la finalidad fundamental de los censos de Población y Vivienda es proporcionar al Estado los datos que necesita para la toma de decisiones políticas, de planificación y administración. Al proporcionar estadísticas básicas comparables para todo el país y para cada unidad administrativa y centro poblado del mismo, el Censo contribuye al proceso de planificación general y a la administración de los asuntos nacionales” (p.86).

Los resultados de los censos de población se emplean para formular políticas, administrar y evaluar programas de educación, empleo, vivienda, familia, salud, desarrollo rural, medios y vías de transporte, urbanización y bienestar. (Hernández, 2016)

No obstante Lind, Marchal, & Wathen (2016) indican que un censo es, “un padrón o lista. Su uso más habitual está asociado al censo poblacional o censo de población, donde se contabilizan los habitantes de una población y se recogen diversos datos con fines estadísticos” (p.88).

La hoja censal se realizó de manera individual durante un determinado tiempo al finalizar un día laboral hábil de manera que las personas se encuentren relajadas al momento de aplicar esta hoja censal.

Tabla 4

Número de ítems según cada variable y dimensión

Variable	Dimensiones	N° de ítems
Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	8
	Despersonalización	5
	Realización personal	6

Total de ítems de la variable síndrome de burnout		19
Desempeño laboral	Trabajo en equipo	4
	Competencias por puesto	4
	Relaciones interpersonales	4
	Oportunidades de ascensos	3
	Supervisión	2
Total de ítems de la variable desempeño laboral		17
<hr/>		
Total de ítems de ambas variables		36
<hr/>		

Nota. Elaboración propia

Recolección de datos

Al aplicar la hoja censal, la cual consta de 19 preguntas para la primera variable y 17 para la segunda variable en donde se evaluará la actitud y percepción de cada colaborador frente al síndrome de burnout y el desempeño laboral.

Los resultados fueron anotados en una ficha de recolección de datos para posteriormente ser evaluadas

Aplicación de la escala de Likert con

1: Nunca; 2: Rara vez; 3: Algunas Veces; 4: casi siempre; 5: Siempre

Escala Para la dimensión agotamiento personal

nivel bajo	8- 18	C
nivel medio	19- 29	B
nivel alto	30- 40	A

Escala Para la dimensión despersonalización

nivel bajo	5 - 11	C
nivel medio	12 - 18	B
nivel alto	19 - 25	A

Escala Para la dimensión reducida realización personal

nivel bajo	6 - 13	C
nivel medio	14 - 21	B
nivel alto	22 - 30	A

Escala Para la variable síndrome de burnout

nivel bajo	19 - 44	C
nivel medio	45 - 70	B
nivel alto	71 - 95	A

Escala Para la variable desempeño laboral

nivel bajo	17 - 39	C
nivel medio	40 - 62	B
nivel alto	63 - 85	A

Nivel de fiabilidad

Tabla 5

Alfa de Cronbach

Cronbach's Alpha	N of Ítems
,890	36

Nota. Elaboración Propia

Análisis de datos

En el presente estudio los datos recogidos se procesarán con el software SPSS statistics v 21 (Lind, Marchal, & Wathen, 2016), los resultados serán presentados en tablas y figuras.

Medición de resultados

Para determinar el tipo de relación entre el Síndrome Burnout con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019 se empleará la prueba estadística Spearman y Chi Cuadrado.

Prueba estadística Spearman

En la prueba estadística Spearman se determina una relación de tipo inversa cuando ambas variables obtienen un distinto valor secuencial en los resultados probabilísticos (Carrasco, 2016)

Método de decisión:

Valor secuencial Positivo/valor secuencial positivo=Relación directa

Valor secuencial Negativo/valor secuencial negativo=Relación inversa

Prueba estadística Chi Cuadrado

En el método de análisis Chi-Cuadrado se determina una relación no significativa solo cuando el P-value es mayor al nivel de significancia que se va a utilizar en el estudio (Lind, Marchal, & Wathen, 2016),

Dónde:

$$\alpha = 0.05$$

Método de decisión:

Pvalue < 0.05 = Relación significativa

Pvalue > 0.05 = Relación no significativa

Aspectos éticos

Investigación desarrolló con el complemento de estos aspectos éticos:

Responsabilidad

Esta tesis se realiza de manera responsable de acuerdo a los aspectos y condiciones de nuestra universidad.

Honestidad

Al realizar esta tesis se aplicará condiciones pactadas en nuestra universidad de manera veras al aplicar las encuestas y presentar datos reales.

Puntualidad

La investigación se entrega de manera puntual y eficiente de acuerdo a las fechas pactadas por nuestra asesora y nuestra casa superior de estudios.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019

Tabla 6

Correlación Spearman del síndrome de burnout con el desempeño laboral

		SINBUR	DESEML
SINBUR	c	1,000	- ,775
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
DESEML	Coefficiente de correlación	- ,775	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

Nota. Elaboración Propia

Determinamos con la prueba estadística Spearman en la Tabla 6 que a mayor síndrome de burnout, hay menor desempeño laboral, concluyendo que existe relación de tipo inversa en ambas variables en esta empresa.

Tabla 7

Correlación Chi-Cuadrado del síndrome de burnout con el desempeño laboral

	Value	df
Pearson Chi-Square	,739	1
Continuity Correction ^b	,201	1
Likelihood Ratio	,186	1
N of Valid Cases	52	

Nota. Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis Chi Cuadrado en la Tabla 7, que el estadístico P-value es igual a 0.739 mayor al nivel de significancia del 5% (0.05), verificando que hay una relación no significativa (inversa) coincidiendo con nuestra hipótesis general.

Objetivo Específico 1: Identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Tabla 8

Correlación Spearman del agotamiento emocional con el desempeño laboral

		AGEMO	DESEMPLAB
AGEMO	Coefficiente de correlación	1,000	- ,368
	Sig. (bilateral)	.	,007
	N	52	52
DESEMPLAB	Coefficiente de correlación	- ,368	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	52	52

Nota. Elaboración Propia

Se identificó con la prueba estadística Pearson en la Tabla 8 que, a mayor agotamiento emocional, hay menor desempeño laboral, concluyendo que existe relación tipo inversa en ambas variables en esta institución.

Tabla 9

Correlación Chi-Cuadrado agotamiento emocional con el desempeño laboral

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,918	1	,700
Continuity Correction ^b	,591	1	,300
Likelihood Ratio	,164	1	,000
N of Valid Cases	52		

Nota. Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis Chi Cuadrado en la Tabla 9, que el estadístico P-value es igual a 0.918 mayor al nivel de significancia del 5% (0.05), verificando que cuenta con una relación no significativa (inversa).

Objetivo Específico 2: Identificar la relación que existe entre la despersonalización con el desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Tabla 10

Correlación Spearman de la despersonalización con el desempeño laboral

		DESPERSO	DESEMPLAB
DESPERSO	Coeficiente de correlación	1,000	- ,732
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
DESEMPLAB	Coeficiente de correlación	- ,732	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

Nota. Elaboración Propia

Se define con la prueba Spearman en la tabla 10 que, a mayor despersonalización tenga el colaborador en su área de trabajo, hay menor desempeño laboral, concluyendo que existe relación de tipo inversa en ambas variables en esta institución.

Tabla 11

Correlación Chi-Cuadrado de la despersonalización con el desempeño laboral

	Value	df
Pearson Chi-Square	,197	1
Continuity Correction ^b	,867	1
Likelihood Ratio	,700	1
N of Valid Cases	52	

Nota. Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis Chi Cuadrado en la Tabla 11, cuyo valor estadístico P-value es igual a 0.197 mayor al nivel de significancia del 5% (0.05), se identifica que existe una relación no significativa (inversa).

Objetivo Específico 3: Identificar la relación que existe entre la realización personal con el desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019

Tabla 12

Correlación Spearman de la realización personal con el desempeño laboral

		REPER	DESEMPLAB
REPER	Coefficiente de correlación	1,000	,728
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
DESEMPLAB	Coefficiente de correlación	,728	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

Nota. Elaboración Propia

Se define con la prueba Spearman en la Tabla 12 que, una alta realización personal reflejara un mayor desempeño laboral, concluyendo que existe relación de tipo directa de estas variables en este centro de salud.

Tabla 13

Correlación Chi-Cuadrado de la realización personal con el desempeño laboral

	Value	df
Pearson Chi-Square	,000	1
Continuity Correction ^b	,150	1
Likelihood Ratio	,000	1
N of Valid Cases	52	

Nota. Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis Chi Cuadrado en la Tabla 13, que el estadístico P-value es igual a 0.00 menor al nivel de significancia del 5% (0.05), verificando que hay una relación significativa (directa).

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El presente estudio de investigación planteó como objetivo principal determinar el tipo de relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

El resultado del objetivo general fue la existencia de relación inversa entre estas variables síndrome de burnout y el desempeño laboral, la razón de este resultado y coincidiendo con (Robbins & Judge, 2016), en donde mencionan que a nivel organizacional los colaboradores responden a un esquema de burocracia profesionalizada, cuando hay falta de apoyo de los compañeros y supervisores, las relaciones son tensas, conflictivas y prolongadas, aumentando el burnout en los colaboradores y disminuyendo el desempeño laboral, esto explica porque hay una relación inversa en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.

Se observan también que a pesar de limitaciones que tuvo esta investigación como, la deficiente coordinación con el director del hospital y el jefe del área para realizar el censo poblacional, que tanto como el síndrome de burnout y el desempeño laboral, cuentan con un nivel alto y medio respectivamente coincidiendo con (Aguelo & Roselló, 2016) los cuales sostienen que en un inicio el burnout se puede identificar por los cambios de ánimo, los sentimientos negativos aparecen después, tales como la insatisfacción laboral de manera progresiva, los estados depresivos, monotonía y falta de energía independiente mente del entorno empresarial hará que se refleje en su desempeño laboral negativamente de manera paulatina, de esta forma se responde al porqué del nivel alto en una variable y porque no se refleja tan drásticamente en la variable desempeño laboral, ya que el síndrome de burnout está

recién está aflorando y por eso obtiene un nivel medio de todas maneras perjudicial para esta área del hospital.

De esta manera estudios de investigación mencionados en nuestros antecedentes coinciden con los resultados de este estudio:

(Gonzales, 2017) indica el nivel de síndrome de burnout es alarmantemente alto; No obstante (Martinez & Furtado, 2017) , en donde concluyen que existe una correlación negativa moderada entre la variable síndrome de burnout y la variable productividad laboral; También (Ochoa, 2016) enfatiza que existe una influencia negativa entre el Síndrome de Burnout y la motivación en el Consultorio Odontológico "Dra. Blois"; Además (Ortiz & Huamantica, 2016) llegan a la conclusión que el 75.6% de colaboradores indican que el nivel de síndrome de burnout en esta empresa es significativamente alto ya a su vez coincidiendo con nuestra investigación, en el cual nosotros determinamos un 73.1% ; También (Sanchez, 2016), indica que el clima organizacional en los colaboradores en el Centro Odontológico de Rehabilitación y Estética CORE S.R.L. es muy deficiente, esto demuestra que la organización cuenta con malas praxis en esta variable, se recomienda con urgencia implementar nuevas estrategias para elevar estos ítems; otro estudio que coincide mucho con los resultados de nuestra investigación es (Ortega & Romero, 2015) en donde indican que el 73.8% del nivel de síndrome de burnout de los colaboradores en el Centro Odontológico Innovadent en la ciudad de Trujillo en el año 2015 , coincidiendo de igual manera con nuestra investigación en la cual determinamos un 73.1% en el nivel de síndrome de burnout en el Hospital regional de Cajamarca.

No obstante (Reyes & Lopez, 2015) llegan a la conclusión se encontró que el 97.8 % de los colaboradores tiene un nivel de estrés alto, el nivel de

despersonalización de los trabajadores lo sufre un 65 %. Además, que tienen una baja realización laboral 71.43 % de empleados, también obtuvieron un nivel moderado de agotamiento emocional un 65% de empleados y por último el nivel de síndrome de burnout en este centro odontológico es moderado

Además, otros estudios de investigación en los antecedentes discrepan con los resultados de este estudio:

(Ramirez, 2016) en donde llegó a la conclusión que los niveles de agotamiento emocional; despersonalización y la realización de personal en el Centro Odontológico Innovadent en la ciudad de Trujillo en el año 2016 son regulares, también que el nivel de síndrome de burnout de los colaboradores en el Centro Odontológico Innovadent en la ciudad de Trujillo en el año 2016 es regular; Por su parte (Arrue, 2017) llegó a la conclusión de acuerdo a los resultados encontrados que la mayoría de colaboradores en el Centro Odontológico "Dante Nava" en la ciudad de Puno sufre un nivel de agotamiento emocional medio, un nivel de despersonalización bajo, y un nivel de reducida realización personal muy baja, por último, se llegó a determinar que el nivel de síndrome de burnout en esta empresa es bajo.

También (Gimenez & Vera, 2016) infieren que los principales signos de alarma en este síndrome ha sirven para que cada uno de los colaboradores lo identifique y pueda saber cómo disminuirlo siendo esta la conclusión final del porque el bajo nivel de este síndrome en este centro de salud dental. Además (Huayhua, 2016) señala que hay una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral

No obstante, algunos estudios de investigación en los antecedentes coinciden con los resultados de este estudio determinando una relación de tipo inversa entre estas variables y el mismo rubro de la empresa como:

En donde (Marina, 2016) concluyó que ambas variables obtienen un nivel medio en este centro odontológico, también que las dimensiones del síndrome de burnout están correlacionadas negativamente (despersonalización y agotamiento emocional) con el desempeño laboral de los colaboradores en el Centro Nacional de Estomatología y por último se determinó la existencia de la correlación negativa (inversa) moderada entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral.

También (Ramirez & Lescano, 2016) cuya investigación cuantitativa básica y de nivel correlacional, se recolectaron datos provenientes de un muestreo no probabilístico practicado en una población conformada por la totalidad de sus 38 colaboradores en el Centro Odontológico ADONAI E.I.R.L.; Concluye a partir de análisis estadísticos inferenciales bivariados, la existencia de una asociación positiva de los componentes del síndrome de burnout con el desempeño laboral en el Centro Odontológico ADONAI E.I.R.L, además el 78.1% de colaboradores indican que el nivel de síndrome de burnout es medio, también el 63.8% de trabajadores indican que el nivel de desempeño laboral es medio, por último se estableció la existencia de una relación inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en este centro odontológico.

Además, gracias al censo poblacional se observa que: el 42.3 % de encuestados indican que algunas veces se sienten emocionalmente agotados en su trabajo; el 50 % de colaboradores indican que casi siempre esta emocionalmente agotado al final de su jornada laboral diaria; el 42.3% de encuestados indican que casi siempre sienten cansancio cuando se levanta por las mañanas y tiene que enfrentarse a otro día de trabajo; el

42.3% de trabajadores indican que algunas veces trabajar con personas todos los días les causa tensión; el 50% de colaboradores indican que casi siempre sienten frustración por su trabajo; el 42.3% de colaboradores indican que casi siempre trabajar en contacto directo con las personas les produce bastante estrés; el 38.5% de encuestados indican que siempre sienten que su trabajo los está desgastando; el 44.2% de trabajadores indican que algunas veces creen que tratan a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos.

También el 57.7% de colaboradores indican que casi siempre creen que son tratados por algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos; el 46.2% de encuestados indican que siempre sienten que tiene mucha energía para realizar su trabajo; el 38.5% de trabajadores indican que en las situaciones difíciles en el trabajo reciben el apoyo necesario de los compañeros de trabajo; el 46.2% de colaboradores indican que siempre existe camaradería por parte de sus compañeros en su área de trabajo; el 100% de encuestados indican que nunca sienten que sus compañeros de trabajo lo culpan por alguno de sus problemas; el 46.2% de trabajadores indican que casi siempre no se sienten capacitados para operar en su puesto de trabajo; el 40.4% de colaboradores indican que casi siempre no comprenden todos los procedimientos y análisis que le realizan en el área de trabajo.

No obstante, el 57.7% indican que casi siempre no saben exactamente qué tareas son de responsabilidad de ellos; el 38.5% de trabajadores indican que siempre sienten que no es uno de los mejores al realizar la asignación laboral encomendada en su área de trabajo; el 46.2% de colaboradores indican que siempre no reciben un trato justo en el trabajo.

Además el 46.2% de encuestados indican que casi siempre recibo un trato cordial y amable por parte de sus compañeros de trabajo; el 46.2% de trabajadores indican

que casi siempre acatan órdenes y respeta a su jefe inmediato; el 40.4% de colaboradores indican que casi siempre sienten que forman parte de un grupo en el trabajo; el 100% de encuestados indican que nunca se realizan agasajos y/o reuniones de fraternidad; el 42.3% de trabajadores indican que casi siempre ¿El reconocimiento social que se les tiene, en comparación al que se le tiene a otros(as) profesionales es el adecuado a la función que desempeño laboral; el 44.2% de colaboradores indican que casi siempre desea otro empleo, en lugar del actual; el 36.5% de encuestados indican que siempre sienten que su asignación laboral es vital para la institución y por ello es supervisada.

Discusión de los objetivos específicos

También se observa que las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización de la variable síndrome de burnout se relacionan inversamente con la variable desempeño laboral coincidiendo con la teoría de (Alles, 2016) en donde afirma que este síndrome se empieza a vivir como un fracasado profesional y personal. Donde los compañeros lo notan primero; lo que representa un signo importante para el diagnóstico precoz y este se refleja de manera negativa en el desempeño laboral. No obstante, otra dimensión que compone al desempeño laboral, como es la realización personal se relaciona directamente con la teoría que nos indica (Tonon, 2016), dando a entender que los trabajadores serán más objetivos a como realizan su labor en una empresa, y al momento de una autoevaluación de su realización personal siempre evitaran decir cosas negativas sobre su desempeño.

Una de las razones por la cual el 73.1% de colaboradores de los colaboradores indican que nivel de síndrome de burnout es alto se deba a que siempre se encuentran baja una alta presión en el trabajo, por ende, esto explicaría porque el 51.9% de empleados indican que el nivel de desempeño laboral es medio, porque no siempre

acatan las ordenes de sus superiores, ya que si el síndrome de burnout es alto, esto se refleja de manera negativa en el desempeño laboral.

Al definir todas estas investigaciones y teorías coincidiendo con los de esta investigación se deduce que la relación entre estas variables siempre será de tipo inversa ya que si los niveles de estrés son altos estos influyen negativamente en el desempeño laboran.

