



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA MINERA DE CAJAMARCA, 2015”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración.

Autor:

Br. Guevara Sánchez Diana Katherin.

Br. Marín Aguilar Flor Mishel

Asesor:

M. Cs Liliana Beatriz Carrillo Carranza

Cajamarca – Perú 2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachiller **Diana Katherin Guevara Sánchez** y **Flor Mishel Marín Aguilar**, denominada:

**"INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA
MINERA DE CAJAMARCA, 2015"**

M. Cs Liliana Beatriz Carrillo Carranza
ASESOR

Walter Terán Ramírez
JURADO
PRESIDENTE

Juan Carlos Laque Quiroz
JURADO

Lady Susan Delgado Cerna
JURADO

DEDICATORIA

A Dios quién nos da la vida, a mi padre Oscar por todos los valores y educación inculcados y principalmente a mi madre Isabel, quien fue la guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera. Con su ejemplo, dedicación y palabras de aliento nunca bajaron los brazos para que yo tampoco lo haga, aun cuando no pueda verte sé que estas en cada etapa de mi vida.

Mishel Marín Aguilar

Esta tesis la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desmayar ante los problemas que se presentaron. A mi hija por ser la fortaleza y motivo para seguir día a día y poder llegar a ser un ejemplo para ella. A mi madre, hermanos y esposo quienes me han apoyado en todo momento para poder llegar a esta etapa de mi carrera, brindándome su apoyo incondicional.

Diana Guevara Sánchez

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer al esfuerzo económico de mis padres, sobre todo la confianza que depositaron en mí, cuando yo creía que no podía dar un paso más, siempre estuvieron allí para hacerme saber que con su apoyo y amor lo podía todo.

Agradezco a mi hermana Maribel, por haber sacrificado, su tiempo, familia y gustos personales, para trabajar y apoyarme en la universidad. También agradezco a mi hermano, amigo y confidente Adrián, por ser una de las pocas personas, que cuando sientes que todos se han ido él está allí.

Agradezco a todas mis amigas que me apoyaron, en diferentes épocas de mi vida y como olvidarlos a aquellos amigos que te hicieron renegar, ¡gracias! A todos ustedes porque me enseñaron a caerme y levantarme con fuerza.

Finalmente y no la menos importante a mi amiga, hermana, cómplice y compañera Diana por todo el buen vínculo amical que hemos construido.

Mishel Marín Aguilar

Agradezco a mi madre, pilar fundamental en mi vida. Sin ella, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ella el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos. Así mismo doy gracias a mi hija, mi pequeña e inseparable compañera de cada jornada. Ella representó gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio.

Y un agradecimiento muy especial a Mishel, más que una compañera de tesis, una amiga, cómplice y hermana incondicional.

A ellos debo este proyecto, que, sin ellos, no hubiese podido ser.

Diana Guevara Sánchez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRAC.....	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Justificación.....	11
1.4. Limitaciones.....	12
1.5. Objetivos.....	13
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	14
a) Antecedentes.....	14
b) Bases Teóricas.....	17
c) Hipotesis.....	29
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	30
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	37
CAPITULO 5. DISCUSION.....	46
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	54

INDICE DE TABLAS

Tabla n. ° 1 Clasificación de las dimensiones y consecuencias del Síndrome de Burnot.....	25
Tabla n. ° 2 Variable de Síndrome de Burnout.....	31
Tabla n. ° 3 Variable de Desempeño Laboral.....	32
Tabla n. ° 4 Estadística de fiabilidad.....	35
Tabla n. ° 5 Valoración de Desempeño Laboral y Síndrome de Burnout.....	36
Tabla n. ° 6 Valoración por intervalos de Desempeño Laboral.....	36
Tabla n. ° 7. Valoración por intervalos de Síndrome de Burnout.....	36
Tabla n. ° 8. Correlación del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral.....	43
Tabla n. ° 9. Correlación del Síndrome de Burnout en la dimensión de Factores Actitudinales del Desempeño Laboral.....	44
Tabla n. ° 10. Correlación del Síndrome de Burnout en la dimensión de Factores Operativos del Desempeño Laboral.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1. Síndrome de Burnout en los de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015.....	38
Figura n.º 2 Dimensiones del Síndrome de Burnout de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015.....	39
Figura n.º 3 Desempeño Laboral en los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015.....	40
Figura n.º 4. Factores Actitudinales del Desempeño Laboral en los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015.....	41
Figura n.º 5. Factores Operativos del Desempeño Laboral en los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015.....	41

RESUMEN

Este trabajo de investigación es el resultado del estudio de la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Recursos Humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015, el diseño de la investigación es no experimental, transversal, de tipo cuantitativa y de alcance descriptivo correlacional. Se evaluaron a 35 colaboradores del área de Recursos Humanos.

Para la recolección de datos sobre el Síndrome de Burnout se utilizó la técnica de encuesta, el instrumento utilizado fue el MBI (Maslach Burnout Inventory), este test tiene un Alfa de Cronbach de 0,816 con un alto nivel de confiabilidad.

Para medir el desempeño Laboral, se utilizó la técnica de la encuesta, este test tiene un Alfa de Cronbach de 0,816 con un alto nivel de confiabilidad.

Según los resultados globales obtenidos un 62% del personal tiene un alto grado de influencia del Síndrome de Burnout. En el agotamiento emocional se obtiene un 62%, despersonalización 54% y realización personal un 71%.

La hipótesis de investigación es aceptada ya que el nivel alto del Síndrome de Burnout en los colaboradores de una empresa minera de Cajamarca si influye en el Desempeño Laboral. Este nivel de influencia es de 78% el cuál es de tendencia alta ya que sobrepasa la media estándar que es del 50 % con una diferencia de 28%, lo cual evidencia que los colaboradores de la empresa tienen bajos resultados, ya que la calidad de su trabajo no es la esperada por la empresa, debido a que no cumplen con sus metas en los tiempos establecidos y con los procedimientos correctos. Por lo tanto, se puede decir que esta influencia provoca que el desempeño laboral no esté dentro de las expectativas del empleador, ya que la empresa espera un desempeño laboral de bueno a excelente.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.

ABSTRACT

This research work is the result of the study of the influence of burnout syndrome on the work performance of employees in the area of Human Resources in a mining company in Cajamarca, 2015, the research design is non-experimental, cross-sectional, type Quantitative and descriptive correlation. 35 employees of the Human Resources area were evaluated.

For the collection of data on Burnout Syndrome was used the survey technique, the instrument used was the MBI (Maslach Burnout Inventory), this test has a Cronbach Alpha of 0.816 with a high level of reliability.

To measure Labor performance, we used the survey technique, this test has a Cronbach Alpha of 0.816 with a high level of reliability.

According to the overall results obtained 62% of the staff has a high degree of influence of Burnout Syndrome. In emotional exhaustion we get 62%, depersonalization 54% and personal fulfillment 71%.

The research hypothesis is accepted since the high level of the Burnout Syndrome in the collaborators of a mining company of Cajamarca if it influences in the Work Performance. This level of influence is 78%, which is of high tendency since it surpasses the standard average that is of 50% with a difference of 28%, which shows that the collaborators of the company have low results, since the quality of Their work is not what the company expects, because they do not meet their goals in the established times and with the correct procedures. Therefore, it can be said that this influence causes that the labor performance is not within the expectations of the employer, since the company expects a good to excellent labor performance.

Key words: burnout syndrome and job performance.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad vivimos en un mundo tan cambiante que repercute en el desenvolvimiento de la persona en el ámbito laboral, donde la competitividad que derivan de la globalización determina grandes cambios en las organizaciones generando trastornos o desequilibrios en la salud física y mental de sus colaboradores.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) alertaba del posible impacto de tales cambios en la salud de la población, sobre todo en los países industrializados, especialmente relacionados con las nuevas tecnologías y con los factores psicosociales. El Síndrome de Burnout o de desgaste profesional, también considerado como estrés laboral se manifiesta con cambios psicológicos que incrementan su intensidad desde la inestabilidad hasta estallidos emocionales. Esta entidad patológica se ha observado en personal de prestación de servicios, docentes, abogados, profesionales de salud, policías, más aún si ejercitan sus labores en contacto directo con las personas.

Según Arias (2012) en la Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú, nos indican que el estrés en los colaboradores surge debido a los cambios de hábitos de alimentación, cambio en las condiciones de vida, cambio de hábitos de sueño, cambio de estatus económico y gran logro personal. Asimismo, se encontró que existen diferencias en los sucesos vitales según el tipo de cargo que tienen los trabajadores.

A nivel nacional la minería es reconocida como una labor que si bien, proporciona ingresos importantes para la economía Peruana, pero también hay aspectos que afectan la salud en dos sentidos: a nivel físico y a nivel psicológico: En cuanto al aspecto físico, los mineros suelen exponerse a desviación de columna por la posición que debe adquirir el cuerpo en ocasiones, problemas en la piel, estrés laboral a causa de las duras y dificultosas labores que allí realizan, causando en ocasiones como efecto del estrés, accidentes fatales para los mineros trabajadores. Con relación a los aspectos psicológicos, debido a que la minería es una labor de alta peligrosidad es posible que quienes se desempeñan en esta desarrollen ansiedad, depresión, estrés, dificultades en las relaciones interpersonales, ya que es probable que cuando un sujeto se encuentra bajo una situación de mucha tensión y agotamiento, necesita encontrar una vía a través de la cual hacer una descarga emocional, la cual resulta ser: su familia, los compañeros de trabajo o su pareja, con quienes canalizar estas emociones; sin dejar de lado que podría pasar que el sujeto se cargue todas las tensiones y como consecuencia afecte al desempeño laboral.

Cajamarca en 1993 marca el inicio de una enorme expansión en la producción minera, expansión que se mantuvo hasta el 2005, desde entonces, se paralizaron los nuevos proyectos y el volumen de producción minera de Cajamarca, al 2011, ya había caído 42% desde su pico, por ello se considera que esto puede ser un factor importante para que los colaboradores tengan un estrés laboral alto ya que las condiciones ambientales, problemas sociales y regímenes los mantienen inestables e intranquilos.

Bajo esta realidad, se plantea la necesidad de aplicar las dimensiones del Síndrome de burnout, con el fin de identificar los aspectos que afectan el desempeño laboral de los colaboradores y con ello obstaculizando el alcance de los objetivos organizacionales.

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cómo influye el síndrome de burnout en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015?

Problemas específicos

- ¿Cómo influye el síndrome de burnout en los Factores Actitudinal del desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera de Cajamarca, 2015?
- ¿Cómo influye el síndrome de burnout en los Factores Operativos del desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera de Cajamarca, 2015?

1.3. Justificación

El Síndrome de Burnout, conocido también como síndrome de estar quemado o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés laboral, como consecuencia del estrés laboral crónico. El burnout se produce especialmente en organizaciones de servicios y afecta a personas que tienen trato directo con clientes o usuarios. Este síndrome es un mal que afecta y repercute directamente en la calidad de vida de las personas afectadas.

Esta investigación se justifica debido a que nos permitió conocer si el síndrome de Burnout influye en el desempeño laboral en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera en Cajamarca, ya que éste se ha evidenciado en los últimos años

como poco satisfactorio convirtiéndose en un problema de gran interés como objeto de estudio.

Esta investigación también sirve como punto de partida para futuras investigaciones aportando información actualizada sobre el Síndrome de Burnout y su influencia con el desempeño Laboral en entidades mineras, estas variables son importantes debido a que no son factores comunes.

Por último, cabe mencionar que el desempeño de los trabajadores es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización, por eso hay un constante interés de las organizaciones por mejorar el desempeño de los colaboradores a través de continuas capacitaciones y desarrollo.

En vista que el desempeño es una variable importante en el desarrollo de las organizaciones, este es el objeto de estudio del presente trabajo de investigación.

1.4. Limitaciones

- Falta de interés por parte de los colaboradores involucrados al momento de realizar la investigación. Esta limitación fue superada cuando se les presentó la finalidad del proyecto, y algunos colaboradores se motivaron por saber el resultado de la investigación.
- Poca disponibilidad de tiempo por parte de los colaboradores de la empresa para brindar la información solicitada, esta limitación fue superada pidiendo la autorización para que los colaboradores puedan analizar la información entregada.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General.

- Determinar la Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la influencia del Síndrome de Burnout los Factores Actitudinal del Desempeño Laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera de Cajamarca, 2015.
- Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en los Factores Operativa del Desempeño Laboral en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera de Cajamarca, 2015.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes

Antecedentes del Síndrome de Burnout.

Oramos (2013) en la tesis "*Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*" elaborada en la Escuela Nacional de Salud Pública La Habana, Cuba; utilizó la investigación descriptiva transversal.

Llegó a la conclusión que los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo. El grupo de docentes estudiado presenta una alta frecuencia de estrés laboral, 88.2%, fundamentada en síntomas de estrés y una vivencia de estar estresados en su trabajo, El Síndrome de Burnout está presente en una frecuencia elevada, 67.5%, predominando docentes con valores no deseables de agotamiento emocional, y relativamente deseables de despersonalización y realización personal, las relaciones diferentes de las variables temporales con el estrés laboral y con el burnout no permite considerar de forma lineal y aislada el impacto del tiempo mediado por la participación de variables internas, lo que se expresa en la diferencia cuantitativa entre sexos con respecto al estrés laboral y cualitativa para el burnout, confirmándose además el origen organizacional de ambos procesos y la necesidad de abordarlos contextualmente, por provincias y escuelas.

Ceballos (2013) en su tesis "*El Síndrome De Burnout y Desempeño Laboral en Cajeros del Almacén Mi Comisariato - Centro De La Ciudad De Guayaquil, Período Agosto A Diciembre Del 2013*"- Ecuador, utilizó la metodología de tipo El diseño de la investigación es no experimental, transversal, de tipo cuantitativa y de alcance descriptivo.

Llegando a la conclusión de que la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los cajeros de Mi Comisariato Centro de la ciudad de Guayaquil periodo Agosto a Diciembre del 2013, se caracteriza por existir un agotamiento, fatiga y cansancio en los empleados debido a la carga laboral que tienen; no existen buenas relaciones con compañeros y no se identifican los objetivos del equipo por ende no cumplen de manera cabal con los procedimientos del cargo y además los cajeros se encuentran con irritabilidad, nerviosismo y ansiedad. Esto se da porque no hay una gestión de procesos en la organización.

Castillo (2013) en la tesis "*Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera diciembre 2012*" realizado en Lima – Perú. La metodología utilizada fue de acuerdo al tipo de investigación cuantitativo, método observacional, diseño de la investigación descriptivo y de corte transversal. Con el objetivo Determinar el nivel del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el Enfermero del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera. Diciembre 2012.

Llegando a la siguiente conclusión: Se afirma que el Síndrome de Burnout está presente en esta población de estudio en niveles moderados mayoritariamente y en menor proporción en un nivel grave, en cuanto al desempeño laboral se evidencia que es inadecuado en la mayor parte de los enfermeros; lo que constituye una amenaza no solo para la salud del personal de enfermería como elemento significativo si no también para la atención que se brinda al paciente, así como a su entorno laboral.

Oliveros (2014) en la tesis "*Influencia Del Síndrome de Burnout en el Desempeño Docente de los Profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Del Callao – 2013, Lima – Perú*", la metodología utilizada fue correlacional de corte transversal, la población muestral estuvo constituida por 50 profesores y por 250 estudiantes quienes realizaron la evaluación del desempeño. La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento: Test de medición del Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory – Educater Surney MBIES); aplicado a los profesores consta de 22 ítems tipo Likert.

Los principales Resultados fueron: el 62% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % presentan un nivel alto de Agotamiento Emocional, en la dimensión Despersonalización el 54% de docentes presentan un nivel medio y el 16 % un nivel alto de despersonalización. En la Dimensión Realización Personal el 58% de docentes presenta un nivel medio y un 24% un nivel bajo de realización personal. Llegando a la conclusiones que en la variable síndrome de Burnout el 64% de los Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao presentan evidencias del síndrome de Burnout o síndrome del quemado en el nivel medio y el 18% de docentes presentan el síndrome de Burnout en el nivel alto; En la variable Desempeño Docente el 40% de estudiantes opinan que los docentes tienen un desempeño regular y el 36% opina que tienen un desempeño deficiente. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se puede evidenciar que la presencia del síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño de los docentes, toda vez que presentan un nivel medio con tendencia a alto del síndrome, y un desempeño regular con tendencia a deficiente del mismo

Antecedentes del Desempeño Laboral

Callomamani (2013) explicó en la tesis "La supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores" de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú, en su investigación descriptiva considera que la supervisión pedagógica influye significativamente en el desempeño laboral del docente, puesto que se halló un P valor 0.000 a un nivel de significancia de 5%, con una correlación de 0.863 entre los factores de estudio, El monitoreo pedagógico influye significativamente en el desempeño laboral del docente, puesto que se halló un P valor 0.000 a un nivel de significancia de 5% ,con una correlación de 0.810 entre los factores de estudio, El acompañamiento pedagógico influye significativamente en el desempeño laboral del docente, puesto que se halló un P valor 0.000 a un nivel de significancia de 5%, con una correlación de 0.800 entre los factores de estudio.

Montes (2012) Expuso en la tesis "*Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos*" realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.

La metodología utilizada fue de acuerdo al tipo de investigación descriptiva – explicativa de acuerdo al diseño de la investigación descriptivo comparativo. Teniendo como objetivo Esclarecer si los participantes expuestos a la Educación con Audio Conferencia presentan un rendimiento laboral superior a los participantes expuestos a los otros sistemas de capacitación, este estudio se conformó por cuatro grupos (uno por cada sistema de capacitación) constituido por 50 personas cada uno. La muestra definitiva estuvo conformada por un total de 200 personas, siendo el 20% del total de la población, con lo cual llegaron a las siguientes conclusiones: Se comprobó la hipótesis general que afirmaba que existían diferencias significativas en desempeño laboral entre los cuatro grupos expuestos a diversos sistemas de capacitación (Educación Presencial, Educación Virtual, Video Conferencia y Audio Conferencia), se comprobó la hipótesis específica 1 que planteaba que los alumnos expuestos a la Educación Presencial presentan un rendimiento laboral superior a los alumnos expuestos a los otros sistemas de capacitación.

Según Barrantes (2013) expuso en su tesis "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la universidad nacional de Cajamarca", realizado en la Universidad Nacional de Cajamarca-Perú, por su finalidad aplicativa usando el la investigación, descriptiva, por el método de contrastación, no experimental ; se fijó como objetivo general describir y analizar el clima organizacional de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca. La muestra consideró a los administrativos nombrados y contratados con una antigüedad mínima de 3 años de labor en la universidad, las cuales llegaron a la siguiente conclusión: se identificó que un 53.35% de la población percibe que existe un buen desempeño laboral y un buen clima organizacional, siendo el porcentaje más alto seguido de un 19% que pensarían lo contrario,

es decir, un mal clima organizacional y un mal desempeño laboral. Es importante hacer ver que solamente un 58.1% de la población cree que existe un buen clima organizacional, mientras que el 76,2% cree que existe un buen desempeño laboral. También se demostró que existe una relación estadística positiva de dependencia entre desempeño laboral y clima organizacional, por lo que se puede decir que existe una mejora en el clima organizacional entonces se espera un mejor de desempeño laboral.

b) Bases Teóricas

1. Teoría sobre el Síndrome de Burnout.

El origen de estudio del término se remonta con Freudenberger (1974) citado por Maicon (2010) quien lo describe 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”*.

Dale (1979) citado por Pérez (2010) es uno de los que inicia la concepción teórica del burnout y lo entiende como *“una consecuencia del estrés laboral, por lo que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo.”*

Freudenberger (1980) citado por Moreno (2011), aporta otros términos a la definición habla de un *“vaciamiento de sí mismo”*, provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales tras el *esfuerzo excesivo por alcanzar una expectativa no realista* que ha sido impuesta por él o bien por los valores de la sociedad.

Chernis (1980) citado por Pérez (2010) enfatiza 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.

