

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**AGOTAMIENTO LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN COLABORADORES DE LA MICRORRED SAN LUIS DE
SHUARO–JUNÍN, AÑO 2019**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
ALELI MARINA MIRYAM SAGUA TICONA**

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA, PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, guiándome por el buen camino, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. Gracias por darme la vida a través de mis queridos padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación con mucho cariño, amor y ejemplo.

A ti mamita, por tu incondicional apoyo, desde el inicio hasta al final de mi carrera; por estar pendiente de mí y por tus incansables cuidados, gracias por ser ejemplo de arduo trabajo y tenaz lucha en la vida.

A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

Es por ello que a ustedes les dedico todo el esfuerzo, sacrificio y tiempo que entregué a esta tesis porque juntos hemos hecho realidad esta meta.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en el sector público existe precarización en los puestos de trabajo, cambios en las políticas según gobiernos, presión para el cumplimiento de indicadores, presiones propias del puesto, entre otros factores, que puede conllevar a efectos negativos en la salud de los colaboradores haciendo que se sientan extremadamente agotados por el propio trabajo.

El Agotamiento laboral o síndrome de burnout se define como una respuesta al estrés crónico laboral, caracterizado por un alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal, lo que puede conllevar a un bajo desempeño laboral, alta rotación de personal, conflictos laborales entre otras muchas consecuencias. Existen múltiples instrumentos de medición, sin embargo, el más usado es el Maslach Burnout Inventory (MBI).

La presente investigación, desde un enfoque administrativo del talento humano y del comportamiento organizacional, busca identificar el Agotamiento laboral y cómo este afecta al desempeño laboral en colaboradores que trabajan en condiciones diferentes a los ya estudiados, para que así los responsables tomen medidas de manera oportuna y se mantenga al colaborador satisfecho y comprometido con su labor, lo que se reflejará en un alto desempeño que contribuya al bienestar de la organización.

El capítulo 1 versa sobre la problemática que genera el Agotamiento laboral en el desempeño laboral, formulándose el problema de investigación y los objetivos que se pretende alcanzar; el capítulo 2 aborda investigaciones similares, y la base teórica que sustenta las variables de estudio; en el capítulo 3 se formula las hipótesis del estudio, y se analiza las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores, presentando la matriz lógica de consistencia; el capítulo 4 aborda el tipo y diseño de investigación, la población y muestra así como los instrumentos y el proceso de ejecución del estudio; en el capítulo 5, se realiza la tabulación de los cuestionarios y la contrastación de las hipótesis para llegar a los resultados y su discusión; finalmente el capítulo 6 muestra las conclusiones y recomendaciones.

ÍNDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
INTRODUCCIÓN.....	iii
LISTA DE TABLAS.....	vi
LISTA DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1. Formulación del problema	1
1.1.1 Problema general.....	2
1.1.2 Problemas específicos.....	2
1.2. Objetivos de la investigación	3
1.2.1 Objetivo general.....	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	3
1.3 Justificación e importancia del estudio	4
1.4 Alcance y limitaciones	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	8
2.2 Base teórica-científica	10
2.2.1 Agotamiento laboral.....	10
2.2.2 Desempeño laboral.....	26
2.3 Definición de términos básicos	32
CAPÍTULO III	35
HIPÓTESIS Y VARIABLES	35
3.1 Hipótesis de la investigación	35
3.1.1 Hipótesis general.....	35
3.1.2 Hipótesis específicas.....	35

4.2	Variables de la investigación	35
4.2.1	Variable 1.....	35
4.2.2	Variable 2.....	35
4.2.3	Operacionalización de variables.....	36
4.3	Matriz lógica de consistencia.....	38
CAPÍTULO IV		39
METODOLOGÍA		39
4.1	Tipo y método de investigación	39
4.2	Diseño específico de investigación	39
4.3	Población y muestra de estudio	39
4.3.1	Población.....	39
4.3.2	Muestra.....	39
4.5	Instrumento de recolección de datos	40
4.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	41
4.6	Procedimiento para la ejecución del estudio	42
CAPÍTULO V		43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		43
5.1	Datos cuantitativos	43
5.2	Análisis de resultados	62
5.3	Discusión de resultados	67
CAPÍTULO VI		70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		70
5.4	Conclusiones	70
5.5	Recomendaciones	72
REFERENCIAS		73
APÉNDICE		77

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES Y ORGANIZACIONALES	43
Tabla 2. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL.....	45
Tabla 3. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE DESPERSONALIZACIÓN.....	47
Tabla 4. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE REALIZACIÓN PERSONAL.....	48
Tabla 5. NIVELES DE LAS DIMENSIONES DEL AGOTAMIENTO LABORAL.....	50
Tabla 6. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN.....	51
Tabla 7. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD.....	52
Tabla 8. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO.....	54
Tabla 9. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL.....	55
Tabla 10. NIVELES DE LAS DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	56
Tabla 11. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL.....	57
Tabla 12. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO LABORAL Y MOTIVACIÓN.....	58
Tabla 13. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO LABORAL Y RESPONSABILIDAD.....	59
Tabla 14. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO LABORAL Y LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO.....	60
Tabla 15. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO LABORAL Y FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL.....	61

Tabla 16. CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN PARA HIPÓTESIS GENERAL.....	62
Tabla 17. CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.....	63
Tabla 18. CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.....	64
Tabla 19. CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.....	65
Tabla 20. CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4.....	66

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES Y ORGANIZACIONALES	44
Gráfico 2. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL.....	46
Gráfico 3. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE DESPERSONALIZACIÓN.....	47
Gráfico 4. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE REALIZACIÓN PERSONAL....	49
Gráfico 5. NIVELES DE LAS DIMENSIONES DEL AGOTAMIENTO LABORAL...	50
Gráfico 6. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN.....	51
Gráfico 7. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD.....	53
Gráfico 8. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO.....	54
Gráfico 9. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL.....	55
Gráfico 10. NIVELES DE LAS DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	56
Gráfico 11. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL.....	57
Gráfico 12. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO LABORAL Y MOTIVACIÓN....	58
Gráfico 13. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO LABORAL Y RESPONSABILIDAD.....	59
Gráfico 14. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO LABORAL Y LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO.....	60
Gráfico 15. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO LABORAL Y FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL.....	61

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el Agotamiento laboral y el desempeño laboral en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019. Metodología, la presente investigación es no experimental, descriptiva-correlacional simple de corte transversal. La muestra está conformada por 44 colaboradores a los cuales se le aplicó los cuestionarios Maslach Burnout Inventory y el de desempeño laboral. Para el análisis bivariado se usa la prueba del Chi cuadrado con un nivel de significancia del 0.05, y la prueba de correlación de Spearman. Como resultado, se obtuvo que la presencia del Agotamiento laboral fue de 4.5% que correspondió al bajo desempeño laboral, aunque mayoritariamente se presentó ausencia de Agotamiento laboral y nivel medio de desempeño laboral con 36.4% del total, en la correlación de las variables se determinó una $\rho = -0,589$ y $p = 0.000$; para los objetivos específicos Agotamiento laboral y motivación se estableció un $p = 0.118$; las variables Agotamiento laboral y responsabilidad obtuvieron una $\rho = -0,459$ y $p = 0.002$; para Agotamiento laboral y liderazgo y trabajo en equipo su correlación obtuvo una $\rho = -0.398$, $p = 0.007$; y las variables Agotamiento laboral y formación y desarrollo personal obtuvieron un $p = 0.105$. En conclusión, se determina la relación indirecta moderada entre las variables Agotamiento laboral y desempeño laboral con un nivel de significancia del 0.05 en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

Palabras claves: Agotamiento laboral, desempeño laboral, motivación, responsabilidad, liderazgo, trabajo en equipo, formación y desarrollo personal.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between Burnout syndrome and job performance in employees of the San Luis de Shuaro micro network-Junin, 2019. Methodology, this is a non-experimental, descriptive simple correlational cross-sectional study. The sample is made up of 44 employees to whom the Maslach Burnout Inventory questionnaire and the job performance questionnaire were applied. For the bivariate analysis, the Chi square test with a significance level of 0.05 and the Spearman correlation test are used. As a result, it was obtained that the presence of Burnout syndrome was 4.5% which corresponded to low job performance, although the absence of Burnout syndrome and an average level of job performance were mostly present with 36.4% of the total, in the correlation of these variables, it was determined a $\rho = -0.589$ and $p = 0.000$; for the specific objectives Burnout syndrome and motivation, a $p = 0.118$ was established; the variables Burnout syndrome and responsibility obtained $\rho = -0.459$ and $p = 0.002$; For Burnout syndrome and leadership and teamwork, its correlation obtained a $\rho = -0.398$, $p = 0.007$; and the variables Burnout syndrome and training and personal development obtained a $p = 0.105$. In conclusion, the moderate indirect relationship between the variables Burnout syndrome and work performance is determined with a significance level of 0.05 in employees of the San Luis de Shuaro micro network-Junín, 2019.

Keywords: Burnout Syndrome, job performance, motivation, responsibility, leadership, teamwork, training and personal development.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

El estrés ocupacional conlleva múltiples problemas siendo el más destacado el Agotamiento laboral o Síndrome de burnout que conlleva graves consecuencias para los afectados y su entorno (Bosqued, 2008).

El Agotamiento laboral es una condición de origen laboral derivada de un estrés crónico, que surge de la interacción entre el contexto laboral y las características de la persona (Ministerio de Trabajo, 2016).

Cuando se presenta en toda su magnitud, se manifiesta como incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral, con consecuencias organizacionales como: pésimo desempeño laboral, baja productividad, pérdida de la calidad del trabajo realizado, insatisfacción laboral, aumento en las quejas de los clientes o usuarios, desorganización, incremento del ausentismo, de la accidentalidad y la rotación laboral, entre otros (Ministerio de Trabajo, 2016) (Mondy & Noe, 2005).

En un estudio realizado por el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables se halló la presencia del Agotamiento laboral en 137 de los 150 estudios recopilados. Los grupos poblacionales más afectados por la presencia del síndrome (prevalencia entre 43% y 89.8%) correspondieron a personal de enfermería, médicos/as, estudiantes de medicina, obstetras, odontólogos, psiquiatras, profesores/as de instituciones educativas, docentes universitarios y personal femenino de seguridad de establecimiento penitenciario (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017).

1.1. Formulación del problema

La literatura determina que los niveles más alto del Agotamiento laboral se presenta en colaboradores que trabajan directamente con otras personas, es por ello que se toma como población de estudio a una institución de salud como es la Microred San Luis de Shuaro, ente rector de varios establecimientos de salud, siendo esta una institución en el

primer nivel de atención de salud y que básicamente atiende usuarios en pobreza y extrema pobreza en la provincia de Junín de la selva central del Perú.

Siendo su misión: “Somos una Institución Pública, ente rector de salud a nivel de selva central que conduce la gestión y prestación de la atención de salud, para satisfacer las necesidades de salud y contribuir al desarrollo humano, de la población, de la Región Junín, priorizando los sectores más vulnerables”.