El síndrome de burnout tiene un papel crucial en el área de estomatología en el hospital regional de Cajamarca, el cual ayuda a detectar que el desgaste de los trabajadores no sea acelerado por las diferentes dimensiones estudiadas de esta variable, estas nos permitirán que el colaborador no termine emigrando a otra organización. Sin descartar al desempeño laboral, ya que gracias al identificar las falencias y las causas del porque el nivel medio en este centro odontológico; como el estudio del nivel de percepción de compañerismo estos nos ayudaron a identificar el nivel síndrome de burnout y entender que si este disminuye lograra que aumente el desempeño laboral en el área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca.

El presente estudio cuenta con las siguientes conclusiones:

Se identificó que la relación que existe entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019 es de tipo inversa.

Se identificó que la relación que existe entre la despersonalización con el desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019 es de tipo inversa.

Se identificó que la relación que existe entre la realización personal con el desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019 es de tipo directa.

Se determinó que la relación que existe entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019 es de tipo inversa.

Como investigadoras proponemos las siguientes recomendaciones

Se recomienda que la empresa busque nuevas alternativas y estrategias para disminuir el síndrome de burnout y así elevar el nivel de desempeño laboral.

Recomendamos a los directivos desarrollar programas capacitación para disminuir y sobre llevar el síndrome de burnout de los colaboradores; teniendo en cuenta que es la base para que estos de desarrollen de manera óptima en sus puestos de trabajo.

Diseñar programas para los trabajadores que poseen una alta predisposición de querer mejorar como profesionales entrenarlos en el manejo de solución de problemas y generan en ellos confianza en sí mismos y así elevar el desempeño laboral en la empresa.

Establecer mecanismos dirigidos a promover como sobre llevar y disminuir el síndrome de burnout en los colaboradores del centro de salud de la ciudad de Cajamarca en el año 2019, por cuanto está influye en el desempeño laboral.

Finalmente esperamos que este proyecto sea un punto de partida para estudiar más a fondo el síndrome de burnout en las distintas áreas del centro de salud y traiga beneficios económicos

REFERENCIAS

- Aguelo, & Roselló. (2016). *La persona en el centro del desarrollo organizacional*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Alles. (2016). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Madrid: Ediciones Granica S.A.
- Arrue, L. (2017). *Síndrome de burnout en el Centro Odontológico "Dante Nava" en la ciudad de Puno en el año 2017*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Balseiro, L. (2016). *El síndrome de Burnout / Burnout Syndrome: Como factor de riesgo laboral en el personal de enfermería / As a Risk Factor for Nursing Personnel*. Madrid: Trillas.
- Blas, P. (2017). *El síndrome de Burnout empresarial*. Lima: San Marcos.
- Bosqued, M. (2012). *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Madrid: Editorial Vértice.
- Cabañas, M. (2016). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el Centro Odontológico MEDIDENT- Asuncion, 2016*. Asunción: Universidad del Pacífico Paraguay.
- Carranza, M. (2016). *El desempeño laboral de los colaboradores en Munident Centro Odontológico, Lima - 2016*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Mayor De San Marcos.
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2015). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño*. Mexico: Theoria.
- Chiavenato. (2015). *Administración de recursos humanos*. Los Angeles: Mc Graw Gill.

Chiavenato. (2016). *Introducción a la teoría general de la administración organizacional*.

Los Angeles: Pearson.

Chiavenato. (2017). *Administración de Recursos Humanos : El capital humano de las Organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill.

Combs, J., Hall, A., & Ketchen, D. (2016). *How much do high – performance work practices matter? A meta – analysis of their effects on organizational performance*. Pasadena: Personnel Psychology.

Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2018). *El síndrome de burnout en los docentes*. Madrid: LIBRERIA AKADIA EDITORIAL.

Galí, J., & Rosselló, A. (2016). *Los malos jefes*. Barcelona: Ediciones Pirámide.

Gibson, J. L., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2016). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Santiago de Chile: Mc Graw Hill.

Gil-Monte, P. (2015). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pasadena: Riverhead Books.

Gimenez, M., & Vera, A. (2016). *Síndrome de burnout en el Consultorio Odontológico "Dra. Lilian Rodas", Asunción- 2016*. Asuncion: Universidad Columbia del Paraguay.

Gonzales. (2017). *El síndrome de los colaboradores en el Centro Odontológico Malvin: Montevideo ,2017*. Montevideo: Universidad Católica del Uruguay.

Gutiérrez, Ó. (2016). *Fundamentos de administración de empresas*. Madrid: Piramide.

Hernández, F. (2016). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

Huayhua, L. (2016). *Clima laboral y el desempeño laboral en el Consultorio Odontológico K'rito DENT, Moyobamba – 2016*. Moyobamba: Universidad Nacional de San Martín.

- Larios, L. (2016). *Clima Organizacional y Productividad laboral en Clínica Dental Madrid Río. en la ciudad de Madrid -2016*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Lind, Marchal, & Wathen. (2016). *Estadística aplicada a los negocios*. Los Angeles: McGraw-Hill.
- Lopez, J. (2016). *Productividad*. Mexico D.F.: ISBN.
- Mahaney, R., & Lederer, A. (2016). *The effect of intrinsic and extrinsic rewards for developers on information systems Project success*. Los Angeles: Project Management Journal.
- Manessero, A. (2015). *Trabajo Emocional*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.
- Marina, J. C. (2016). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el Centro Nacional de Estomatología, La Habana - 2016*. La Habana: Universidad de La Habana.
- Martinez, J., & Furtado, A. (2016). "Síndrome de burnout en el personal, en el Centro Odontológico LOAYZA, de la Paz en el año 2017". La Paz: Universidad Nuestra Señora de La Paz.
- Martínez, V. (2015). *Psicología de las organizaciones*. Malaga: Editorial Síntesis S.A.
- Moya, L. (2016). *La empatía en la empresa*. Madrid: Plataforma Editorial S.L.
- Muñoz, P. (2015). *El desempeño laboral y la satisfacción laboral en el Consultorio Dentimagen de la ciudad de Cajamarca en el año 2015*. Cajamarca: Universidad San Pedro.
- Newport, C. (2016). *Deep Work*. Pasadena: Pearson.
- Ochoa, E. B. (2016). *El empowerment y su influencia en la Motivación de los colaboradores en la empresa Transportes CALPI, S.A., San Salvador ,2016*. San Salvador: Universidad Evangélica.

- Olaz, A. (2017). *Cálculo de Índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra*. Madrid: Pearson.
- Ortiz, L., & Huamantica, F. (2016). *El síndrome de Burnout en el Centro Odontológico Villasante en la ciudad de Huancayo en el año 2016*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2015). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Zulia: Revista de Ciencias Sociales.
- Pernía, K., & Carrera, M. (2016). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral*. Barcelona: EAE.
- Ramirez, L., & Lescano, C. (2016). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral en el Centro Odontológico ADONAI E.I.R.L., Cajamarca - 2016*. Cajamarca: Universidad San Pedro.
- Ramos. (2016). *El Síndrome de burnout*. Madrid: ESIC Editorial.
- Reyes, B., & Lopez, L. (2015). *Síndrome de burnout en el Centro Odontológico de Especialidades de la ciudad de México D.F. en el año 2015*. Mexico D.F.: Universidad Iberoamericana.
- Robbins, & Judge. (2016). *Comportamiento Organizacional*. Los Angeles: Pearson Education.
- Robbins, S., & Judge, T. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rocha. (2016). *El desempeño laboral y la motivación en el Centro Odontológico Especializado ASIRI, Cajamarca 2016*. Cajamarca: Universidad San Pedro.

- Ruiz, J., Silva, N., & Vanga, M. (2015). Ética empresarial y el desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia.*, 417-441.
- Salgado, J., & Cabal, A. (2016). *Evaluación del desempeño en la Administración Pública Análisis de las propiedades psicométricas*. Asturias: Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones.
- Sanchez. (2016). *El Clima organizacional en el Centro Odontológico de Rehabilitación y Estética CORE S.R.L., Cajamarca- 2016*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Terrones, H. (2016). *El desempeño laboral y la motivación en el Centro Odontológico Americano en la ciudad de Chiclayo en el año 2016*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.
- Tonon, G. (2016). *Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout*. Madrid: Ediciones Paidós Ibérica.
- Toro, F. (2016). *Desempeño y productividad*. Medellín: Cincel Ltda.
- Vallejo, R. d. (2015). *Empleo, personas y organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Vásquez, J. (2016). *La motivación y el desempeño laboral en el Centro Odontológico Americano de la ciudad de Cajamarca en el año 2016*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Villacorta, J. (2017). *El desempeño laboral en el Centro Dental San José de la ciudad de Cajamarca en el año 2017*. Cajamarca: Universisad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Villalta, J. (2016). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Idealix Clinica Dental, Arequipa -2016*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Whetten, D., & Cameron, K. S. (2015). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Pasadena:

Pearson.

Zavaleta. (2017). *Medición del nivel de síndrome de burnout en el Centro Odontológico*

Bienestar Dental, San José – 2017. San Jose: Universidad Metropolitana Castro

Carazo.

ANEXOS

ANEXO n.º 01. Matriz de consistencia

Tabla 13

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	MUESTRA	METODOLOGIA	INSTRUMENTO	ANALISIS DE DATOS
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Síndrome Burnout	Los 52 trabajadores del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	Técnica:	En el presente estudio los datos recogidos se procesarán con el software SPSS statistics v) los resultados serán presentados en tablas y figuras. Para medir la relación entre estas Variables se utilizará la prueba estadística Spearman y Chi Cuadrado
¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019?	Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.	La relación que existe entre el Síndrome Burnout con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019 es de tipo inversa	Desempeño Laboral		Básica	Censo	
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS				NIVEL DE INVESTIGACIÓN	Instrumento:	
	- Identificar el nivel de Síndrome de Burnout del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019. - Identificar el nivel de Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019. - Identificar la relación que existe entre el Agotamiento Emocional con el Desempeño Laboral del				Correlacional	Hoja censal	
					DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		
					No experimental/ Transversal		

	<p>área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.</p> <p>- Identificar la relación que existe entre la Despersonalización con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.</p> <p>- Identificar la relación que existe entre la Realización Personal con el Desempeño Laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019.</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--

Nota. Elaboración Propia

ANEXO n.º 02: Instrumento de recolección de datos

Instrumento

HOJA CENSAL SOBRE SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL.

Estimado colaborador(a): el presente cuestionario/hoja censal es de carácter anónimo; tiene como objetivo identificar la relación que existe entre síndrome de burnout y desempeño laboral del área de estomatología en el hospital regional de Cajamarca en el año 2019

A continuación, mostramos la siguiente tabla, usted debe valorar cada una de ellas, teniendo en cuenta el intervalo del 1 al 5, considerando para esta valoración un comportamiento lo más fiel posible.

Nunca:	1
Rara vez:	2
Algunas veces:	3
Casi siempre:	4
Siempre:	5

I. Síndrome de Burnout

#	Agotamiento emocional	1	2	3	4	5
1	¿Se siente emocionalmente agotado en su trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Se siente emocionalmente agotado al final de su jornada laboral diaria?	1	2	3	4	5
3	¿Se siente cansado cuando se levanta por las mañanas y tiene que enfrentarse a otro día de trabajo?	1	2	3	4	5
4	¿Trabajar con personas todos los días es una tensión para usted?	1	2	3	4	5
5	¿Se siente frustrado por su trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Trabajar en contacto directo con las personas le produce bastante estrés?	1	2	3	4	5
7	¿Siente que su trabajo lo está desgastando?	1	2	3	4	5
8	¿Cree que trata a algunos	1	2	3	4	5

	compañeros de trabajo como si fueran objetos?					
#	Despersonalización					
9	¿Cree que trata a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos?	1	2	3	4	5
10	¿Cree que tiene un comportamiento más inestable con la gente desde que ejerce esta profesión?	1	2	3	4	5
11	¿Se preocupa por lo que ocurra a sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
12	¿Se preocupa por el hecho que el trabajo le endurezca emocionalmente?	1	2	3	4	5
13	¿Siente que sus compañeros de trabajo lo culpan por alguno de sus problemas?	1	2	3	4	5
#	Realización personal					
14	¿Siente que consigue muchas cosas útiles en su profesión?	1	2	3	4	5
15	¿Siente que sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en su trabajo?	1	2	3	4	5
16	¿Siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
17	¿Se siente con mucha energía para realizar su trabajo?	1	2	3	4	5
18	¿Se siente animado después de trabajar con sus compañeros?	1	2	3	4	5
19	¿Se siente animado al realizar su jornada laboral diaria?	1	2	3	4	5

II. Desempeño laboral

#	Trabajo en Equipo					
20	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	1	2	3	4	5
21	¿Acata Órdenes y respeta a su jefe inmediato?	1	2	3	4	5
22	¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario de mis compañeros?	1	2	3	4	5
23	¿Existe camaradería por parte de sus compañeros en su área de trabajo?	1	2	3	4	5
#	Competencias para el puesto					
24	¿Se siente capacitado para operar en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
25	¿Comprendes todos los procedimientos y análisis que le realizan en tu área de trabajo?	1	2	3	4	5
26	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	1	2	3	4	5
27	¿Sientes que eres uno de los mejores al realizar tu asignación laboral en tu área de trabajo?	1	2	3	4	5
#	Relaciones interpersonales					
28	¿Recibo un trato justo en mi trabajo?	1	2	3	4	5
29	¿Recibo un trato cordial y amable por parte de mis compañeros en mi trabajo?	1	2	3	4	5
30	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	1	2	3	4	5
31	¿Realizan agasajos y/o reuniones de fraternidad?	1	2	3	4	5
#	Oportunidades de ascensos					
32	¿El reconocimiento social que se me tiene, en comparación al que se le tiene a otros(as) profesionales es el adecuado a la función que desempeño?	1	2	3	4	5
33	¿Deseo otro empleo, en lugar del actual?	1	2	3	4	5
34	¿Siento que tengo la posibilidad de obtener un mejor puesto de trabajo en	1	2	3	4	5

	la empresa?					
#	Supervisión					
35	¿Mi jefe inmediato supervisa y evalúa mi asignación laboral?	1	2	3	4	5
36	¿Siente que su asignación laboral es vital para la institución y por ello es supervisada?	1	2	3	4	5

ANEXO n.º03: Validación del cuestionario del primer Experto

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1. Experto: MCS Eca-Liliana Obenillo Corvarza
 1.2. Especialidad: Economista
 1.3. Cargo actual: DTC
 1.4. Grado académico: Maestro en Ciencias
 1.5. Institución: UPN
 1.6. Tipo de instrumento: Cuestionario
 1.7. Lugar y fecha: 07/25/11/19

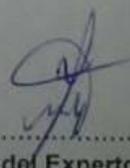
II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

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

Coefficiente de valoración porcentual: c = 78.1

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Factor de igualdad el número de
preguntas para el dimensionar



 Firma y sello del Experto

ANEXO n.º04: Validación del cuestionario del segundo experto

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1. Experto: WALTER TERÁN RODRÍGUEZ

1.2. Especialidad: ADMINISTRACIÓN - ECONOMÍA

1.3. Cargo actual: DOCENTE

1.4. Grado académico: DOCTOR

1.5. Institución: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

1.6. Tipo de instrumento: CUESTIONARIO - ESCALA DE LIKERT

1.7. Lugar y fecha: CAJAMARCA 20 DE NOVIEMBRE DEL 2018.

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

Nº	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	15	24	3			

Coeficiente de valoración porcentual: $c = \frac{12}{50} \times 100 = 84\%$

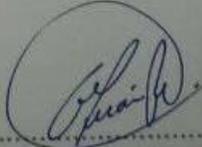
III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....



 Firma y sello del Experto

ANEXO n.º05: Validación del cuestionario del tercer Experto

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1. Experto: JOSE CORTEGANA SALAZAR

1.2. Especialidad: SOCIOLOGO

1.3. Cargo actual: DTG

1.4. Grado académico: DOCTOR

1.5. Institución: UCV

1.6. Tipo de instrumento: CUESTIONARIO

1.7. Lugar y fecha: C/29/11/2018

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiencia para medir la variable			X			
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total						

Coeficiente de valoración porcentual: $c =$ 88.40

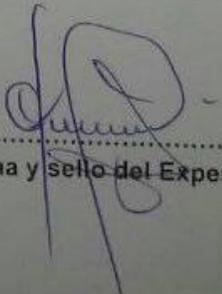
III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Mejorar redacción de ítems y preguntas.

.....

.....

.....



 Firma y sello del Experto

ANEXO n. °06: Validación del instrumento de la primera variable del experto

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	" Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Área de Estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019"
Línea de investigación:	GESTION DEL TALENTO HUMANO
Apellidos y nombres del experto:	MCs. Liliana Carrillo Carranza
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Síndrome de Burnout

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:

Firma del experto:



ANEXO n. °07: Validación del instrumento de la segunda variable del experto
MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	" Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Área de Estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019"
Línea de investigación:	GESTION DEL TALENTO HUMANO
Apellidos y nombres del experto:	MCs. Liliana Carrillo Carranza
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Desempeño Laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:

Firma del experto:



ANEXO n. °08

Resultado descriptivo del nivel de síndrome de burnout

Tabla 15

Nivel de síndrome de burnout del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	38	73,1
Nivel Medio	14	26,9
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

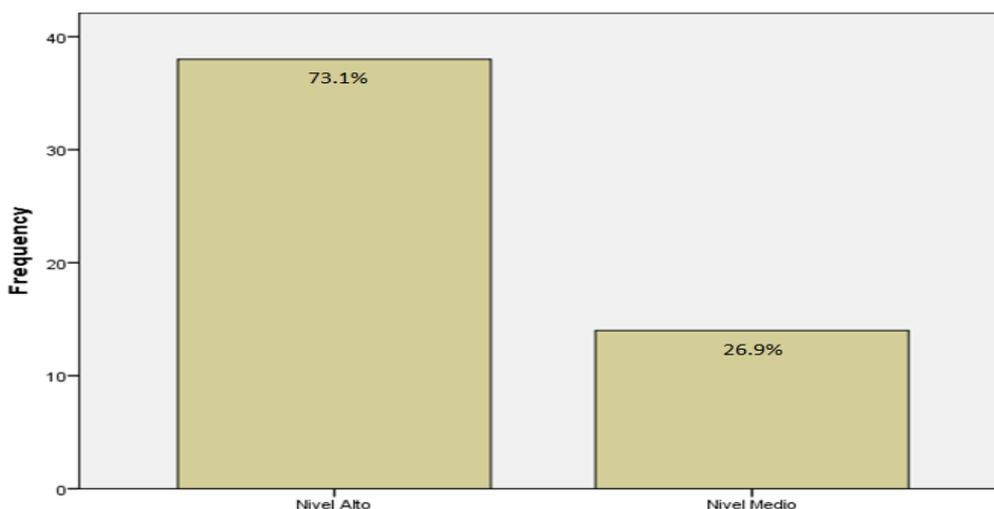


Figura 2 Nivel de Síndrome de Burnout de los colaboradores del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019

Se identificó por la investigación aplicada con honestidad, puntualidad y responsabilidad a los trabajadores del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019. A través de los resultados de la encuesta, en la tabla 15 y en la figura 2 que el nivel de síndrome de burnout es alto, con un valor contundente y relevante del 73.1 % del total de la muestra.