Maslach (1986) citado por Macilla (2011) después de un estudio empírico, entienden:

El burnout desde una perspectiva psicosocial ya que lo consideran como una respuesta emocional ante factores laborales y organizacionales como antecedentes y condicionantes, 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 (hastío emocional), despersonalización, (actitudes y respuestas cínicas) reducida realización personal (pérdida de confianza en realizarse). (p.22)

De acuerdo a la definición de burnout el inventario que estos autores crearon es el más utilizado y aceptado, por lo que se trabajará con dicho instrumento.

Ortiga y Canti (2001) citado por Bosqued (2008) definen:

El síndrome de burnout es una enfermedad laboral y emocional, que suele producirse en entornos de estrés laboral continuo, es decir es una respuesta al estrés laboral crónico que afecta a aquellos profesionales o empleados cuya labor les exige implicación emocional con la gente. (p.25).

Gil-Monte (2005) citado por Macilla (2011) define que:

El síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, compuesto por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas, pacientes o clientes, con las que se relaciona el trabajador o profesional en su trabajo. Como consecuencia de esta respuesta aparecen disfunciones conductuales y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para las personas y para la organización, y en el peor de los casos resulta incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral.

El autor considera al estrés laboral como precursor del deterioro de la salud mental, es forma de acoso psicosocial en el trabajo, pues el trabajador se ve desbordado por las demandas emocionales de las personas a las que tiene que atender su trabajo.

Luck y Gohs (1982) citado por Ruiz (2008) 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.

Posteriormente, Martin (1982) citado por Ruiz (2008) sugiere que "el burnout refleja una respuesta al estrés y secundariamente a la depresión como síndrome específico" (p. 461), abriendo la reflexión sobre la íntima relación que puede existir entre burnout y depresión, lo que supone un nuevo problema conceptual puesto que ya no es sólo la similitud entre los constructos burnout y estrés, sino también con depresión. Como se analizará en un epígrafe posterior, la depresión se ha defendido como una de las posibles causas que pueden provocar Burnout, no dándose un desarrollo posterior del planteamiento de este autor.

Perlman y Hartman (1982) citado por Ruiz (2008) compilando diversas conceptualizaciones, encuentran los siguientes tópicos:

Fracasar y estar agotado, respuesta a un estrés crónico, y síndrome con actitudes inapropiadas hacia los clientes y hacia sí mismo, asociado con síntomas físicos y emocionales, provocado por una situación negativa y de la organización hacia la persona que desempeñan su labor profesional.

Elliot y Smith (1984) citado por Ruiz (2008) partiendo de que "*el burnout podría ser un rasgo de personalidad, entienden que en el proceso del síndrome hay que buscar el equilibrio que se ha perdido, planteando que puesto que la reconocimiento del cambio es la fórmula para afrontar el burnout*", habrá que partir de la siguiente ecuación:

Susceptibilidad Individual + Sobrecarga = Burnout.

Se puede apreciar que no se alejan de las proposiciones de otros autores sino que intentan operativizarlas.

Farber (1984) citado por Ruiz (2008) define el burnout como "manifestaciones conductuales de agotamiento emocional y físico derivadas de eventos situacionales estresantes por no encontrar las estrategias de afrontamiento efectivas" (p. 326), continuando con los planteamientos establecidos hasta ese momento, pero añadiendo un aspecto importante para la comprensión del síndrome: las estrategias de afrontamiento inadecuadas actuarían como mediadoras entre los eventos estresantes y las manifestaciones de agotamiento emocional y físico

Haciendo especial hincapié en los trabajos de "servicios humanos", Shinn, Rosario, March y Chestnut (1984) citado por Ruiz (2008), entienden el burnout como "*tensión psicológica resultante del estrés en el trabajo de servicios humanos*" (p. 865), asentándose cada vez más el estrés laboral como antecedente necesario para la aparición del síndrome. Desde este mismo planteamiento

Nagy (1985) citado por Ruiz (2008) señala que el burnout "*describe un gran número de manifestaciones psicológicas y físicas evidenciadas en trabajadores empleados en*

profesiones consideradas de interacción humana" (p. 195), añadiendo que burnout y estrés podrían ser conceptos similares y que burnout sería un tipo específico de estrés.

Grantham (1985) citado por Ruiz (2008) desde una perspectiva puramente psiquiátrica, entiende que los factores estresantes del burnout no son siempre claramente identificables; sí, en cambio, los relacionados con problemas de personalidad, depresión y ansiedad. Partiendo de estas premisas, plantea la siguiente categoría diagnóstica del burnout:

Eliminar la presencia de una identidad biológica.

Eliminar la posible existencia de otro síndrome psicopatológico.

Reconceptualizar el síndrome como una entidad englobada en "*problemas de adaptación*". Para el autor, por tanto, el burnout es un síndrome de adaptación que tendría unas características que lo diferenciaría de otros síndromes.

Walker (1986) citado por Ruiz (2008) que había señalado que el burnout "*se caracteriza por la existencia de determinadas respuestas a un prolongado, inevitable y excesivo estrés en situaciones de trabajo*" (p. 41), dejaba abierta la posibilidad de que el síndrome pueda ser experimentado por cualquier trabajador, independientemente de su contexto laboral específico. Por último, Kyriacou (1987) retoma la definición de Pines et al (1981) y defiende que es la mejor concepción del síndrome para su aceptable comprensión.

Cuando parece que la definición de burnout se va perfilando, Garden (1987) citado por Ruiz (2008), expone la idea de que una definición "*de burnout es prematura pues existe ambigüedad en la realidad del síndrome que la investigación conocida hasta el momento no ha permitido aclarar*". Un año antes, Smith, Watstein y Wuehler (1986), concluían que el burnout describía un sutil patrón de síntomas, conductas y actitudes que es único para cada persona, haciendo muy difícil que se pueda aceptar una definición global del síndrome.

Shirom (1989), citado por Ruiz (2008) plantea que el burnout es el resultado de un mal funcionamiento de los esfuerzos de *afrentamiento* con lo que al disminuir los recursos de la persona, aumenta el síndrome.

Para Leiter (1991), citado por Ruiz (2008) el burnout es una función del patrón de *afrentamiento* 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.

García Izquierdo (1991, citado por Ruiz (2008) señala que es característico en profesiones de servicios humanos

1.1. Definición de síndrome de burnout

Según el diccionario de la Lengua Española (RAE), un síndrome es el conjunto de síntomas característicos de una enfermedad, mientras que un síntoma es el fenómeno revelador de una enfermedad o una señal, indicio de una cosa que está sucediendo o va a suceder.

Desde la perspectiva de Maslach y Jhacson (1981) citado por Alvarez (2007) define que:

Lo conceptualizan como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad, pero se establecen diferencias entre los autores al considerar el orden secuencial en que aparecen estos síntomas (relación antecedentes-consecuentes) en el desarrollo del proceso de "quemarse", es decir, cual síntoma actúa como determinante de los demás apareciendo con anterioridad. (p.508)

- **Agotamiento emocional:** Para Maslach (1981) citado por Alvarez (2007) define que el agotamiento emocional es:

"Una reducción de los recursos emocionales y el sentimiento de que no tenemos nada que ofrecer a los demás, acompañados de manifestaciones somáticas y psicológicas como el abatimiento, la ansiedad y la irritabilidad. Constituye la primera fase del proceso con progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado".

En esta etapa, las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas, donde los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito afectivo.

- **Despersonalización:** Maslach (1981) citado por Alvarez (2007) refiere que:

Implica el desarrollo de actitudes negativas y de insensibilidad hacia los usuarios de servicios, así como también hacia los colegas, que conduce con mucha frecuencia a la idea de que son la verdadera fuente de los

problemas. Se asocia con una actitud impersonal, con aislamiento de los demás, con etiquetamientos despectivos para calificar a los otros, y con intentos de culpabilizarlos de la frustración y el fracaso propio en el incumplimiento de los compromisos laborales.

Eso nos quiere decir que en lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que lo originan, las personas que padecen el Síndrome de Burnout muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y en esta fase alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio.

- **Falta de realización personal en el trabajo:** Maslach (1981) citado por Alvarez (2007) refiere que se refiere a la percepción de que las posibilidades de logro en el trabajo han desaparecido, junto con vivencias de fracaso y sentimiento de baja autoestima. Es la tercera fase del proceso y consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean las laborales vinculadas con las que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y, fundamentalmente, un creciente alejamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creándose una especie de autorreclusión.

1.2. Factores que influyen en el desarrollo de burnout

Castro (2005) hace referencia en su trabajo que diversos autores han tratado de identificar y enumerar los potenciadores laborales más relevantes y significativos, organizándolos en categorías con sentido teórico que permitan un análisis más sistemático del tema. Así, hay autores que identifican los factores estresantes, ubicándolos por categorías, así:

- Factores intrínsecos al puesto y condiciones de trabajo.
- Rol en la organización
- Desarrollo de la carrera
- Estructura y clima organizacional
- Fuentes extra-organizacionales como los problemas familiares
- Características personales

Castro (2005) también hace mención y explica brevemente, algunos de los factores potenciadores del síndrome:

- **La edad y sexo**, la edad parece no influir directamente, pero hay períodos de vulnerabilidad en el desarrollo personal, por otra parte, el burnout tiende a ser más

frecuente en la mujer, relacionándose este aspecto con la doble carga laboral (ejercicio profesional y responsabilidad familiar).

- **Los turnos laborales y el horario laboral**, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardíacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina. Un tipo de turnos que parece muy negativo para la salud es el que plantea cambios de turno breves (dos-tres días) y frecuentes de diario a nocturno.
- **La seguridad y estabilidad en el puesto**, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, los de baja calificación, más de 45 años, etc).
- **La antigüedad profesional**, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional, y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce mayor nivel de asociación con el síndrome.
- **La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones**, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Estas circunstancias dan lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo, al tiempo que eliminan otros.
- **La estructura y el clima organizacional**, cuando más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor sea el nivel jerárquico de un trabajador, mayores serán los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de burnout.
- **Oportunidad para el control**, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.
- **Las relaciones interpersonales**, son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan.
- **El salario insuficiente**, ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de burnout en los trabajadores, aunque no quedó claro en la literatura.

- **La dirección empresarial puede causar el burnout con ánimo de lucro**, de obtener más ganancias, por la eficiencia y la productividad reduciendo personal y haciendo recaer sobre pocos trabajadores el peso del trabajo de un grupo anterior para reducir los costos y obtener el beneficio en una economía de costos y no de personas, dañando al ser humano y atentando también sobre su integridad al limitar sus descansos, posibilidades de capacitación, de ocio, de atención a la familia, de contactos con otros profesionales donde nacen las ideas y los resultados termina entonces convirtiéndose en mobbing.

1.3. Consecuencias del Síndrome de Burnout.

Según Castro (2005) el burnout es un proceso (más que un estado) y es progresivo. El proceso incluye: primero, exposición gradual al desgaste laboral; segundo, desgaste del idealismo, y tercero, falta de logros. Existen una serie de consecuencias provocados por este síndrome:

- Afecta negativamente la resistencia del trabajador, haciéndolo más susceptible al desgaste por empatía.
- Favorece la respuesta silenciosa (Danieli, 1984; Baranowsky, 1997), que es la incapacidad para atender a las experiencias de los consultantes, que resultan abrumadoras.
- Sentirse usado, menoscabado o exhausto debido a las excesivas demandas de energía, fuerza o recursos personales crea, además, intensas repercusiones en la persona y en su medio familiar.
- Estados de fatiga o frustración son el resultado de la devoción a una causa, estilo de vida, o relación que fracasó al intentar obtener una recompensa esperada.
- La progresiva pérdida del idealismo, de la energía y el propósito que experimentan muchos profesionales que trabajan ayudando a otras personas son el resultado de sus condiciones de trabajo.
- Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer escalón de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico; en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo, que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

Según, Castro (2005) el área conductual, ha sido menos estudiada y la consecuencia más importante es la despersonalización. Las consecuencias del síndrome en este aspecto se pueden sintetizar en:

- La pérdida de acción proactiva.
- Las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud.
- La persona llega a manifestar desordenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares (sobretudo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicossomáticos y la fatiga crónica.

Tabla n. ° 1. Clasificación de las dimensiones y consecuencias del Síndrome de Burnout

Dimensiones	Consecuencias
Cansancio Físico.	Desmotivación
Agotamiento desgaste profesional.	Negativismo
Despersonalización (robotización)	Pasividad
Baja Realización personal	Pasotismo
	Indiferencia
	Muchos errores indecisión
	Consumo abusivo de alcohol, fármacos, drogas
	Absentismo, ausentismo
	Accidentes
	Descenso del rendimiento
	Baja productividad
	Trabajo de poca calidad
	Insatisfacción laboral

Fuente: Castro, 2005

2. Teoría sobre Desempeño Laboral

Para comenzar hablar de desempeño laboral debemos tener claro la definición de desempeño, según la Real Academia Española desempeñar es cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio. En pocas palabras es actuar, trabajar, ejercer. Existen diferentes teorías del desempeño laboral:

De acuerdo con Milkovich y Boudreau (1994) citado por la RCS (2002):

“El desempeño tiene una serie de características individuales, entre las cuales se puede mencionar las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamiento que afectan los resultados” (P. 489).

Para Idalberto Chiavenato (1995) citado por la RCS (2002) el desempeño laboral es:

“Un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el estatus de algún objeto o persona”. Además plantea la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Según Chiavenato(1995), el desempeño laboral debe diferenciarse de la conducta laboral, ya que el desempeño laboral se refiere a las contribuciones que realiza el empleado que tienen que ver con objetivos de la organización y que son observables, en cambio la conducta laboral se refiere solamente a los que las personas realizan o hacen. Sin embargo el desempeño si tiene una pequeña relación con la conducta y con otro término como es la eficacia. La relación está en que el desempeño es conducta pero no cualquier clase de conducta, tienen que ser conductas que están relacionadas con las metas de la organización y cuando esas conductas son beneficiosas para la empresa se convierten en resultados y es ahí donde aparece la eficacia. Al existir un buen desempeño laboral no sólo se refiere al empleado que cumple con las obligaciones sino que también se compromete en conductas beneficiosas para la empresa.

En pocas palabras el desempeño laboral es el resultado productivo de una jornada de trabajo y es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía. Se puede decir que son todos los comportamientos o acciones observadas en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada sujeto y su grado de aportación en la empresa.

Stoner (1994), citado por Araujo (2007), define el Desempeño Laboral como: "El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad". (p. 510)

Este autor nos dice que el desempeño laboral es la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con el propósito de lograr las metas propuestas.

D'Vicente (1997) citado por Araujo (2007), define el Desempeño Laboral como:

El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. (p.140)

Chiavenato (2002), citado por Araujo (2007), expone que el desempeño es "*eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral*". p. 236

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Benavides (2002, p. 72) citado por Araujo (2007), al definir Desempeño Laboral lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son:

Comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por: Robbins (2004), afirma que:

Otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

Araujo (2007) cita la afirmación de Benavides (2002) al definir desempeño que lo relaciona con competencias, afirmando que: *"En la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño"*. También, expone que: *"Los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas"*. (p.140) Esta teoría nos indica que, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.

Después de haber obtenido la información anterior, se ha determinado trabajar con la teoría de Chiavenato, porque, desarrolla dos factores importantes que debe desarrollar los colaboradores dentro de la empresa, que son: Factores actitudinales y Factores operativos.

2.1. Los factores del desempeño laboral

Según la revisión realizada a la literatura correspondiente al desempeño laboral existen diversos autores que hacen referencia a elementos que influyen en el desempeño laboral, entre estos se definen diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Davis y Newtrons (2000), quienes aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

El desempeño laboral, según Chiavenato (2009) expone que el desempeño laboral está determinado por dos factores, los actitudinales de la persona y factores operativos.

- **Factores Actitudinales**

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

- **Factores Operativos**

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

Por lo tanto, podemos indicar que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña. Observando así que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral.

Sin embargo, no solo los elementos personales y actividades de grupo son los únicos que determinan el desempeño laboral, ya que un factor que tiene un papel muy importante son las herramientas de trabajo pues como expresa Strauss (1981) los recursos de mantenimiento como el suministro de herramientas, materiales y sobre todo de información esencial para la ejecución del trabajo, es un aspecto importante. Por tanto, no se debe dejar de lado la importancia que tienen los recursos materiales para el desempeño laboral.

c) **HIPÓTESIS**

1. **Formulación de la hipótesis.**

1.1. **Hipótesis general**

H_1 Cuando el Síndrome Burnout es mayor entonces el desempeño laboral disminuye, puesto que a mayor síndrome menor desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015.

1.2. **Hipótesis derivada**

H_1 Cuando el síndrome de burnout de los Factores actitudinales es elevado entonces el desempeño laboral disminuye.

H_0 Cuando el síndrome de burnout de los factores operativa es elevado entonces el desempeño laboral también disminuye.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

1.1 Operacionalización de variables

- **Variable 1**

Síndrome de Burnout:

- **Variable 2**

Desempeño Laboral:

Tabla n. ° 2. Variable de Síndrome de Burnout

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES (nivel)	ITEMS
Variable 1: Síndrome de Burnout	Respuesta al estrés laboral crónico, que aparece como resultado de un desarrollo prolongado o constantes en dónde fallan las estrategias de afrontamiento que el sujeto acostumbra a utilizar.	Agotamiento emocional: Es el cansancio, agobio, debilidad y fatiga física que siente el sujeto, puede ser también psíquica o una combinación de los dos. Se recibe como una sensación de ya no poder dar de sí mismo hacia los demás.	- Fatiga.	-Me siento emocionalmente agotada/o (fatigado) por mi trabajo. -Me siento agotada/o al final de un día de trabajo.
			- Cansancio	-Me siento cansada/o cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.
			- Frustración.	-Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí. -Me siento frustrado por mi trabajo. -Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés. -Siento que mi trabajo me está desgastando.
			-Sobrecarga de trabajo	-Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro -En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.
		Despersonalización: Son las respuestas negativas que llega a tener el empleado ya que toma una actitud distante y fría hacia los demás.	- Deshumanización	-Creo que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales. -Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. -Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.
			- Confusión.	-Me preocupa el hecho de que éste trabajo me endurezca emocionalmente.
			- Seguridad.	-Siento que mis compañeros de trabajo me culpan por alguno de sus problemas.
		Baja realización personal: Surge cuando se confirma que las demandas que se le hacen al empleado rebasa la capacidad de poder atenderla de forma competente, originando así respuesta negativas hacia sí mismo y hacia el trabajo, evita las relaciones personales y profesionales, bajo desempeño laboral, baja autoestima e incapacidad para soportar la presión.	- Autoestima.	-He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión -Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo. -Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros de trabajo.
			- Energía.	-Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo. -Me siento animado después de trabajar con mis compañeros.
			- Comunicación.	-Tengo la facilidad para crear un clima agradable con las personas que se relacionan conmigo en el trabajo (compañeros, colegas)
		- Interrelación entre los empleados.	-Puedo relacionarme con facilidad con las personas de mi trabajo (compañeros de trabajo, colegas) -Trato con mucha eficacia los problemas de mi trabajo.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla n. ° 3. Variable de desempeño laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES (nivel)	ITEMS		
Variable 2: Desempeño Laboral	El Desempeño Laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. La empresa es productiva si piensa que hay que tener eficacia, logros de metas y ser eficiente al mismo tiempo para alcanzar objetivos proyectados	Factores Actitudinales: Es la formación que tiene las personas ante la sociedad que sirven, el trabajo, supervisores y hacia sí mismo, lo cual afecta directamente su entorno de desempeño.	- Cumplimiento	-Llego a la hora establecida de trabajo. -Transmito a mis compañeros las reglas y normas institucionales. -Soy un ejemplo para mis compañeros por mi disciplina personal.		
			- Cooperación	-Me desenvuelvo adecuadamente dentro del grupo de trabajo. -soy amable con mis compañeros.		
			- Responsabilidad	-Tengo voluntad en la realización de mis obligaciones y responsabilidades. - Mantengo un alto nivel de asistencia y puntualidad - Me intereso por hacer permanencia en mi lugar de trabajo. - Asumo la responsabilidad por los resultados de mi trabajo - Cumplo con las tareas que me asignan.		
				Factores Operativos. Es el grado de conocimiento del trabajador respecto a su trabajo, calidad y cantidad de trabajo realizado, trabajo en equipo, liderazgo.	- Iniciativa	-Muestro nuevas ideas para mejorar los procesos. -Me anticipo a las dificultades
				- Calidad	-me intereso porque mi trabajo sea de calidad (sin errores) -Requiero de supervisión frecuente -Muestro profesionalismo en el trabajo -Me muestro respetuoso y amable en el trato a las personas. -Optimizo los recursos para llegar a los resultados a tiempo	
				- Trabajo en equipo	- Realizo trabajos en conjunto con mis compañeros de acuerdo a los objetivos de la empresa - Aporto ideas al equipo para solucionar los problemas buscando consenso - Coopero frente a las necesidades de mi departamento (compensaciones, gestión de talento, relaciones laborales, etc.	
				- Liderazgo.	-Se me reconoce por ser pionera(o) en cumplimiento de los objetivos. -Encuentro soluciones realistas y operativas - Me intereso por resolver los conflictos en mi área de trabajo. - Me gusta reconocer las habilidades de mi equipo - Incentivo a mis compañeros de trabajo en sus labores.	
		- Conocimiento de trabajo	- Participo en actividades de capacitación y actualización de conocimientos - Tengo el conocimiento suficiente para realizar el trabajo - Práctico en mi trabajo lo aprendido de las capacitaciones. - Aplico conocimientos técnicos para las labores que desempeño			

Fuente: Elaboración propia

1.2 Tipo de diseño de investigación.

De acuerdo al tipo de diseño de investigación es no experimental, no Experimental de diseño transversal: La presente investigación es no experimental debido a que se realizó sin manipular deliberadamente las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. Los sujetos son observados en su ambiente natural. Es de diseño transversal ya que se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una de las variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito esencial es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, se trata de una investigación donde se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después ser analizado.