Su visión: “Ser una Microred líder en la Selva Central que brinde atención integral con personal capacitado, competente y comprometido para reducir las enfermedades prevalentes mediante la prevención y promoción de la Salud”

El personal de estos establecimientos correspondientes a la Microred, especialmente los de periferia, se enfrentan a condiciones en las que, además de estar atendiendo continuamente las necesidades de los pacientes (expuestos a un alto nivel de contacto con el sufrimiento y la enfermedad), se les impone altos ritmos de trabajo, limitaciones de los elementos de trabajo (laboratorio, ayuda diagnóstica, ausencia de medicamentos), turnos de trabajo que limitan el descanso y la vida social, baja remuneración, y el poco estímulo y valoración de las personas; todo ello facilita para que este grupo de profesionales presenten altas tasas de prevalencia del Agotamiento laboral que incide en su desempeño laboral (Ministerio de Trabajo, 2016).

1.1.1 Problema general

¿De qué modo el Agotamiento laboral se relaciona con el desempeño laboral en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿De qué modo el Agotamiento laboral se relaciona con la motivación en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019?

- ¿De qué modo el Agotamiento laboral se relaciona con la responsabilidad en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019?
- ¿De qué modo el Agotamiento laboral se relaciona con el liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019?
- ¿De qué modo el Agotamiento laboral se relaciona con la formación y desarrollo personal en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el Agotamiento laboral y el desempeño laboral en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el Agotamiento laboral y la motivación en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.
- Identificar la relación entre el Agotamiento laboral y la responsabilidad en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.
- Identificar la relación entre el Agotamiento laboral y el liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.
- Identificar la relación entre el Agotamiento laboral y la formación y desarrollo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

1.3 Justificación e importancia del estudio

La presente investigación contribuirá con el conocimiento de la incidencia del Agotamiento laboral con el fin de tomar medidas preventivas para reducir la presencia de este síndrome que repercute en el desempeño laboral.

Este estudio permite a los administradores seleccionar rápidamente a los colaboradores que necesiten atención especializada, atención adecuada y oportuna, siendo que las organizaciones son más eficaces y competitivas si sus miembros tienen salud y calidad de vida en el trabajo.

El Agotamiento laboral trae consecuencias negativas no solo en el colaborador sino también en la institución donde se labora, afectando incluso a los clientes externos que reciben los servicios. Cuando se trata de instituciones de salud estatales se puede deteriorar más la relación del personal de salud con los usuarios del servicio y disminuir la calidad o desempeño laboral junto con la imagen institucional que supondría un alto costo social y económico.

Aunque es frecuente encontrar investigaciones donde se mida la prevalencia del Agotamiento laboral, a la actualidad se ha encontrado pocos estudios en colaboradores que trabajen en zonas alejadas de nuestro país y que se enfrentan a situaciones adversas como el desabastecimiento de insumos, población reacia a la atención, inestabilidad laboral por cuestiones políticas, exigencias al cumplimiento de metas, abandono del Estado, entre otros.

El presente estudio es importante para detectar el Agotamiento laboral y como este repercute en el desempeño laboral, y así tomar las medidas preventivas en los colaboradores.

1.4 Alcance y limitaciones

El plan de investigación tiene las siguientes limitantes:

- Recursos económicos: El presupuesto limitó la adquisición de materiales no previstos como plan de internet para elaboración de la investigación, pasajes adicionales para buscar a los participantes del estudio, adquisición del programa SPSS, entre otros.
- Recursos tecnológicos: Se requirió asesoría externa para el manejo del programa SPSS.
- Recursos humanos: Se requirió apoyo de otro personal para la aplicación de los cuestionarios.
- Recursos metodológicos: La población fue pequeña por lo que limita la extrapolación de los resultados a otras poblaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Bedoya D. y García M. (2019) en Colombia sustentaron: “Síndrome Burnout y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa comercial Cardona hnos.”, cuyos objetivos fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, describir el nivel de Burnout, describir el desempeño laboral. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, no experimental, de corte transversal; la muestra fue de 30 personas, a quienes se les aplicó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y un Cuestionario de desempeño laboral elaborado específicamente para la investigación, ambos cuestionarios fueron auto aplicados.

Como dimensiones del Síndrome de Burnout se evaluó el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; para la evaluación del desempeño se estudió la orientación de resultados, calidad, conocimiento, iniciativa, trabajo en equipo. Se obtuvo como resultado un nivel de burnout moderado y una correlación con el desempeño laboral, solo para la escala de despersonalización; el nivel del Burnout se observó en un nivel moderado para todas las escalas; para desempeño laboral se obtuvo una moda de 4 para las variables calidad, conocimiento y trabajo en equipo lo que conlleva un nivel de satisfacción alto, para la variable iniciativa se obtuvo un valor muy alto con una moda de 5. Se concluyó un adecuado desempeño laboral (Bedoya & García, 2019).

Castro J. (2019) en Ecuador estudió: “Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del hospital provincial Dr. Verdi Cevallos-Portoviejo”, teniendo por objetivos identificar el Síndrome de Burnout y rendimiento Laboral, evaluar el estrés laboral, analizar el rendimiento laboral, diseñar un plan de asesoramiento y asistencia en salud mental a personal de alto riesgo o tendencia a padecer el Síndrome. La metodología es cuantitativa, prospectiva, de campo, observacional, descriptiva, de corte transversal; la muestra fue de 27

individuos a los que se le aplicó la prueba de Maslach Burnout Inventory y la prueba de rendimiento laboral validado internacionalmente.

Se obtuvo como resultados que el cansancio emocional fue de 77.77% nivel bajo, la despersonalización fue de 74% nivel bajo, y para realización personal 62.96% nivel alto; existe tendencia a padecer el Burnout, el cual se relaciona con los factores demográficos como el tiempo de trabajo, relación laboral y estado civil; en la evaluación de las dimensiones del desempeño laboral mayoritariamente se obtuvo: para orientación de resultados, las variables mostraron un resultado superior/excelente, para calidad se obtuvo que las variables estuvieron entre superior al promedio/alto a excelente, para relaciones interpersonales las variables fueron superior/excelente, para iniciativa, las variables estuvieron entre superior al promedio/alto a excelente, para trabajo en equipo, las variables estuvieron entre superior al promedio/alto a excelente, y para organización las variables estuvieron entre superior al promedio/alto a excelente. Se concluye que las dimensiones del Síndrome se correlacionaron con el desempeño laboral dando efectos negativos en la productividad (Castro, 2019).

Mayorga M. (2017) en Ecuador investigó: “El Síndrome Burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias”, siendo la finalidad realizar un análisis de la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral, identificar los factores sociodemográficos que se vinculan en la presencia del Síndrome del Burnout, determinar los niveles del Síndrome de Burnout, y establecer el nivel de desempeño laboral. La metodología es descriptiva, de corte transversal con un diseño no experimental; la muestra fue de 51 auxiliares a los que se le aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory, ficha sociodemográfica, la evaluación de desempeño utilizada por la organización y para relacionar los resultados de los instrumentos anteriores se utilizó la técnica del Focus group.

Como resultado se obtuvo un Agotamiento Emocional con una puntuación 22 en el nivel medio, Despersonalización en un 9.75 en el nivel bajo, y Realización Personal en 24.4 en el nivel alto; para el desempeño, se obtuvo un 38% en un nivel moderado, para la orientación a resultados (no terminan su trabajo oportunamente) es bajo, para calidad (no cometer errores) nivel bajo, para relaciones interpersonales (cortesía y

conflictos) nivel moderado, iniciativa con un nivel alto, trabajo en equipo con nivel bajo y organización (planificación y cumplimiento de metas) en nivel bajo. Los resultados demuestran que el personal de Enfermería se encuentra en el inicio del desarrollo del referido síndrome con un desempeño moderado al 38% (Mayorga, 2017).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Chucle C. et al. (2019) en Perú estudiaron: “Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019”, cuyos objetivos fueron determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral, e identificar la relación entre el estrés y la capacidad cognitiva, la capacidad afectiva, la capacidad psicomotora y el cumplimiento. La investigación fue de tipo aplicado, correlacional, diseño no experimental y corte transversal; la muestra estuvo conformada por 49 trabajadores a los que se le aplicó un cuestionario de 41 preguntas sobre Estrés y desempeño laboral, validado mediante juicio de expertos con una confiabilidad de 0.538 y 0.542 respectivamente.

Las dimensiones evaluadas fueron el agotamiento laboral (cansancio emocional y agotamiento físico), despersonalización (actitudes negativas y respuestas cínicas), realización personal (sentimiento de fracaso e incompetencia), y en el desempeño laboral se evaluó la capacidad cognitiva (conocimiento, desempeño, actitud y habilidades), la capacidad afectiva (planificación, comunicación y respeto), la capacidad psicomotora (destrezas propias de la ocupación) y el cumplimiento (responsabilidad). Los resultados fueron que el 95.9% obtuvo un nivel medio de estrés y el 87.5% un desempeño laboral regular, no existió relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral, sin embargo, si hubo relación estadísticamente significativa entre el estrés y la capacidad psicomotora. Se concluye que no existe relación entre el estrés y el desempeño laboral (Chucle, Masías, & Gutiérrez, 2019).

Aquino J. (2017) sustento la investigación titulada: “Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía

patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016”, en donde se buscó determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, identificar la relación entre el Síndrome de Burnout y los factores actitudinales y operativos. El estudio es no experimental, de tipo descriptiva-correlacional con enfoque cuantitativo; la muestra fue de 124 trabajadores, a los que se le aplicó el Maslach Burnout Inventory para la medición del Síndrome y una encuesta de evaluación de desempeño.

Los resultados muestran que el 71% está en riesgo de padecer el síndrome, 8% presenta el Síndrome, el agotamiento emocional (sobrecarga laboral, vacío emocional y fatiga) fue 41.9% alto, en despersonalización (deshumanización y sentimiento de culpabilidad) el 46% fue alto, para realización personal (desmotivación y sentimiento de insatisfacción profesional) el 41.1% fue alto; en desempeño laboral, el 38.8% fue bueno, para los factores actitudinales (disciplina, actitud, cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, creatividad, capacidad de realización) el 46% fue bueno, para factores operativos (conocimiento de trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo) el 42.8% fue bueno (Aquino, 2017).

En el cruce de variables se obtuvo que el 15.3% presenta el Síndrome y tiene mal desempeño, el 30.6% tienen riesgo de síndrome y buen desempeño, y el 5.6% que no presentan el síndrome tienen buen desempeño. Se concluye que existe una relación negativa o inversa entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral en la población de estudio ($p = 0.000 < 0.05$ y $Rho = -0.484^{**}$, correlación negativa débil); existe relación negativa o inversa y significativa entre el Síndrome y los factores actitudinales ($p = 0.000 < 0.05$; $Rho = -0.423^{**}$, correlación negativa débil); y existe relación negativa o inversa y significativa entre el Síndrome y los factores operativos ($p = 0.000 < 0.05$; $Rho = -0.470^{**}$, correlación negativa débil) (Aquino, 2017).

Díaz G. y Machuca S. (2017) en Perú realizaron el estudio: “Dimensiones del síndrome de Burnout y su presencia en el desempeño laboral del personal médico de la red de salud Cajamarca, 2017” siendo los objetivos, determinar la presencia de las dimensiones del Síndrome en el desempeño laboral, describir las características de las dimensiones del Síndrome, identificar los porcentajes de las dimensiones del

síndrome, e identificar el grado de desempeño laboral. El tipo de investigación es aplicada, de diseño no experimental, y de corte transversal; la muestra fue de 45 médicos a los cuales se le aplicó el cuestionario de Maslach y la encuesta de desempeño laboral.