ANEXO n. °09

Resultado descriptivo del nivel de desempeño laboral.

Tabla 16

Nivel de desempeño laboral del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Alto	25	48,1
Nivel Medio	27	51,9
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

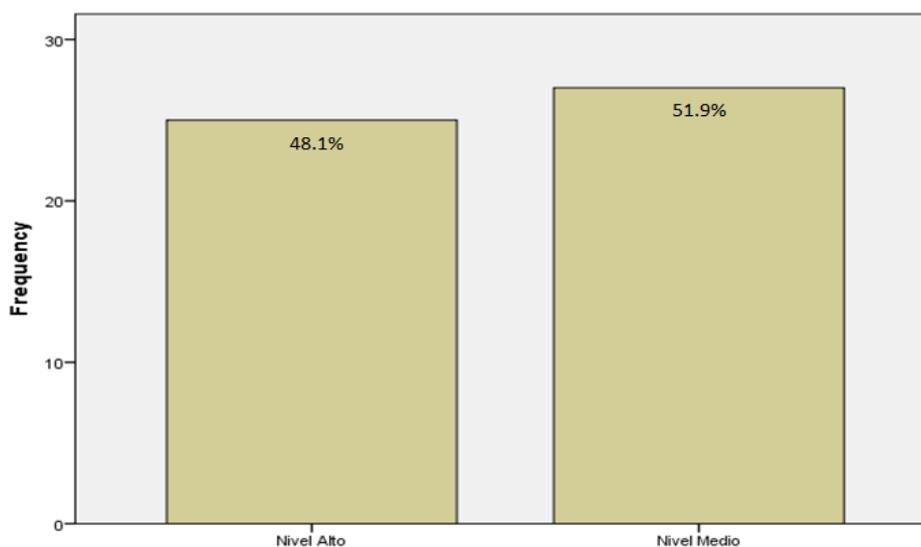


Figura 3 Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019

Se identificó por la encuesta aplicada con honestidad, puntualidad y responsabilidad a los colaboradores del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019, en la tabla 16 y en la figura 3 que el nivel de desempeño laboral es medio, con un 51.9 % del total de encuestados afirman este resultado.

ANEXO n. °10

Resultado descriptivo del nivel de agotamiento emocional.

Tabla 17

Nivel de agotamiento emocional del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	41	78,8
Nivel medio	11	21,2
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

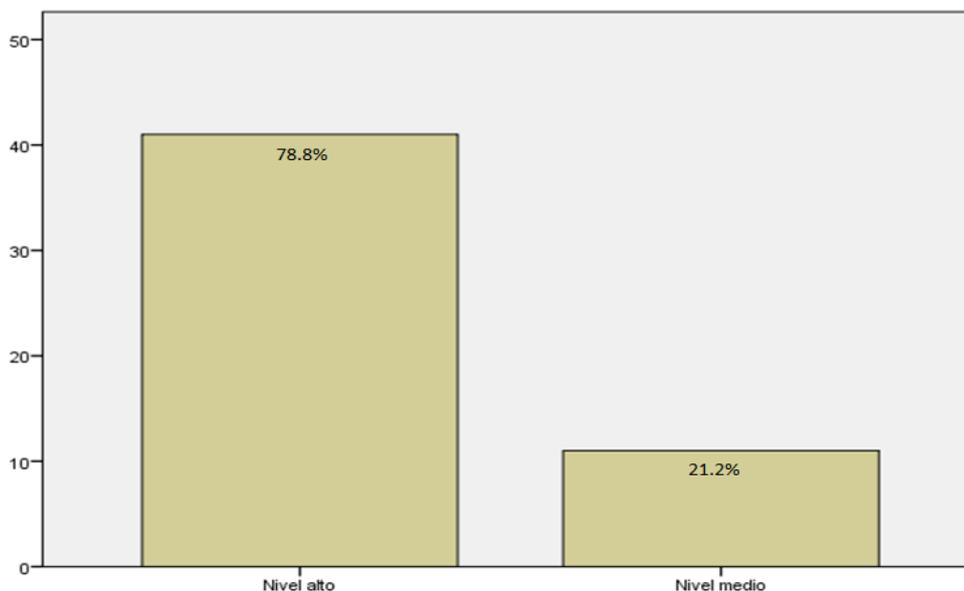


Figura 4 Nivel de agotamiento emocional de los colaboradores del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019

Se identificó por la investigación aplicada con honestidad, puntualidad y responsabilidad a los trabajadores del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019. A través de los resultados de la encuesta, en la tabla 17 y en la figura 4 que el nivel de agotamiento emocional es alto, con un valor contundente y relevante del 78.8 % del total de la muestra.

ANEXO n. °11

Resultado descriptivo del nivel despersonalización

Tabla 18

Nivel de despersonalización del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	36	69,2
Nivel medio	16	30,8
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

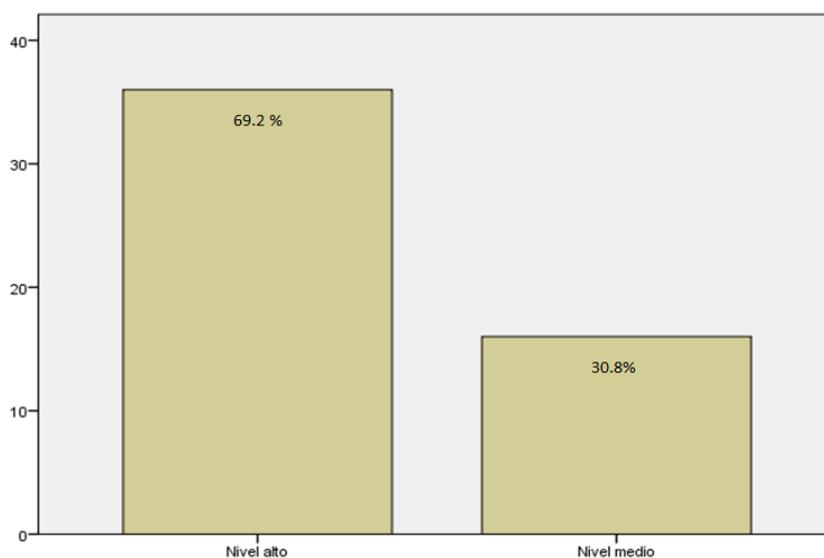


Figura 5 Nivel despersonalización de los colaboradores del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019

Se identificó por la investigación aplicada con honestidad, puntualidad y responsabilidad a los trabajadores del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019. A través de los resultados de la encuesta, en la tabla 18 y en la figura 5 que el nivel de despersonalización es alto, con un valor contundente y relevante del 69.2 % del total de la muestra.

ANEXO n. °12

Resultado descriptivo del nivel de realización personal.

Tabla 19

Nivel de realización personal del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	47	90,4
Nivel medio	5	9,6
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

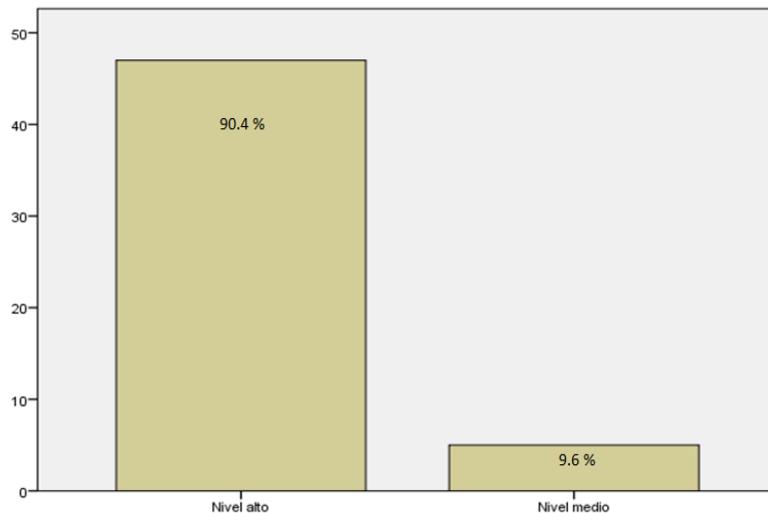


Figura 6: Realización personal de los colaboradores del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019

Se identificó por la investigación aplicada con honestidad, puntualidad y responsabilidad a los trabajadores del área de estomatología en el Hospital Regional de Cajamarca en el año 2019. A través de los resultados de la encuesta, en la tabla 19 y en la figura 6 que el nivel de realización personal es alto, con un valor contundente y relevante del 90.4 % del total de la muestra

ANEXO n° 13: Resultado del primer ítem de la hoja censal

Tabla 20

Ítem 1

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	22	42,3
Casi Siempre	10	19,2
Siempre	20	38,5
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

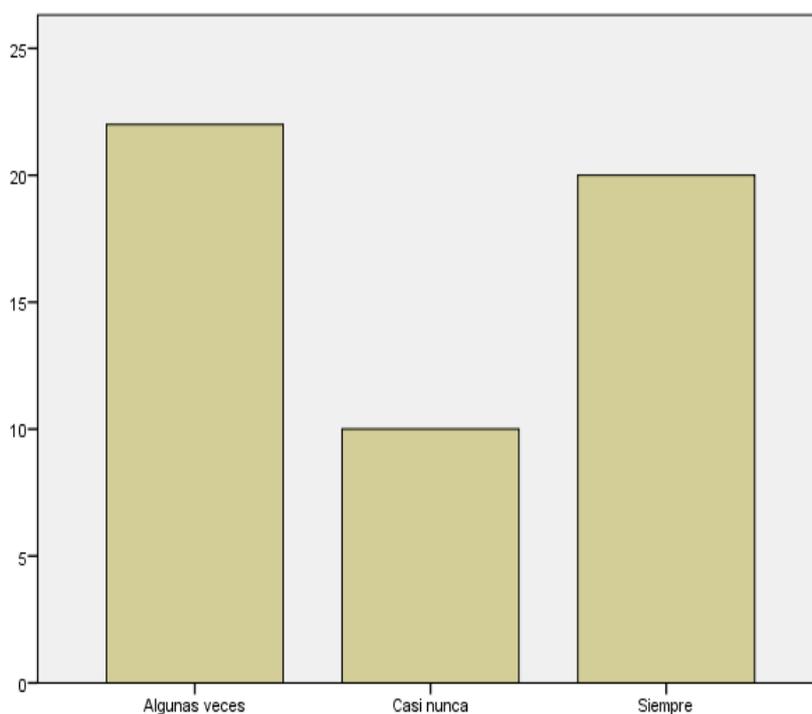


Figura 7: Resultado del primer ítem de la hoja censal

ANEXO n° 14: Resultado del segundo ítem de la hoja censal

Tabla 21

Ítem 2

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3,8
Rara Vez	4	7,7
Algunas Veces	9	17,3
Casi Siempre	26	50,0
Siempre	11	21,2
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

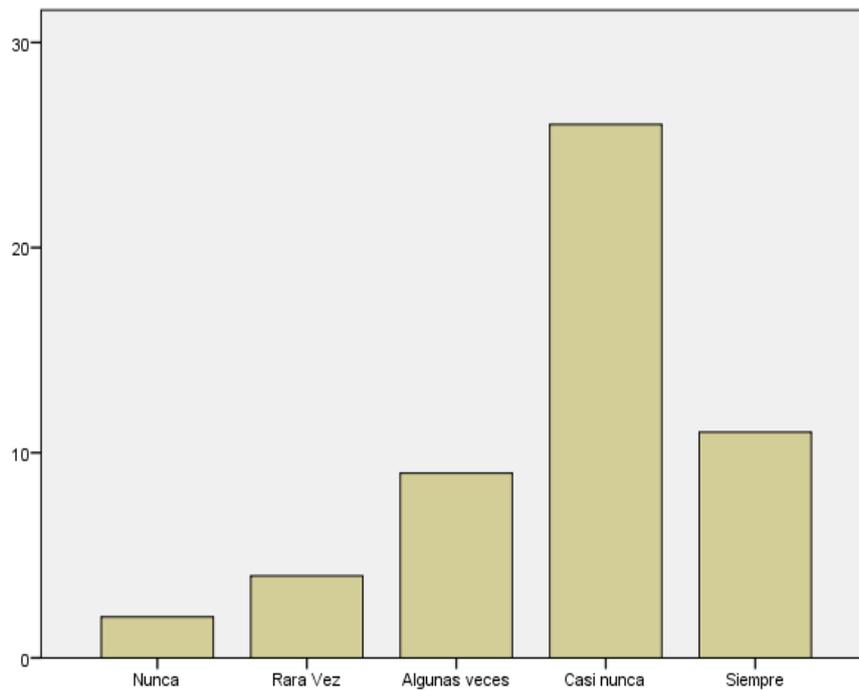


Figura 8: Resultado del segundo ítem de la hoja censal

ANEXO n° 15: Resultado del tercer ítem de la hoja censal

Tabla 22

Ítem 3

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,9
Rara Vez	2	3,8
Algunas Veces	10	19,2
Casi Siempre	22	42,3
Siempre	17	32,7
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

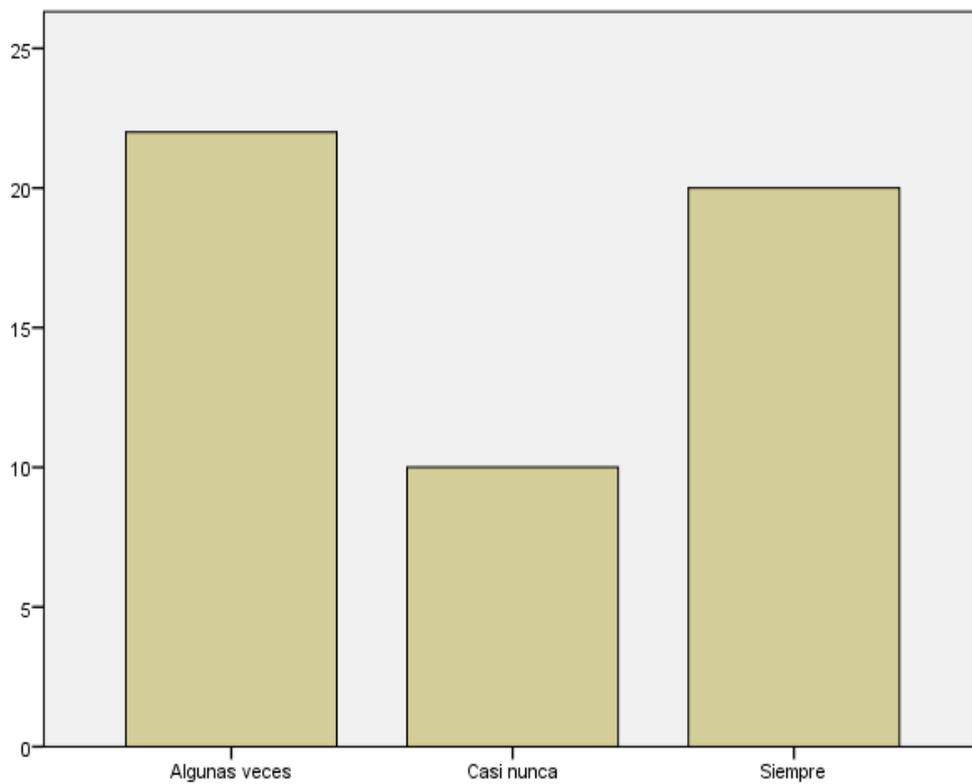


Figura 9: Resultado del tercer ítem de la hoja censal

ANEXO n° 16: Resultado del cuarto ítem de la hoja censal

Tabla 23

Ítem 4

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	22	42,3
Casi Siempre	10	19,2
Siempre	20	38,5
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

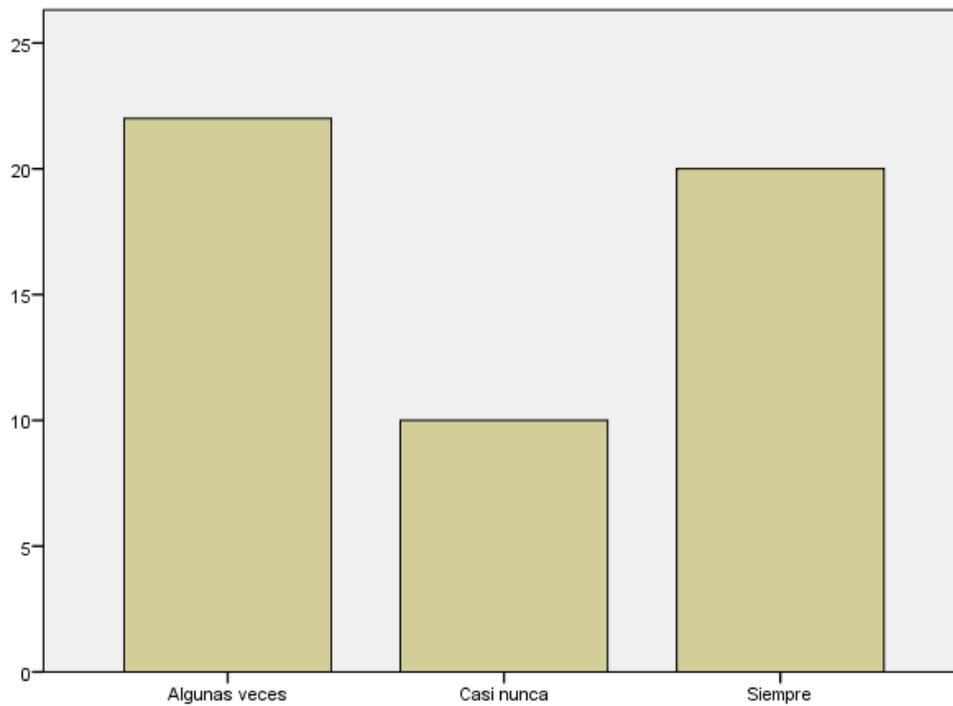


Figura 10: Resultado del cuarto ítem de la hoja censal

ANEXO n° 17: Resultado del quinto ítem de la hoja censal.