- a) **Descriptiva:** porque requiere e interpreta lo que es, es decir está relacionada a condiciones o conexiones existentes, efectos que se sienten o tendencias que se relaciona. Este tipo de investigación implica observar y describir el comportamiento de las variables sin influir de ninguna manera sobre las mismas.
- b) **Correlacional simple:** Por que busca identificar probables relaciones de influencia entre variables, con la finalidad de observar y determinar el grado en que se relacionan. Es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. En el caso de que dos variables estén correlacionadas, ello significa que una varía cuando la otra también varía.

1.3 Unidad de estudio

Para esta investigación se determina que la unidad de estudio, de acuerdo a nuestra investigación está conformado por los 35 colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera de Cajamarca, 2015.

1.4 Población y muestra

La población es un conjunto de todos los individuos (personas, objetos, animales, etc.) que conforman información sobre el fenómeno que se estudia, y la muestra consiste en un grupo reducido de elementos de la población al cual se le evalúan características particulares con el propósito de inferir tales características a la población. Es por ello que para la presente investigación la muestra se tomara igual a la población, debido a que la empresa minera de Cajamarca solo cuenta con 35 colaboradores en el área de Recursos Humanos.

1.5 Técnicas, procedimientos e instrumentos.

Para la recolección de datos en los colaboradores de recursos humanos de una minera en Cajamarca, se utilizó como técnica la encuesta para el desempeño laboral y el instrumento el test de medición del síndrome de burnout (Maslach Burnout Inventory – Educater Survey MBI); siendo este auto administrado y con un código (clave) por cada colaborador, en un periodo de tiempo de 10 a 15 minutos constituido por 22 ítems, clasificado en las siguientes dimensiones:

Agotamiento emocional: (AE) consta de 9 ítems y valora la vivencia de estar exhausto en el ámbito emocional por las demandas del trabajo. Las puntuaciones altas en esta dimensión permitieron diagnosticar el trastorno.

Despersonalización: (DP) formada por 5 ítems, mide el grado en que puede reconocerse en uno mismo actitudes de frialdad y de distanciamiento. Puntuaciones altas en este apartado posibilitaron identificar el trastorno.

Realización personal: (RP) Compuesta por 8 afirmaciones que evalúan los sentimientos de auto eficacia y de realización personal en el trabajo. Las puntuaciones bajas permitieron diagnosticar el trastorno.

Para medir el desempeño laboral se utilizó la encuesta, para poder darnos cuenta del comportamiento de los empleados, sus reacciones de acuerdo a los procesos en los que estén involucrados, si están satisfechos o no con la manera en que estas se están desarrollando y los tiempos muertos en cada actividad

Factores operativos (FO) consta de 17 ítems en los cuales se evalúa los procedimientos que siguen los colaboradores para alcanzar sus objetivos dentro de la organización.

Factores actitudinales (FA) consta de 12 ítems en los cuales se evalúa los comportamientos específicos que tienen los colaboradores al momento de realizar su trabajo.

1.6 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

El procesamiento de los resultados fue tratado con el SPSS 22.0 y Excel, los mismos que permitieron obtener resultados confiables.

Tabla n.º 4. Eestadística de fiabilidad.

Alfa	de	Nº de elementos
Cronbach		
0,816		10

Fuente: SPSS. 22, versión en español e ingles

Este cuadro nos muestra el resultado de la validación del instrumento (encuesta) de recolección de datos utilizados para el síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral. Otorgándonos la fiabilidad de la escala de medida usada en la aplicación del cuestionario en la muestra ya establecida (35 colaboradores).

Procedimientos:

Gestión de la autorización: se solicitó ante el gerente de la organización un permiso para realizar la investigación, la cual fue otorgada.

Obtención de la muestra: La población está representada por un grupo reducido de elementos se utilizó al total de la población como muestra.

Recolección de datos: Se procedió a saludar y a preguntar al colaborador si está dispuesto a responder una encuesta, los que mostraron disposición se les explicó el motivo, se preguntó cada ítem del cuestionario y se realizó la encuesta.

Tabulación, ordenamiento y procesamiento de datos: Se procedió a la tabulación de información de forma manual utilizando el paquete estadístico, Microsoft Excel agrupando las respuestas por cada ítem del cuestionario y se trabajó con el programa del SPSS para generar la información necesaria para realizar el estudio.

Análisis de resultados: con la información obtenida se procedió a realizar un análisis descriptivo de acuerdo a las variables del estudio.

Los datos que obtuvimos en la investigación se clasificó, siendo registrados y tabulados en un paquete estadístico computarizado denominado SPSS. Por otro lado la recolección de datos comprende las definiciones técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis), o estadísticas (descriptiva o inferencial), que serán empleados para descifrar lo que revelan los datos que sean recogidos.

En este caso se utilizó el análisis estadístico empleando la estadística descriptiva para los criterios tomado individualmente como los porcentajes obtenidos que facilitaran la elaboración de los gráficos (gráficos circulantes, etc.) para cada uno de los ítems establecidos en la investigación.

El análisis de datos fue de tipo descriptivo, analítico y explicativo utilizándose la distribución de frecuencia, y los porcentajes. Para identificar la influencia de la variable Síndrome de Burnout con el desempeño laboral se aplicó la prueba estadística r de Pearson, cuyos resultados se evidencian en la gráfica correspondiente.

Dentro de la valoración en la escala de LIKERT se consideró lo siguiente:

Tabla n.º 5. Valoración de desempeño laboral y Síndrome de Burnout.

Valoración	Descripción
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Fuente: Elaboración propia

Además, dentro de la valoración de síndrome de burnout y desempeño laboral se tomó los intervalos siguientes:

Tabla n.º 6. Valoración por intervalos de desempeño laboral

Desempeño Laboral		
Valoración	Intervalo	Descripción
1	<29;51)	Nunca
2	<52;74)	Casi nunca
3	<75;98)	A veces
4	<99;122)	Casi siempre
5	<123;145)	Siempre

Fuente: Elaboración propia

Tabla n.º 7. Valoración por intervalos de síndrome de burnout

Síndrome de Burnout		
Valoración	Intervalo	Descripción
1	<22;38)	Nunca
2	<39;56)	Casi nunca
3	<57;74)	A veces
4	<75;92)	Casi siempre
5	<93;110)	Siempre

Fuente: Elaboración propia

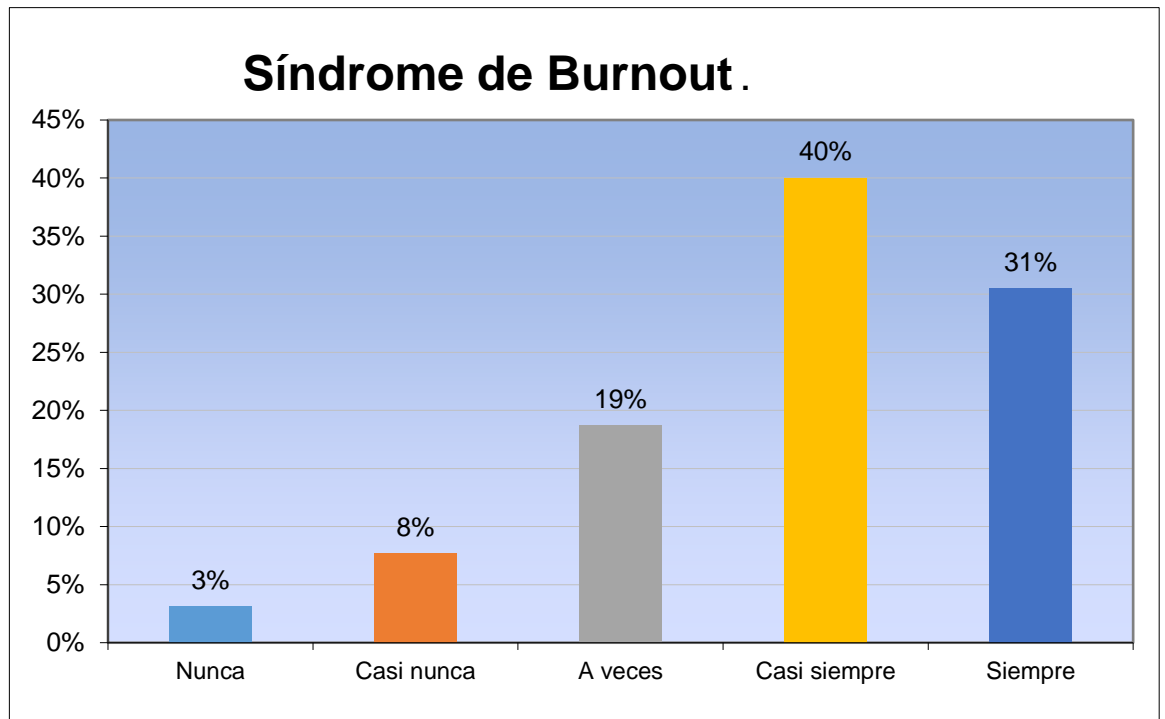
CAPÍTULO 4. RESULTADOS

1. Síndrome de burnout en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera en Cajamarca.

El síndrome de Burnout entendido como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, parece suceder de forma más común, entre los colaboradores cuya labor se realiza en relación directa con las personas, como el caso del área de recursos humanos de una empresa minera, quien su principal cliente son todas las áreas funcionales de la organización, generando altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal e inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las situaciones conflictivas.

A continuación, presentamos los principales resultados obtenidos en la investigación en la primera parte se encuentran los resultados del nivel del síndrome de Burnout en sus tres dimensiones identificadas por Maslach, en primer momento se presenta la dimensión del cansancio o agotamiento emocional, en un segundo momento la despersonalización y como última fase del síndrome la realización personal, resultados hallados en el área de recursos humanos. En la segunda parte presentamos los resultados de la variable desempeño laboral, en sus dimensiones: factores actitudinales y factores operativos.

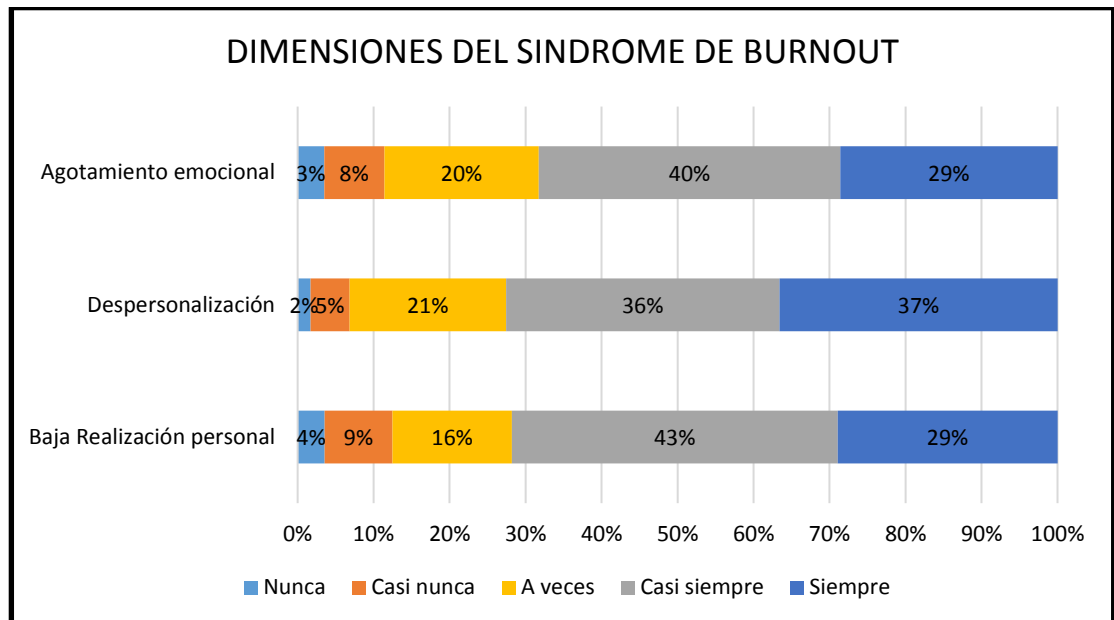
Figura n. ° 1. Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de Recursos Humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 1, se observa que del 100% de los colaboradores del área de Recursos Humanos de una empresa minera en Cajamarca, el 31% siempre están afectados por el síndrome de Burnout, el 40% casi siempre, el 19% a veces y el 11% casi nunca o nunca.

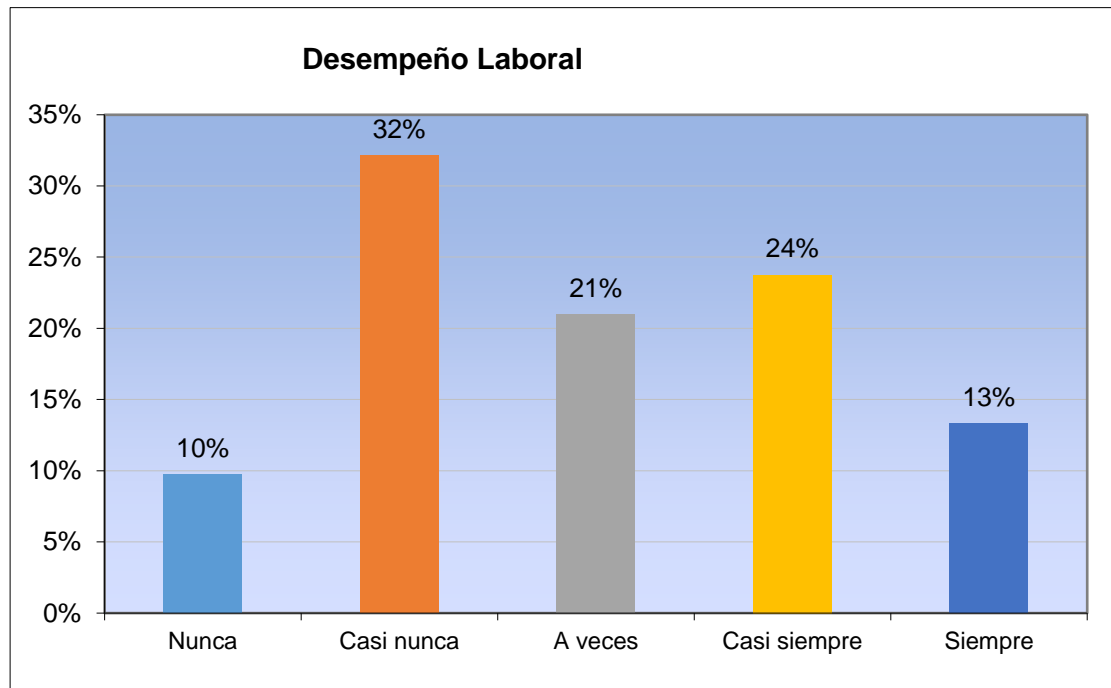
Figura n. ° 2. Dimensiones del Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de Recursos Humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015



Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos del instrumento MBI, en sus tres dimensiones son las siguientes: la dimensión de Agotamiento Emocional, del 100% de los colaboradores del área de Recursos Humanos el 29% de colaboradores siempre tienen un agotamiento emocional, el 40% casi siempre, el 20% a veces y 11% nunca o casi nunca; Despersonalización, del 100% el 37% de colaboradores siempre están despersonalización, el 36% casi siempre, el 21% a veces y 8% Nunca o casi nunca y en la dimensión de Realización Personal del 100% de los colaboradores del área de Recursos Humanos el 29% de colaboradores siempre tienen un Baja realización personal, el 43% casi siempre, el 16% a veces y 13% Nunca o casi nunca. Estos tres resultados demuestran que los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca casi siempre y siempre tienen Síndrome de Burnout. La herramienta utilizada evidencia que los colaboradores se encuentran con cansancio y con agotamiento por las jornadas laborales, teniendo así una actitud fría hacia los usuarios como en el saludo o en la despedida, el cargo se vuelve monótono sin embargo no hay indicios de insultos o maltratos hacia los usuarios y por último los colaboradores tienen actitudes positivas hacia su trabajo y lo valoran, por lo que no ha existido un abandono de trabajo por parte de los empleados, aunque no tienen una satisfacción total de logro en sus puestos de trabajo porque no existe un plan de carrera en la empresa.

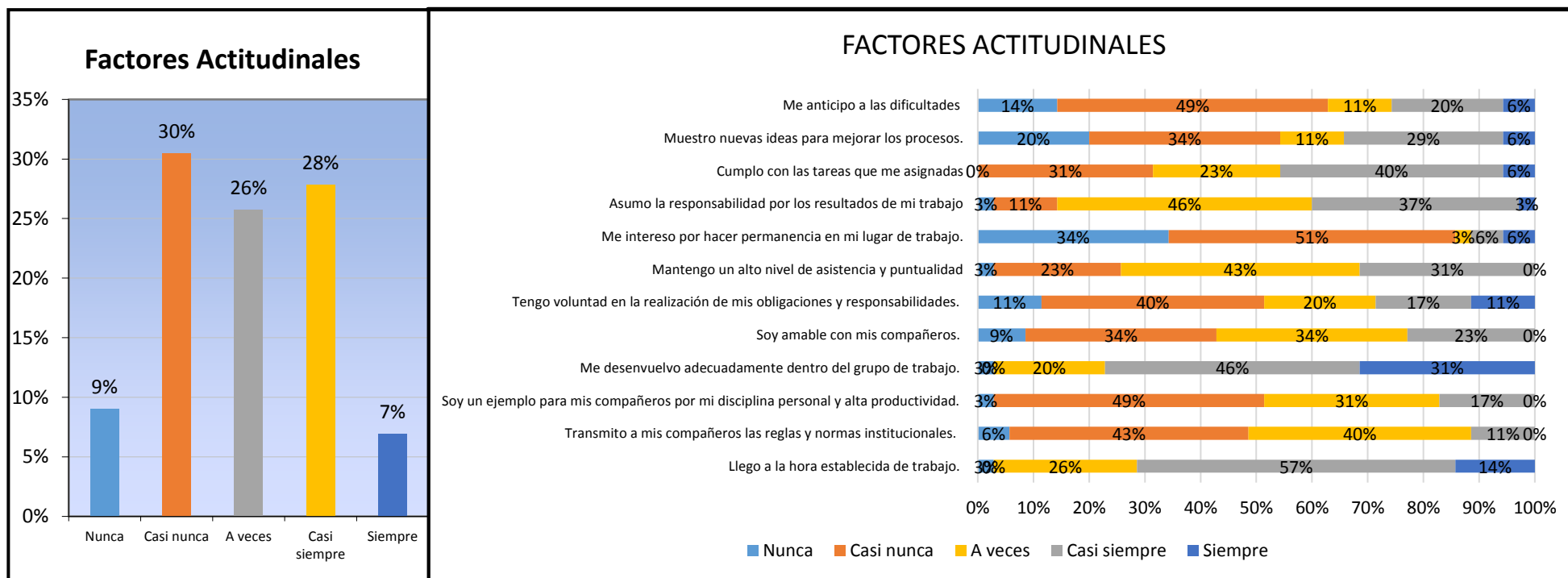
Figura n. ° 3. Desempeño Laboral en los colaboradores del área de Recursos Humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 3, el 100% de los colaboradores encuestados el 10% no tienen un desempeño laboral de acuerdo a lo esperado u objetivos de la organización, el 32% casi nunca, el 21% a veces y el 37% casi siempre o siempre tienen un buen desempeño laboral.