En los resultados se obtuvo que el 51.1% de los médicos presentan agotamiento emocional medio, el 57.8% de los médicos presentan una despersonalización media, el 82.2% de los médicos presentan una realización personal media. El 35.6% de los médicos tiene un desempeño laboral alto, el 31.1% muy alto; del cruce de variables se obtuvo que de los que presentan el Síndrome el 62.5% posee bajo desempeño laboral. Se concluyó que el Síndrome de Burnout influye en el desempeño laboral ($p=0.011 < 0.05$); así como, las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal influyen en el desempeño laboral del personal médico ($p < 0.05$) (Díaz & Machuca, 2017).

2.2 Base teórica-científica

2.2.1 Agotamiento laboral

2.2.1.1 Historia

La primera mención fue realizada por Bradley (1969), quien designa el término Burnout a un tipo de estrés que consume la energía de los profesionales en el trabajo (El-Sahili, 2015).

En 1974 en Estados Unidos, el psiquiatra Herbert Freudenberger, el cual asistía como voluntario en una clínica para toxicómanos de Nueva York, observó entre el personal que prestaba sus servicios que una mayoría de ellos experimentaban, al cabo de aproximadamente un año del inicio de su trabajo, ciertos cambios en su actitud hacia el trabajo y en el desempeño de sus tareas, como: una progresiva pérdida de energía, desmotivación por el trabajo, cambios en el comportamiento hacia los pacientes (menor sensibilidad, trato distanciado y frío, y tendencia a culparles de los propios problemas que

padecían), y síntomas característicos de la ansiedad y la depresión (Bosqued, 2008) (Equipo Editorial, 2010).

Freudenberger denominó a este conjunto de síntomas “burnout”, reconociendo que él mismo lo presentaba y utilizó el término que usaban en la clínica para referirse a los efectos del abuso crónico de sustancias tóxicas, definiéndolo como: “Un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía” (Bosqued, 2008, pág. 19).

Posterior a ello, la psicóloga social Christina Maslach quien acuñó el término “burnout”, exponiéndolo públicamente en el Congreso Anual de la APA (Asociación Americana de Psicología) de 1976, y consiguiendo de esta manera captar para el síndrome la atención de los medios académicos por contacto y lo definió en 1981 como: “Un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes” (Bosqued, 2008, pág. 20).

2.2.1.2 Definición

El término burnout, que en principio fue utilizado en los deporte para explicar la situación experimentada por los deportistas cuando a pesar de duros entrenamientos y esfuerzos no conseguían los resultados esperados; ha sido traducido al castellano de varias maneras: síndrome del trabajador quemado; síndrome de desgaste profesional (SDP) dada por Vega, Pérez Urdániz y Fernández Cantí; síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) por Gil-Monte; síndrome del profesional exhausto o sobrecargado; síndrome de desgaste laboral; entre otros (Bosqued, 2008) (El-Sahili, 2015).

Sin embargo, el término “quemado” refieren varios autores es exagerado, como una cerilla que esta quemada y no sirve para nada, por lo que el estado más cercano a lo que se siente es estar “descargado”, como una batería, por lo que en el presente estudio se usa el termino Agotamiento laboral, por referirse a personal profesional y técnico.

Aunque algunos autores han señalado que no se pueden poner de acuerdo con la definición de Burnout, el MBI (Maslach Burnout Inventory) es el planteamiento empírico que justifica la definición de Maslach y Jackson, utilizando de forma casi unánime por los distintos autores para la realización de sus investigaciones: “El Síndrome de burnout o de Agotamiento laboral es entendido como una respuesta al estrés crónico por la sobrecarga de los profesionales y los problemas que se les genera en el terreno personal y social, que tiene consecuencias negativas a nivel organizacional, y se caracteriza por agotamiento emocional, actitud fría y despersonalización, y baja realización/logro profesional o personal” (Ministerio de Trabajo, 2016).

Existen situaciones que podrían confundirse con un auténtico síndrome de desgaste laboral, como son: estar cansado o estresado (es episódico), haber elegido la profesión equivocada, atravesar una crisis laboral, acoso psicológico en el trabajo, entre otras situaciones (Bosqued, 2008) (Equipo Editorial, 2010).

Es frecuente que el Agotamiento laboral sea superpuesto con el de estrés, que es anterior en uso y que ha sido estudiado ampliamente. En el estrés de hoy en día, influyen los aspectos de la situación (demandas) y las características del sujeto (recursos). Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación (Equipo Editorial, 2010).

Las capacidades del individuo son fundamentales a la hora de producirse el estrés; a mayor formación técnica y humanística, menor riesgo. El estrés puede definirse como un conjunto de cambios del organismo asociados al esfuerzo de adaptación frente a las demandas psicosociales. El síndrome de burnout constituye la fase avanzada del estrés profesional, se caracteriza por una pérdida radical de la preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que se trabaja, llegando la persona que lo padece a mostrar una actitud fría e impersonal, un aislamiento social y hasta una deshumanización en el trato personal (González, Lacasta, & Ordoñez, 2008).

También se ha relacionado estrechamente la depresión con el síndrome burnout, confundiéndose como un síntoma del síndrome, pero es importante ya que muchas veces permite su diagnóstico. La depresión es un concepto más global que afecta a todas las

esferas de la vida personal, mientras que el síndrome está más relacionado con el entorno laboral y parcialmente en otros entornos personales, familiares o sociales (González, Lacasta, & Ordoñez, 2008). Puede haber personas deprimidas que la única satisfacción que experimenten provenga de su trabajo, aunque el síndrome puede llevar a la depresión si este no se atiende y se experimenta de manera continua derrotas emocionales o pérdidas reales (El-Sahili, 2015).

Por tanto, el síndrome cuenta con tres dimensiones y se tienen que cumplir los tres criterios (El-Sahili, 2015). No es sinónimo de estrés laboral, ni de fatiga, ni de alienación o de depresión, por el contrario, es descrito recientemente como un síndrome defensivo (mecanismo de defensa) (Maicon, 2014).

Algunos autores han observado que la sociedad occidental, generadora de competitividad y materialismo, predispone a experimentar burnout, otros consideran que no solo implica a sociedades del bienestar y que es un problema transnacional y transcultural. Determinados investigadores promueven estudiar la cultura subjetiva del burnout en las diferentes poblaciones, tanto nacionales como profesionales, porque consideran que los aspectos sociales, económicos y culturales son relevantes en el síndrome de burnout, tanto en su Genesis como en sus repercusiones. (López & Expósito, 2016)

Un aspecto fundamental de este síndrome es la relación estrecha que tiene con el contacto con otras personas, ya que sin esa relación no existiría el síndrome y probablemente se trate de otro problema (González, Lacasta, & Ordoñez, 2008). Otra característica que lo diferencia sería su condición de “contagioso”, ya que las personas afectadas del síndrome pueden transmitir su apatía y desinterés en su entorno más cercano, pudiendo llevar en poco tiempo al área laboral a una situación de desánimo y frustración generalizada, agravándose más si ocurría en niveles superiores de la organización; por ello, se habla incluso del burnout de las organizaciones o empresas. Además, la aparición del síndrome es paulatino, es decir requiere un tiempo para su instauración completa (González, Lacasta, & Ordoñez, 2008).

“Para la Sociedad Española de Cuidados Paliativos (SECPAL, 2008) existen cuatro grandes acuerdos de los expertos sobre el síndrome:

1. Se produce en el medio laboral
2. Está asociada a la calidad de las interacciones que ahí se producen.
3. Tiene relación con el desgaste profesional al apoyar a los clientes, pacientes o alumnos.
4. Los profesionales más afectados son los que laboran en las áreas de la salud y educación.” (El-Sahili, 2015).

Para Llaneza (2007) entre las principales causas de la aparición del burnout, están:
(Llaneza, 2007)

1. Las expectativas laborales y la realidad práctica de las funciones desempeñadas.
2. La gran sobrecarga de trabajo, sin estímulos positivos y de un feedback sobre los resultados de la labor.
3. La interacción negativa entre el medio laboral, el equipo de trabajo y los usuarios externos.
4. No se recompensa el adecuado desempeño y hay altas previsiones de castigo ante los errores.
5. Relaciones interpersonales constantes con personas que sufren o experimentan el problema.

2.2.1.3 Fases y niveles

El síndrome de burnout es el resultado de un proceso en el que el trabajador se ve expuesto a una situación de estrés laboral crónico y en el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces, generando una respuesta acumulativa y a largo plazo. Suele desarrollarse en cinco (5) fases de carácter cíclico, lo que significa que se pueden repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral (Ministerio de Trabajo, 2016):

1. Inicial: entusiasmo y expectativa positiva frente al trabajo, gran energía.
2. Estancamiento: no se cumplen las expectativas profesionales, la relación entre esfuerzo y recompensa no es equilibrada, estrés.
3. Frustración: sentimientos de frustración, desilusión y desmoralización; preocupación, ansiedad, tensión, agotamiento y fatiga.

4. Apatía: cambios conductuales y actitudinales, trato distante y mecánico.
5. Quemado: colapso emocional y cognitivo, frustración e insatisfacción.

El síndrome incide de manera plena en la persona ya que todos los aspectos vitales cambian a partir del momento en que se experimenta el síndrome. Su instauración es lenta e insidiosa, de manera que los cambios se producen lenta y paulatinamente, por lo que el afectado no llega a percatarse de la verdadera magnitud del problema. Se va sintiendo distinto, sin saber bien en que consiste esa diferencia y todavía menos por qué motivo puede ser. Pasa una temporada, las alteraciones se instauran, se afianzan y, lo peor, progresan. Cuando se notan los cambios su actitud hacia la vida ha cambiado, el trabajo le pesa cada vez más, así lo que hace un tiempo afrontaba con alegría o, en los días malos, con sana resignación, ahora se le hace un esfuerzo inabordable. Antes acababa la jornada laboral cansado, pero ahora la termina agotado y vacío. Con los pacientes, alumnos, usuarios o clientes, ya no se comporta de la misma manera, y nota que cada vez le resulta más difícil enfrentarse a ellos, es irritable, desgastado, tiene la sensación de no poder más y estar perdiendo el control de su vida, para esto ya se encuentra dentro del síndrome. No se tiene una enfermedad tangible que pueda demostrarse con algún examen, es algo subjetivo, un cúmulo de sensaciones y de vivencias que modifica su vida y le proporciona un dramático sentimiento de fracaso. (Bosqued, 2008)

Se sistematizan cuatro niveles clínicos de Burnout (Quesada & López, 2018):

Leve: quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana.

Moderado: cinismo, aislamiento suspicacia, negativismo

Grave: enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas.

Extremo: aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios

2.2.1.4 Dimensiones y su medición

Maslach y Jackson definieron el síndrome como un estado compuesto de tres elementos: el agotamiento emocional, falta de realización personal en el trabajo y despersonalización (González, Lacasta, & Ordoñez, 2008) (50Minutos.es, 2016).

El agotamiento emocional o cansancio emocional es una situación en la que los colaboradores sienten que no pueden dar más de sí mismos, es una sensación de desgaste de los recursos emocionales propios, siendo una experiencia de estar exhausto emocionalmente debido al contacto diario y mantenido con las personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (paciente, presos, indigentes, alumnos, etc.). El individuo perderá progresivamente la energía, sentirá agotamiento y fatiga (González, Lacasta, & Ordoñez, 2008).