Tabla 24

Ítem 5

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3,8
Rara Vez	4	7,7
Algunas Veces	9	17,3
Casi Siempre	26	50,0
Siempre	11	21,2
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

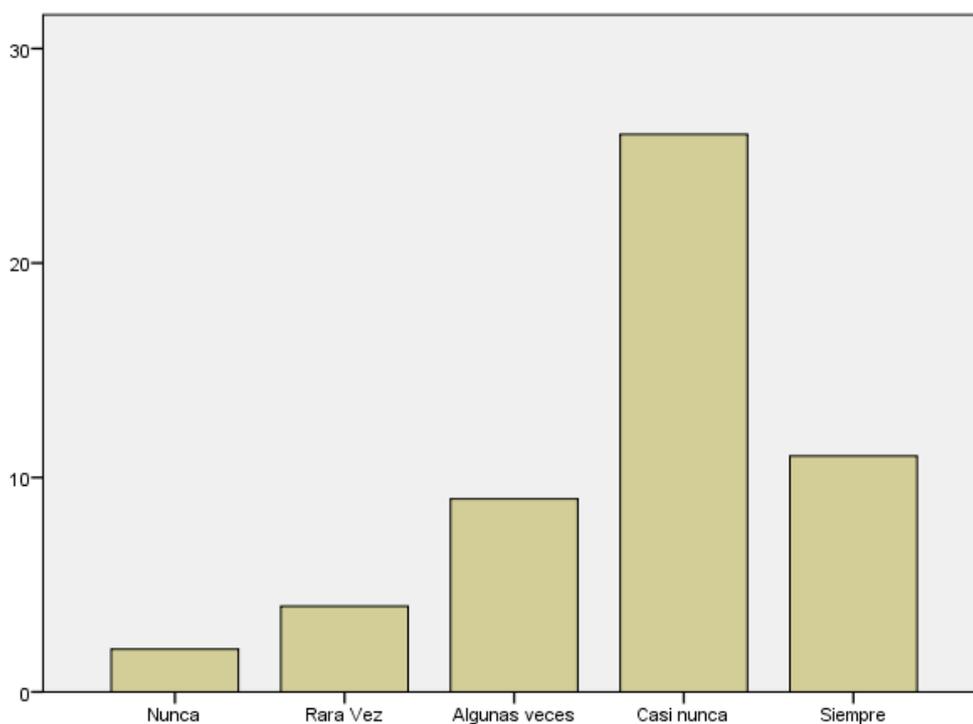


Figura 11: Resultado del quinto ítem de la hoja censal

ANEXO n° 18: Resultado del sexto ítem de la hoja censal.

Tabla 25

Ítem 6

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,9
Rara Vez	2	3,8
Algunas Veces	10	19,2
Casi Siempre	22	42,3
Siempre	17	32,7
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

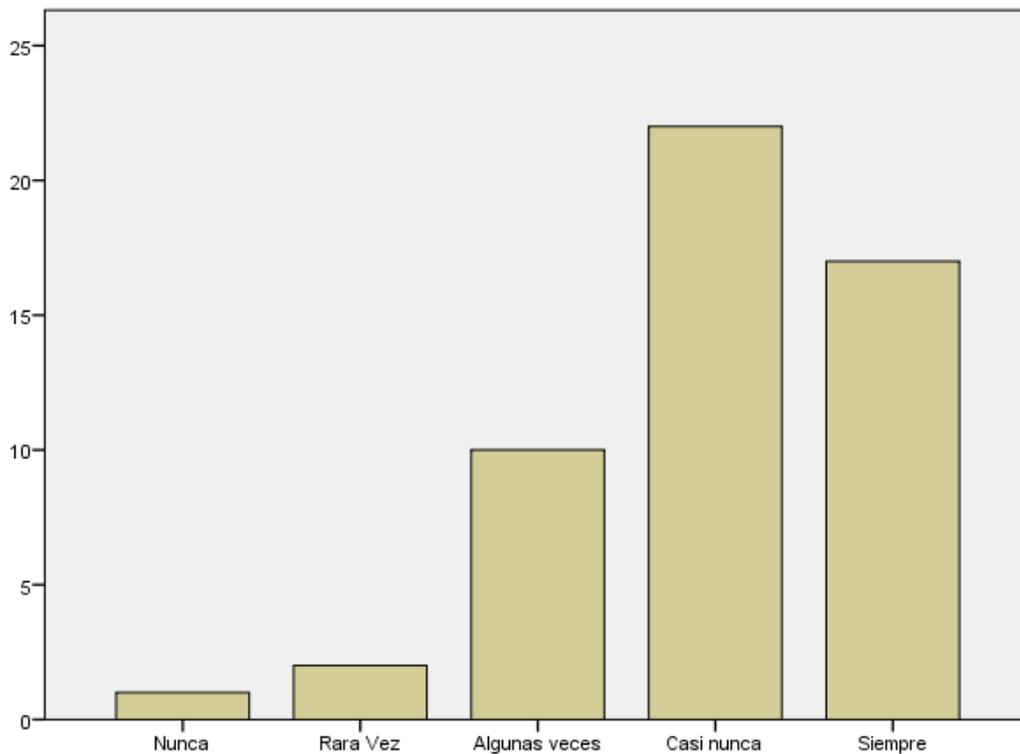


Figura 12: Resultado del sexto ítem de la hoja censal

Anexo n° 19: Resultado del séptimo ítem de la encuesta.

Tabla 26

Ítem 7

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,9
Rara Vez	1	1,9
Algunas Veces	10	19,2
Casi Siempre	20	38,5
Siempre	20	38,5
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

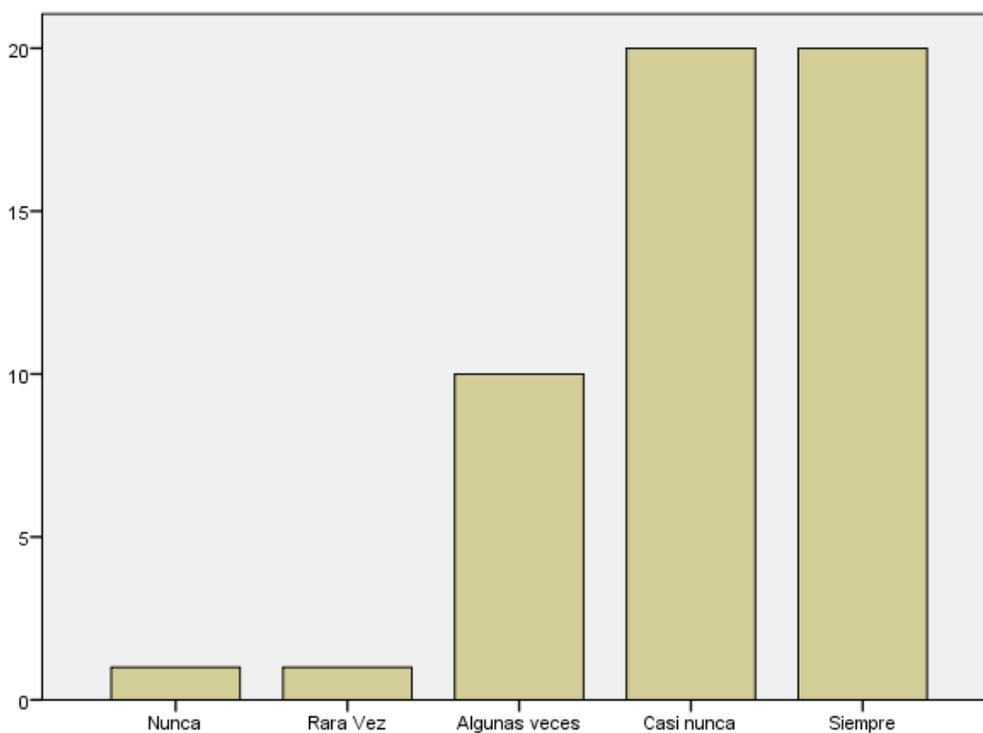


Figura 13: Resultado del séptimo ítem de la hoja censal

Anexo n°20: Resultado descriptivo del octavo ítem de la hoja censal.

Tabla 27

Ítem 8

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	23	44,2
Casi Siempre	9	17,3
Siempre	20	38,5
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

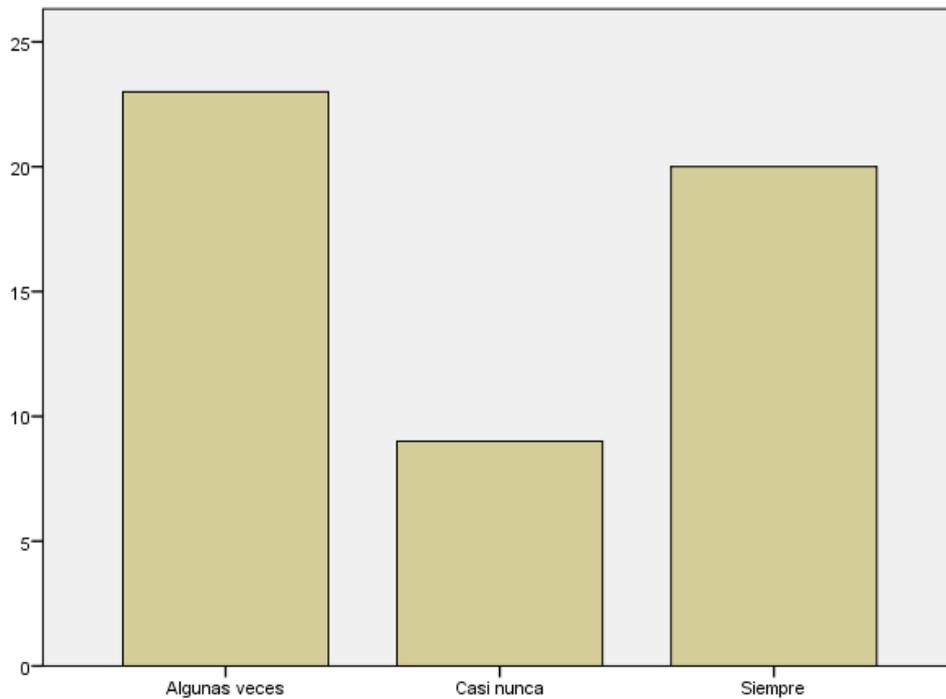


Figura 14: Resultado del octavo ítem de la hoja censal

Anexo n°21: Resultado del noveno ítem de la hoja censal.

Tabla 28

Ítem 9

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3,8
Rara Vez	2	3,8
Algunas Veces	9	17,3
Casi Siempre	30	57,7
Siempre	9	17,3
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

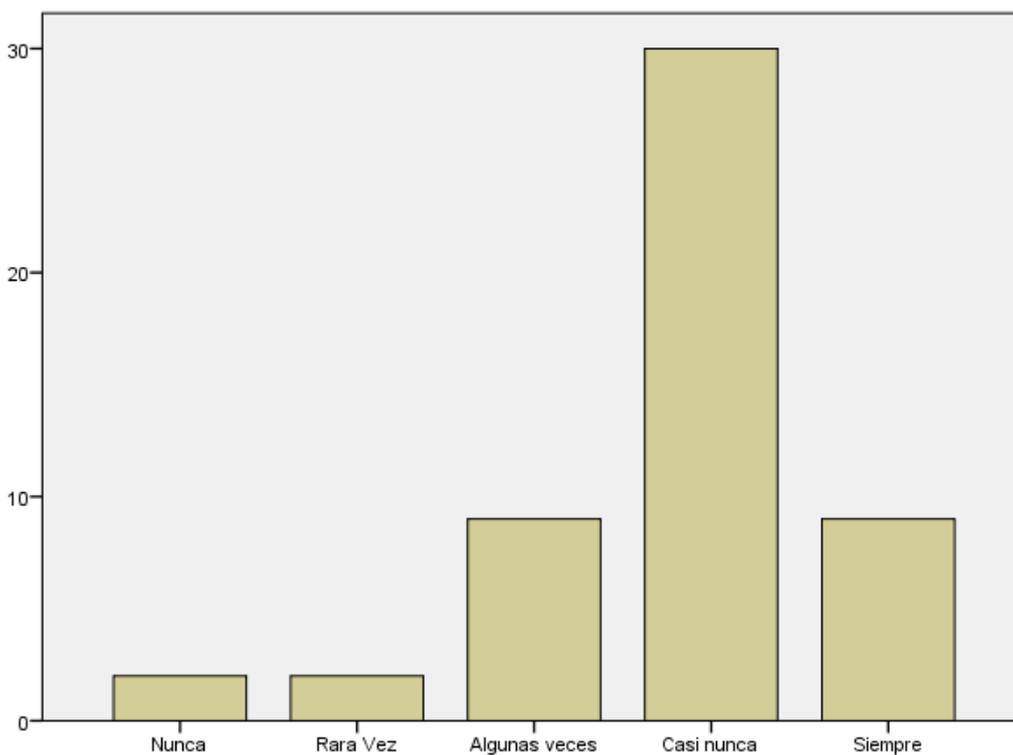


Figura 15: Resultado del noveno ítem de la hoja censal

Anexo n°22: Resultado del décimo ítem de la hoja censal.

Tabla 29

Ítem 10

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,9
Rara Vez	3	5,8
Algunas Veces	7	13,5
Casi Siempre	17	32,7
Siempre	24	46,2
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

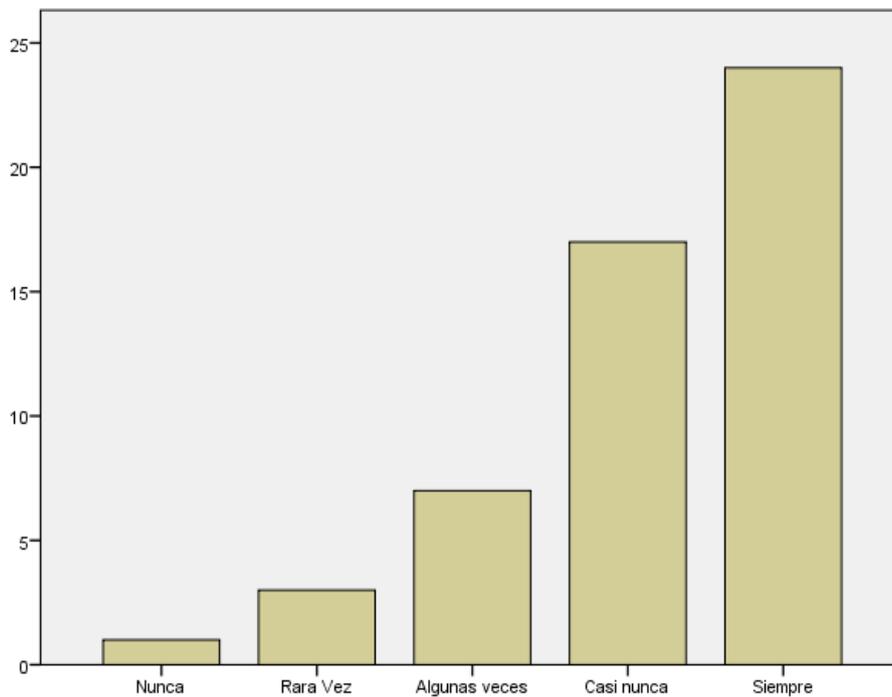


Figura 16: Resultado del décimo ítem de la hoja censal

Anexo n°23: Resultado descriptivo del undécimo ítem de la hoja.

Tabla 30

Ítem 11

	Frecuencia	Porcentaje
Rara Vez	1	1,9
Algunas Veces	12	23,1
Casi Siempre	20	38,5
Siempre	19	36,5
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

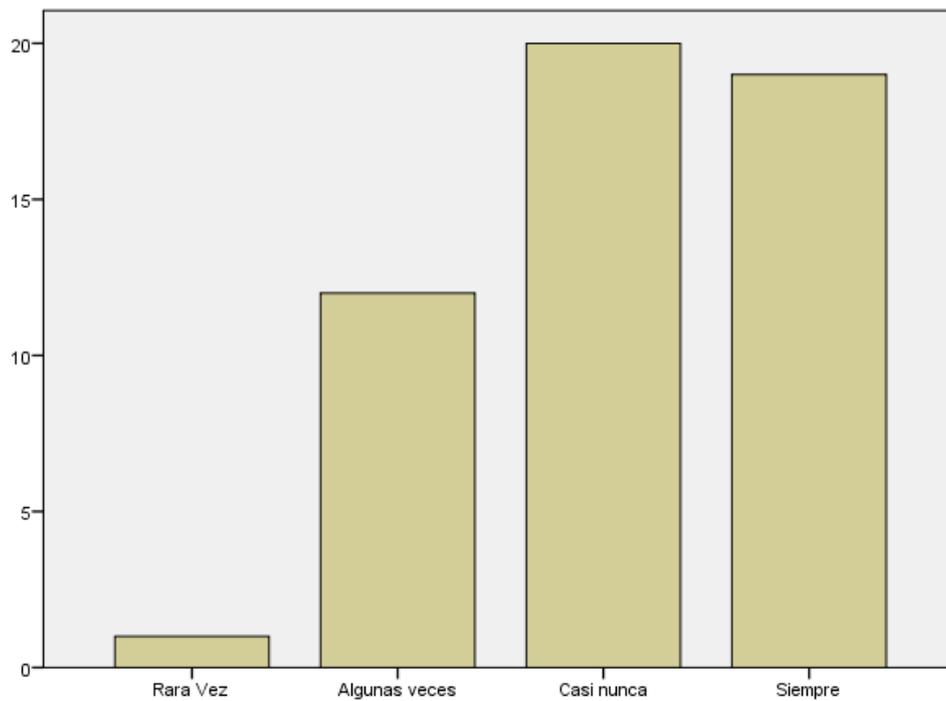


Figura 17: Resultado del undécimo ítem de la hoja censal

Anexo n°24: Resultado del doceavo ítem de la hoja censal.