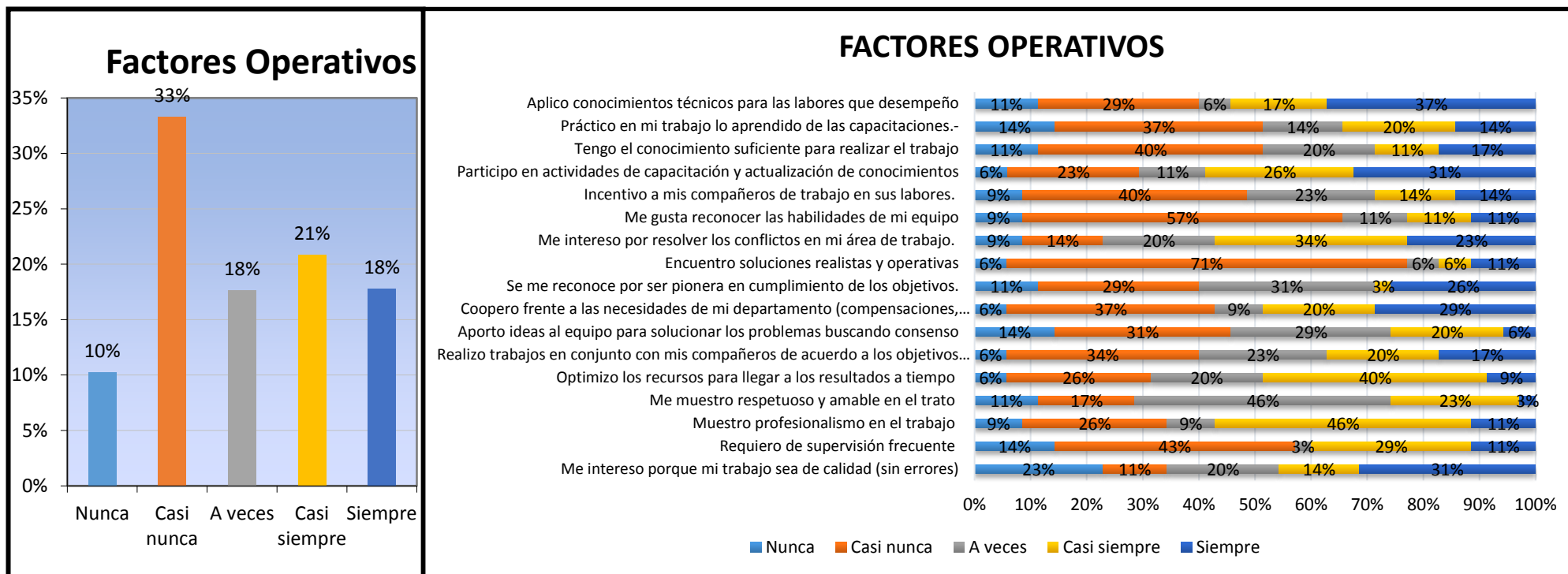
Figura n. ° 4. Factores Actitudinales del Desempeño Laboral en los colaboradores del área de Recursos Humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica N° 4 podemos observar que del 100% de los encuestados el 39% de colaboradores nunca y casi nunca tienen un eficiente desempeño laboral y el 26% a veces; esto se debe a que no están preocupados por mostrar nuevas ideas laborales, también la cooperación tiene un nivel bajo de 49% debido a que no tienen voluntad en hacer sus funciones del día, pero, consideran que casi siempre son disciplinados y lo demuestran llegando a la hora establecida de trabajo, y transmitiendo a sus compañeros las reglas institucionales.

Figura n. ° 5. Factores Operativos del Desempeño Laboral en los colaboradores del área de Recursos Humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica N° 5 podemos observar que del 100% de los encuestados el 43% de colaboradores nunca y casi nunca tienen un eficiente desempeño laboral y el 18% a veces; esto se debe a que no tienen muy claro las funciones de su trabajo, debido a que no ponen en práctica las capacitaciones programadas y les falta algunos conocimientos para realizar su trabajo, también indican que no están interesados en resolver conflictos laborales y el 60% creen que no cooperan frente a las necesidades.

Prueba de hipótesis

Tabla n. ° 8. Correlación del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015

	Correlaciones	Síndrome de Burnout	Desempeño Laboral
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson		-0,751
	Si. (Bilateral)	1	0,000
	N	35	35
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-0,751	1
	Si. (Bilateral)	0,000	
	N	35	35

Fuente: SPSS. 22, versión en español e inglés

En la investigación la hipótesis planteada fue tomando como referencia los niveles de significancia, es así que se planteó: “A mayor síndrome de burnout menor desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015. Según el resultado del Pearson el nivel de significancia es alto, teniendo como resultado -0.751. La contrastación de la hipótesis muestra que existe relación significativa entre las dos variables de estudio. Por lo tanto, se puede confirmar que la presencia del síndrome de Burnout si influye significativamente en el desempeño Laboral, la influencia es desfavorable, toda vez que la mayoría de colaboradores del área de recursos humanos que presentan algún nivel de síndrome de Burnout tiende a bajar su desempeño laboral, según muestran los resultados de la investigación.

Tabla n. ° 9. Correlación del síndrome de burnout en la dimensión de factores actitudinales del desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015

Correlaciones		Síndrome de Burnout	Factores actitudinales
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	-0,767
	Si. (Bilateral)		0,000
	N	35	35
Factores Actitudinales	Correlación de Pearson	-0,767	1
	Si. (Bilateral)	0,000	
	N	35	35

Fuente: SPSS. 22, versión en español e ingles

En la investigación la hipótesis planteada fue tomando como referencia los niveles de significancia, es así que se planteó: “A mayor síndrome de burnout menor desempeño laboral en los factores actitudinales de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015.

La contrastación de la hipótesis muestra que existe relación significativa entre las dos variables de estudio. Por lo tanto, se puede confirmar que la presencia del síndrome de Burnout si influye significativamente los factores actitudinales del desempeño Laboral, la influencia es desfavorable, toda vez que la mayoría de colaboradores del área de recursos humanos que presentan algún nivel de síndrome de Burnout tiende a bajar su desempeño laboral, según muestran los resultados de la investigación.

Tabla n. ° 10. Correlación del síndrome de burnout en la dimensión de factores operativos del desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015

Correlaciones		Síndrome de Burnout	Factores Operativos
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	-0,752
	Si. (Bilateral)		0,000
	N	35	35
Factores Operativos	Correlación de Pearson	-0,752	1
	Si. (Bilateral)	0,000	
	N	35	35

Fuente: SPSS. 22, versión en español e inglés

En la investigación la hipótesis planteada fue tomando como referencia los niveles de significancia, es así que se planteó: “A mayor síndrome de burnout menor desempeño laboral en los factores operativos de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015.

La correlación de la hipótesis muestra que existe influencia significativa entre las dos variables de estudio. Por lo tanto, se puede confirmar que la presencia del síndrome de Burnout si influye significativamente en los factores operativos del en el desempeño Laboral, la influencia es desfavorable, toda vez que la mayoría de colaboradores del área de recursos humanos que presentan algún nivel de síndrome de Burnout tiende a bajar su desempeño laboral, según muestran los resultados de la investigación.

CAPITULO 5. DISCUSION

A continuación, presentamos la discusión de los resultados en congruencia con los objetivos de la investigación, cuyo propósito fue determinar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera en Cajamarca, 2015

El síndrome de burnout, más conocido como “el síndrome de estar quemado” por el trabajo, que da como resultado de un desempeño laboral bajo debido a las condiciones de trabajo, el cual se caracteriza por un agotamiento extremo, por la despersonalización en el trato con sus compañeros y la ausencia de realización personal.

Debemos señalar que la presencia del agotamiento emocional se caracteriza por una progresiva disminución y pérdida de los recursos emocionales y de las energías vitales, por lo que en esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. En la fase de despersonalización se presenta sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. El abandono de la realización personal, tercera fase del proceso, surge cuando se verifica que las demandas que se hacen, exceden las capacidades para atenderlas de forma competente, se tiende a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal; se caracteriza por una desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo, experimentando sentimientos de insatisfacción, pérdida de motivación y vocación, frustración de expectativas y manifestación de estrés.

La importancia cada vez mayor que los servicios humanos han ido adquiriendo como partícipes del bienestar individual y de la colectividad, aquellas donde las personas que por naturaleza de su trabajo deben mantener un contacto directo con la gente, como los colaboradores de recursos humanos están expuestos a este proceso de desgaste ya que su principal cliente son todas áreas usuarias de la compañía, señalan algunos autores que es la relación intensa con otras personas lo que de forma poderosa contribuye a la aparición de este síndrome burnout, así como el producto de una interacción negativa en el lugar de trabajo.

Respecto a lo mencionado podemos afirmar que de la investigación realizada determinamos que el síndrome de burnout respecto al desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera en Cajamarca 2015 ; tiene fuerte relación pues el coeficiente de correlación de Pearson es de -0.751 y muestra que cuando el síndrome de burnout aumenta el desempeño laboral de los colaboradores disminuye (tabla n.º 8), por tanto concordamos con lo investigado en la tesis de Castillo (2013), “Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco herrera diciembre 2012” realizado en Lima – Perú, donde se llegó a la conclusión: que el Síndrome de Burnout está presente en esta población de estudio en niveles moderados mayoritariamente y en menor proporción en un nivel grave, en cuanto al desempeño laboral se evidencia que es inadecuado en la mayor parte de los enfermeros; lo que constituye una amenaza no

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

También podemos afirmar que el Síndrome de Burnout está fuertemente relacionado con los factores operativos, según la hipótesis que planteamos "A mayor síndrome de burnout menor desempeño laboral en los factores operativos de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015, tiene una relación significativa de -0.752, lo cual indica que existe influencia significativa entre las dos variables de estudio. Por lo tanto, se puede confirmar que la presencia del síndrome de Burnout si influye significativamente en los factores operativos del desempeño Laboral de los colaboradores.

Encontramos además que entre el síndrome de burnout y los factores actitudinales existe una relación significativa de -0.767, por tanto podemos confirmar que la presencia del síndrome de Burnout si influye significativamente en los factores actitudinales del desempeño Laboral, dado que los colaboradores del área de recursos humanos que presentan algún nivel de síndrome de Burnout tienden a bajar su desempeño laboral.

Estos datos se muestran como resultado de la investigación realizada respecto al desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera en Cajamarca 2015, por tanto concordamos en que el desempeño laboral está asociado con la actividad que realiza una persona, demostrando sus capacidades y conocimientos actitudinales y operativos; por otro lado, el desempeño laboral hace referencia a las acciones ejecutadas, en el que despliega sus capacidades, su emocionalidad, su responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales, como lo manifiesta Milkovich y Boudreau (1994) "El desempeño tiene una serie de características individuales, entre las cuales se puede mencionar las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamiento que afectan los resultados".

Según nuestros resultados tenemos un nivel alto de agotamiento emocional que es básicamente el cansancio, agobio, debilidad y fatiga física que siente el sujeto, puede ser también psíquica o una combinación de los dos. Se recibe como una sensación de ya no poder dar de sí mismo hacia los demás, en los resultados tenemos el nivel alto de agotamiento lo cual hace que su desempeño laboral de los colaboradores disminuya.

Con los resultados mencionados podemos afirmar que la hipótesis general que planteamos y las hipótesis específicas quedan corroboradas, en el caso de la empresa en estudio; esto abre a su vez más posibilidades para la realización estudios posteriores donde se podría investigar si existen otro tipo de factores que influyen en el resultado del desempeño laboral de los colaboradores; tomando como base nuestro estudio el cual se ha centrado en investigar si el síndrome de burnout afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera en el año 2015.

CONCLUSIONES

Existe una influencia positiva entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, lo que nos muestra que cualquier variación que se realice en alguna de ellas se verá reflejada en la otra, debido al grado de influencia existente.

La influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa minera de Cajamarca 2015, se caracteriza por que existe agotamiento y fatiga debido a la carga laboral y el ambiente en el que se desempeñan, además los colaboradores se sienten presionados e irritables ante cualquier situación.

Los colaboradores encuestados señalaron que el grado de Síndrome de Burnout es alto, debido a que existen factores que ayudan a que este síndrome se eleve de acuerdo al trabajo que se realiza día a día, si bien es cierto se realizan las labores indicadas, sin embargo, no lo hacen de manera agradable si no como una obligación, lo cual genera que el desempeño laboral sea de bajo rendimiento ocasionando así un fastidio en los colaboradores de la empresa.

Según los resultados globales obtenidos un 71% del personal tiene un alto grado de influencia del Síndrome de Burnout. En el agotamiento emocional se obtiene un 69%, despersonalización 73% y realización personal un 72%. La mayor parte de los colaboradores se sienten cansados al realizar su jornada laboral, debido a que sienten que trabajan demasiado, se encuentran insensibles, poco enérgicos, y sin ganas de cumplir sus metas y objetivos trazados.

La hipótesis de investigación es aceptada ya que el nivel alto del Síndrome de Burnout en los colaboradores de una empresa minera de Cajamarca si influye en el Desempeño Laboral. Este nivel de influencia es de 75% el cuál es de tendencia alta ya que sobrepasa la media estándar que es del 50 % con una diferencia de 25%, lo cual evidencia que los colaboradores de la empresa tienen bajos resultados, ya que la calidad de su trabajo no es la esperada por la empresa, debido a que no cumplen con sus metas en los tiempos establecidos y con los procedimientos correctos. Por lo tanto, se puede decir que esta influencia provoca que el desempeño laboral no esté dentro de las expectativas del empleador, ya que la empresa espera un desempeño laboral de bueno a excelente.

Por último, se puede concluir que la influencia del Síndrome de Burnout además de afectar el desempeño laboral también afecta a la organización ya que provoca desvinculaciones laborales, lo que hace que aumente el índice de rotación de personas; ocasionando gastos por liquidaciones, de capacitación y pérdida de tiempo. Por ello se debe tomar medidas rápidas para que esta influencia no incremente y afecte al desempeño, a la salud de los trabajadores y a la organización.

RECOMENDACIONES.

De acuerdo al análisis realizado y a las conclusiones obtenidas se presentan a la empresa minera las siguientes recomendaciones:

Se sugiere a la empresa tener en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación, formulando estrategias de intervención para prevenir y restablecer a los colaboradores que presentan el síndrome de burnout para lograr desempeño laboral adecuado.

Elaborar y desarrollar programas que permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, o neutralizar las consecuencias negativas de esa experiencia para evitar tener colaboradores con Síndrome de Burnout.

Brindar una adecuada retroalimentación del jefe inmediato al colaborador de su evaluación de desempeño, ya que de esa manera se proporciona una información clara y directa sobre la eficacia en la ejecución de su cargo.

Realizar cada año estudios sobre el burnout para saber si hay aumento o disminución del mismo.

Programar reuniones de colaboradores donde puedan expresar libremente sus inquietudes y malestares con respecto a su trabajo y equipo; así realizar acciones correctivas.

REFERENCIAS

- Alvarez, J. L. (2007). *Ergonomía y Psicología Aplicada manual para la formación del especialista* (8° edición ed.). Lex Nova [Versión electrónica], Recuperado el 20 de septiembre del 2014, <http://books.google.com.pe/books?id=o6kLlwAFTvAC&pg=PA501&lpg=PA501&dq>
- Araujo, M. C. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, cuarta edición. [Versión electrónica], Recuperado el 12 de agosto del 2014, <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/534/1288>
- Bosqued, M. (2008). *El síndrome de burnout*. España: Paidós ibérica.
- Castro, R. (2005). *Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional, Breve referencia a sus Manifestaciones en Profesores Universitarios*. ANUARIO N° 28 (2005). ISSN 1316-5852 Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Callomamani, R. R. (2013). *La supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. [Versión electrónica], Recuperado el 16 de octubre del 2014, http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1687/1/callomamani_ar.pdf
- Carlin, M. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Edit.um*. [Versión electrónica], Recuperado el 13 de septiembre del 2014, http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf

- Cary Cherniss, P. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills. [Versión electrónica], Recuperado el 12 de julio del 2014, <http://www.eiconsortium.org/members/cherniss.htm>
- Ceballos C. (2013) *El Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral En Cajeros Del Almacén Mi Comisariato - Centro De La Ciudad De Guayaquil, Período Agosto A Diciembre Del 2013*. (Tesis de titulación) Universidad De Guayaquil Facultad De Ciencias Psicológicas
- Chiavenato Idalberto (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Vol. Quinta edición). México: McGraw – Hill. [Versión electrónica], Recuperado el 06 de octubre del 2014, <http://es.scribd.com/doc/11402610/Administracion-de-RRHH-5ta-Edicion> - Idalberto-Chiavenato
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (1ª Ed.). México: McGraw – Hill.
- Gallo, L. G. (2012). *Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis de titulación) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. [Versión electrónica], Recuperado el 07 de octubre del 2014, http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1475/1/montes_gl.pdf
- Gómez, C. (2012) *Liderazgo: conceptos, teorías, y hallazgos relevantes*, Recuperado el 02 de agosto del 2016, http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen2_numero2/articulo_5.pdf
- Días A. (2013) *Influencia Del Síndrome De Burnout En El Desempeño Docente De Los Profesores De La Facultad De Ciencias De La Salud De La Universidad Nacional Del Callao – 2013*. (Tesis de titulación) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Izquierdo, F. M. (S.F). *Síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. Psicología online*. [Versión electrónica], Recuperado el 01 de octubre del 2014, http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_7.shtml
- Masilla (2011) *El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo*. [Versión electrónica] Recuperado el 20 de diciembre del 2016, http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_7.shtml
- Manrique, M. E. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Versión electrónica], Recuperado el 07 de octubre del 2014 http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/farfan_mm.pdf
- Moreno (2011) *Burnout asistencial: identificación, prevención y mediación en factores precipitantes*. Recuperado el 02 de noviembre del 2016, <http://psicolatina.org/11/burnout.html>
- Pérez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia. nº 112. Septiembre. 2010. pág. 4
- Pérez, G. V. (2008). *Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Nacional Especializado Víctor Larco Herrera, 2007. Lima, Perú*. (Tesis de titulación). Versión electrónica], Recuperado el 01 de octubre del 2014, http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/495/1/arauco_pg.pdf
- RAE. (s.f.). *Real Academia Española*. Versión electrónica], Recuperado el 05 de octubre del 2014, <http://www.rae.es/>

Revista de Ciencias Sociales (2002) *El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria* .Recuperado el 22 de noviembre del 2016, <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>

ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Vol. Décima edición). México: Prentice Hall.

Rosas, K. P. (2008). *Nivel del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que trabaja en el Albergue Central "Ignacia Rodolfo Vda. de Canevaro"*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Versión electrónica], Recuperado el 07 de septiembre del 2014, http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1007/1/salcedo_rk.pdf

Ruiz, E. J. (2008). *El Burnout*. Versión electrónica], Recuperado el 03 de octubre del 2014, de <http://www.salves.com.br/virtua/burnout.htm>

Toledo, A. M. (2002). *Dialogo e Integracion Latinoamericana*. Versión electrónica], Recuperado el 07 de septiembre del 2014, <http://psicolatina.org/11/burnout.html>

Viera, A. O. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. (Tesis de titulación). Escuela Nacional de Salud Pública La Habana. Cuba. Versión electrónica], Recuperado el 07 de octubre del 2014, http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf

ANEXOS

ANEXO n.º 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "Influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa Minera de Cajamarca, 2015".