“Todo empleado realiza un trabajo físico y mental cuando ponen en acción sus aptitudes corporales y cognitivas, respectivamente, en su trabajo. Pero los empleos también requieren trabajo emocional, que es la expresión que hace un empleado de las emociones que desea la organización durante las transacciones interpersonales en el trabajo” (Robbins & Judge, 2009); por ejemplo, los restaurantes esperan que los meseros sean alegres y corteses. La contradicción surge cuando los empleados tienen que proyectar una emoción que no sienten (disonancia emocional), si esto es prolongado, los sentimientos guardados causan frustración, enojo y resentimiento llevando al cansancio y agotamiento emocional que genera disminución del desempeño en el trabajo y reduce la satisfacción en el trabajo (Robbins & Judge, 2009).

La despersonalización se manifiesta como una actitud cínica hacia las personas objeto de atención siendo estas vistas de forma deshumanizada y al margen de sus sentimientos, ya que el individuo considera a los otros como objetos o números, no como seres humanos. Sus respuestas son frías y distantes hacia los usuarios de sus servicios, culpabilizando, en algunos casos, a los propios pacientes de sus dolencias (González, Lacasta, & Ordoñez, 2008). La despersonalización actúa en cierto modo como un mecanismo de autodefensa, como una coraza para protegerse del exterior, que se ha vuelto demasiado doloroso (50Minutos.es, 2016).

La falta de realización personal se refiere a la insatisfacción con uno mismo como profesional y con los resultados obtenidos; es decir, la persona experimenta una desilusión profesional y personal que le conduce a sentimientos de fracaso y de baja autoestima que afecta tanto a su rendimiento como a la relación con las personas a las que atienden (González, Lacasta, & Ordoñez, 2008). Se experimenta un sentimiento de

fracaso, de frustración, incompetencia y de desánimo, tiene la impresión de que no vale para nada, su autoimagen es muy baja (50Minutos.es, 2016).

Existen múltiples instrumentos psicométricos para evaluar el síndrome de burnout, sin embargo, el que destaca es el MBI (Maslach burnout inventory) por su importancia a nivel nacional e internacional con una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9, siendo ampliamente utilizada en profesionales de salud. Este instrumento evalúa cada uno de estos aspectos ya mencionados. La prueba consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes, que se evalúan mediante una escala tipo Likert de frecuencia 0 (nunca) a 6 (todos los días) (ARA, 2008). Se utilizará la versión en español del MBI de Gil-Monte y Peiró (1997) en el presente estudio, en donde el diagnóstico se da cuando el sujeto experimenta alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal.

2.2.1.5 Factores causantes

La literatura menciona varios factores de riesgo para que se desarrolle el síndrome de burnout, entre los cuales se encuentran personas jóvenes, género femenino, solteros o sin pareja estable, mayores turnos o sobrecarga laboral, estado civil, número de hijos, rasgos de personalidad tales como personas idealistas, optimistas, con expectativas altruistas elevadas, deseo de prestigio y mayores ingresos económicos. De entre todos los factores de riesgo comentados el que resulta ser más prevalente e importante es el de sobrecarga de trabajo (Axayacalt, Celis, Moreno, & al, 2006).

No se cuenta con un único modelo que explique el Síndrome de burnout, pero sí se puede considerar para interés de administradores, encargados de recursos humanos, psicólogos laborales y en general personal con trabajos de servicio, una serie de factores comunes o complementarios (Forbes, 2011).

Siendo múltiples los factores que intervienen en la generación del burnout, su desarrollo depende básicamente de tres tipos de variables: individuales, sociales y organizacionales (Ministerio de Trabajo, 2016):

1. Individuales: edad, género, estado civil, tipo de personalidad, etapa en la carrera profesional, otros factores.
2. Organizacionales: largas jornadas laborales, ambigüedad del rol, falta de competencia para el cargo, alto volumen de trabajo, atención a usuarios con alta necesidad de apoyo emocional, otros factores.
3. Sociales: familia, amigos, redes de apoyo, grupos de apoyo social.

Son aquellos que se relacionan directamente con la persona. Dentro de las variables individuales se encuentran (Ministerio de Trabajo, 2016):

1. La edad: el síndrome de agotamiento laboral es menos frecuente en personas mayores de 40 años, lo cual ha sido explicado porque posiblemente con el paso de los años y una mayor experiencia laboral, se desarrollan más habilidades para afrontar el estrés y el desgaste profesional.
2. El sexo: las mujeres son más vulnerables al desgaste profesional que los hombres, lo cual ha sido explicado como consecuencia del trato discriminado, las altas demandas familiares y los bajos ingresos.
3. Estado civil: los solteros tienen mayor riesgo de padecer burnout debido a que al parecer, las personas con una unión estable cuentan con mayor apoyo familiar, en gran parte brindado por el cónyuge. Así mismo, las personas que tienen hijos parecen ser más resistentes porque además de tener mayor capacidad para afrontar los problemas y conflictos emocionales, también suelen ser más realistas.
4. La personalidad: los trabajadores con personalidad tipo A (altamente competitivos) y tipo B (demasiado relajados) son los más susceptibles a desarrollar agotamiento laboral debido a que, quienes tienen personalidad tipo A presentan dificultades para relajarse, son perfeccionistas, ignoran los signos de la fatiga, generalmente tienen expectativas irreales y tienden a sufrir altos niveles de estrés; y los trabajadores con personalidad tipo B tienden a evitar el conflicto, se resisten a nuevos retos, no negocian sus propias necesidades, buscan complacer a todos y suelen victimizarse.
5. Locus de control: consiste en la forma como el individuo atribuye los resultados de su gestión laboral. Existen dos tipos “externo” e “interno”: los trabajadores que responsabilizan los resultados de sus actividades a circunstancias o factores externos (locus control externo) son más vulnerables a desarrollar el síndrome de

agotamiento laboral, comparados con aquellos que asumen como propios los resultados de su trabajo.

6. Etapa en la carrera profesional: el síndrome de agotamiento laboral se observa con mayor frecuencia en trabajadores que están iniciando la carrera profesional debido a que en esa etapa se tiene mayor autoexigencia y estrés, este último debido a la presión por demostrar las propias capacidades.
7. Otros factores personales que inciden en la aparición del burnout son: elevados niveles de autoexigencia y de expectativas respecto al trabajo, sensibilidad incrementada hacia los sentimientos y necesidades de los demás, la falta de éxito terapéutico en los pacientes (en profesionales de la salud) y de progreso observable en los alumnos (en las labores de docencia), así como la falta de habilidad para afrontar y manejar el estrés y las situaciones conflictivas.

Los factores organizacionales están formados por una serie de elementos que se desarrollan dentro de la organización. Mientras que las variables demográficas, de personalidad y la falta de apoyo social facilitan la aparición del síndrome, las variables organizacionales, fundamentalmente las vinculadas al desempeño del puesto de trabajo, lo desencadenan. Los factores laborales que inciden en el desarrollo del burnout son, entre otros (Ministerio de Trabajo, 2016) :

- a. Modalidad de régimen laboral, en donde el nombrado normalmente tiene más beneficios, tiene un trabajo estable, mientras que el contratado generalmente trabaja por un corto periodo de tiempo, lo que genera inestabilidad laboral y por tanto estrés (Quispe, 2017).
- b. El burnout según el tipo de trabajo y puesto es más frecuente en trabajadores de servicios asistenciales y educativos, por la naturaleza de los problemas atendidos, las altas demandas de tiempo, en ocasiones la escasa posibilidad de recuperación de los atendidos como en los servicios de emergencias, el trabajar con niños y adolescentes, así como con personas víctimas de violencia, son factores que favorecen el desarrollo del síndrome.
- c. Largas jornadas laborales que traen como consecuencia desgaste físico, intelectual o emocional: el horario nocturno, gran cantidad de horas extraordinarias.
- d. La remuneración, insatisfacción entre lo laborado y lo percibido. Esto, aunado a altos volúmenes de trabajo, además de ser por sí solos factores generadores de

estrés crónico, generalmente conllevan a un inadecuado balance entre los ámbitos familiar-social-laboral, convirtiéndose en un factor de riesgo generador de burnout.

- e. La falta de refuerzos o recompensas en donde no se percibe reciprocidad, es decir, dar más emocionalmente en el trabajo de lo que se recibe a cambio.
- f. La ambigüedad del rol y la falta de competencia que traen como consecuencia estrés debido a la incertidumbre que genera la falta de claridad en las funciones asignadas, órdenes contradictorias por parte de jefes, así como la falta de información o de formación para realizar las labores asignadas.
- g. La preocupación por querer sobresalir o realizar un trabajo de calidad en el desarrollo profesional puede causar estrés porque los trabajadores tienen deseos de superación, aspiraciones y alcanzar sus metas.
- h. Tiempo de desplazamiento al ambiente laboral. Las personas que utilizan cualquier medio de transporte, tanto en condición de conductor o pasajero están sometidas a niveles de estrés alto debido al tráfico, conducta agresiva de choferes, la falta de oxigenación de los vehículos, el nivel cultural de los pasajeros y la contaminación ambiental.
- i. Otros factores laborales que influyen en la generación del síndrome son el poco tiempo asignado para la atención de los usuarios, la falta de apoyo por parte de la organización, el descuido institucional de las necesidades del trabajador en favor de las necesidades administrativas y financieras, el hostigamiento en el trabajo, peligrosidad de la zona de trabajo, falta de trabajo en equipo, las pocas posibilidades de desarrollo profesional, así como las relaciones conflictivas, el liderazgo inadecuado y la percepción de desigualdad en el trato recibido.

Los factores sociales corresponden a dos o más personas que interactúan para alcanzar metas individuales o colectivas.

- a. Entorno familiar: Es el medio donde crece y se desarrolla un individuo siendo la base para el desarrollo de la personalidad, aprendizaje y valores que determinan positivo o negativo en el crecimiento personal, profesional y social (Fundación RafaNadal Blog, 2018). Así, si el individuo tiene fortalezas será capaz de afrontar las amenazas.

- b. Entorno amical: La amistad es un componente fundamental en la vida que favorece la salud mental de las personas. Fomenta el sentido de pertenencia al sentirnos integrados a algún grupo, lo cual aporta un gran valor emocional a la persona que conlleva un aumento de la autoestima y la motivación (Correa, 2017).
- c. El apoyo social, definido como la ayuda que el individuo obtiene o percibe de las relaciones interpersonales, tanto en el plano emocional como en el instrumental, juega un papel importante en la generación o no del burnout. Son menos susceptibles a desarrollar el síndrome los trabajadores que cuentan con apoyo social a través de la familia, amigos, grupos de oración o compañeros de trabajo, entre otros (Ministerio de Trabajo, 2016).

2.2.1.6 Consecuencias en el colaborador

El estudio del síndrome de burnout está relacionado con el derecho a la protección de la salud que todo colaborador tiene en cuanto se inserta a una organización. Este derecho implica no estar sometido a las distintas causas de exposición que son origen de cualquier posible deterioro de la salud (López & Expósito, 2016).