Tabla 31

Ítem 12

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3,8
Rara Vez	2	3,8
Algunas Veces	9	17,3
Casi Siempre	30	57,7
Siempre	9	17,3
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

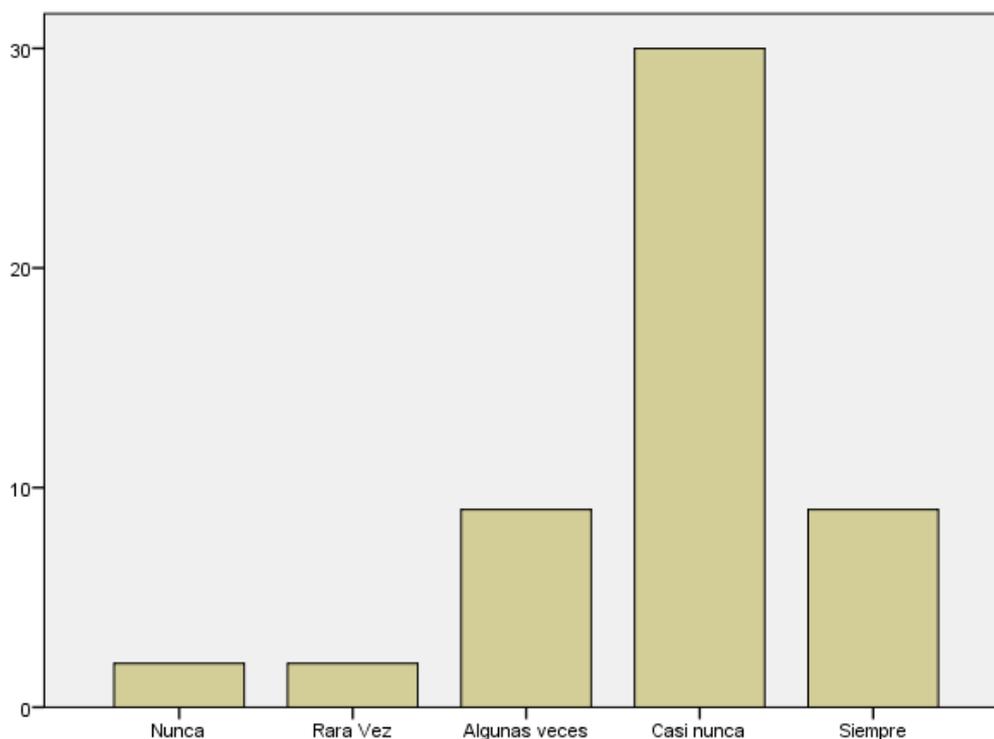


Figura 18: Resultado del doceavo ítem de la hoja censal

Anexo n°25: Resultado del treceavo ítem de la hoja censal

Tabla 32

Ítem 13

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,9
Rara Vez	3	5,8
Algunas Veces	15	28,8
Casi Siempre	15	28,8
Siempre	18	34,6
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

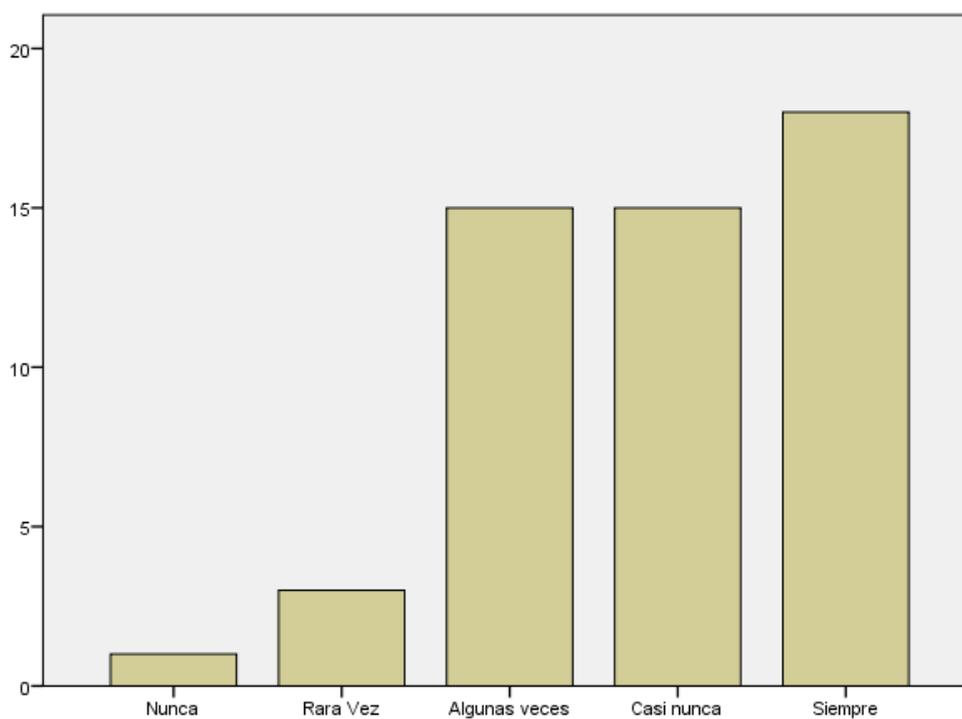


Figura 19: Resultado del treceavo ítem de la hoja censal

Anexo n°26: Resultado del catorceavo ítem de la hoja censal.

Tabla 33

Ítem 14

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	12	23,1
Casi Siempre	17	32,7
Siempre	23	44,2
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

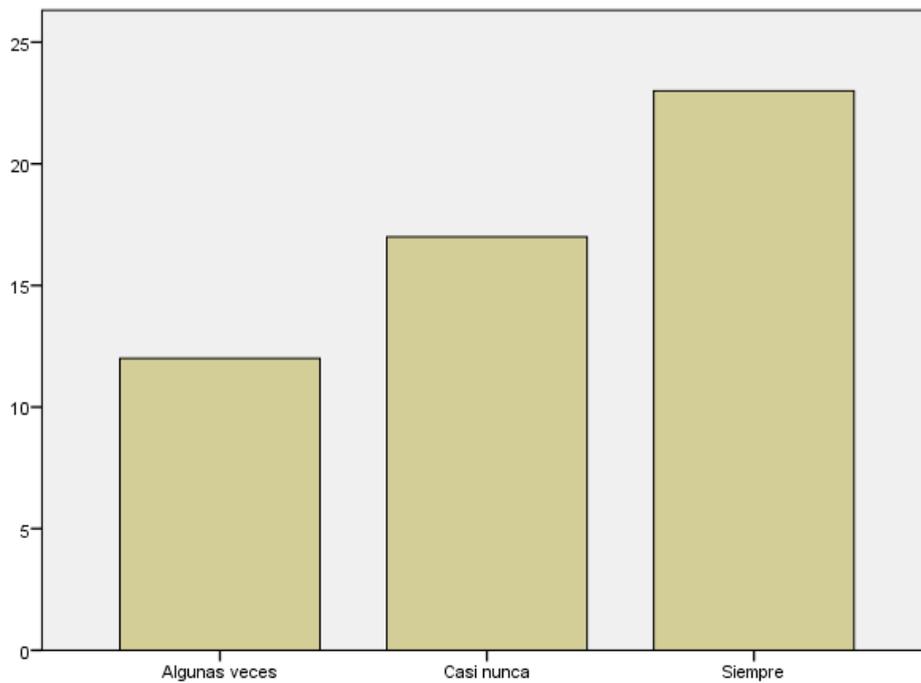


Figura 20: Resultado del catorceavo ítem de la hoja censal

Anexo n° 27: Resultado del quinceavo ítem de la hoja censal.

Tabla 34

Ítem 15

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3,8
Rara Vez	2	3,8
Algunas Veces	9	17,3
Casi Siempre	29	55,8
Siempre	10	19,2
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

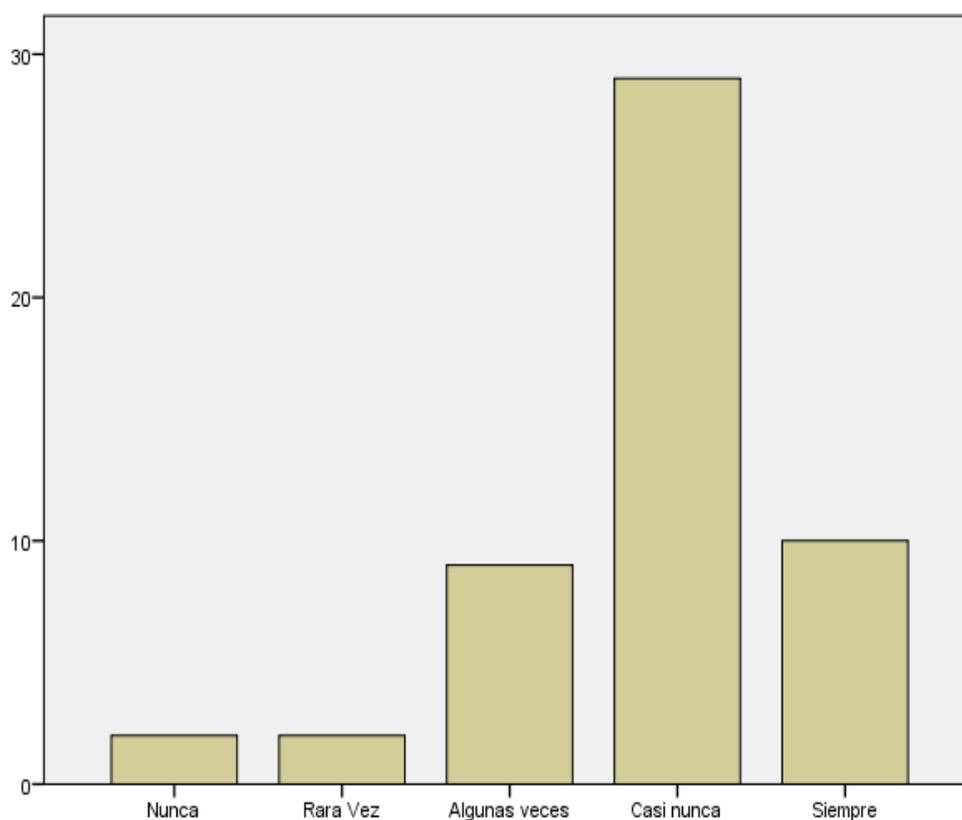


Figura 21: Resultado del quinceavo ítem de la hoja censal

Anexo n° 28: Resultado del dieciseisavo ítem de la hoja censal.

Tabla 35

Ítem 16

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	5,8
Rara Vez	4	7,7
Algunas Veces	6	11,5
Casi Siempre	17	32,7
Siempre	22	42,3
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

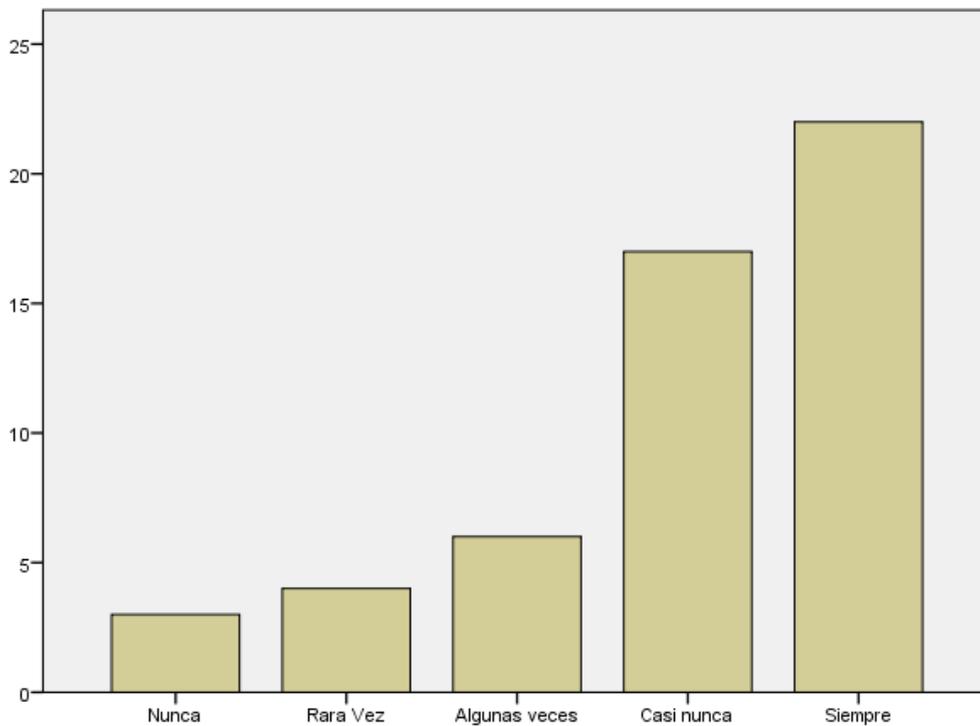


Figura 22: Resultado del dieciseisavo ítem de la hoja censal.

Anexo n°29: Resultado del diecisieteavo ítem de la hoja censal

Tabla 36
Ítem 17

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,9
Rara Vez	3	5,8
Algunas Veces	6	11,5
Casi Siempre	18	34,6
Siempre	24	46,2
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

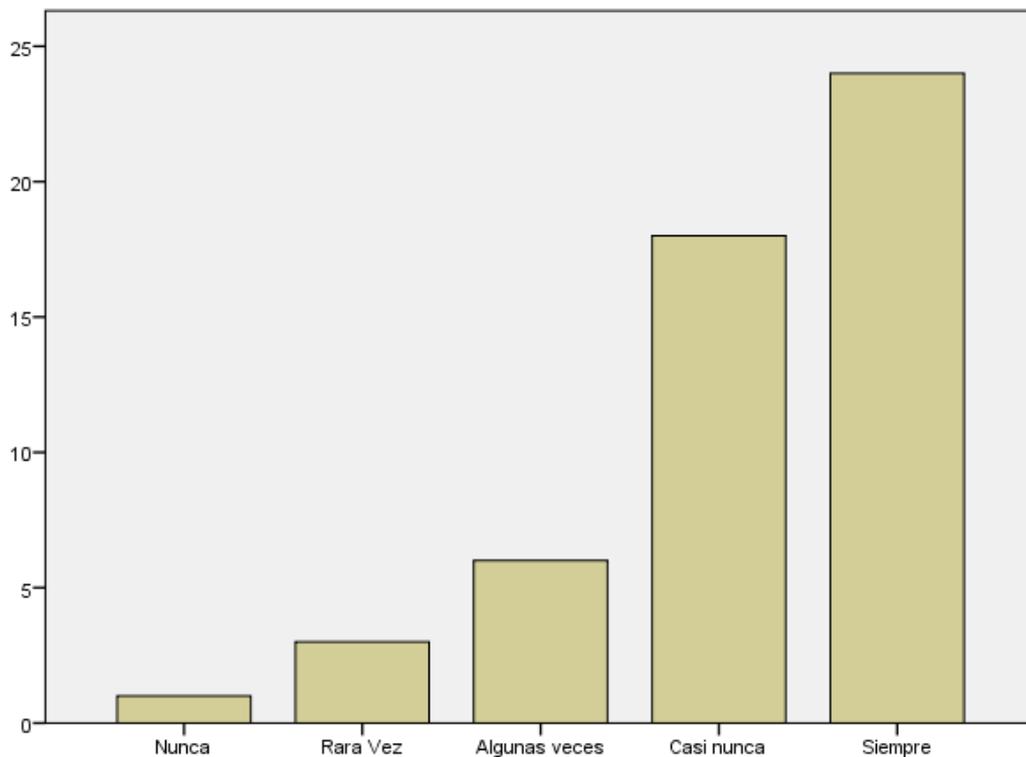


Figura 23: Resultado del diecisieteavo ítem de la hoja censal

Anexo n° 30: Resultado del dieciochoavo ítem de la hoja censal

Tabla 37

Ítem 18

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	13	25,0
Casi Siempre	16	30,8
Siempre	23	44,2
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

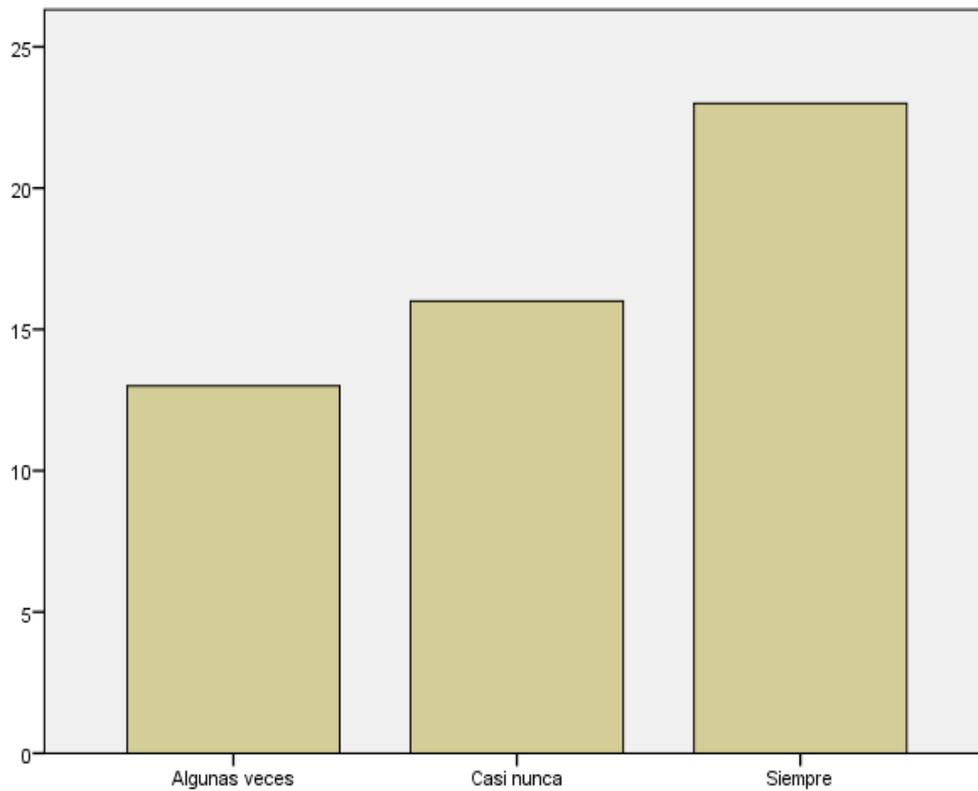


Figura 24: Resultado del dieciochoavo ítem de la hoja censal

Anexo n° 31: Resultado del diecinueveavo ítem de la hoja censal

Tabla 38

Ítem 19

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3,8
Rara Vez	3	5,8
Algunas Veces	8	15,4
Casi Siempre	32	61,5
Siempre	7	13,5
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