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	Indicadores (nivel)	ITMS	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMAS GENERAL</p> <p>¿Cómo influye el síndrome de burnout en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la Influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del área recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>H1 Cuando el Síndrome Burnout es mayor entonces el desempeño laboral disminuye, puesto que a mayor síndrome menor desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015.</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout</p>	<p>Agotamiento emocional</p>	- Fatiga.	-Me siento emocionalmente agotada/o (fatigado) por mi trabajo. -Me siento agotada/o al final de un día de trabajo.	<p>TIPO INVESTIGACIÓN</p> <p>1. Tipo y Nivel Investigación. de Tipo Investigación. de Nivel Investigación. de</p> <p>-Básica -Descriptiva correlacional</p> <p>2.-Método y Diseño de la Investigación Método de Investigación. Diseño de Investigación.</p> <p>-Analítico – inductivo. -No experimental.</p> <p>3.- Universo, Población y Muestra Universo Población. Muestra.</p> <p>-35 colaboradores -35 colaboradores</p>
					- Cansancio	-Me siento cansada/o cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	
					- Frustración.	-Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí. -Me siento frustrado por mi trabajo. -Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés. -Siento que mi trabajo me está desgastando.	
					-Sobrecarga de trabajo	-Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro -En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	
				<p>Despersonalización</p>	-Deshumanización	-Creo que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales. -Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. -Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.	
					- Confusión.	-Me preocupa el hecho de que éste trabajo me endurezca emocionalmente.	
					- Seguridad.	-Siento que mis compañeros de trabajo me culpan por alguno de sus problemas.	
					<p>Baja realización personal.</p>	- Autoestima.	
				- Energía.		-Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo. -Me siento animado después de trabajar con mis compañeros.	
				-Comunicación.		-Tengo la facilidad para crear un clima agradable con las personas que se relacionan conmigo en el trabajo (compañeros, colegas)	
				-Interrelación entre los empleados.		-Puedo relacionarme con facilidad con las personas de mi trabajo (compañeros de trabajo, colegas) -Trato con mucha eficacia los problemas de mi trabajo.	

<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>-¿Cómo influye el síndrome de burnout en los Factores actitudinal del desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera de Cajamarca, 2015?</p> <p>-¿Cómo influye el síndrome de burnout en los Factores operativos del desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera de Cajamarca, 2015?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>-Determinar la influencia del Síndrome de Burnout e la dimensión actitudinal del desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera de Cajamarca, 2015.</p> <p>-Determinar la influencia del Síndrome de Burnout e la dimensión Operativa del Desempeño laboral en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa minera de Cajamarca, 2015.</p>	<p>DERIVADAS</p> <p>H1 Cuando el síndrome de burnout en la dimensión actitudinal es elevado entonces el desempeño laboral disminuye.</p> <p>H0 Cuando el síndrome de burnout en la dimensión operativa es elevado entonces el desempeño laboral también disminuye.</p>	<p>Variable 2: Desempeño Laboral</p>	<p>Factores actitudinales</p>	- Disciplina	-Llego a la hora establecida de trabajo. -Transmito a mis compañeros las reglas y normas institucionales. -Soy un ejemplo para mis compañeros por mi disciplina personal y alta productividad.	<p>4.-Técnicas, Instrumentos y Fuentes de Recolección de Datos</p> <p>Técnicas.</p> <p>-Las encuestas serán procesadas en hoja Excel y analizadas e interpretadas en el SPSS Instrumentos.</p> <p>-Se utilizará como instrumento las encuestas.</p> <p>Fuentes.</p> <p>-Los datos serán ordenados por un personal capacitado del servicio de estadística.</p>	
					-Cooperación	-Me desenvuelvo adecuadamente dentro del grupo de trabajo. -Muestro cortesía en el trabajo con mis compañeros.		
					-Responsabilidad	-Tengo voluntad en la realización de mis obligaciones y responsabilidades. - Mantengo un alto nivel de asistencia y puntualidad - Estoy disponible en mi lugar de trabajo cuando corresponde - Asumo la responsabilidad por los resultados de mi trabajo - Cumplo con las tareas que le son asignadas.		
					-Iniciativa	-Muestro nuevas ideas para mejorar los procesos. -Me anticipo a las dificultades		
					<p>Factores operativos</p>	-Calidad		-Cometo errores en el trabajo -Requiero de supervisión frecuente -Muestro profesionalismo en el trabajo -Me muestro respetuoso y amable en el trato -Optimizo los recursos para llegar a los resultados a tiempo
						- Trabajo en equipo		- Realizo trabajos en conjunto con mis compañeros de acuerdo a los objetivos de la empresa - Aporto ideas al equipo para solucionar los problemas buscando consenso - Coopero frente a las necesidades de mi departamento (compensaciones, gestión de talento, relaciones laborales, etc.
						- Liderazgo.		- Lídero con el ejemplo en el cumplimiento de metas y objetivos. - Encuentro soluciones realistas y operativas - Resuelvo los conflictos - Estoy constantemente motivado en el trabajo. - Saco lo mejor de los miembros del equipo.
						- Conocimiento de trabajo		- Participo en actividades de capacitación y actualización de conocimientos - Si no sé cómo realizar una determinada tarea, pregunto cómo hacerlo - Pongo en práctica lo aprendido en la capacitación -Aplico conocimientos técnicos para las labores que desempeño

Fuente: Elaboración propia

ANEXO n.º 2. ENCUESTA DEL DESEMPEÑO LABORAL.

1.- OBJETIVO: obtener toda la información necesaria de los aspectos favorables y deficientes en el área de recursos humanos sobre el nivel de desempeño laboral de la empresa a través de la observación.

2.- INDICACIONES: a cada afirmación seleccione sólo una respuesta con una **X** de acuerdo a lo que mejor refleje su observación. La ficha de observación consta de 29 preguntas.

3.- DATOS GENERALES:

3.1. N° de encuesta

3.2. Edad:

- a) 20-30 años () b) 30-40 años () e) 60- a mas años ()
c) 40-50 años () d) 50- 60 años ()

3.3 Sexo: Femenino Masculino

3.4. Antigüedad laboral en la empresa:

- a) 1-5 años () b) 5-10 años ()
b) 10-20 () c) 20-a mas años ()

3.5. Marca con un aspa (X) las siguientes preguntas.

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

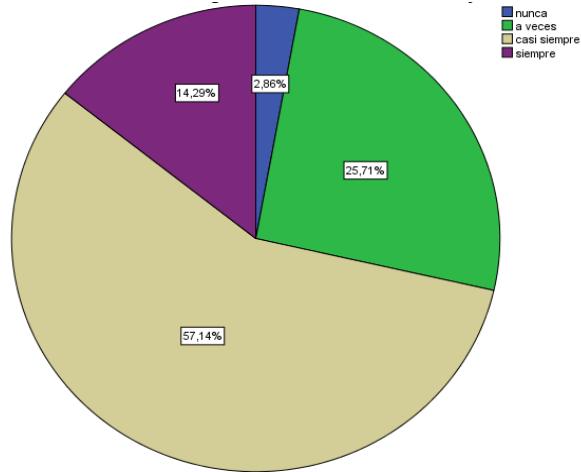
N°	Enunciados	1	2	3	4	5
1	Llego a la hora establecida de trabajo.					
2	Transmito a mis compañeros las reglas y normas institucionales.					
3	Soy un ejemplo para mis compañeros por mi disciplina personal y alta productividad.					
4	Me desenvuelvo adecuadamente dentro del grupo de trabajo.					
5	Muestro cortesía en el trabajo con mis compañeros.					
6	Tengo voluntad en la realización de mis obligaciones y responsabilidades.					
7	Mantengo un alto nivel de asistencia y puntualidad.					
8	Estoy disponible en mi lugar de trabajo cuando corresponde.					
9	Asumo la responsabilidad por los resultados de mi trabajo.					
10	Cumplo con las tareas que le son asignadas.					
11	Muestro nuevas ideas para mejorar los procesos.					
12	Me anticipo a las dificultades.					
13	Cometo errores en el trabajo.					
14	Requiero de supervisión frecuente.					
15	Muestro profesionalismo en el trabajo.					
16	Me muestro respetuoso y amable en el trato.					
17	Optimizo los recursos para llegar a los resultados a tiempo.					
18	Realizo trabajos en conjunto con mis compañeros de acuerdo a los objetivos de la empresa.					
19	Aporto ideas al equipo para solucionar los problemas buscando consenso.					
20	Coopero frente a las necesidades de mi departamento (compensaciones, gestión de talento, relaciones laborales, etc.					
21	Lidero con el ejemplo en el cumplimiento de metas y objetivos.					
22	Encuentro soluciones realistas y operativas.					
23	Resuelvo los conflictos.					
24	Estoy constantemente motivado en el trabajo.					
25	Saco lo mejor de los miembros del equipo.					
26	Participo en actividades de capacitación y actualización de conocimientos.					
27	Si no sé cómo realizar una determinada tarea, pregunto cómo hacerlo.					
28	Pongo en práctica lo aprendido en la capacitación.					
29	Aplico conocimientos técnicos para las labores que desempeño.					

Gracias por su atención.

Cajamarca.....de.....del 2015

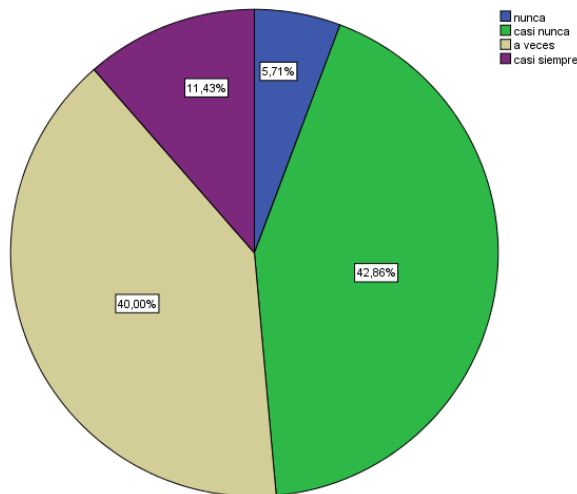
ANEXO n.º 3. Gráficos encuesta desempeño laboral.

Figura n.º 6. Llego a la hora establecida de trabajo



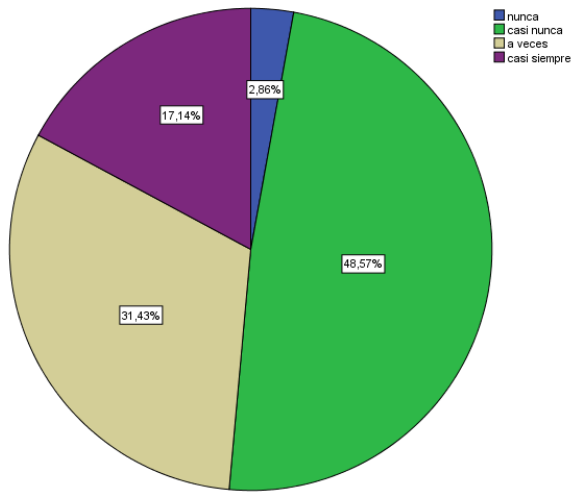
De los 35 encuestados el 57.14% casi siempre llega a la hora establecida, 25.71% siempre, 14.29% a veces y 2.86% nunca.

Figura n.º 7. Transmito a mis compañeros las reglas y normas institucionales



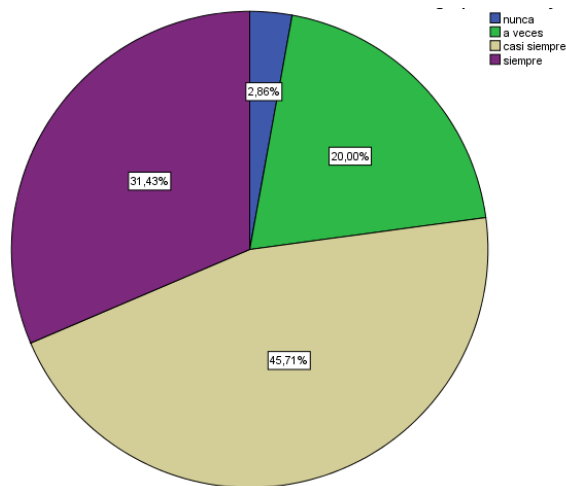
De los 35 encuestados el 40% a veces transmite las reglas y normas institucionales, 42.86% casi nunca, 11.43% casi siempre, 5.71% nunca.

Figura n.º 8. Soy un ejemplo para mis compañeros por mi disciplina personal



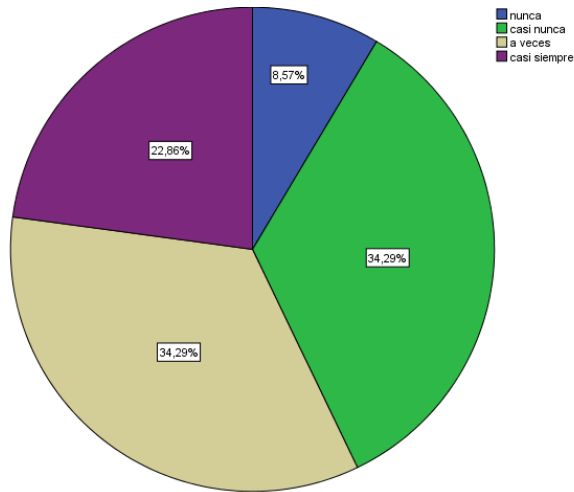
De los 35 encuestados el 48.57% casi nunca son ejemplo de disciplina para sus compañeros, 31.45% a veces lo son, 17.14% casi siempre lo son y 2.86% nunca lo son.

Figura n.º 9. Me desenvuelvo adecuadamente dentro del grupo de trabajo



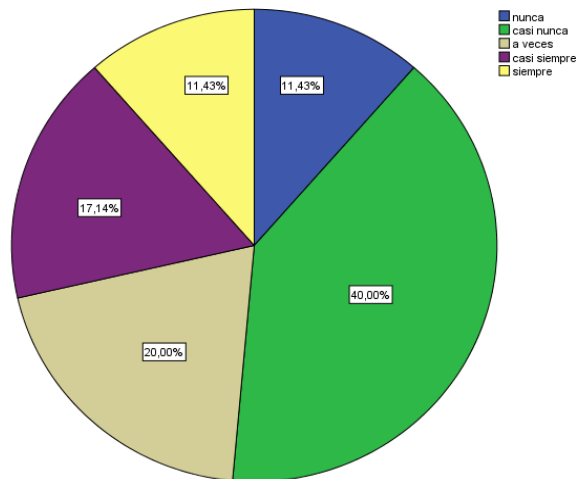
De los 35 encuestados el 45.71% se desenvuelven adecuadamente en su trabajo, 31.43% siempre lo hacen, 20% a veces lo hacen y 2.86% nunca lo hacen.

Figura .º 10. Muestro cortesía en el trabajo con mis compañeros



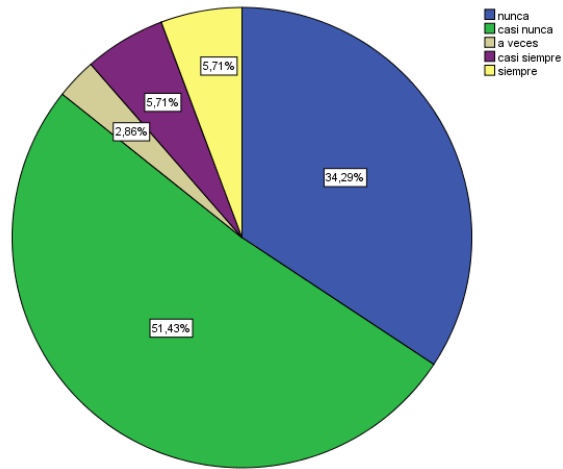
De los 35 encuestados el 34.29% casi nunca y nunca muestran cortesía en el trabajo con sus compañeros ,22.86% casi siempre muestran cortesía ,8.57% nunca muestran cortesía.

Figura n.º 11. Tengo voluntad en la realización de mis obligaciones y responsabilidades.



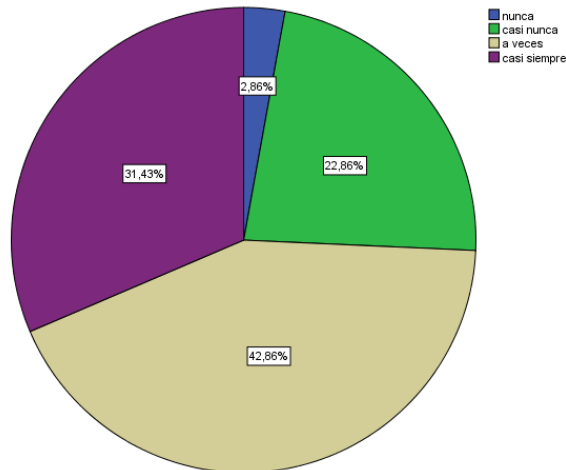
De los 35 encuestados el 40% tiene voluntad en la realización de sus obligaciones y responsabilidades, 20% lo hace a veces,17.14%lo hace casi siempre y 11.43% nunca y siempre lo hace.

Figura n.º 12. Mantengo un alto nivel de asistencia y puntualidad.



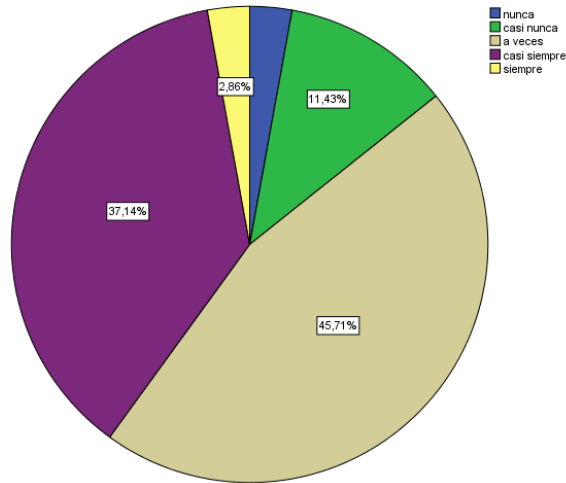
De los 35 encuestados el 51.43% casi nunca tiene un alto nivel de asistencia y puntualidad ,34.29% nunca lo tiene, 5.71% siempre y casi siempre lo tiene,2.86% a veces lo tiene.

Figura n.º 13. Estoy disponible en mi lugar de trabajo cuando corresponde



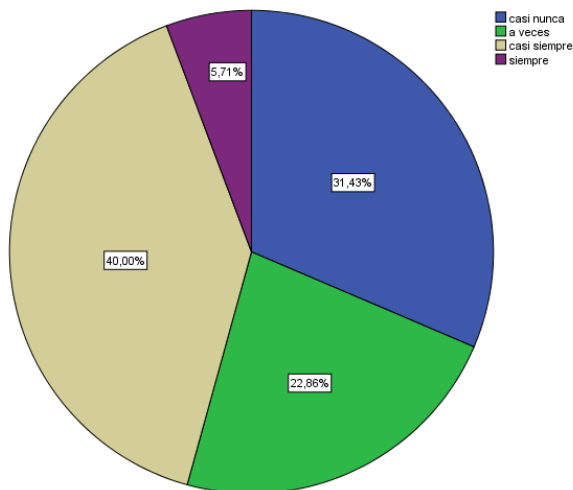
De los 35 encuestados el 42.86% a veces está disponible en mi lugar de trabajo ,31.43 % casi siempre está, 22.86% casi nunca está,2.86% nunca está disponible.

Figura n.º 14. Tengo voluntad en la realización de mis obligaciones y responsabilidades.