Por ser un problema de salud y de calidad de vida laboral afectando la economía y la salud pública de los países, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la décima revisión de la CIE (Clasificación Internacional de Enfermedades) así como en la nueva undécima revisión (CIE-11), lo ha incluido como un fenómeno exclusivo del contexto ocupacional, dentro de la categoría “Problemas asociados con el empleo o el desempleo”, QD85 Síndrome de desgaste ocupacional (Bosqued, 2008) (WHO, 2019).

Con relación a las manifestaciones clínicas y la intensidad de los síntomas del Agotamiento laboral, estas varían en función de los esfuerzos del trabajador por alcanzar la realización profesional. Sus efectos se pueden clasificar en trastornos psicossomáticos, alteraciones conductuales emocionales, actitudinales o sociales (Ministerio de Trabajo, 2016) (Maicon, 2014) (Vega, 2008):

- Psicossomáticos: cansancio hasta el agotamiento y malestar general; fatiga crónica; alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo con síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros trastornos

gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, entre otros.

- Conductuales: conducta despersonalizada en relación con el cliente; desarrollo de conductas de exceso como abuso de sustancias psicoactivas; cambios bruscos de humor; incapacidad para vivir de forma relajada; incapacidad de concentración; superficialidad en el contacto con los demás; comportamiento de alto riesgo; aumento de conductas agresivas.
- Emocionales: agotamiento emocional, síntomas disfóricos (tristeza, irritabilidad o inquietud), distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad; baja tolerancia a la frustración; sentimiento de soledad; sentimiento de impotencia; desorientación; aburrimiento; sentimientos depresivos.
- Actitudinales: desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes o usuarios de la empresa, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones.
- Sociales: actitudes negativas hacia la vida en general; disminución la calidad de vida personal: aumento de los problemas de pareja, familiares, compañeros laborales, y en la red social extralaboral (pacientes y familiares).

Si bien el síndrome puede afectar a cualquier grupo ocupacional, lo cierto es que hay profesiones más predispuestas a experimentarlo. Este es el caso de las llamadas profesiones de servicio, es decir, aquellas que exigen estar constantemente en contacto directo con otras personas con las que hay que comprometerse emocionalmente, que exigen entrega, implicación, idealismo y servicio a los demás, entre ellas: personal sanitario, docentes, trabajadores sociales, etc. (Bosqued, 2008). “Actualmente, Molina Linde y Avalos Martínez (2007) definen el síndrome de burnout como la paradoja de la atención en salud: el profesional de salud se enferma en la misma medida que éste sana a los pacientes” (Maicon, 2014).

Debido a ello se tomará como población de estudio a los colaboradores de establecimientos de salud del primer nivel de atención, orientados a brindar una atención integral en sus componentes de promoción, prevención y recuperación (Dirección Regional de Salud San Martín, 2019). La Microred de salud es la superficie territorial dentro de la cual se puede dar con facilidad las relaciones entre la población y el

establecimiento de salud o entre establecimientos, constituyendo la unidad básica de gestión y organización de la prestación de servicios, teniendo jurisdicción técnica y administrativa sobre todos los establecimientos que la conforman. La agregación de Micro redes conformará una Red de Servicios de Salud (Dirección Regional de Salud San Martín, 2019).

2.2.1.7 Prevención del Agotamiento laboral

Se aborda este estudio con un enfoque estrictamente preventivo, dejando el ámbito clínico para el psiquiatra o el psicólogo clínico ya que, sin la acción preventiva ante los factores de riesgo, como ya se ha mencionado, se generan daños a la salud del colaborador y de las organizaciones el cual requiere un enfoque multidisciplinario que conlleve un tratamiento integral (Llaneza, 2007).

La prevención primaria consiste en modificar, minimizar o eliminar los factores de riesgo que engendran daño en la salud mental de los colaboradores y la organización, y de las psicopatologías laborales. La acción preventiva suele consistir en vigilar situaciones como el ausentismo (Llaneza, 2007).

Prevención secundaria tiende en esencia a evitar o controlar la aparición de psicopatologías laborales en aquellos individuos que están expuestos a los factores de riesgo, y ayuda a desarrollar habilidades útiles para reconocer y gestionar sus reacciones frente a situaciones que generen tensión. Las acciones formativas e informativas que incluyan los riesgos laborales y que permitan a todos los colaboradores, mandos y dirección tomar conciencia de ellos y de la salud mental en el trabajo. (Llaneza, 2007)

La prevención terciaria es clínica y busca disminuir las consecuencias negativas del estrés y de la incapacidad para el individuo, ya sea en el tratamiento, rehabilitación y preparación del retorno al trabajo. (Llaneza, 2007)

En la literatura sobre el comportamiento organizacional Robbins (2004) y Linares (2010) concuerdan en señalar varias estrategias para manejar el estrés, siempre en cuando se identifiquen los estresores antes, siendo organizadas en cinco categorías (Arciniega, 2012):

1. Remover el estresor: deshacerse o minimizar las condiciones que causan gran tensión, para lo cual el perfil del puesto debe coincidir con las aptitudes y preferencias de los sujetos, tener un sistema de denuncias y acciones correctivas para controlar el proceso de trabajo, iniciativas de equilibrio de trabajo y vida personal o familiar, horario de trabajos flexibles o ajustables (Arciniega, 2012).
2. Retirarse ante el estresor: permitir tomar periodos de descanso, vacaciones, tiempos de ocio, pausas activas. Se ha visto que el ocio mejora las capacidades de los colaboradores para lidiar con el estrés e incluso estimula la innovación (Arciniega, 2012) (Robbins & Judge, 2009).
3. Cambiar la percepción frente al estresor: debido a las diferencias individuales, que ya han sido analizadas previamente, existen diferentes niveles de resistencia (resiliencia, capacidad para hacer frente con éxito el cambio significativo) que incluyen la autoconfianza y el optimismo. Por tanto, se requiere que la jefatura asuma un liderazgo que fortalezca la confianza y autoestima de los colaboradores para que el trabajo no sea percibido como una amenaza (Arciniega, 2012).
4. Controlar las consecuencias del estrés: las organizaciones pueden reducir el estrés asegurando el mantenimiento de estilos de vida saludable, ya sea con salas de ejercicio, con centros de esparcimiento, fomento de técnicas de relajación y meditación, programas de bienestar, entre otros (Arciniega, 2012).
5. Buscar y/o recibir apoyo social: este se produce cuando el entorno social ya sea de compañeros de trabajo, jefes, familia o amigos brindan soporte emocional e informativo que mejora la confianza en sí mismo y resistencia al estrés, tal es el caso de un colaborador nuevo en donde sus compañeros reducen el estrés explicando el modo de trabajo o aconsejando sobre el manejo de usuarios difíciles (Arciniega, 2012).

El Dr. Horacio Cairo propone 10 puntos clave en la prevención del Burnout también mencionados por el autor Hamson WDA en su obra *Stress and Burnout in the Human Services Professions* (Quesada & López, 2018):

1. Proceso personal de adaptación de expectativa a la realidad cotidiana.
2. Formación de emociones.
3. Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descansos y trabajo.

4. Fomento de buena atmosfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
5. Limitar a un máximo la agenda asistencial
6. Tiempo adecuado para atender: 10 min como mínimo.
7. Minimizar la burocracia con mejora en la disponibilidad de recursos materiales de capacitación y mejorando la remuneración.
8. Formación continuada reglada dentro de la jornada laboral.
9. Coordinación con los colegas que ejercen la misma especialidad, espacios comunes, objetos compartidos.
10. Dialogo efectivo con las gerencias.

De acuerdo con los modelos organizacionales de interacción social y cognitivos, el factor más relevante es la capacitación y comprensión de este, como primer paso por parte de las empresas, para luego proceder con otros factores. Algunas medidas generales para evitar el riesgo del síndrome son los siguientes (Forbes, 2011) (López & Expósito, 2016):

- Revisión constante de los objetivos laborales, con el fin de determinar que estos sean realistas y alcanzables por el personal. Esto, a su vez, debe ir de la mano de la revisión de los métodos para la evaluación del desempeño, las descripciones de trabajo y las cargas de trabajo, de preferencia haciendo partícipe al trabajador.
- Establecimiento de mecanismos de contratación que promuevan la seguridad laboral.
- Fomento del empoderamiento de los colaboradores, mejorando, entre otros factores, la claridad de roles, la retroalimentación, la capacitación, el fomento de la toma de decisiones, la autonomía y el autocontrol.
- Fortalecimiento de la claridad en las líneas de autoridad y responsabilidad.
- Fortalecimiento de la creatividad y la autonomía en el trabajo, lo cual va de la mano con la revisión de la estructura organizacional, los procedimientos, los niveles de enriquecimiento de puesto y la revisión de los puestos mismos.
- Análisis de los niveles de estrés y carga mental de las tareas, así como de distribución de responsabilidad entre puestos de trabajo. Especial atención debe darse a la cantidad de horas extras laboradas por los colaboradores.
- Establecimiento de mecanismos para medir el sentimiento de equidad laboral; por ejemplo, dentro de las evaluaciones de clima laboral.

- Fortalecimiento del espíritu de equipo, de cooperación y de valores que lleven a un mejor ambiente de trabajo.
- Fortalecimiento de vínculos sociales entre los colaboradores.
- Evaluación constante del clima y cultura laboral, incluyendo aspectos relacionados con el burnout.

Dentro de todos los posibles métodos de abordaje, los mecanismos de retroalimentación a la empresa y el trabajador, tales como evaluaciones de satisfacción del cliente, evaluaciones de desempeño o encuestas de clima laboral, son factores centrales, pues llevan a materializar percepciones, conductas o sentimientos de riesgo (Forbes, 2011).

Robbins (2009) en el capítulo 19 sobre estrés en el trabajo y cómo manejarlo sugiere ofrecer programas de bienestar soportados por la organización, ya que los colaboradores requieren hacerse responsables de su salud física y mental, siendo las empresas los medios que facilitan el objetivo. Un estudio canadiense en ocho organizaciones mostro que, por cada dólar invertido en un programa de bienestar, generó un rendimiento de 1.64 dólares, y para colaboradores de alto riesgo un rendimiento de casi 4 dólares (Robbins & Judge, 2009).

2.2.2 Desempeño laboral

Para la Real Academia Española el término desempeñar hace referencia a ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio, es decir, actuar, trabajar y dedicarse a una actividad (Real Academia Española, 2021). En base a ello, surgen diferentes conceptualizaciones relevantes que buscan definir el desempeño laboral, entre ellas:

Vicente (1997) conceptualiza al desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el colaborador en el logro de metas organizacionales en un tiempo determinado. El desempeño involucra actividades tangibles, observables, medibles y deducibles.

Chiavenato (2002) define el desempeño como la combinación del comportamiento del colaborador con sus resultados que son importantes para el logro de los objetivos organizacionales. El desempeño involucra al rendimiento laboral, que es producir, acabar y generar trabajo en menos tiempo, menor esfuerzo y mejor calidad.

Davis y Werther (2007) sostienen que permite conocer los diferentes aspectos que manifiesta cada colaborador y conocer los puntos específicos para el buen funcionamiento de cada organización.

Robbins y Judge (2013) manifiestan que el desempeño laboral son acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son primordiales para las metas organizacionales, pudiendo ser medidos en base a competencias individuales y la contribución en la organización.