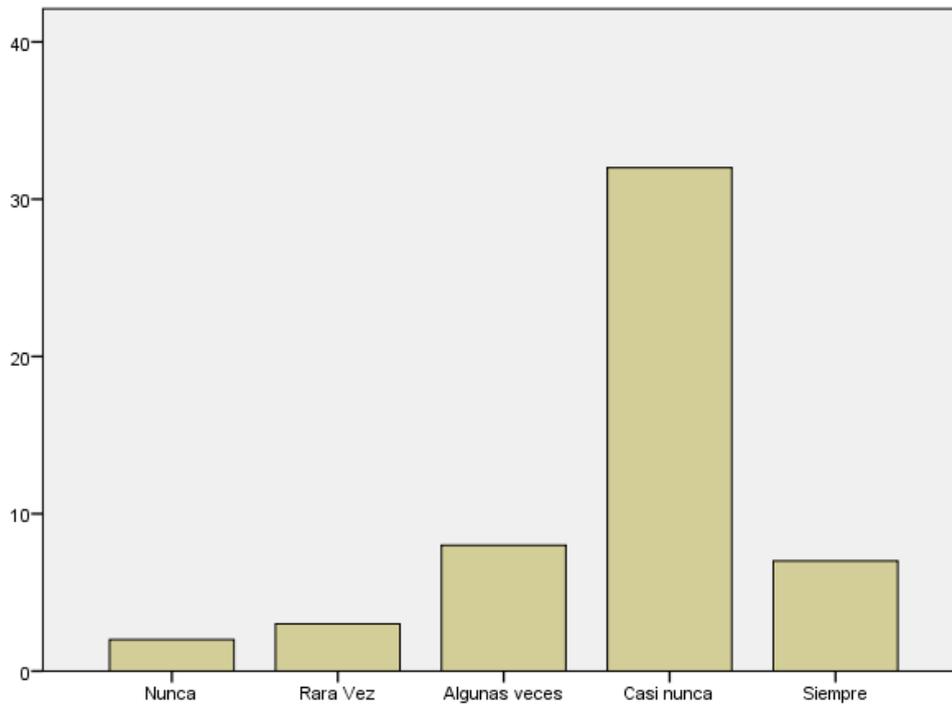


Figura 25: Resultado del diecinueveavo ítem de la hoja censal

Anexo n°32: Resultado del veinteavo ítem de la hoja censal

Tabla 39

Ítem 20

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	13	25,0
Casi Siempre	18	34,6
Siempre	21	40,4
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

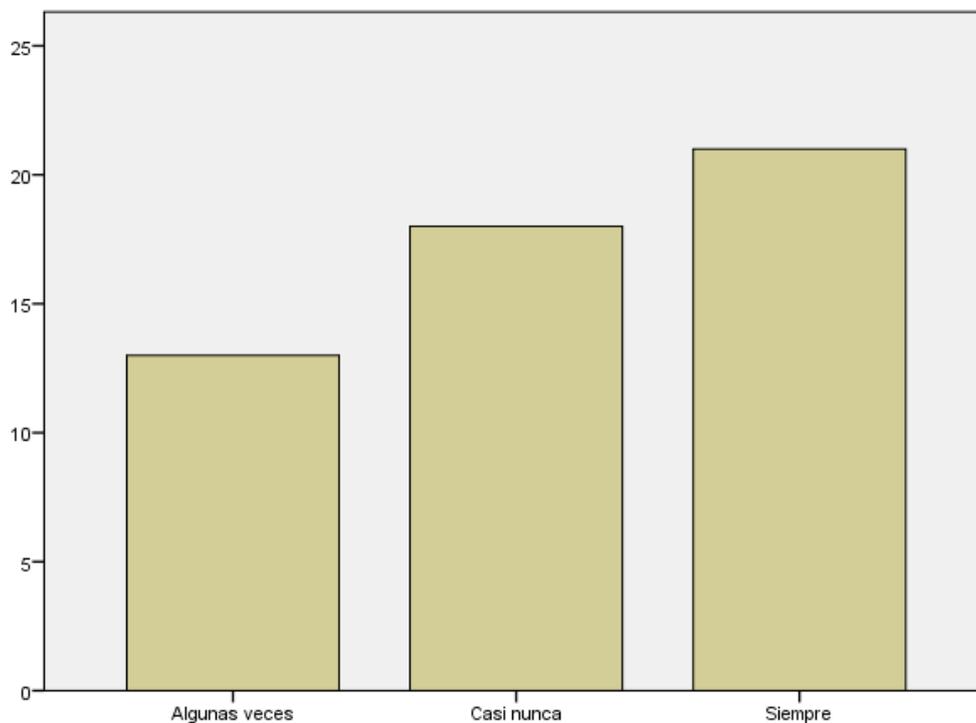


Figura 26: Resultado del veinteavo ítem de la hoja censal

Anexo n° 33: Resultado del veintiunavo ítem de la hoja censal.

Tabla 40

Ítem 21

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3,8
Rara Vez	2	3,8
Algunas Veces	8	15,4
Casi Siempre	31	59,6
Siempre	9	17,3
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

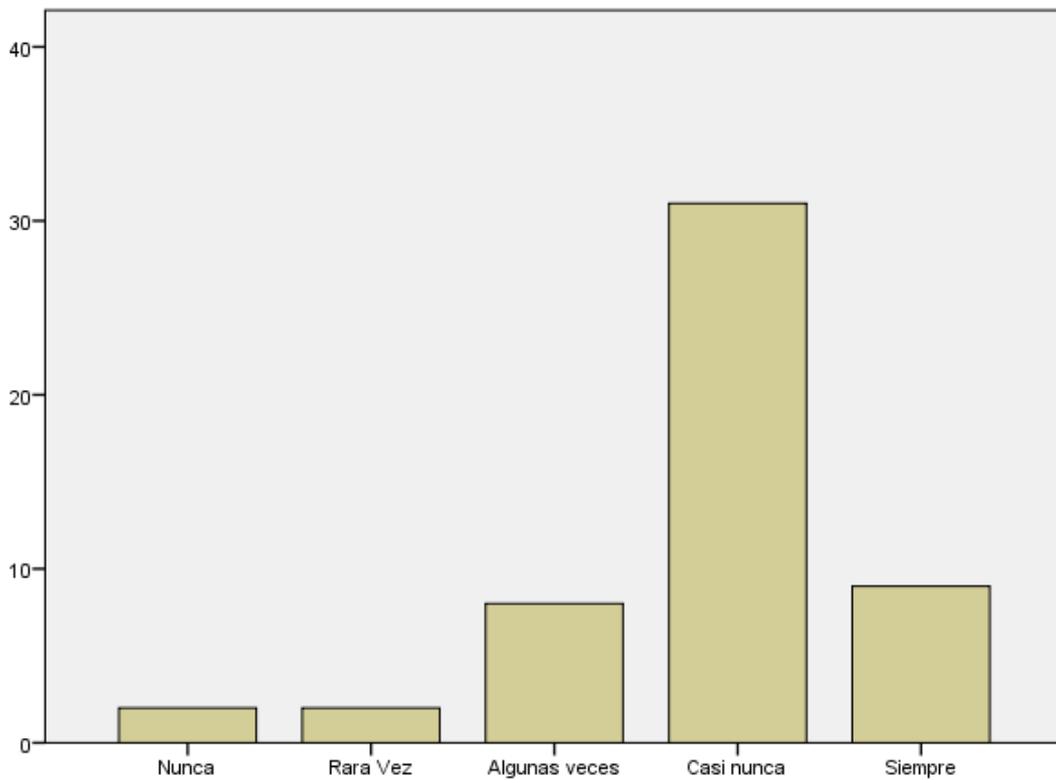


Figura 27: Resultado del veintinueve ítem de la hoja censal.

Anexo n°34: Resultado del veintidosavo ítem de la hoja censal.

Tabla 41

Ítem 22

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,9
Rara Vez	3	5,8
Algunas Veces	10	19,2
Casi Siempre	18	34,6
Siempre	20	38,5
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

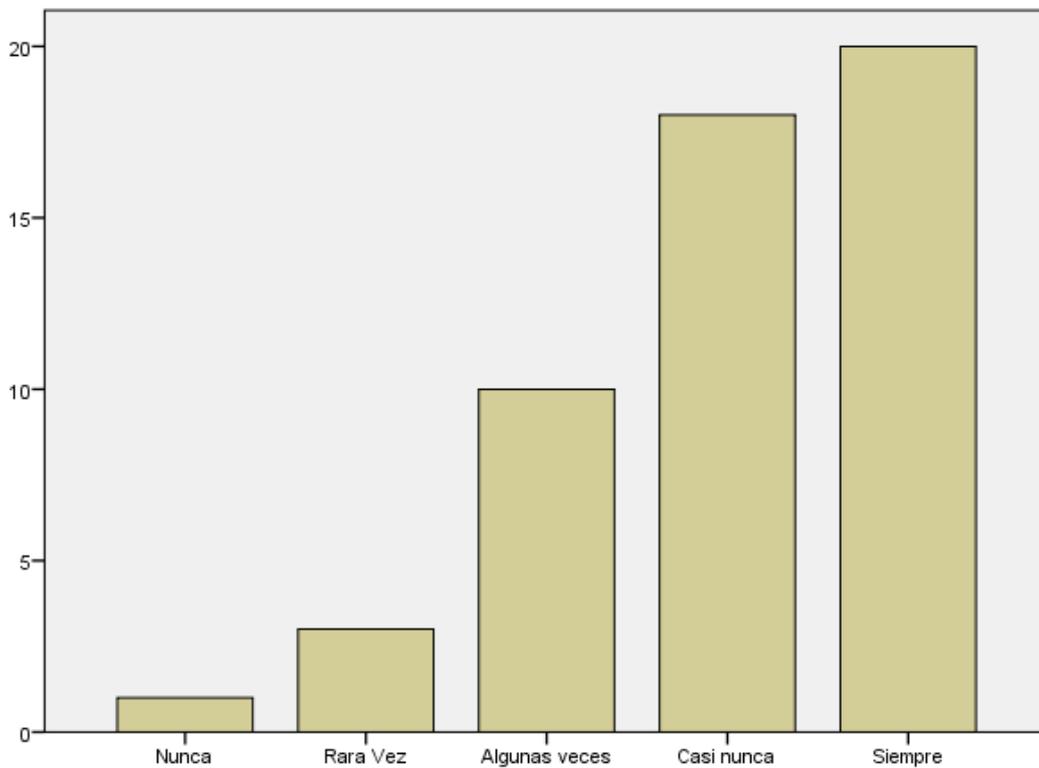


Figura 28: Resultado del veintidosavo ítem de la hoja censal

Anexo n°35: Resultado descriptivo del veintitresavo ítem de la encuesta.

Tabla 42

Ítem 23

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	11	21,2
Casi Siempre	17	32,7
Siempre	24	46,2
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

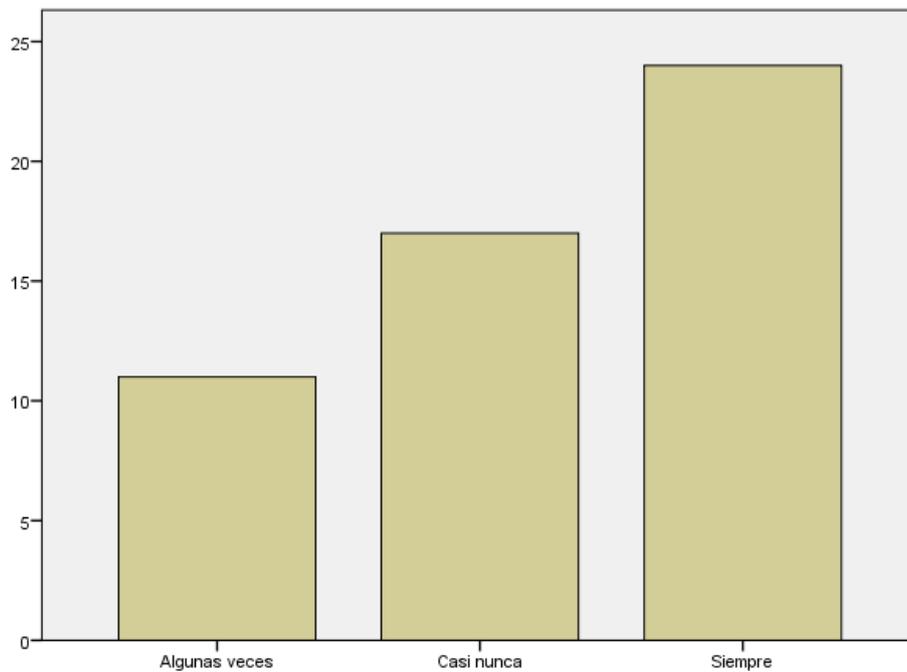


Figura 29: Resultado descriptivo del veintitresavo ítem de la encuesta

Anexo n°36: Resultado del veinticuatro ítem de la hoja censal

Tabla 43

Ítem 24

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

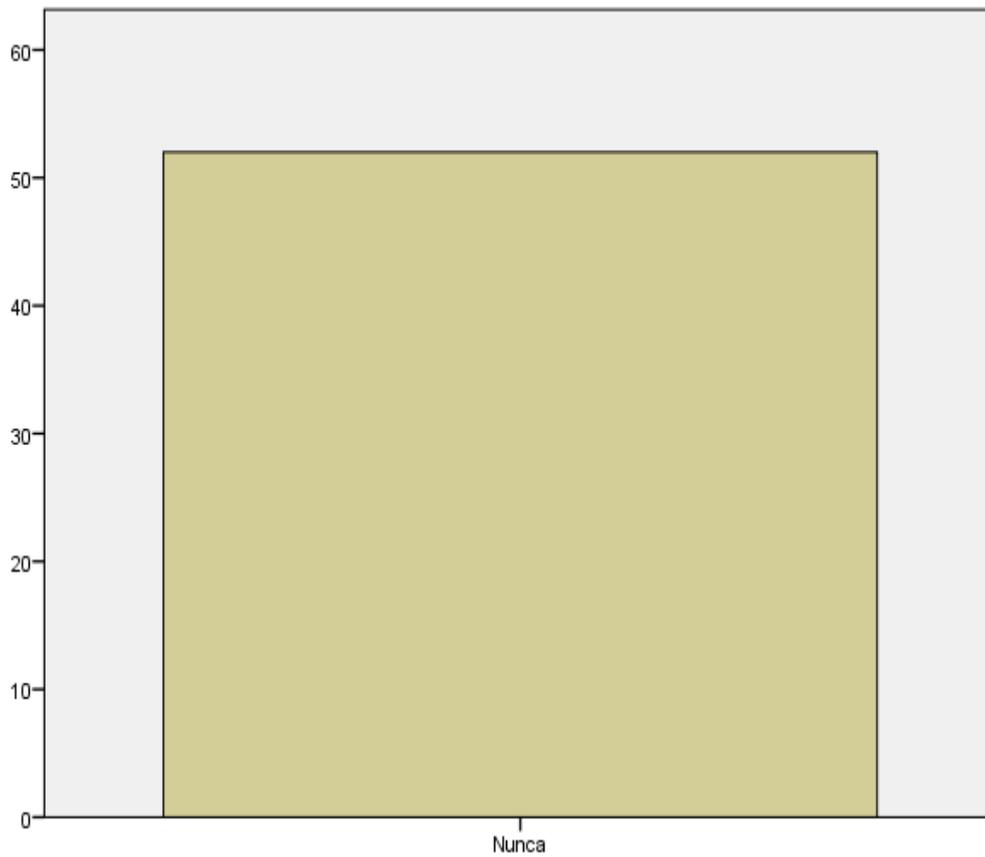


Figura 30: Resultado del veinticuatro ítem de la hoja censal

Anexo n° 37: Resultado del veinticincoavo ítem de la hoja censal.

Tabla 44

Ítem 25

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,9
Rara Vez	3	5,8
Algunas Veces	10	19,2
Casi Siempre	24	46,2
Siempre	14	26,9
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

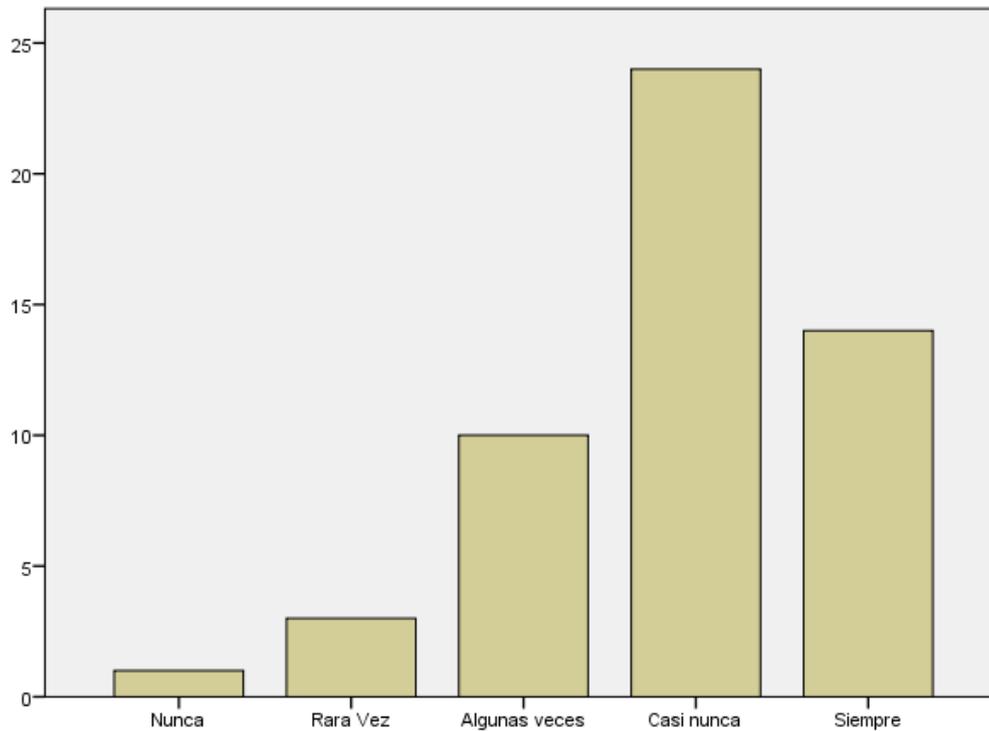


Figura 31: Resultado del veinticincoavo ítem de la hoja censal

Anexo n°38: Resultado descriptivo del veintiseisavo ítem de la hoja censal.