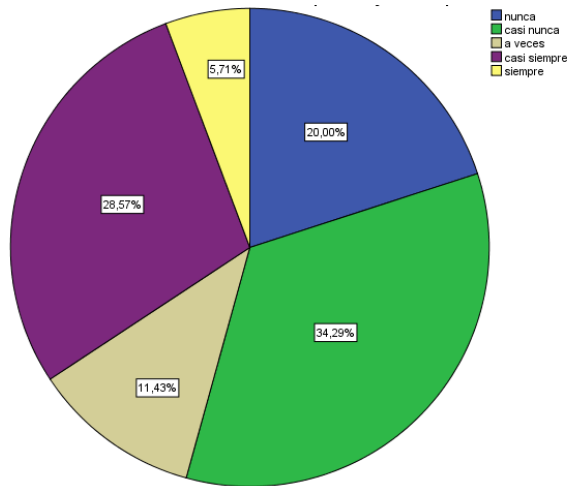
De los 35 encuestados el 45.71% a veces, asume la responsabilidad por los resultados de su trabajo; 37.14 casi siempre lo hace, 11.43% casi nunca lo hace y 2.86% siempre lo hace.

Figura n.º 15. Cumplo con las tareas que me asignan.



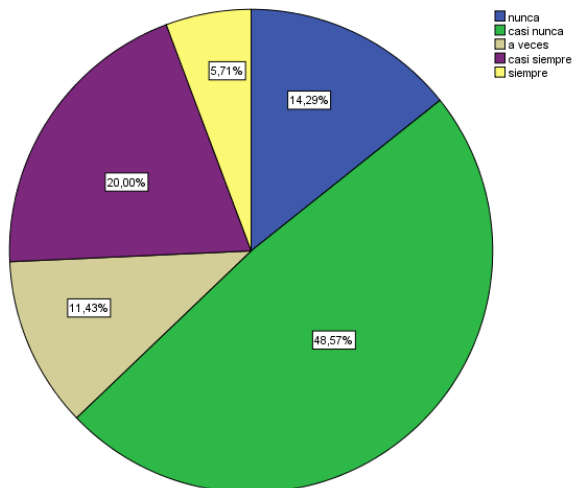
De los 35 encuestados el 40% casi siempre cumple las tareas asignadas, 31.43% casi nunca cumple, 22.86% a veces cumple y 5.71% siempre cumple.

Figura n.º 16. Muestro nuevas ideas para mejorar los procesos.



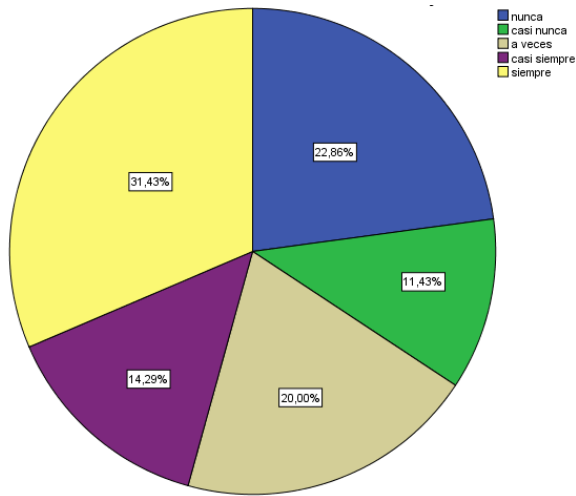
De los 35 encuestados el 34.29% casi nunca muestra nuevas ideas para mejorar procesos, 28.57% casi siempre lo hace, 20% nunca lo hace, 11.43% a veces lo hace y 5.71% siempre lo hace.

Figura n.º 17. Me anticipo a las dificultades.



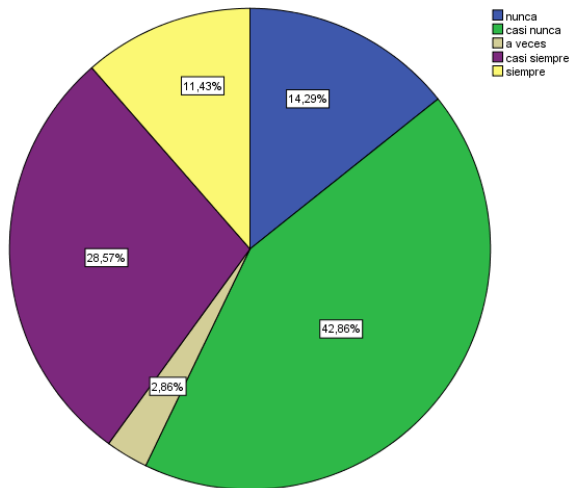
De los 35 encuestados el 48.57% casi nunca se anticipa a las dificultades, 20% casi siempre se anticipa, 14.29% nunca se anticipa, 11.43% a veces se anticipa y 5.71% siempre se anticipa.

Figura n.º 18. Cometo errores en el trabajado.



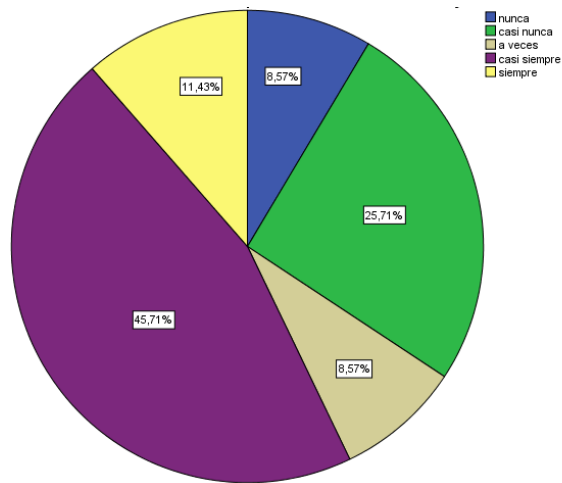
De los 35 encuestados el 31.43% siempre comete errores en el trabajo, 22.86% nunca los comete, 20% a veces comete errores, 14.29% casi siempre los comete, 11.43% casi nunca los comete.

Figura n.º 19. Requiere de supervisión frecuente.



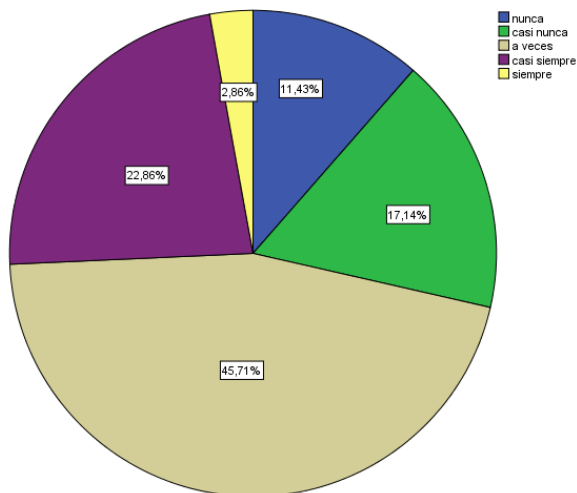
De los 35 encuestados el 42.86% casi nunca requiere supervisión frecuente, 28.57% casi siempre la requiere, 14.29% nunca requiere supervisión, 11.43% siempre la requiere y 2.86% a veces requiere supervisión.

Figura n.º 20. Muestra profesionalismo en el trabajo.



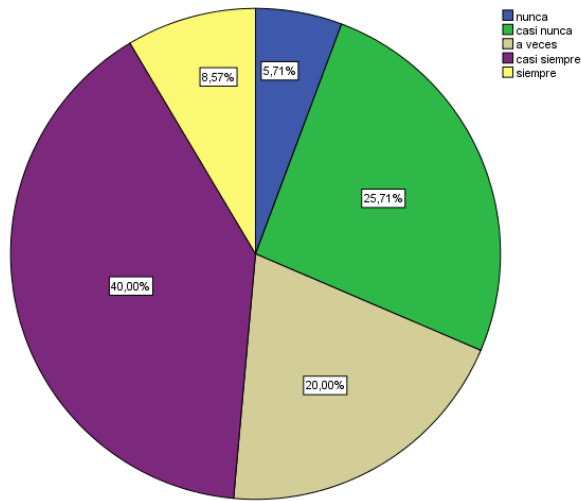
De los 35 encuestados el 45.71% casi siempre muestra profesionalismo en el trabajo, 25.71% casi nunca lo muestra, 11.43% siempre lo muestra y 8.57% a veces y el 8.57% nunca muestra profesionalismo.

Figura n.º 21. Me muestro respetuoso y amable en el trato.



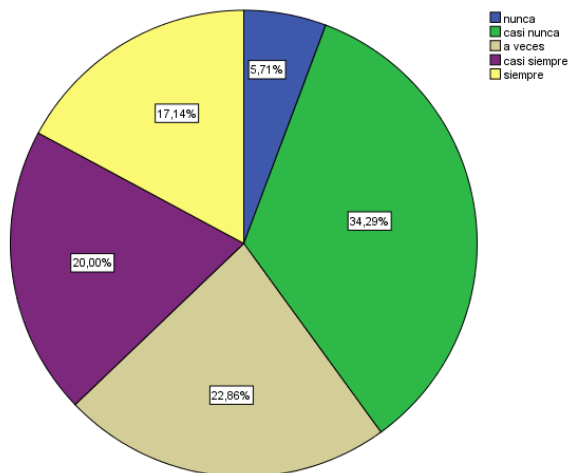
De los 35 encuestados el 45.71% a veces se muestra respetuoso y amable con el trato, 22.86% casi siempre lo hace, 17.14% casi nunca lo hace, 11.43% nunca lo hace y 2.86% siempre se muestra respetuoso.

Figura n.º 22. Optimizo los recursos para llegar a los resultados a tiempo.



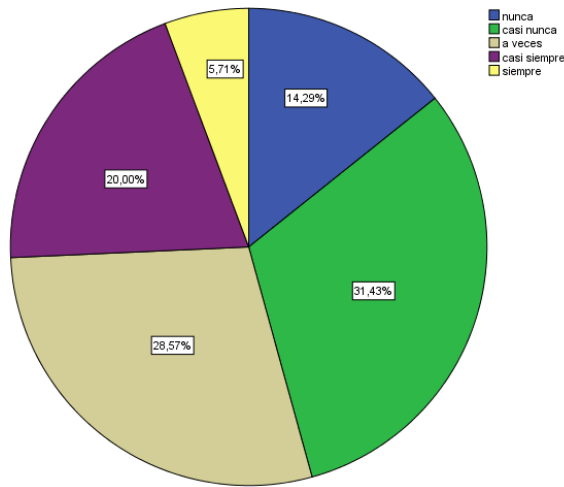
De los 35 encuestados el 40% optimiza los recursos para llegar a los resultados a tiempo 25.71% casi nunca optimiza, 20% a veces optimiza, 8.57% siempre optimiza y 5.71% nunca optimiza.

Figura n.º 23. Realizo trabajos en conjunto con mis compañeros de acuerdo a los objetivos de la empresa.



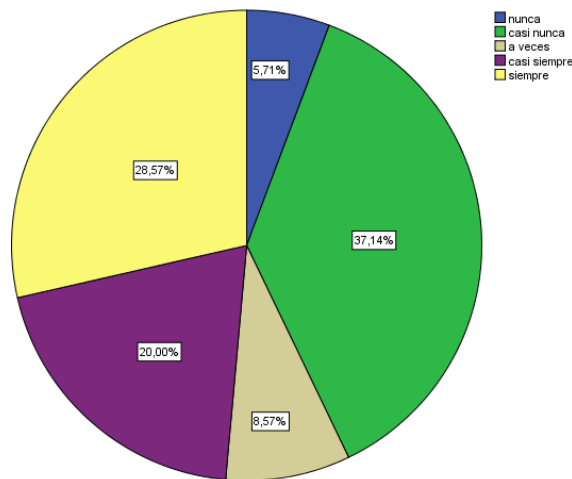
De los 35 encuestados el 34.29% casi nunca realiza trabajos en conjunto con sus compañeros de acuerdo a los objetivos de la empresa, 22.86% a veces los realiza, 20 % casi siempre los realiza 17.14% siempre los realiza y 5.71% nunca los realiza.

Figura n.º 24. Aporto ideas al equipo para solucionar los problemas buscando consenso.



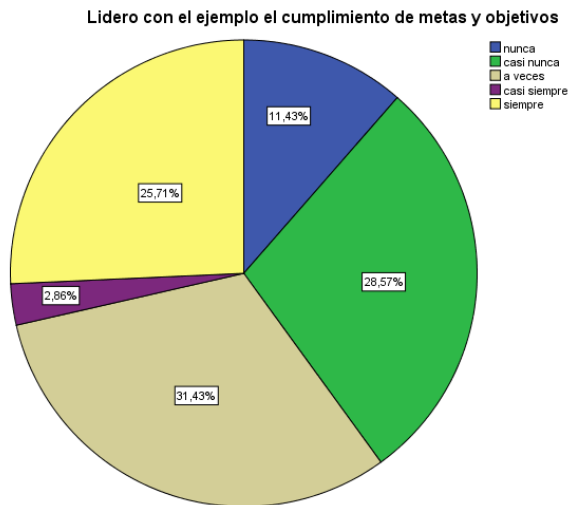
De los 35 encuestados el 31.43% casi nunca aporta al equipo para solucionar problemas buscando consenso, 28.57 % a veces aporta, 20% casi siempre aporta ,14.29% nunca aporta y 5.71 nunca aporta

Figura n.º 25. Coopero frente a las necesidades de mi departamento (compensaciones, gestión del talento, relaciones laborales, etc)



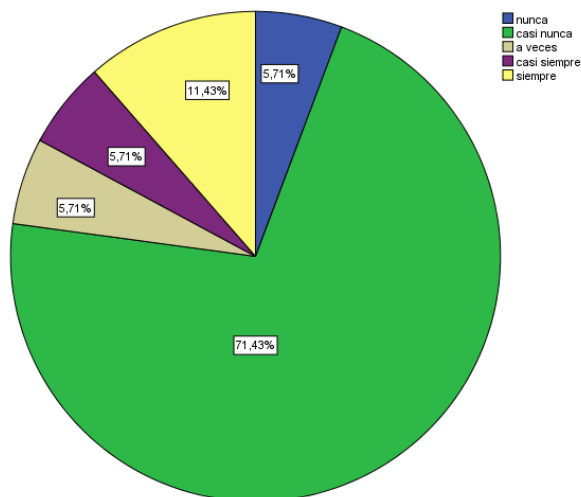
De los 35 encuestados el 37.14% casi nunca coopera frente a las necesidades de su departamento, 28.57% siempre coopera, 20% casi siempre coopera, 8.57% a veces coopera y 5.71% nunca coopera.

Figura n.º 26. Lidero con el ejemplo el cumplimiento de metas y objetivos



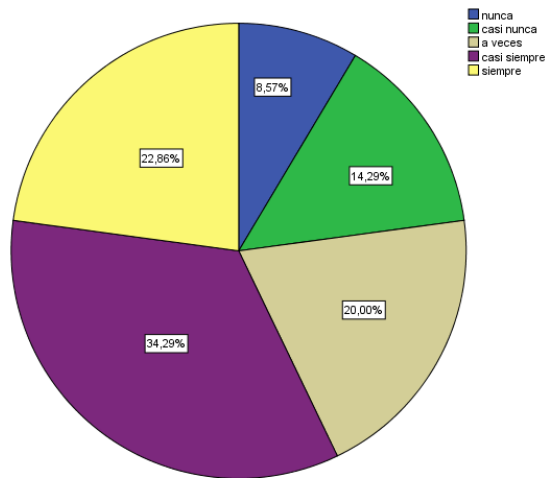
De los 35 encuestados el 31.43% a veces lidera con el cumplimiento de metas y objetivos, 28.57% casi nunca lidera, 25.71% siempre lidera, 11.43% nunca lidera y 2.86% casi siempre lidera.

Figura n.º 27. Encuentro soluciones realistas y operativas



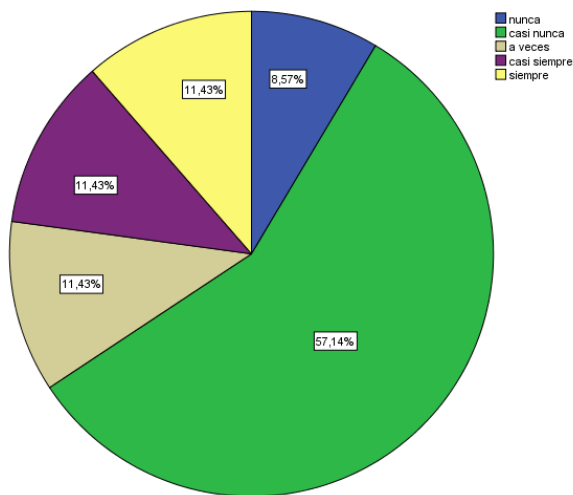
De los 35 encuestados el 71.43% casi nunca encuentra soluciones realistas y operativas, 11.43% siempre encuentra soluciones realistas y operativas y 5.71% nunca, casi siempre y a veces las encuentra.

Figura n.º 28. Resuelvo los conflictos



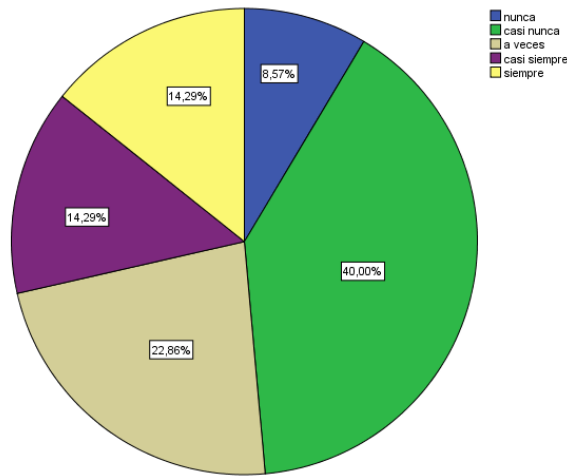
De los 35 encuestados el 34.29% casi siempre resuelve los conflictos, 22.86% siempre los resuelve, 20% a veces los resuelve, 14.29% siempre los resuelve y 8.57% nunca los resuelve.

Figura n.º 29. Estoy constantemente motivado en el trabajo.



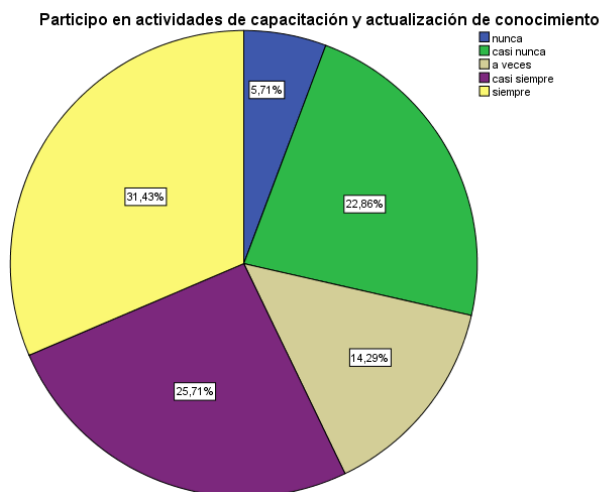
De los 35 encuestados el 57.14% casi nunca está constantemente motivado en el trabajo, 11.43% a veces, casi siempre y siempre están motivados y 8.57% nunca están motivados.

Figura n.º 30. Saco lo mejor de los miembros del equipo



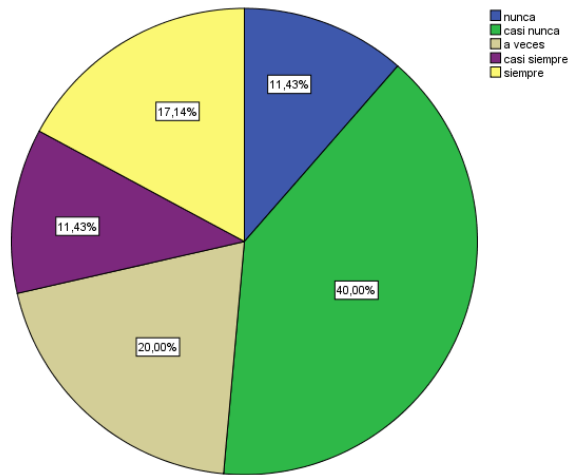
De los 35 encuestados el 40% casi nunca saca lo mejor de los miembros del equipo, 22.86% a veces saca lo mejor de los miembros del equipo, 14.29% casi siempre y siempre saca lo mejor de los miembros del equipo y 8.57% nunca saca lo mejor de los miembros del equipo.