En base a las definiciones presentadas y muchas otras se puede concluir que el desempeño laboral hace referencia a la calidad de trabajo y actuación que realiza el colaborador al efectuar sus funciones y tareas de su cargo y que incide en los resultados de la organización. El desempeño laboral involucra lo que en realidad hace el colaborador (competencias laborales) y no solo lo que sabe hacer (habilidades duras), por lo que involucra las aptitudes, el comportamiento y las cualidades personales del colaborador que contribuyan a alcanzar los resultados esperados, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la organización (EcuRed, 2021).

2.2.2.1 Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño laboral es un instrumento usado para corroborar el grado de cumplimiento y eficiencia de los colaboradores en la ejecución de sus tareas y cumplimiento de sus responsabilidades en su puesto (Veigler, 2020). En la normativa ISO 10667 (evaluación de personas en entornos laborales y contextos organizacionales) y ISO 9001 (sistema de gestión de calidad, cláusula 9) aborda la evaluación del desempeño.

La evaluación del desempeño tiene varios propósitos, entre ellos: ayudar a la dirección a que tome decisiones en el personal (ascensos, transferencias o despidos), identificar necesidades de capacitación y desarrollo, brindar retroalimentación a los colaboradores

respecto a su desempeño, base para para asignar recompensas (aumento salarial o recompensas) (Robbins & Judge, 2009).

Existen diversas opciones para medir y evaluar el desempeño laboral, entre ellos están:

- Autoevaluación del desempeño, se basa en una evaluación individual, donde cada persona deberá identificar competencias en su puesto, es decir, cada colaborador se somete a la evaluación donde él mismo es su propio evaluador en el que se debe tener plena consciencia de las fortalezas y debilidades; el objetivo primordial es reforzar. Sin embargo, al ser subjetivo, se tendría que confiar en la evaluación del colaborador, que no siempre coincide con alguna evaluación de parte de sus superiores (Business school, 2019).
- Evaluación del jefe, corresponde a una evaluación especializada de los resultados para obtener resultados más claros y coherentes. Generalmente es realizado por el inmediato superior para evaluar el desempeño de su personal en concordancia con el departamento de recursos humanos (Business school, 2019).
- Evaluación 360 grados, en la que participan todos los individuos que mantienen alguna interacción con el evaluado, ya sea, el jefe, los colegas, los subordinados, clientes externos, proveedores entre otros. En la actualidad esta evaluación es la óptima ya que recolecta información de varias fuentes y garantiza información más exacta del desempeño del colaborador (Business school, 2019).

Si el proceso de evaluación desempeño toma criterios equivocados o evalúa erróneamente el desempeño real en un trabajo, los colaboradores recibirán premios en exceso o escasos que conllevará a consecuencias negativas tales como el esforzarse poco, más ausentismo o la búsqueda de otras oportunidades laborales. Además, se ha visto que el contenido de la evaluación del desempeño influye en el rendimiento y satisfacción del colaborador, en otras palabras, el rendimiento y la satisfacción aumentan cuando la evaluación se basa en criterios conductistas orientados a resultados, toma en cuenta

aspectos de la carrera y el rendimiento, y cuando el empleado tiene la oportunidad de participar en su evaluación (Robbins & Judge, 2009)

2.2.2.2 Dimensiones del desempeño laboral

El desempeño laboral depende de múltiples factores que corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que el colaborador debe demostrar, para ello diversos autores han señalado estos factores como:

Davis y Newtrons (2000) quienes señalan que el desempeño está conformado por la adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimiento, trabajo en equipo, estándares de trabajo y desarrollo de talentos.

Chiavenato (2000) expone los factores actitudinales (disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización) y factores operativos (conocimiento de trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo)

Benavides (2002) propone las competencias que son comportamientos y destrezas visibles que se aportan en el trabajo para cumplir con las responsabilidades, siendo estas las competencias genéricas, laborales y básicas.

Robbins (2004) citando a Katz, señala tres habilidades que definen al desempeño laboral: técnicas, humanas y conceptuales.

En base a los autores arriba mencionados y lo estudiado por Rodriguez y Ramirez (2015) las dimensiones que serán estudiadas en la presente investigación serán la motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, y formación y desarrollo de personal.

La motivación, el cual refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo. Los elementos que lo conforman son: la intensidad, que refiere a lo enérgico del intento, sin embargo, es improbable que la intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño laboral; la dirección, es otro elemento que dirige el esfuerzo hacia las metas

organizacionales; y persistencia, que es la medida del tiempo durante el cual un sujeto mantiene el esfuerzo (Robbins & Judge, 2009). Se conoce que para aumentar la productividad los colaboradores tienen que estar motivados.

Existen múltiples teorías que explican la motivación dentro de las más aceptadas se encuentran: teorías de la necesidad; teoría del establecimiento de metas, conducen a niveles altos de productividad; teoría del reforzamiento, predice factores como la calidad y cantidad de trabajo, persistencia del esfuerzo, ausentismo, impuntualidad y tasas de accidentes; teoría de la equidad/justicia organizacional, se aboca a la productividad, satisfacción, ausentismo y rotación; y teoría de las expectativas, centrado en el desempeño, la tendencia para actuar de cierta manera depende de la fortaleza de la expectativa que irá seguido por un resultado que es atractivo para el individuo (Robbins & Judge, 2009).

Si un trabajador se siente desmotivado en su trabajo o el ambiente no genera suficiente motivación, tal como, poca aprobación de lo que se hace, poco beneficio, actitud negativa y castigadora, genera que los colaboradores pierdan responsabilidad en el trabajo, aunque hay personas que se automotivan frente a circunstancias adversas ya que entienden la responsabilidad como algo inherente a la persona, y que los clientes externos no tienen culpa de las condiciones o situaciones injustas de la organización (Gelida, 2021).

La responsabilidad viene a ser el nivel de compromiso que asume un colaborador en su entorno laboral y se ven reflejadas en las funciones que realizan. Cuando un colaborador ingresa debe cumplir no solo con el perfil del puesto sino también con ética, compromiso, integridad y trabajo en equipo (Pacheco, 2019)

Colombo propone 7 aspectos para estimular la responsabilidad y el compromiso en las organizaciones: trabajo en equipo, valores compartidos, reconocimiento del potencial, integración a la cultura organizacional, pautas de trabajo claras, valoración de la responsabilidad, y fomentar el pensamiento independiente y autocrítico (Colombo, 2021).

Liderazgo y trabajo en equipo, el liderazgo es la capacidad que tiene un individuo para influir, motivar y organizar a individuos para llevar a cabo acciones para el logro de objetivos; y el trabajo en equipo está conformado por un conjunto de colaboradores cuyo

esfuerzo individual da como resultado un desempeño mayor al de la suma de las aportaciones individuales (Robbins & Judge, 2009). Estos dos términos se relacionan, puesto que el liderazgo convierte al grupo de personas en un equipo que genera resultados, a la vez el equipo de trabajo necesita de un líder para cohesionar a los individuos al logro de metas.

El cambio de trabajar individualmente a hacerlo en equipo requiere que los colaboradores cooperen con otros, confronten sus diferencias, compartan información y releguen sus intereses personales por el bienestar del equipo (Robbins & Judge, 2009). Existen 4 factores que determinan que los equipos sean exitosos: recursos adecuados, liderazgo eficaz, clima de confianza, y una evaluación del desempeño y sistema de recompensas que reflejan las contribuciones al equipo (Robbins & Judge, 2009).

Los equipos eficaces se basan en un propósito común, metas específicas para el equipo, miembros que confían en sus capacidades, manejo de conflictos y grado mínimo de pereza social; sin embargo, generalmente las organizaciones y sociedades atraen y recompensan logros individuales, por el contrario, la administración debe tratar de seleccionar individuos con aptitudes interpersonales para conformar equipos eficaces, brindar capacitación para adquirir aptitudes para el trabajo en equipo, así como recompensar a colaboradores por sus esfuerzos de cooperación (Robbins & Judge, 2009).

Formación y desarrollo de personal, se basa en las capacitaciones. Las aptitudes se deterioran y se desactualizan con el tiempo, por ello, es necesario aprender otras nuevas, que van desde aptitudes básicas hasta cursos especializados (Robbins & Judge, 2009)

Los programas de capacitación afectan de dos maneras el comportamiento en el trabajo: La mejora directa sobre las aptitudes necesarias para que el colaborador realice con éxito su trabajo, mejora su potencial para desempeñarse en un nivel superior fruto en gran parte de la motivación. El segundo beneficio es que aumenta la autoeficacia de un colaborador, es decir, la expectativa que tiene un individuo de que puede desarrollar con éxito sus tareas requeridas para obtener un desempeño eficaz (Robbins & Judge, 2009).

Por lo tanto, la capacitación es un medio que influye positivamente en la autoeficacia porque los colaboradores estarán más dispuestos a emprender trabajos y se esforzarán

más, siendo más probable que los individuos perciban que su esfuerzo los lleva al buen desempeño (Robbins & Judge, 2009).

2.3 Definición de términos básicos

Actitud: Es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias.

Agotamiento laboral: Respuesta al estrés crónico por la sobrecarga laboral que conlleva a un agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización personal.

Capacitación: Adquisición de aptitudes nuevas para adquirir conocimientos que permitan realizar con éxito las tareas laborales.

Cas: Régimen temporal de contratación laboral exclusiva del Estado que permite vincular a una entidad pública con una persona natural. DL 1057.

Colaborador: Persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común.

Conducta: Manera de comportarse una persona en una situación determinada o en general.

Demandas: Responsabilidades u obligaciones que enfrentan los sujetos en su lugar de trabajo.

Desempeño laboral: Desenvolvimiento de cada individuo para lograr el cumplimiento de objetivos en una organización.

Emoción: Reacción psicofisiológica que ocurre de manera espontánea y automática.

Estrés: Condición en la que se brinda a un individuo una oportunidad o demanda vinculado con su deseo, siendo el resultado percibido como incierto.

Factores: Son las condiciones que se encuentran presentes en una situación o contexto laboral y con las características del individuo.

Individuo: Persona considerada independientemente de las demás.

Liderazgo: Capacidad que tiene un individuo para influir, motivar, organizar a individuos para llevar a cabo acciones para el logro objetivos.

Microred de salud: Unidad básica de gestión y organización de la prestación de servicios, teniendo jurisdicción técnica y administrativa, abarcando un conjunto de establecimientos de salud del primer nivel de atención cuyo criterio de accesibilidad y ámbito geográfico, facilita la organización de la prestación de servicios de salud.

Motivación: Es el esfuerzo para lograr cualquier objetivo en base a la intensidad, dirección y persistencia.

Nombrado: Corresponden a los servidores públicos que con carácter estable prestan servicios de naturaleza permanente en la Administración Pública. DL 276.

Organización: Es una unidad estructura y ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular.

Personalidad: Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás.

Prevención: Medida o disposición que se toma de manera anticipada para evitar que suceda una cosa considerada negativa.

Profesional de salud: Servidor que ostenta título profesional a nombre de la Nación en el campo de la salud y que prestan servicios asistenciales en las Dependencias y Organismos del Sector Salud. Están comprendidos en la Ley N.º 23536.

Psicosomático: Se denomina aquel trastorno psicológico que se origina en la psiquis y luego se manifiesta en el cuerpo, provocando alguna consecuencia en el organismo.

Recursos: Todo aquello que está dentro del control de las personas y que es usado para dar solución a las demandas.