Tabla 45

Ítem 26

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	12	23,1
Casi Siempre	21	40,4
Siempre	19	36,5
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

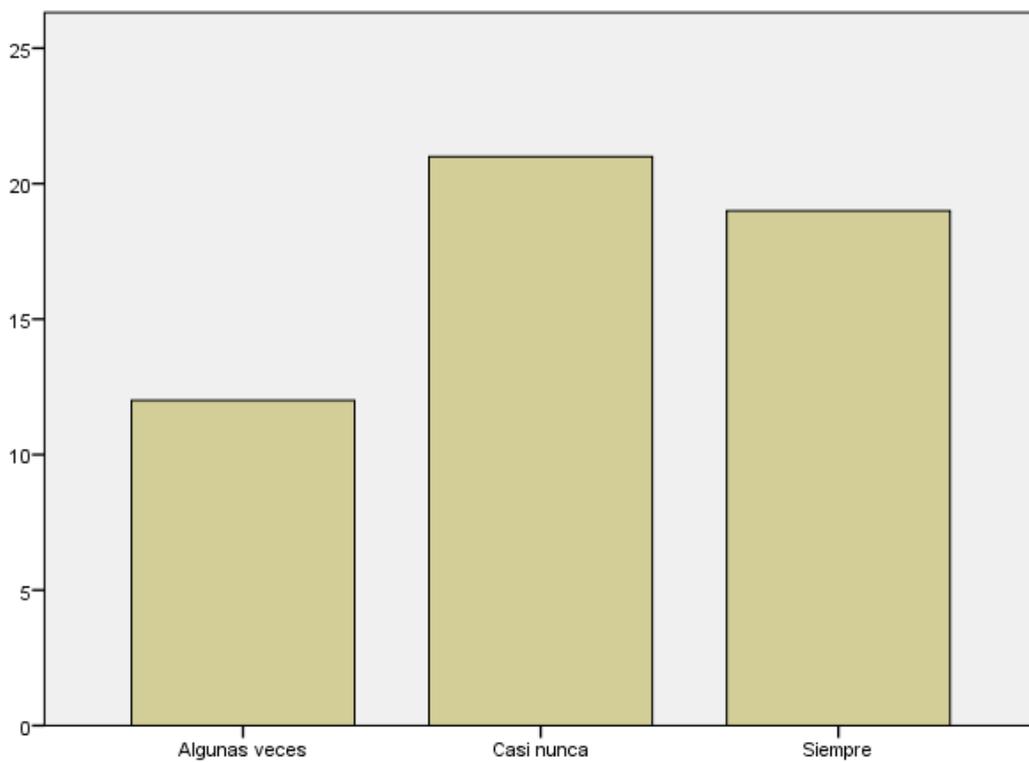


Figura 32: Resultado del veintiseisavo ítem de la hoja censal.

Anexo n°39: Resultado del veintisieteavo ítem de la hoja censal.

Tabla 46

Ítem 27

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3,8
Rara Vez	2	3,8
Algunas Veces	10	19,2
Casi Siempre	30	57,7
Siempre	8	15,4
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

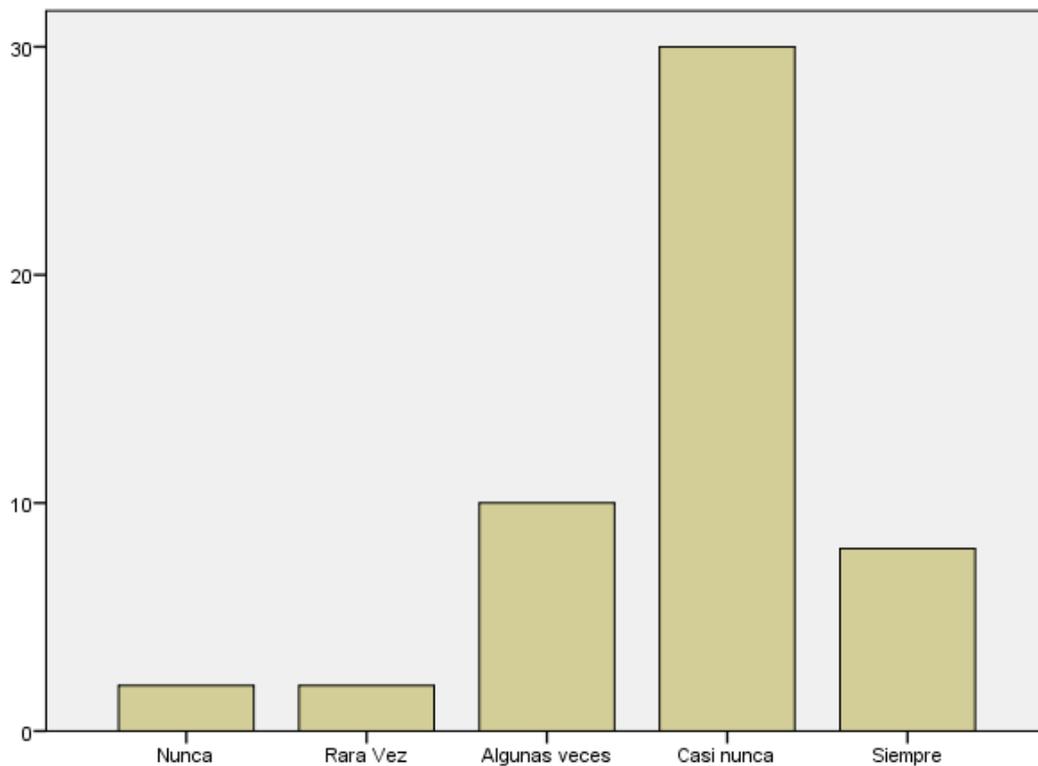


Figura 33: Resultado veintisieteavo ítem de la hoja censal

Anexo n° 40: Resultado del veintiochoavo ítem de la hoja censal

Tabla 41

Ítem 28

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,9
Rara Vez	3	5,8
Algunas Veces	11	21,2
Casi Siempre	17	32,7
Siempre	20	38,5
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

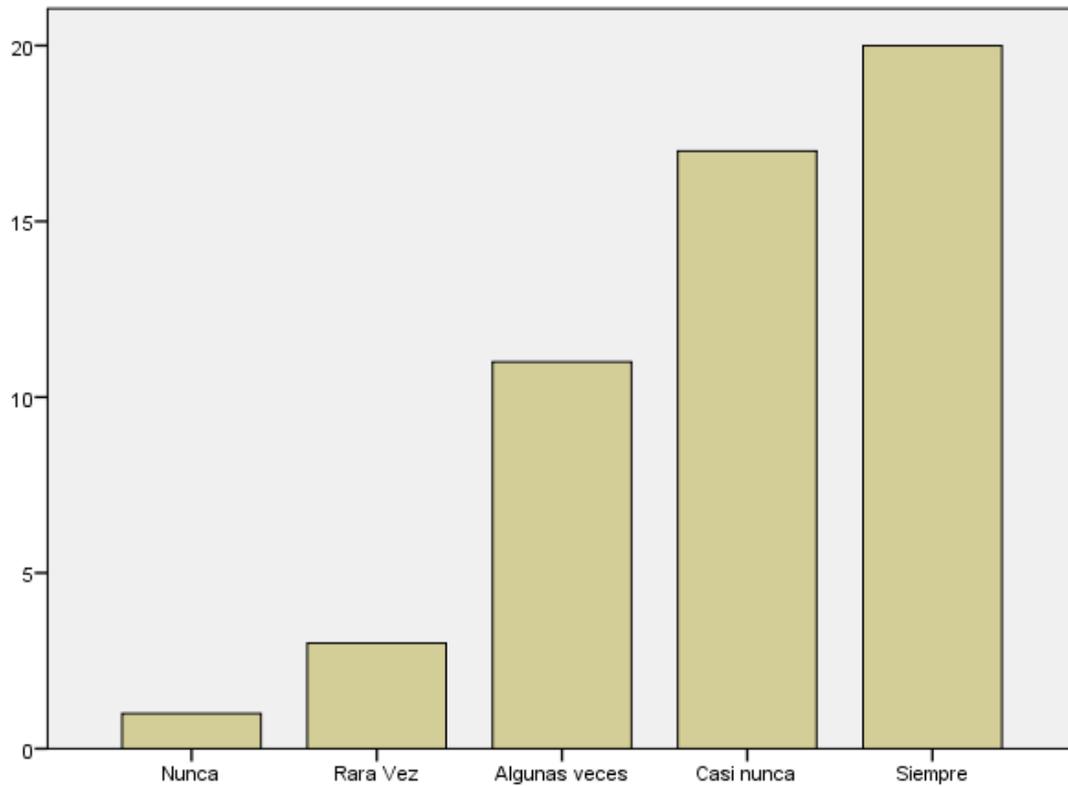


Figura 34: Resultado del veintiochoavo ítem de la hoja censal

Anexo n°41: Resultado del veintinueveavo ítem de la hoja censal

Tabla 42

Ítem 29

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	9	17,3
Casi Siempre	19	36,5
Siempre	24	46,2
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

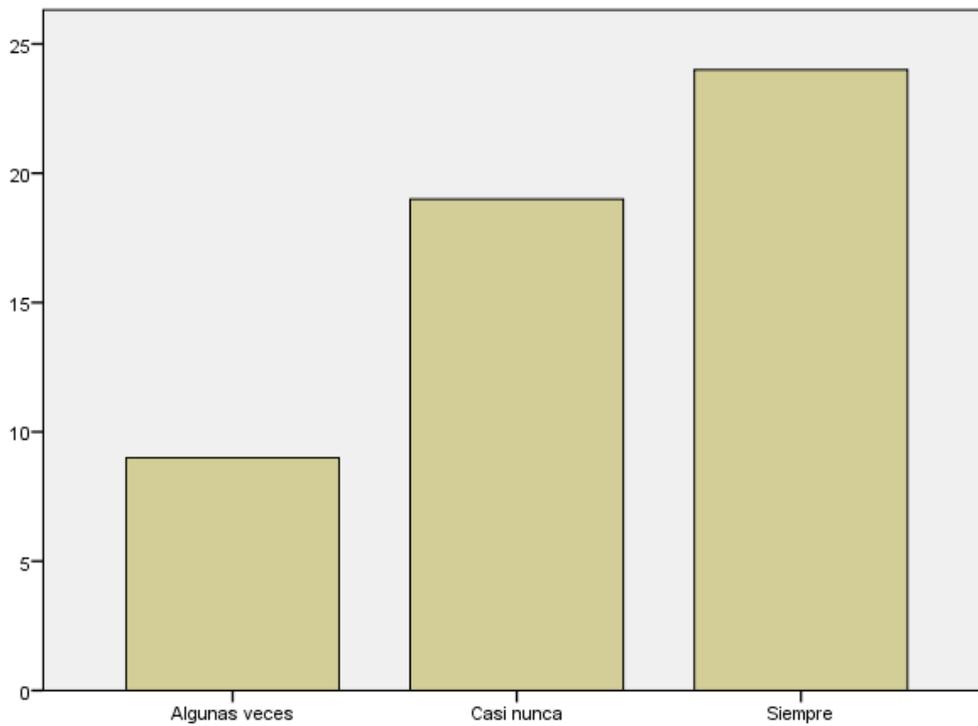


Figura 35: Resultado del veintinuevavo ítem de la hoja censal

Anexo n°42: Resultado del treintavo ítem de la hoja censal

Tabla 43

Ítem 30

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,9
Rara Vez	3	5,8
Algunas Veces	10	19,2
Casi Siempre	24	46,2
Siempre	14	26,9
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

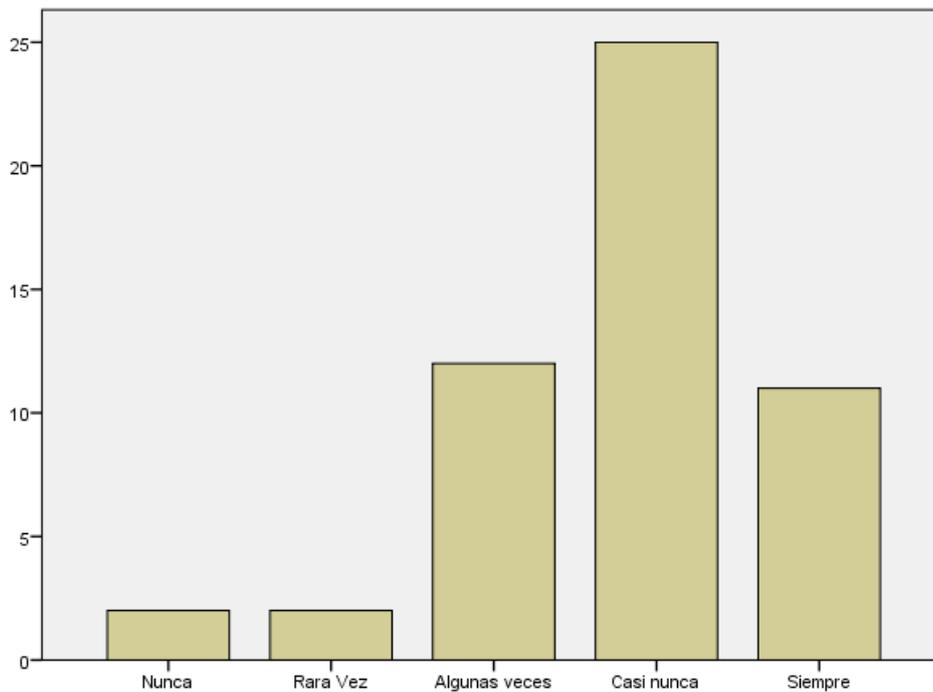


Figura 36: Resultado del treintavo ítem de la hoja censal

Anexo n°43: Resultado del treintaiunavo ítem de la hoja censal.

Tabla 44

Ítem 31

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,9
Rara Vez	3	5,8
Algunas Veces	10	19,2
Casi Siempre	24	46,2
Siempre	14	26,9
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

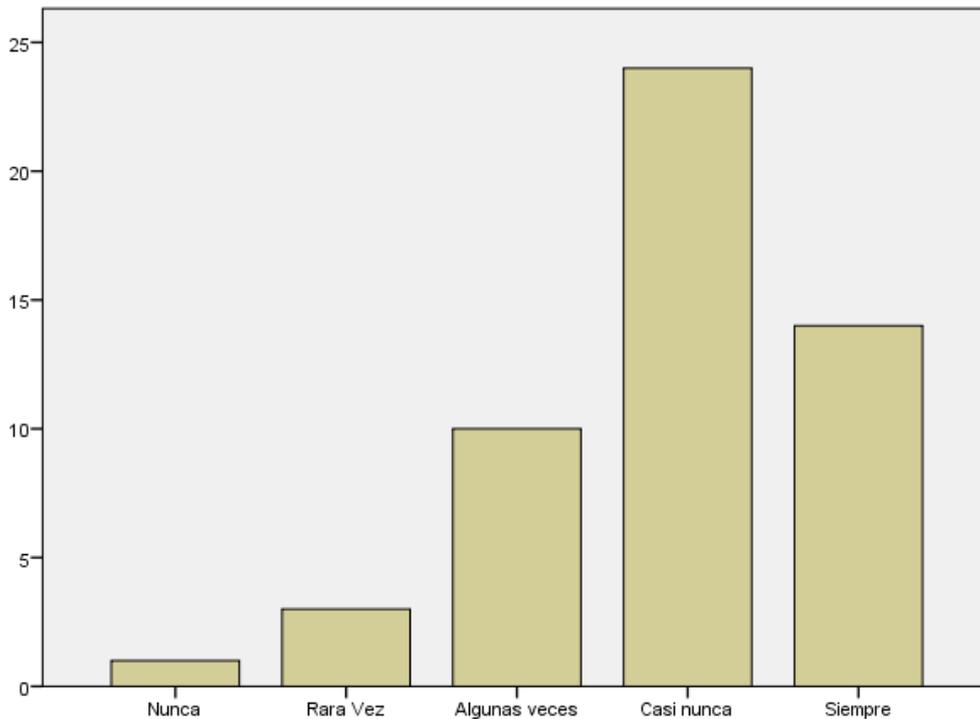


Figura 37: Resultado del treintaunavo ítem de la hoja censal

Anexo n°44: Resultado del treintaidosavo ítem de la hoja censal

Tabla 45

Ítem 32

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	12	23,1
Casi Siempre	21	40,4
Siempre	19	36,5
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

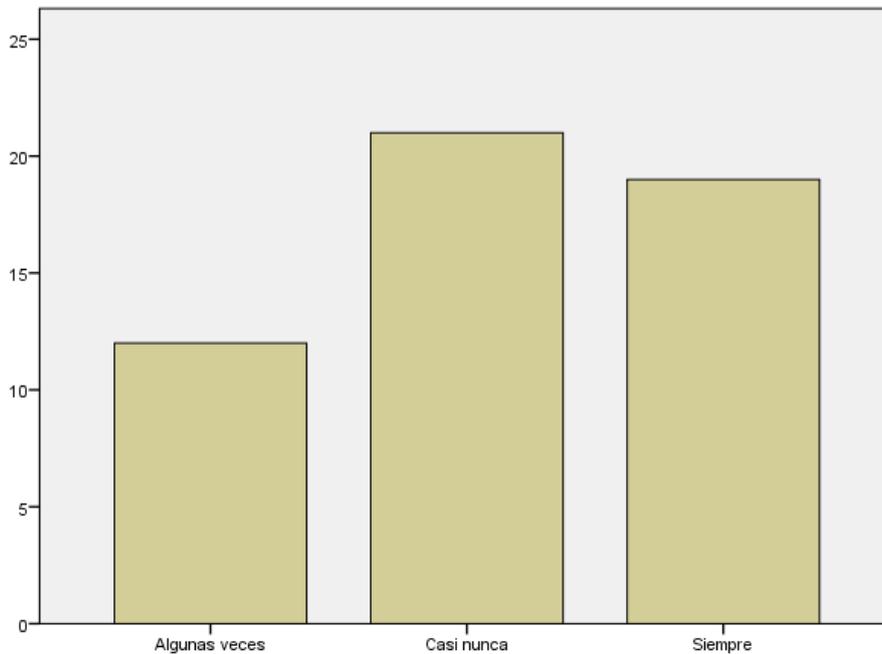


Figura 38: Resultado del treintaidosavo ítem de la hoja censal

Anexo n°45: Resultado del treintaitresavo ítem de la hoja censal.