Figura n.º 31. Participo en actividades de capacitación y actualización de conocimiento.



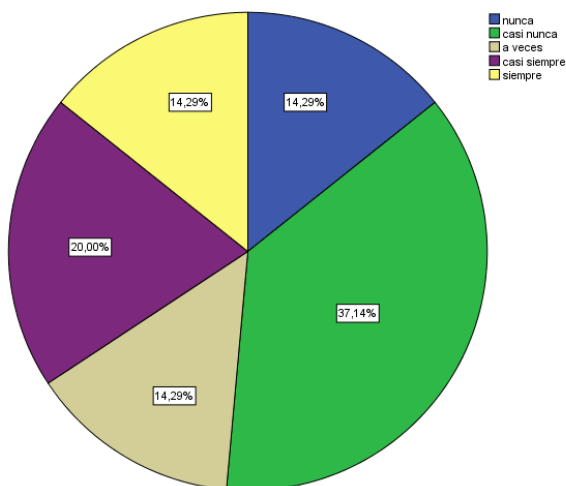
De los 35 encuestados el 31.43% siempre participa en actividades de capacitación y actualización de conocimiento, 25.71% casi siempre participa, 22.86% casi nunca participa y 5.71% nunca participa en capacitaciones.

Figura n.º 32. Si no sé cómo realizar una tarea pregunto cómo hacerla



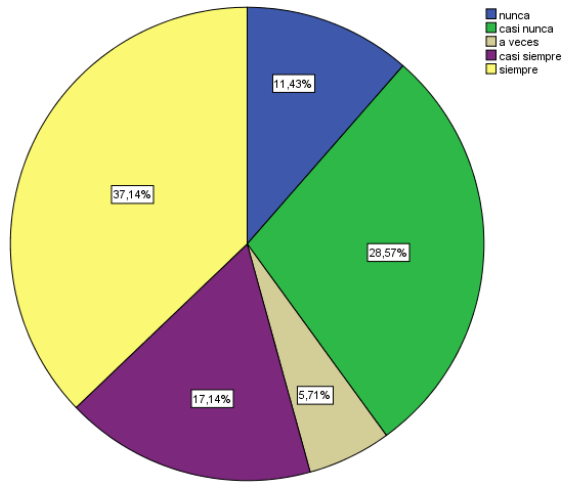
De los 35 encuestados el 40% casi nunca pregunta cómo hacer una tarea, 20% a veces pregunta cómo hacer una tarea, 17.14% siempre pregunta cómo hacer una tarea y 11.43% nunca y casi siempre pregunta cómo hacer una tarea.

Figura n.º 33. Pongo en práctica lo aprendido en las capacitaciones.



De los 35 encuestados el 37.14% casi nunca pone en práctica lo aprendido en las capacitaciones, 20% casi siempre pone en práctica, 14.29% siempre, a veces y nunca lo hace.

Figura n.º 34. Aplico conocimientos técnicos para las labores que desempeño.



De los 35 encuestados el 37.14% siempre aplica conocimientos técnicos para las labores que desempeña, 28.57% casi nunca aplica conocimientos técnicos, 17.14% casi siempre aplica conocimientos técnicos, 11.43% nunca aplica conocimientos técnicos y 5.71% a veces los aplica.

ANEXO n.º 4. Encuesta del síndrome de burnout en el desempeño laboral

1.- OBJETIVO: Recolectar información y a partir de los datos conocer el nivel de influencia del estrés negativo o Burnout en el desempeño Laboral. Por lo cual le solicito su participación a través de este instrumento, garantizándole que los datos que Ud. brinde serán de carácter anónimo y reservado. Agradeciéndole por anticipado su colaboración.

2.- INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa (X) el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala:

3.- DATOS GENERALES:

3.1. N° de encuesta

3.2. Edad:

- a) 20-30 años () b) 30-40 años ()
c) 40-50 años () d) 50- 60 años ()
e) 60- a mas años ()

3.3 Sexo: Femenino Masculino

3.4. Antigüedad laboral en la empresa:

- 3.4.1.** a) 1-5años b) 5-10años c) 10-20años d) 20 a más años

3.5. Marca con un aspa (X) las siguientes preguntas.

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

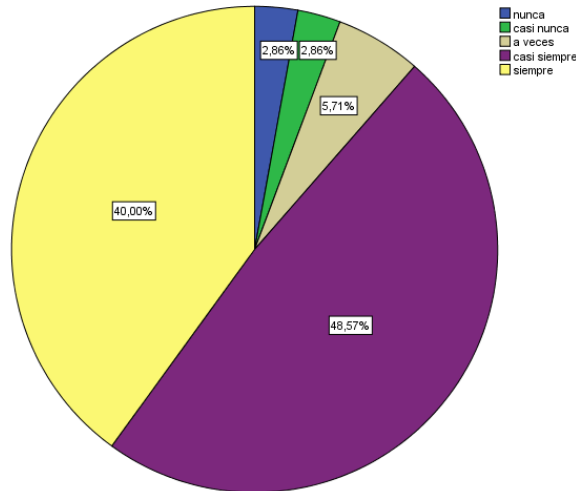
°	Enunciados	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotada/o (fatigado) por mi trabajo.					
2	Me siento agotada/o al final de un día de trabajo.					
3	Me siento cansada/o cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.					
5	Me siento frustrado por mi trabajo.					
6	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés.					
7	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
8	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.					
10	Creo que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.					
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.					
12	Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.					
13	Me preocupa el hecho de que éste trabajo me endurezca emocionalmente.					
14	Siento que mis compañeros de trabajo me culpan por alguno de sus problemas.					
15	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.					
16	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo.					
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros de trabajo.					
18	Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo.					
19	Me siento animado después de trabajar con mis compañeros.					
20	Tengo la facilidad para crear un clima agradable con las personas que se relacionan conmigo en el trabajo (compañeros, colegas).					
21	Puedo relacionarme con facilidad con las personas de mi trabajo (compañeros de trabajo, colegas).					
22	Trato con mucha eficacia los problemas de mi trabajo.					

Gracias por su atención.

Cajamarca.....de.....del 2015

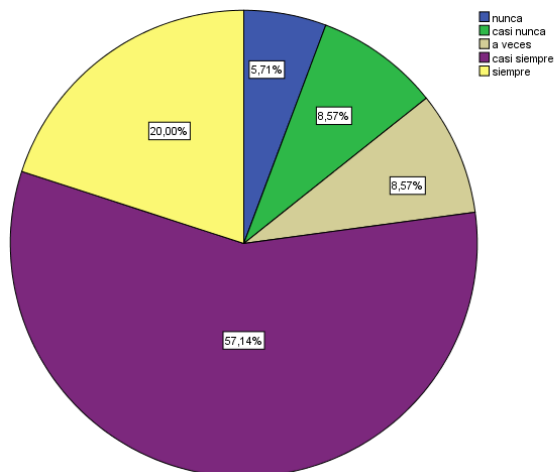
ANEXO n.º 5. Gráficos encuesta Síndrome de Burnout.

Figura n.º 35. Me siento emocionalmente agotada(o) fatigado por mi trabajo



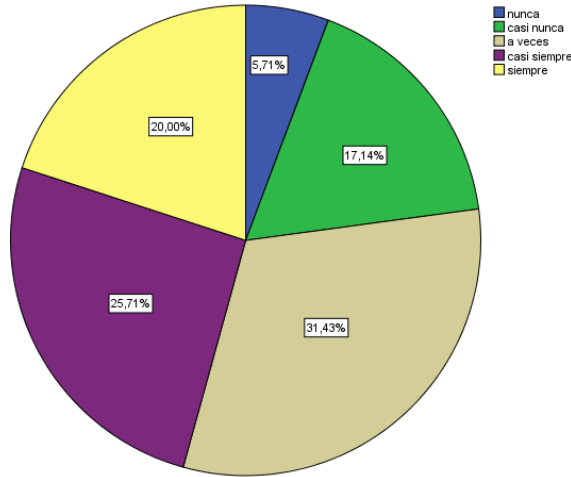
De los 35 encuestados el 48.57% casi siempre se siente emocionalmente agotada(o) fatigado por su trabajo, 40% siempre se siente agotada(o) por su trabajo, 5.71% a veces siempre se siente agotada(o) por su trabajo, 2.86% nunca, casi nunca siempre se siente agotada(o) por su trabajo

Figura n.º 36. Me siento agotada(o) al final de un día de trabajo.



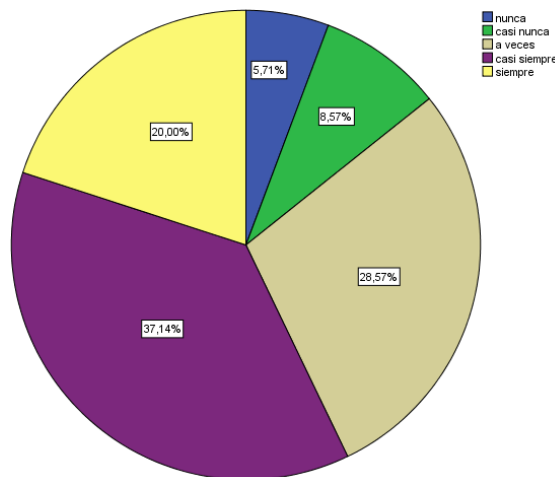
De los 35 encuestados el 57.14% casi siempre se siente agotada(o) al final de un día de trabajo, 20% siempre se siente agotada(o) al final de un día de trabajo, 8.57% casi nunca y a veces se siente agotada(o) al final de un día de trabajo y 5.71% nunca se siente agotada(o) al final de un día de trabajo.

Figura n.º 37. Me siento cansada(o) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día de trabajo



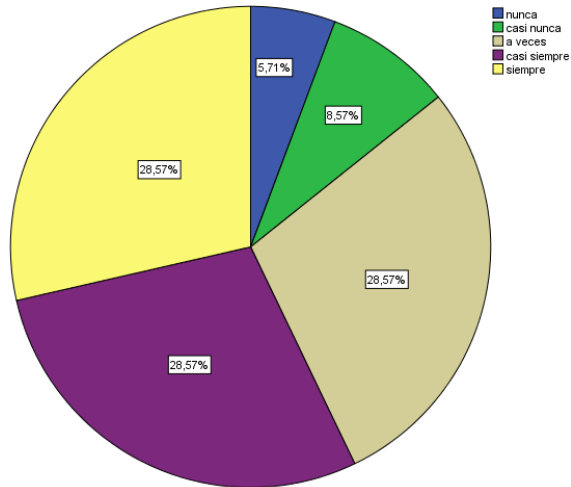
De los 35 encuestados el 31.43% a veces se siente cansada(o) cuando se levanta por las mañanas y tiene que enfrentar otro día de trabajo, 25.71% casi siempre se siente cansada(o) cuando se levanta por las mañanas, 20% siempre se siente cansada(o) cuando se levanta por las mañanas, 17.14% casi nunca se siente cansada(o) cuando se levanta y 5.71% nunca se siente cansado(o) cuando se levanta.

Figura n.º 38.: Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.



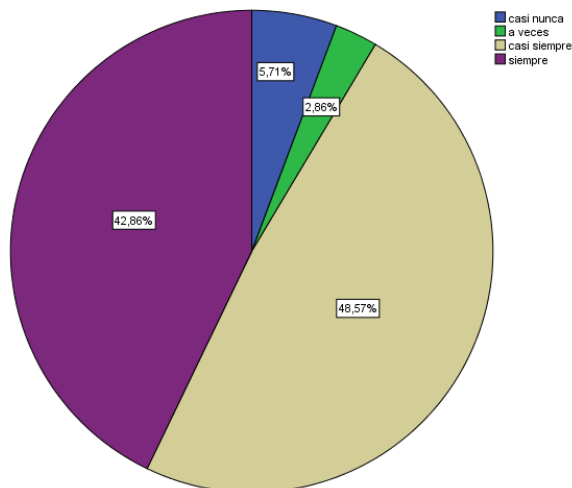
De los 35 encuestados el 37.14% casi siempre cree que trabajar con personas todos los días es una tensión, 28.57% a veces cree que trabajar con personas todos los días es una tensión, 20% siempre cree que trabajar con personas todos los días es una tensión, 8.57% casi nunca cree que trabajar con personas todos los días es una tensión y 5.71% nunca cree que trabajar con personas todos los días es una tensión.

Figura n.º 39. Me siento frustrado por mi trabajo.



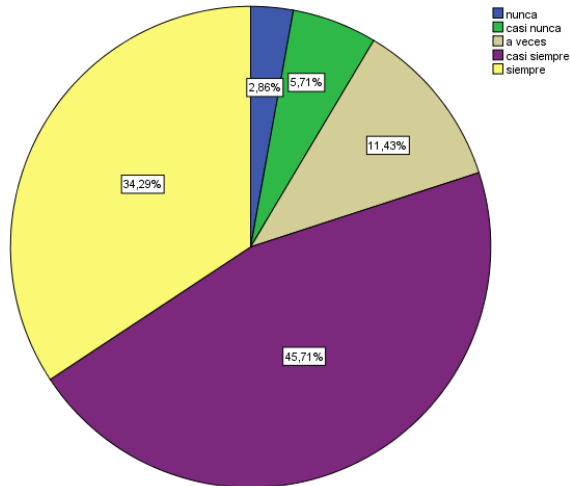
De los 35 encuestados el 28.57% a veces, casi siempre y siempre se sienten frustrados por su trabajo, 8.57% casi nunca se siente frustrado por su trabajo y 5.71% nunca se siente frustrado por su trabajo.

Figura n.º 40. Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés.



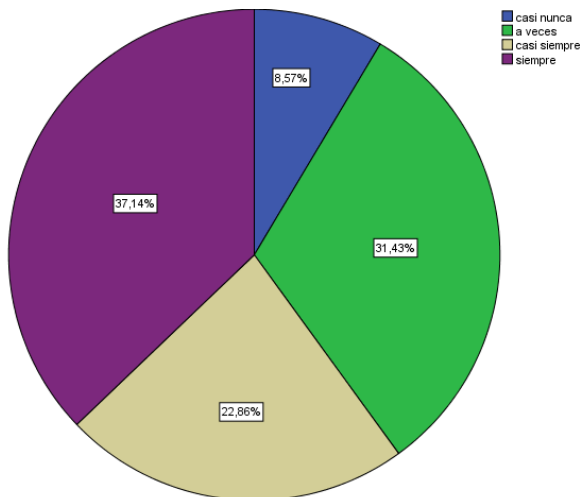
De los 35 encuestados el 48.57% casi siempre cree que trabajar en contacto directo con las personas les produce estrés, 42.86% siempre cree que trabajar en contacto directo con las personas les produce estrés, 5.71% casi nunca cree que trabajar en contacto directo con las personas les produce estrés y 2.86% a veces cree que trabajar en contacto directo con las personas les produce estrés.

Figura n.º 41. Siento que mi trabajo me está desgastando.



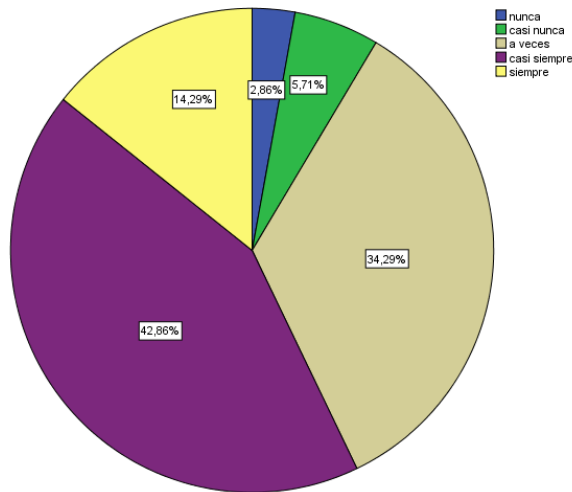
De los 35 encuestados el 45.71% casi siempre siente que su trabajo lo está desgastando, 34.29% siempre siente que su trabajo lo está desgastando, 11.43% a veces siente que su trabajo lo está desgastando, 5.71% casi nunca siente que su trabajo lo está desgastando y 2.86% nunca siente que su trabajo lo está desgastando.

Figura n.º 42. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.



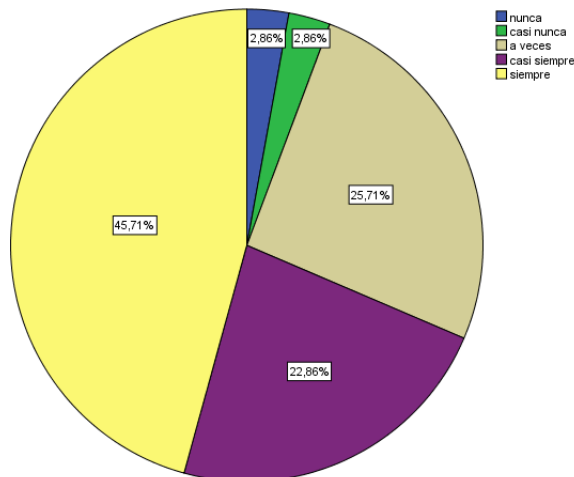
De los 35 encuestados el 37.14% siempre siente que está haciendo un trabajo demasiado duro, 31.43% a veces siente que está haciendo un trabajo demasiado duro, 22.86% casi siempre siente que está haciendo un trabajo demasiado duro y 8.57% casi nunca siente que está haciendo un trabajo demasiado duro.

Figura n.º 43. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.



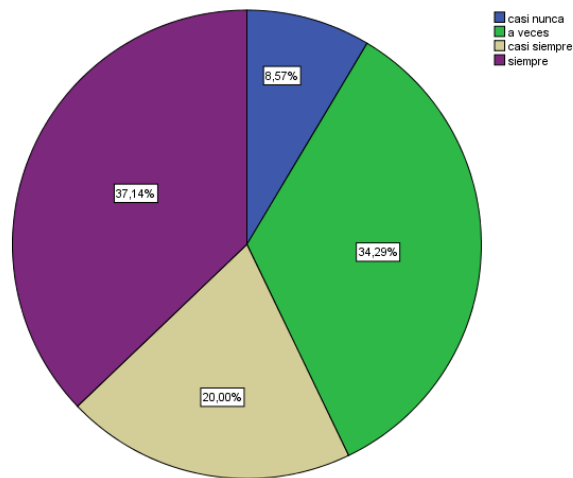
De los 35 encuestados el 42.86% casi siempre siente que al trabajar está al límite de sus posibilidades, 34.29% a veces siente que al trabajar está al límite de sus posibilidades, 14.29% siempre siente que al trabajar está al límite de sus posibilidades, 5.71% casi nunca siente que al trabajar está al límite de sus posibilidades y 2.86% nunca siente que al trabajar está al límite de sus posibilidades.

Figura n.º 44. Creo que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales



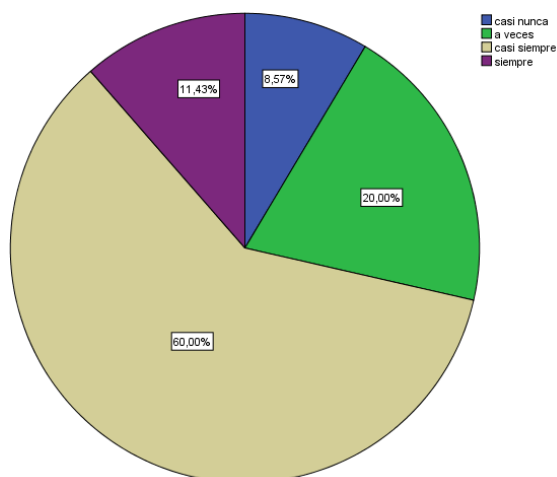
De los 35 encuestados el 45.71% siempre cree que trata a algunos de sus compañeros como objetos impersonales, 25.71% a veces cree que trata a algunos de sus compañeros como objetos impersonales, 22.86 % casi siempre cree que trata a algunos de sus compañeros como objetos impersonales y 2.86% nunca y casi nunca cree que trata a algunos de sus compañeros como objetos impersonales.