Responsabilidad: Compromiso que asume un colaborador en su entorno laboral.

Síndrome: Conjunto de síntomas que se presentan juntos y son característicos de una enfermedad o de un cuadro patológico determinado provocado, en ocasiones, por la concurrencia de más de una enfermedad.

Trabajo en equipo: Grupo en el que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de las aportaciones por individuo.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y el desempeño laboral en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

3.1.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y la motivación en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.
2. Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y la responsabilidad en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.
3. Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y el liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.
4. Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y la formación y desarrollo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

4.2 Variables de la investigación

4.2.1 Variable 1

Agotamiento laboral

4.2.2 Variable 2

Desempeño laboral

4.2.3 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Tipo de variable	Indicadores	Medición
Variable 1 Agotamiento laboral	Respuesta al estrés crónico por la sobrecarga laboral y los problemas que se les genera en el terreno personal y social, que tiene consecuencias negativas a nivel organizacional.	Estado compuesto por tres dimensiones, caracterizado por un alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal.	Agotamiento laboral	Cualitativa ordinal	Resultado luego de evaluar el nivel de las tres dimensiones al aplicar el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).	1=Ausencia (ninguna dimensión) 2=Riesgo (una o dos dimensiones) 3=Presencia (tres dimensiones)
			Agotamiento emocional		<ul style="list-style-type: none"> • Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado • Al final de la jornada me siento agotado • Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo • Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mi • Siento que mi trabajo me está desgastando • Me siento frustrado por mi trabajo • Creo que estoy trabajando demasiado • Trabajar directamente con las personas me produce estrés • En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades 	Puntaje del 0 al 6 para cada ítem: 1=Bajo (0-18) 2=Medio (19-26) 3=Alto (27-54)
			Despersonalización		<ul style="list-style-type: none"> • Creo que trato a algunos pacientes/compañeros como si fueran objetos • Me he vuelto más insensible con la gente desde que hago este trabajo • Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente • Realmente no me importa lo que les ocurre a los pacientes/compañeros • Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas 	Puntaje del 0 al 6 para cada ítem: 1=Bajo (0-5) 2=Medio (6-9) 3=Alto (10-30)
			Realización personal		<ul style="list-style-type: none"> • Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes y mis compañeros • Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes • Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros • Me encuentro con mucha vitalidad • Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes • Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes/compañeros • He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo • En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma 	Puntaje del 0 al 6 para cada ítem: 1=Bajo (0-33) 2=Medio (34-39) 3=Alto (40-48)

Variable 2 Desempeño laboral	Desenvolvimiento de cada individuo para lograr el cumplimiento de objetivos en una organización.	Medición del nivel de percepción global de las conductas individuales.	Desempeño laboral	Cualitativa ordinal	Puntaje total obtenido al sumar el resultado de la aplicación del cuestionario de desempeño laboral	Puntaje del 0 al 3 para cada ítem: 1=Bajo (0-28) 2=Medio (29-56) 3=Alto (57-84)
			Motivación		<ul style="list-style-type: none"> • Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. • Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo. • Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna. • Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias. • La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas. • Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal. • Se promueve los altos niveles de desempeño 	Puntaje del 0 al 3 para cada ítem: 1=Bajo (0-7) 2=Medio (8-14) 3=Alto (15-21)
			Responsabilidad		<ul style="list-style-type: none"> • Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores. • Puede trabajar de forma independiente. • Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada. • Cumple con el horario y registra puntualidad. • Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones. • La responsabilidad del puesto está claramente definida. • Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente. • Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado. 	Puntaje del 0 al 3 para cada ítem: 1=Bajo (0-8) 2=Medio (9-16) 3=Alto (17-24)
			Liderazgo y trabajo en equipo		<ul style="list-style-type: none"> • Se anticipa a las necesidades y problemas futuros. • Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas. • Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución. • Demuestra respeto a sus jefes y compañeros de trabajo. • Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo. • El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades. • Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo. • Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio. 	Puntaje del 0 al 3 para cada ítem: 1=Bajo (0-8) 2=Medio (9-16) 3=Alto (17-24)
			Formación y desarrollo personal		<ul style="list-style-type: none"> • Los jefes promueven las capacitaciones. • Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas. • La institución promueve el desarrollo personal. • Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados. • Se recibe preparación para realizar el trabajo 	Puntaje del 0 al 3 para cada ítem: 1=Bajo (0-5) 2=Medio (6-10) 3=Alto (11-15)

4.3 Matriz lógica de consistencia

AGOTAMIENTO LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE LA MICRORED SAN LUIS DE SHUARO - JUNÍN, AÑO 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿De qué modo el Agotamiento laboral se relaciona con el desempeño laboral en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el Agotamiento laboral y el desempeño laboral en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y el desempeño laboral en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Agotamiento laboral</p>	<p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<p>Método</p> <p>Observacional</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental, descriptiva-correlacional simple de corte transversal.</p>
<p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué modo el Agotamiento laboral se relaciona con la motivación en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019? ¿De qué modo el Agotamiento laboral se relaciona con la responsabilidad en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019? ¿De qué modo el Agotamiento laboral se relaciona con el liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019? ¿De qué modo el Agotamiento laboral se relaciona con la formación y desarrollo personal en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019? 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar la relación entre el Agotamiento laboral y la motivación en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019. Identificar la relación entre el Agotamiento laboral y la responsabilidad en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019. Identificar la relación entre el Agotamiento laboral y el liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019. Identificar la relación entre el Agotamiento laboral y la formación y desarrollo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019. 	<p>Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y la motivación en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019. Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y la responsabilidad en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019. Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y el liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019. Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y la formación y desarrollo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019. 	<p>Variable 2</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Motivación</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Liderazgo y trabajo en equipo</p> <p>Formación y desarrollo personal</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población</p> <p>Todos los colaboradores (52) que trabajan en la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.</p> <p>Muestra</p> <p>44 colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión.</p> <p>Técnicas e instrumento</p> <p>Técnica: Encuestas</p> <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI, siglas en inglés) versión validada en español, considerada Gold standard para medir el Agotamiento laboral. Cuestionario de Desempeño laboral realizado por Rodríguez M. y Ramírez D. (2015) y validado mediante juicio de expertos.

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo y método de investigación

TIPO: Cuantitativa

MÉTODO: Observacional

4.2 Diseño específico de investigación

DISEÑO: No experimental, descriptiva-correlacional simple de corte transversal.

4.3 Población y muestra de estudio

4.3.1 Población

Todos los colaboradores que trabajan en la Microred San Luis de Shuaro-Junín. Este está conformado por 52 colaboradores que se encuentran distribuidos trabajando en 6 establecimientos de salud: 33 en CS San Luis de Shuaro; 11 en CS Sanchirio de Palomar; 04 en PS Villa Progreso; 02 en PS Raimondi; 01 PS Pueblo Pardo; 01 PS Santa Herminia.

4.3.2 Muestra

La muestra es no probabilística por conveniencia. Está conformado por todos aquellos colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro que consientan participar en la presente investigación y que cumplan los criterios de inclusión y exclusión. Participaron 44 colaboradores.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Colaborador que trabaje directamente con usuarios en la Microred San Luis de Shuaro con un tiempo mayor a 3 meses y dentro de la fecha de estudio.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Colaboradores que no consientan su participación en el estudio.
- Colaboradores que no se encuentren laborando en la fecha del estudio ya sea por vacaciones, licencia u otro motivo.
- Colaboradores que no completaron toda la información en el cuestionario.
- Colaboradores que se encuentren laborando en zonas de difícil acceso.

4.5 Instrumento de recolección de datos

TÉCNICA: Se realizó el análisis documental, observación directa y se ejecutó dos encuestas con preguntas ya establecidas en cuestionario validados nacional e internacionalmente.

INSTRUMENTO: Encuesta dividida en tres secciones.

Primera parte: Corresponde a 4 preguntas que evalúan características individuales y organizacionales usadas en otros estudios, con el fin de identificar a la muestra: edad, sexo, modalidad de contrato y tiempo de servicio.

Segunda parte: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI, siglas en inglés) por Cristina Maslach (1986), considerada Gold standard para medir el Agotamiento laboral, adaptado por Urrunaga L. (2018) versión validada en español, y por Consuelo C. (2017) válida mediante juicio de expertos una confiabilidad Alfa de Cronbach 0.784. El cuestionario mide tres dimensiones mediante 22 ítems bajo la escala Likert de nunca (0), alguna vez al año o menos (1), una vez al mes o menos (2), algunas veces al mes (3), una vez a la semana (4), varias veces a la semana (5) y diariamente (6):

1. Cansancio o agotamiento emocional: consta de 9 proposiciones cuyos ítems son 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Siendo considerado los puntales por escalas bajo (0-18), medio (19-26) y alto (27-54)

2. Despersonalización: conformada por 5 proposiciones cuyos ítems son 5, 10, 11, 15 y 22. Siendo considerado los puntajes por escalas bajo (0-5), medio (6-9) y alto (10-30)
3. Realización personal: se compone de 8 proposiciones cuyos ítems son 4,7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Siendo considerado los puntajes por escalas bajo (0-33), medio (34-39) y alto (40-48).

Tercera parte: Cuestionario de desempeño laboral realizado por Rodriguez M. y Ramirez D. (2015) y revalidado por Pastor A. (2018) con Alfa de Cronbach 0.723 mediante juicio de expertos. El cuestionario mide 4 dimensiones mediante 28 ítems bajo la escala Likert de nunca (0), a veces (1), frecuentemente (2), siempre (3); y categorizado del siguiente modo:

1. Motivación: consta de 7 proposiciones cuyos ítems son 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7.
2. Responsabilidad: conformada por 8 proposiciones cuyos ítems son 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15.
3. Liderazgo y trabajo en equipo: compuesto de 8 proposiciones cuyos ítems son 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23.
4. Formación y desarrollo personal: constituida por 5 proposiciones cuyos ítems son 24, 25, 26, 27 y 28.

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó utilizando el programa Microsoft Excel 2019 y el programa estadístico informático IBM *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 23. Para efectuar ello se siguió los siguientes pasos:

1. Obtención de la información de la muestra objeto de investigación.
2. Conceptualización de las variables o los criterios para ordenar los datos obtenidos del trabajo de campo.
3. Introducción de los datos al computador para crear base de datos en tabulación automatizada.
4. Análisis e interpretación de resultados.