Tabla 46

Ítem 33

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

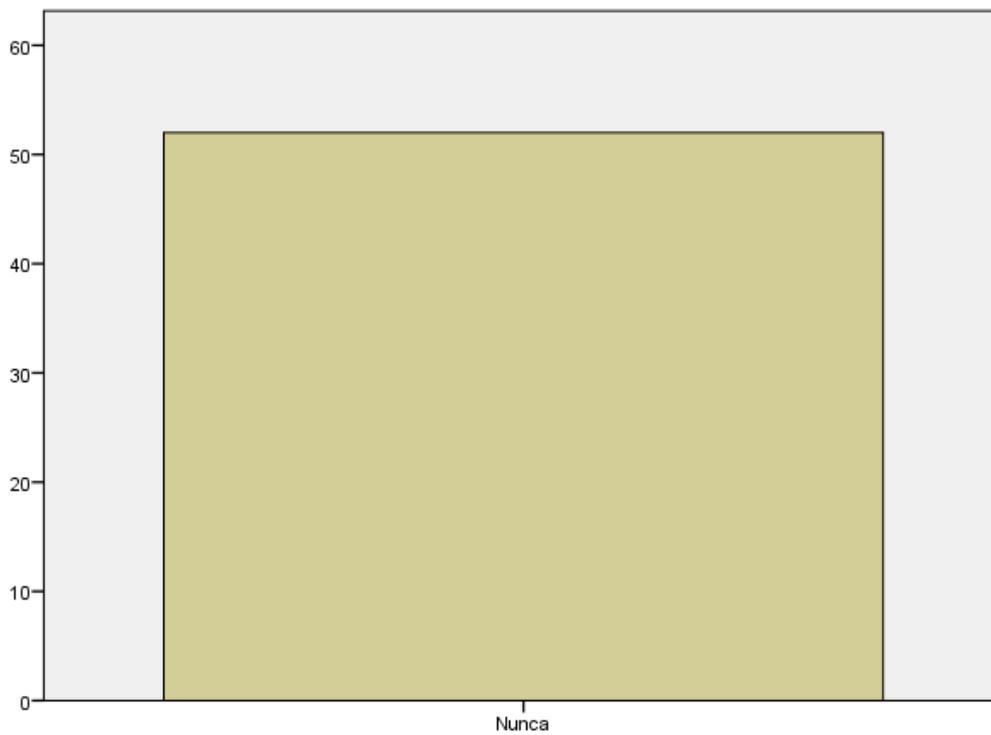


Figura 39: Resultado del treintaitresavo ítem de la hoja censal

Anexo n°46: Resultado del treintaicuatroavo ítem de la hoja censal

Tabla 47

Ítem 34

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	9	17,3
Casi Siempre	22	42,3
Siempre	21	40,4
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

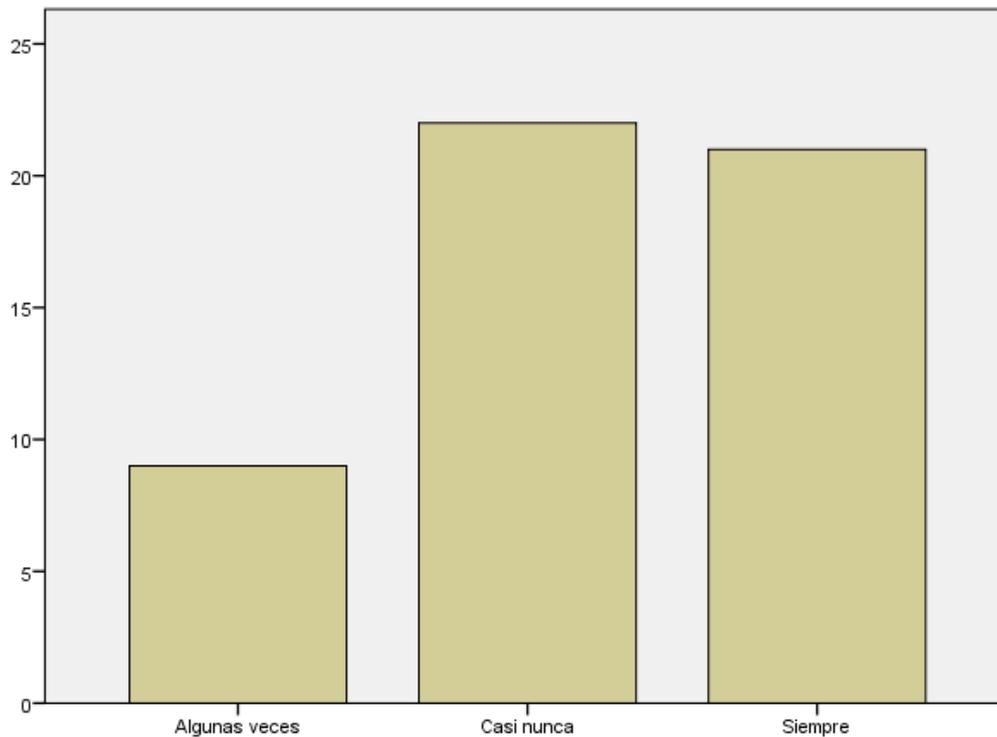


Figura 40: Resultado del treintaicuatroavo ítem de la hoja censal

Anexo n°47: Resultado del treintaicincoavo ítem de la hoja censal

Tabla 18

Ítem 35

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3,8
Rara Vez	2	3,8
Algunas Veces	9	17,3
Casi Siempre	23	44,2
Siempre	16	30,8
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

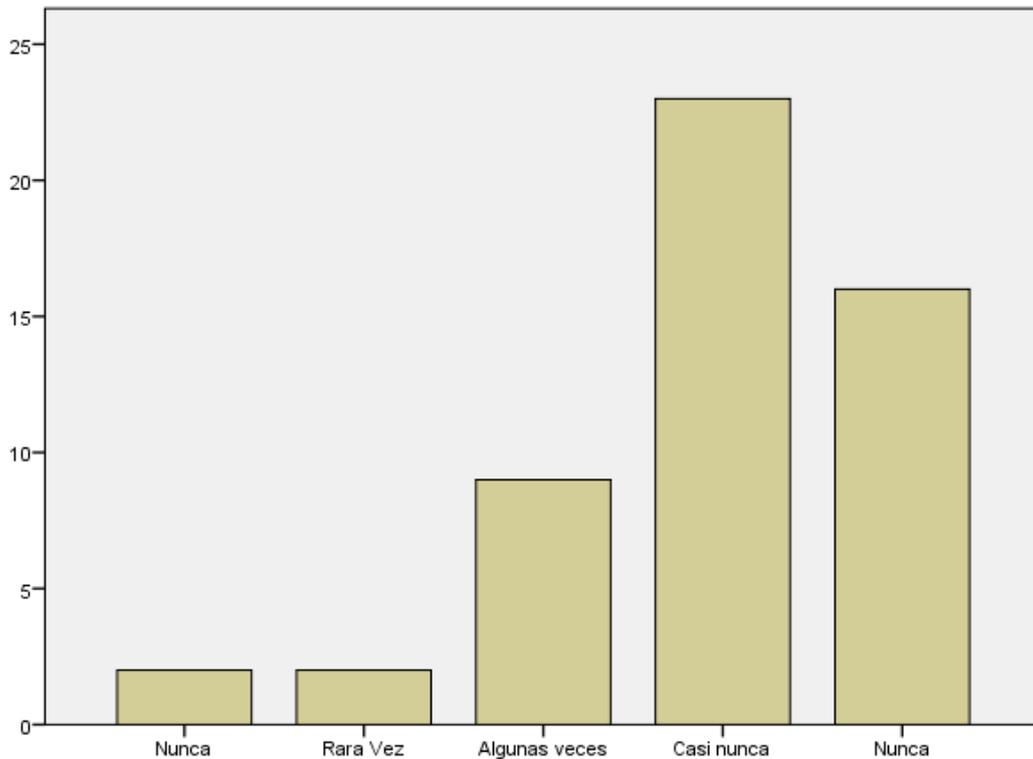


Figura 41: Resultado del treintaicincoavo ítem de la hoja censal

Anexo n°48: Resultado del treintaseisavo ítem de la hoja censal.

Tabla 49

Ítem 36

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	5,8
Rara Vez	3	5,8
Algunas Veces	9	17,3
Casi Siempre	18	34,6
Siempre	19	36,5
Total	52	100,0

Nota. Elaboración Propia

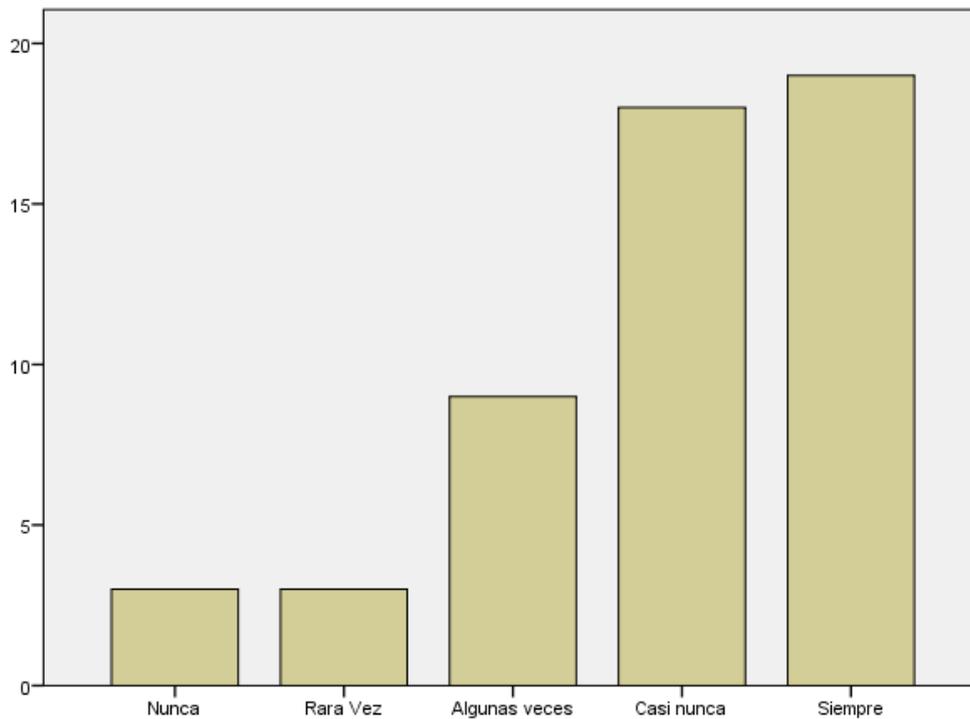


Figura 42: Resultado del treintaseisavo ítem de la hoja censal

Anexo n°49: Base de datos de la hoja censal

ENCUESTADOS	SINDROME DE BURNOUT														Puntaje Total	Nivel	DESEMPEÑO LABORAL												Puntaje total	Nivel	SUMATORIA TOTAL																	
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL								TOTAL	DESPERSONALIZACION							TOTAL	REDUCIDA REALIZACION PERSONAL					TOTAL	Nivel	20	21	22	23				24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36				
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13				14	15	16	17	18			19	20	21	22				23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36			
1	3	4	5	3	4	5	5	3	32	A	5	4	5	5	4	23	A	5	5	1	4	5	5	25	A	80	A	5	5	4	5	1	4	5	5	3	5	5	4	5	1	5	4	71	A	151		
2	3	4	4	3	4	4	4	3	29	B	5	2	4	5	2	18	B	4	5	2	2	4	5	22	A	69	B	4	5	2	4	1	2	4	5	2	4	5	2	4	1	4	5	2	56	B	125	
3	5	4	4	5	4	4	4	5	35	A	3	4	5	3	4	19	A	5	3	4	4	5	3	24	A	78	A	5	3	4	5	1	4	5	3	4	5	1	5	3	4	64	A	142				
4	4	3	4	4	3	4	4	4	30	A	4	5	4	4	5	22	A	4	4	5	5	4	4	26	A	78	A	4	4	5	4	1	5	4	4	5	4	4	5	1	4	4	5	67	A	145		
5	5	3	4	5	3	4	4	5	33	A	4	4	5	4	4	21	A	5	4	4	4	4	5	26	A	80	A	5	4	4	5	1	4	5	4	4	5	1	5	4	4	68	A	148				
6	4	3	4	4	3	4	4	4	30	A	4	5	3	4	5	21	A	3	4	5	5	3	4	24	A	75	A	3	4	5	3	1	5	3	4	5	3	1	3	4	5	61	B	136				
7	4	1	3	4	1	3	3	4	23	A	4	5	4	4	5	22	A	4	4	5	5	4	4	26	A	71	A	4	4	5	4	1	5	4	4	5	4	4	5	1	4	4	5	67	A	138		
8	4	1	5	4	1	5	5	4	29	A	4	5	4	4	5	22	A	4	4	5	5	4	4	26	A	77	A	4	4	5	4	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	67	A	144			
9	5	3	5	5	3	5	5	5	36	A	4	5	5	4	5	23	A	5	4	5	5	5	4	28	A	87	A	5	4	5	5	1	5	5	4	5	5	4	5	1	5	4	5	73	A	160		
10	5	4	1	5	4	1	1	5	26	A	4	5	5	4	5	23	A	5	4	5	5	5	4	28	A	77	A	5	4	5	5	1	5	4	5	5	4	5	1	5	4	5	73	A	150			
11	3	3	5	3	3	5	5	3	30	A	4	5	3	4	5	21	A	3	4	5	5	3	4	24	A	75	A	3	4	5	3	1	5	3	4	5	3	4	5	3	1	3	4	5	61	B	136	
12	3	2	5	3	2	5	5	3	28	B	4	4	3	4	4	19	B	3	4	4	4	3	4	22	A	69	B	3	4	4	3	1	4	3	4	4	3	4	4	3	1	3	4	5	56	B	129	
13	5	2	5	5	2	5	5	5	34	A	4	4	5	4	4	21	A	5	4	4	4	4	5	26	A	81	A	5	4	4	5	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	68	A	145		
14	4	3	4	4	3	4	4	4	30	A	3	4	4	3	4	18	B	4	3	4	4	4	4	22	A	70	B	4	3	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	58	B	128	
15	5	4	4	5	4	4	4	5	35	A	3	4	5	3	4	19	A	5	3	4	4	5	3	24	A	78	A	5	3	4	5	1	4	5	3	4	5	3	4	4	1	5	3	4	64	A	142	
16	5	4	3	5	4	3	5	3	32	A	3	4	4	3	4	18	B	4	3	4	4	4	3	22	A	72	B	4	3	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	58	B	130	
17	3	4	5	3	4	5	5	3	32	B	1	3	4	1	3	12	B	4	1	3	3	4	1	16	B	60	B	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	1	3	4	45	B	105	
18	3	4	5	3	4	5	5	3	32	B	1	5	4	1	5	16	B	4	1	5	5	4	1	20	B	68	B	4	1	5	4	1	5	4	1	5	4	1	5	4	1	1	5	55	B	123		
19	3	5	4	3	5	4	4	3	31	A	3	5	5	3	5	21	A	5	3	5	5	5	3	26	A	78	A	5	3	5	5	1	5	5	3	5	5	3	5	1	5	3	5	69	A	147		
20	3	5	4	3	5	4	4	3	31	B	4	1	5	4	1	15	B	5	4	1	1	5	4	20	B	66	B	5	4	1	5	1	1	5	4	1	5	4	1	5	1	5	4	1	53	B	119	
21	3	3	5	3	3	5	5	3	30	A	3	5	3	3	5	19	A	3	3	5	5	3	3	22	A	71	A	3	3	5	3	1	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	57	B	128	
22	3	2	5	3	2	5	5	3	28	B	2	5	3	2	5	17	B	3	2	5	5	3	2	20	B	65	B	3	2	5	3	1	5	3	2	5	3	2	5	3	1	3	2	5	53	B	118	
23	5	2	5	5	2	5	5	5	34	A	2	5	5	2	5	19	A	5	2	5	5	5	2	24	A	77	A	5	2	5	5	1	5	5	2	5	5	2	5	5	1	5	2	5	65	A	142	
24	4	3	3	4	3	3	3	4	27	B	3	3	4	3	3	16	B	4	3	3	3	4	3	20	B	63	B	4	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	53	B	116	
25	5	4	2	5	4	2	2	5	29	B	4	2	5	4	2	17	B	5	4	2	2	5	4	22	A	68	B	5	4	2	5	1	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	58	B	126
26	4	4	3	4	4	3	3	4	29	B	4	3	4	4	3	18	B	4	4	3	3	4	4	22	A	69	B	4	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	57	B	126	
27	4	4	3	4	4	3	3	4	29	B	4	3	4	4	3	18	B	4	4	3	3	4	4	22	A	69	B	4	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	57	B	126	
28	4	4	3	4	4	3	3	4	29	B	4	3	4	4	3	18	B	4	4	3	3	4	4	22	A	69	B	4	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	57	B	126	
29	5	4	4	5	4	4	4	5	35	A	4	4	5	4	4	21	A	5	4	4	5	4	4	26	A	82	A	5	4	4	5	1	4	5	4	4	5	4	4	5	1	5	4	4	68	A	150	
30	5	4	3	5	4	3	3	5	32	A	4	3	5	4	3	19	A	5	4	3	3	5	4	24	A	75	A	5	4	3	5	1	3	5	4	3	5	4	3	5	1	5	4	1	61	B	136	
31	3	4	5	3	4	5	5	3	32	A	4	5	3	4	5	21	A	3	4	5	5	3	4	24	A	77	A	3	4	5	3	1	5	3	4	5	3	4	5	3	1	3	4	5	61	B	138	
32	3	4	5	3	4	5	5	3	32	A	4	5	3	4	5	21	A	3	4	5	5	3	4	24	A	77	A	3	4	5	3	1	5	3	4	5	3	4	5	3	1	3	4	5	61	B	138	
33	3	5	4	3	5	4	4	3	31	A	5	4	3	5	4	21	A	3	5	4	4	3	5	24	A	76	A	3	5	4	3	1	4	3	5	4	3	5	4	3	1	3	5	4	60	B	136	
34	3	5	4	3	5	4	4	3	31	A	5	4	3	5	4	21	A	3	5	4	4	3	5	24	A	76	A	3	5	4	3	1	4	3	5	4	3	5	4	3	1	3	5	4	60	B	136	
35	5	4	4	5	4	4	4	5	35	A	5	4	5	5	3	22	A	5	5	1	4	5	5	25	A	82	A	4	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	57	B	139	
36	5	4	3	5	4	3	3	5	32	A	5	2	4	5	3	19	A	4	5	2	2	4	5	22	A	73	A	4	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	57	B	130	
37	3	4	5	3	4	5	5	3	32	A	3	4	5	3	3	18	B	5	3	4	4	5	3	24	A	74	A	4	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	57	B	131	
38	3	4	5	3	4	5	5	3	32	A	4	5	4	4	4	21	A	4	4	5	5	4	4	26	A	79	A	5	4	4	4	1	4	5	4	4	5	4	5	1	4	4	5	67	A	146		
39	3	5	4	3	5	4	4	3	31	A	4	4	5	4	3	20	A	5	4	4	4	5	4	26	A	77	A	3	4	5	5	1	4	3	4	5	3	4	3	1	5	5	1	61	B	138		
40	3	5	4	3	5	4	4	3	31	A	4	5	3	4	5	21	A	3	4	5	5	3	4	24	A	76	A	4	4	5	5	1	4	4	4	5	5	4	4	4	1	5	5	4	68	A	144	