Figura n.º 45. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.



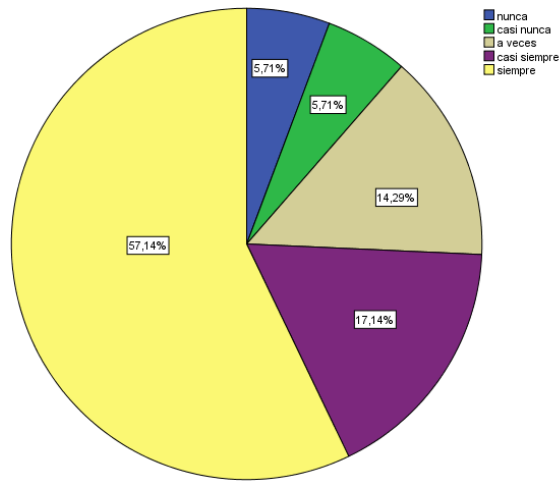
De los 35 encuestados el 37.14% siempre cree que tiene un comportamiento más insensible con la gente desde que ejerce su profesión, 34.29% a veces cree que tiene un comportamiento más insensible con la gente desde que ejerce su profesión, 20% casi siempre cree que tiene un comportamiento más insensible con la gente desde que ejerce su profesión, 8.57% casi nunca cree que tiene un comportamiento más insensible con la gente desde que ejerce su profesión.

Figura n.º 46. Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.



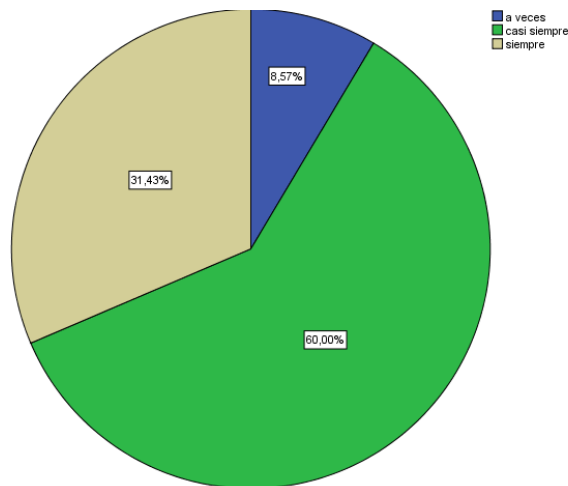
De los 35 encuestados el 60% casi siempre creen que no les preocupa lo que les ocurra a sus compañeros de trabajo, 20% a veces creen que no les preocupa lo que les ocurra a sus compañeros de trabajo, 11.43% siempre creen que no les preocupa lo que les ocurra a sus compañeros de trabajo y 8.57% casi nunca creen que no les preocupa lo que les ocurra a sus compañeros de trabajo.

Figura n.º 47. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.



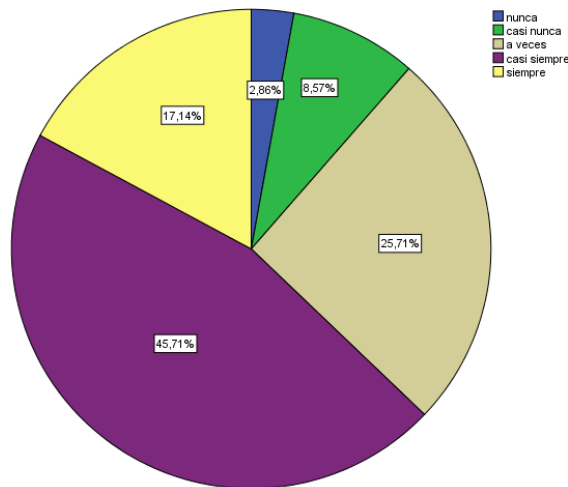
De los 35 encuestados el 57.14% siempre les preocupa que su trabajo los endurezca emocionalmente, 17.14% casi siempre les preocupa que su trabajo los endurezca emocionalmente, 14.29% a veces les preocupa que su trabajo los endurezca emocionalmente y 5.71% casi nunca y nunca les preocupa que su trabajo los endurezca emocionalmente.

Figura n.º 48. Siento que mis compañeros de trabajo me culpan por alguno de sus problemas.



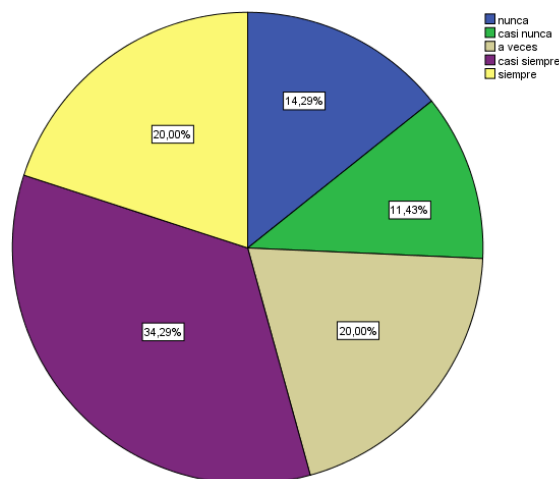
De los 35 encuestados el 60% casi siempre siente que sus compañeros de trabajo lo culpan por algunos de sus problemas, 31.43% siempre les preocupa que su trabajo los endurezca emocionalmente y 8.57% a veces les preocupa que su trabajo los endurezca emocionalmente.

Figura n.º 49. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión



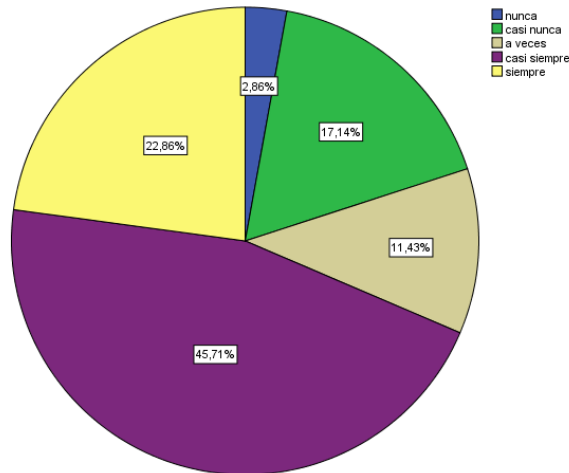
De los 35 encuestados el 45.71% casi siempre cree que ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión, 25.71% a veces cree que ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión, 17.14% siempre cree que ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión, 8.57% casi nunca cree que ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión y 2.86% nunca cree que ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión.

Figura n.º 50. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo



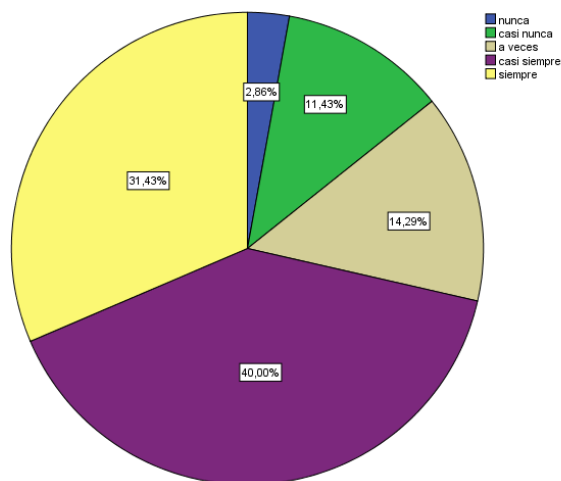
De los 35 encuestados el 34.29% casi siempre siente que sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en su trabajo, 20% a veces y siempre siente que sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en su trabajo, 14.29% nunca siente que sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en su trabajo y 11.43% casi nunca siente que sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en su trabajo.

Figura n.º 51. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros



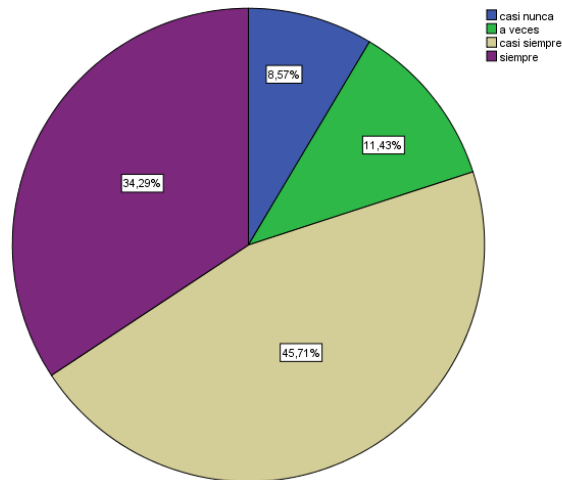
De los 35 encuestados el 45.71% casi siempre siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de sus compañeros de trabajo, 22.86% siempre siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de sus compañeros de trabajo, 17.14% casi nunca siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de sus compañeros de trabajo, 11.43% a veces siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de sus compañeros de trabajo y 2.86% nunca siente que mediante su trabajo está influyendo positivamente en la vida de sus compañeros de trabajo.

Figura n.º 52. Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo.



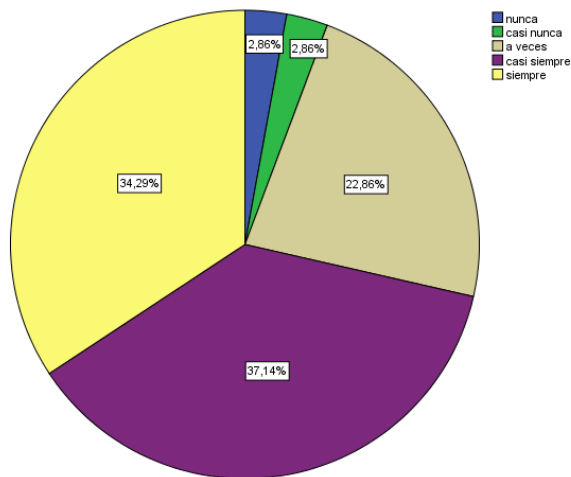
De los 35 encuestados el 40% casi siempre se siente con mucha energía para realizar su trabajo, 31.43% siempre se siente con mucha energía para realizar su trabajo, 14.29% a veces se siente con mucha energía para realizar su trabajo, 11.43% casi nunca se siente con mucha energía para realizar su trabajo y 2.86% nunca se siente con mucha energía para realizar su trabajo.

Figura n.º 53. Me siento animado después de trabajar con mis compañeros.



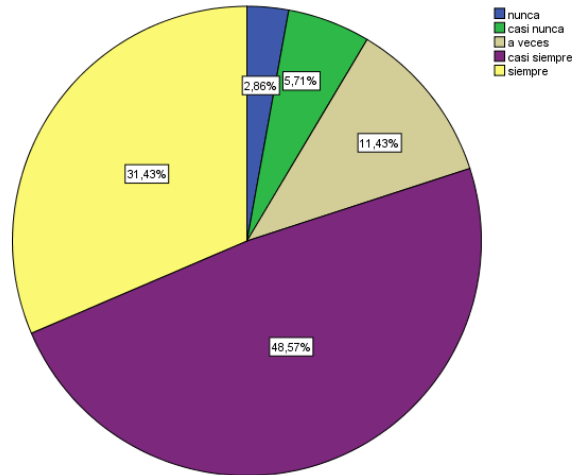
De los 35 encuestados el 45.71% casi siempre se siente animado después de trabajar con sus compañeros, 34.29 % siempre se siente animado después de trabajar con sus compañeros, 11.43% a veces se siente animado después de trabajar con sus compañeros y 8.57% casi nunca se siente animado después de trabajar con sus compañeros.

Figura n.º 54. Tengo la facilidad para crear un clima agradable con las personas que se relacionan conmigo en el trabajo (compañeros, colegas).



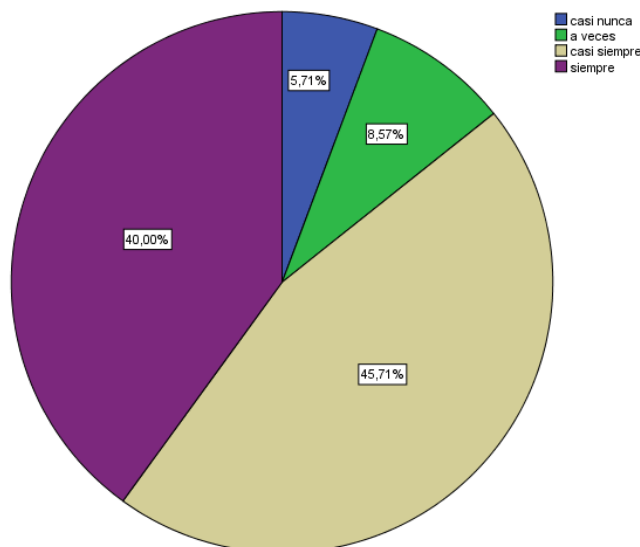
De los 35 encuestados el 37.14% casi siempre siente que tiene facilidad para crear un clima agradable con sus compañeros de trabajo, 34.29% siente que tiene facilidad para crear un clima agradable con sus compañeros de trabajo, 22.86% a veces siente que tiene facilidad para crear un clima agradable con sus compañeros de trabajo, 2.86% casi nunca y nunca siente que tiene facilidad para crear un clima agradable con sus compañeros de trabajo.

Figura n.º 55. Puedo relacionarme con facilidad con las personas de mi trabajo (compañeros de trabajo, colegas).



De los 35 encuestados el 48.57% casi siempre siente que puede relacionarse con facilidad con las personas de su trabajo, 31.43% siempre siente que puede relacionarse con facilidad con las personas de su trabajo, 11.43% a veces siente que puede relacionarse con facilidad con las personas de su trabajo, 5.71% casi nunca siente que puede relacionarse con facilidad con las personas de su trabajo y 2.86% nunca siente que puede relacionarse con facilidad con las personas de su trabajo.

Figura n.º 56. Trato con mucha eficacia los problemas de mi trabajo.



De los 35 encuestados el 45.71% casi siempre trata con mucha eficacia los problemas de su trabajo, 40% siempre trata con mucha eficacia los problemas de su trabajo, 8.57% a veces trata con mucha eficacia los problemas de su trabajo y 5.71% nunca trata con mucha eficacia los problemas de su trabajo.

ANEXO n.º 6. Términos básicos

Desempeño laboral.

Son las acciones o comportamientos observados en los empleados, que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser definidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución.

Síndrome de Burnout.

Es la respuesta expresada por las autores sobre las manifestaciones relacionadas al Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal.

Empresa.

Una empresa es una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.

Eficiencia:

Es la capacidad de lograr un objetivo/resultado propuesto, es decir, realizar un conjunto de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas.

Eficacia:

Hace referencia al grado en que se han conseguido (o se están consiguiendo) los resultados previstos o propuestos, mediante la realización de las actividades y tareas programadas. Se trata de medir el producto final, que resulta de la realización de un programa o proyecto evaluado.

Productividad.

Es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción o también es la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos. La productividad suele ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida, expresado matemáticamente como: $P = \text{producción}/\text{recursos}$.

Fatiga.

Según la Real Academia Española (RAE) se considera fatiga a la *"Agitación duradera, cansancio, trabajo intenso y prolongado, molestia ocasionada por un esfuerzo más o menos prolongado o por otras causas y que se manifiesta en la respiración frecuente o difícil"*. También la fatiga puede ser una respuesta normal e importante al esfuerzo físico, al estrés emocional, al aburrimiento o a la falta de sueño.

Cansancio.

Según la Real Academia Española (RAE) se considera *"falta de fuerzas que resulta de haberse fatigado, hastío, tedio, fastidio"*. Esto quiere decir que es la falta de fuerzas después de realizar un esfuerzo físico, intelectual o emocional, o por la falta de descanso. Pero puede ser síntoma de una enfermedad, si no hay una actividad previa que lo justifique.

Frustración.

Según la Real Academia Española define que *"la frustración es la acción y efecto de frustrar (dejar sin efecto o lograr un intento)"*. Eso quiere decir que se trata de un sentimiento desagradable que se produce cuando las expectativas de una persona no se ven satisfechas al no poder conseguir lo pretendido.

Sobrecarga de trabajo.

La sobrecarga de trabajo surge cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que está acostumbrada. En un sentido estricto sería el caso de aquel que se ve incapaz de satisfacer todas sus exigencias laborales.

Deshumanización.

Según la Real Academia Española define que es la *"Pérdida o falta de características humanas"*. También se le conoce como privación de cualidades humanas, personalidad o espíritu.

Confusión.

Según la Real Academia Española (RAE) define que es *"Mezcla de cosas diversas, desorden, falta de concierto y de claridad"* esto quiere decir que es la incapacidad para pensar de manera tan clara y rápida como uno normalmente lo hace. Usted puede sentirse desorientado y tener dificultad para prestar atención, recordar y tomar decisiones.

Autoestima.

La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. En resumen, es la percepción evaluativa de nosotros mismos.

Comunicación.

Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora. La entidad emisora se considera única, aunque simultáneamente pueden existir diversas entidades emisoras transmitiendo la misma información o mensaje. Por otra parte puede haber más de una

entidad receptora. En el proceso de comunicación unilateral la entidad emisora no altera su estado de conocimiento, a diferencia del de las entidades receptoras.

Disciplina.

En su forma más simple es la coordinación de actitudes, con las cuales se instruye para desarrollar habilidades, o para seguir un determinado código de conducta u "orden"

ejemplo cuando un grupo de vecinos y vecinas se asocian para obtener alimentos a precios más bajos y forman una cooperativa

Responsabilidad.

Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

Iniciativa.

Según la Real Academia Española (RAE) define que es la "Proposición o idea que sirve para iniciar algunas cosas, capacidad para idear, inventar o emprender cosas.

Calidad, según:

Philip B. Crosby (1961) citado por Giugni (2009) define lo siguiente: La calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de *performance* de "cero defectos".

Liderazgo.

Fiedler (1961) citado por Gómez (2007) considera el liderazgo como un hecho subjetivo que estructura el poder de un grupo. Esta unidad estructurada se realiza por medio de una constelación de relaciones entre el líder y los restantes miembros del grupo. Este líder debe tener como características principales la satisfacción de necesidades de su grupo, la seguridad y la tendencia a la unidad.

Desde otro punto de vista, el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas

Trabajo en equipo

Hackman (1987), citado por Tolles (2011) en su modelo nos define:

Este sistema como el proceso de trabajo en equipo (INPUT-PROCES-OUTPUT). El modelo define los elementos necesarios para llevar a cabo un buen trabajo conjuntamente por un grupo de personas en equipo y el proceso que se lleva a cabo dando lugar a aspectos cognitivos, afectivos y de comportamiento que se dan en un equipo teniendo en cuenta el factor tiempo

Los equipos no surgen de manera natural, sino que es una manera de trabajar, un sistema. Existen en contextos determinados, se desarrollan a partir de la actuación recíproca de cada uno de sus miembros dentro de un entorno y un tiempo, y se adaptan a las demandas circunstanciales más relevantes (Kozlowski et Ilgen, 2006).

ANEXO n.º 7. Validación de instrumentos

strar la página siguiente (flecha derecha)

N UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1. Experto: *Lady Jesusa Delgado Berna*

1.2. Especialidad: *Psicóloga*

1.3. Cargo actual: *Docente T.C.*

1.4. Grado académico: *Lic.*

1.5. Institución: *UPN*

1.6. Tipo de instrumento: *CUESTIONARIO*

1.7. Lugar y fecha: *04-11-2016*

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

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

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \frac{0.92}{1} = 92\%$


III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....



Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

- I. REFERENCIA
- 1.1. Experto: *Lady Susan Delgado Carrera*
- 1.2. Especialidad: *Sociología*
- 1.3. Cargo actual: *Docente T-5*
- 1.4. Grado académico: *lic.*
- 1.5. Institución: *UPN*
- 1.6. Tipo de instrumento: *Encuesta*
- 1.7. Lugar y fecha: *04-11-2016*

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

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

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 0.92 - 92\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

[Firma manuscrita]

.....

Firma y sello del Experto