5. Presentación de resultados en tablas y gráficos ordenados con sus respectivas frecuencias.

Para el análisis de datos e interpretación estadísticas se usa la prueba de hipótesis del Chi cuadrado con un nivel de significancia del 0.05, y para medir la fuerza y dirección de la asociación de variables se usa prueba de correlación de Spearman debido a que las variables son ordinales. La interpretación del coeficiente rho de Spearman son:

- 0 relación nula
- 0-0.2 relación muy baja
- 0.2-0.4 relación baja
- 0.4-0.6 relación moderada
- 0.6-0.8 relación alta
- 0.8-1 relación muy alta
- 1 relación perfecta

4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio

Se presentó el plan de investigación a la Oficina de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y empresariales de la URP. Con la aprobación por parte del asesor, la oficina registró el título del trabajo de investigación y se pudo ejecutar la investigación. Acciones por seguir para la recolección de datos:

1. Se solicitó el permiso correspondiente al jefe de la Microred San Luis de Shuaro para el desarrollo de la presente investigación.
2. Se coordinó las acciones pertinentes para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, indicando lugar, hora, fecha y aplicación individual.
3. El investigador antes de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos sensibilizó a los participantes apelando a que sus respuestas sean objetivas y que serán totalmente anónimas.
4. Se analizó resultados y se elaboró el informe final de investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

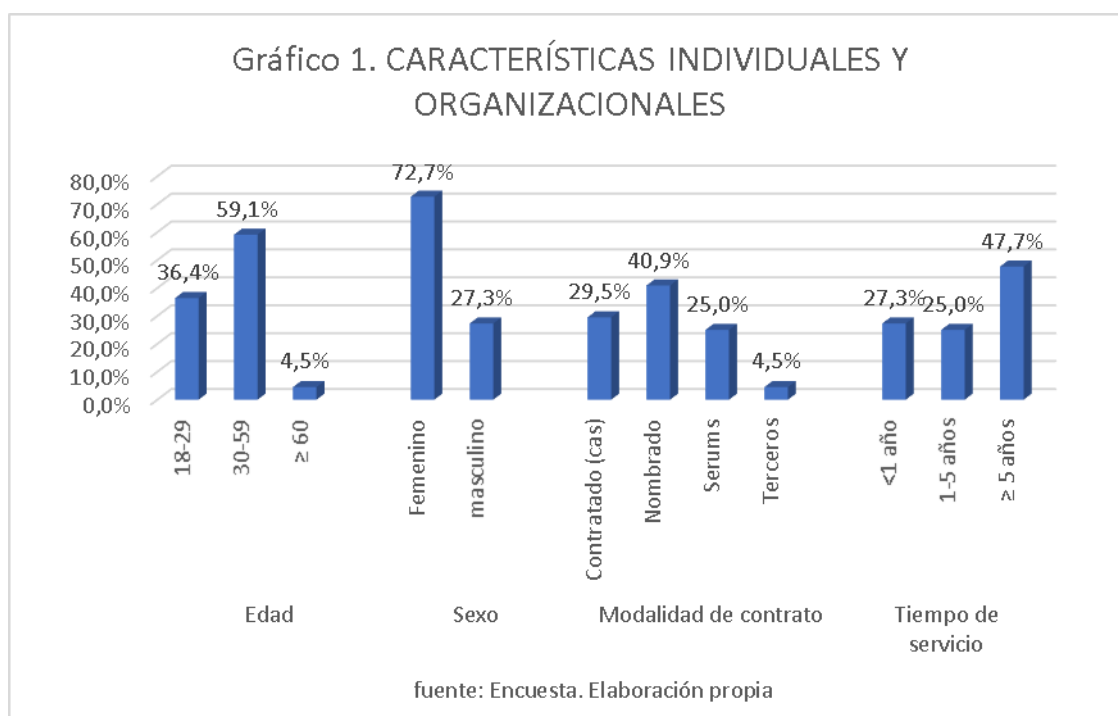
5.1 Datos cuantitativos

En la tabla 1 se realiza un análisis univariado de las características individuales y organizacionales de la población. En las tablas 2,3 y 4 se muestra los resultados de la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory por dimensión: Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal, donde se interpreta los ítems que permitan la presencia del Síndrome; en la tabla 5 se muestra las dimensiones del Agotamiento laboral por niveles. En las tablas 6, 7, 8 y 9 es posible visualizar los resultados de la aplicación del cuestionario desempeño laboral por dimensión: motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, y formación y desarrollo, donde se interpreta los ítems que generen un alto desempeño; en la tabla 10 se observa los resultados de las dimensiones del desempeño laboral por niveles. En la tabla 11 se muestra la tabla de contingencia entre el Agotamiento y el desempeño laboral, en las tablas consecutivas 12, 13, 14 y 15 se realiza el cruce de la variable Agotamiento laboral y las dimensiones del desempeño laboral.

Tabla 1. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES Y ORGANIZACIONALES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	N	%	%	%
Edad				
18-29	16	36.4%	36.4%	36.4%
30-59	26	59.1%	59.1%	95.5%
≥ 60	2	4.5%	4.5%	100%
Sexo				
Femenino	32	72.7%	72.7%	72.7%
Masculino	12	27.3%	27.3%	100%
Modalidad de contrato				
Contratado (cas)	13	29.5%	29.5%	29.5%
Nombrado	18	40.9%	40.9%	70.5%
Serums	11	25.0%	25.0%	95.5%
Terceros	2	4.5%	4.5%	100%

Tiempo de servicio				
<1 año	12	27.3%	27.3%	27.3%
1-5 años	11	25.0%	25.0%	52.3%
≥ 5 años	21	47.7%	47.7%	100%
TOTAL	44	100	100	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia



En la tabla 1 y gráfico 1, se observa las características individuales y organizacionales predominantes de la población de estudio. Para la variable Edad, el rango de 18-29 años fue de 36.4%, para el rango 30-59 años fue de 59.1% y para la edad mayor a 60 fue de 4.5%, por tanto, se visualiza que el rango de edad entre 30-59 fue mayoritario con un 59.1%. Para la variable Sexo, el sexo femenino fue de 72.7% y sexo masculino fue de 27.3%, se observa que el sexo femenino fue predominante con un 72.7%. Para la Modalidad de contrato, los contratados obtuvieron 29.5%, nombrados con un 40.9%, serums 25% y terceros un 4.5%, los individuos nombrados fueron mayoritarios con un 40.9%. Según Tiempo de servicio, menor a 1 año fue de 27.3%, de 1 a 5 años fue de 25% y mayor a 5 años 47.7%, lo predominante fue la labor mayor a 5 años con un 47.7%.

Tabla 2. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL

ÍTEM		NUNCA		ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS		UNA VEZ AL MES O MENOS		ALGUNAS VECES AL MES		UNA VEZ A LA SEMANA		VARIAS VECES A LA SEMANA		DIARIAMENTE	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	5	11.4%	14	31.8%	4	9.1%	13	29.5%	2	4.5%	4	9.1%	2	4.5%
2	Al final de la jornada me siento agotado	6	13.6%	7	15.9%	6	13.6%	18	40.9%	4	9.1%	2	4.5%	1	2.3%
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	13	29.5%	10	22.7%	2	4.5%	13	29.5%	1	2.3%	4	9.1%	1	2.3%
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mi	0	0.0%	1	2.3%	1	2.3%	4	9.1%	5	11.4%	12	27.3%	21	47.7%
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	35	79.5%	5	11.4%	1	2.3%	2	4.5%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%
13	Me siento frustrado por mi trabajo	25	56.8%	12	27.3%	4	9.1%	3	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
14	Creo que estoy trabajando demasiado	1	2.3%	6	13.6%	1	2.3%	7	15.9%	3	6.8%	3	6.8%	23	52.3%
16	Trabajar directamente con las personas me produce estrés	18	40.9%	12	27.3%	5	11.4%	4	9.1%	2	4.5%	3	6.8%	0	0.0%
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	3	6.8%	5	11.4%	3	6.8%	4	9.1%	2	4.5%	11	25.0%	16	36.4%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

En la tabla 2 y gráfico 2, se ha realizado el análisis de la dimensión Agotamiento emocional del Agotamiento laboral en 44 individuos donde se obtuvo como resultado para la escala Diariamente que las respuestas mayoritarias fueron para el ítem 14 (creo que estoy trabajando demasiado) con un 52.3%, seguido del ítem 6 (trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mi) con un 47.7%, y el ítem 20 (en el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades) con un 36.4%; los demás ítems muestran valores entre 0% y 4.5%.

Gráfico 2. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL

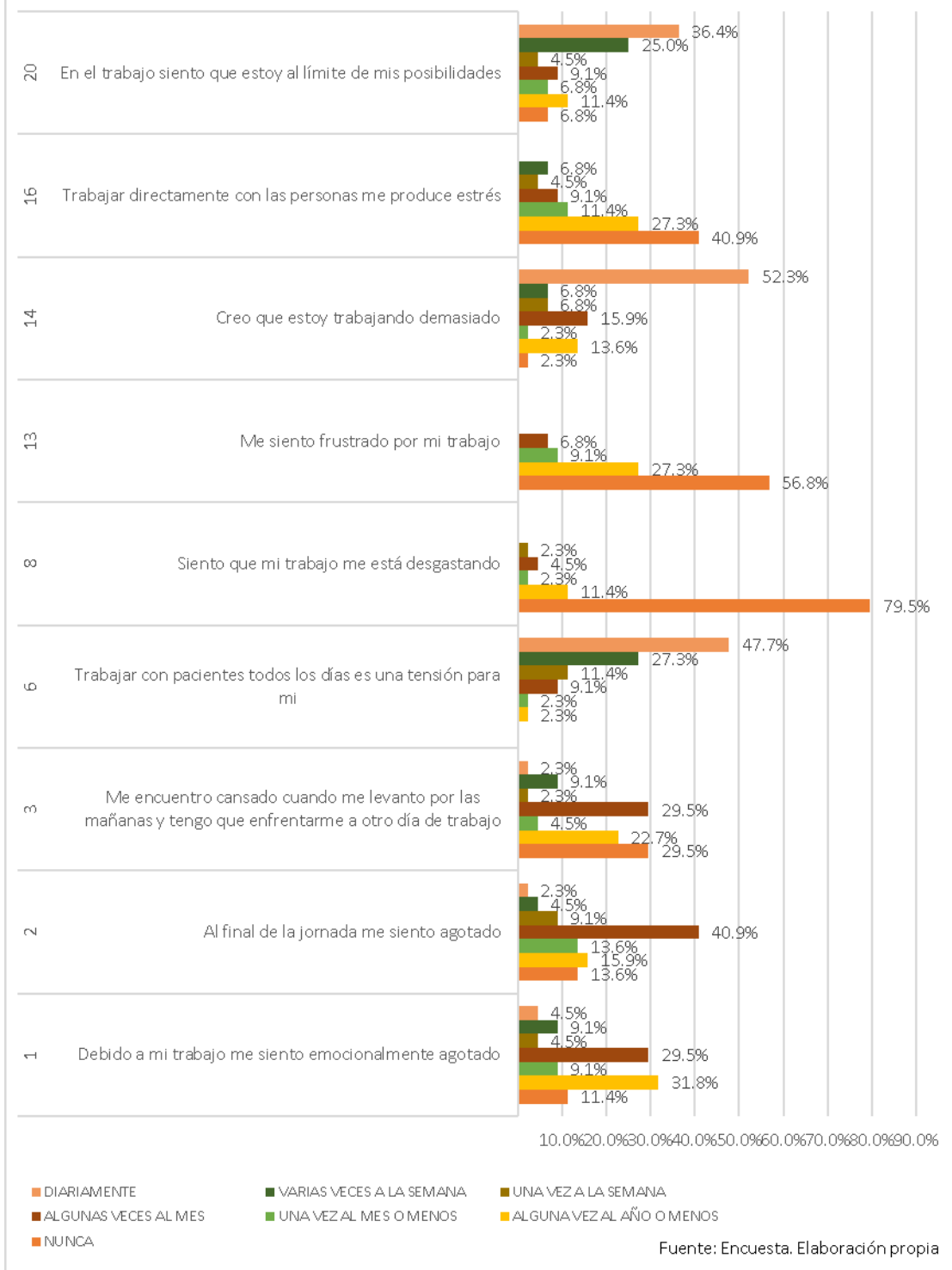
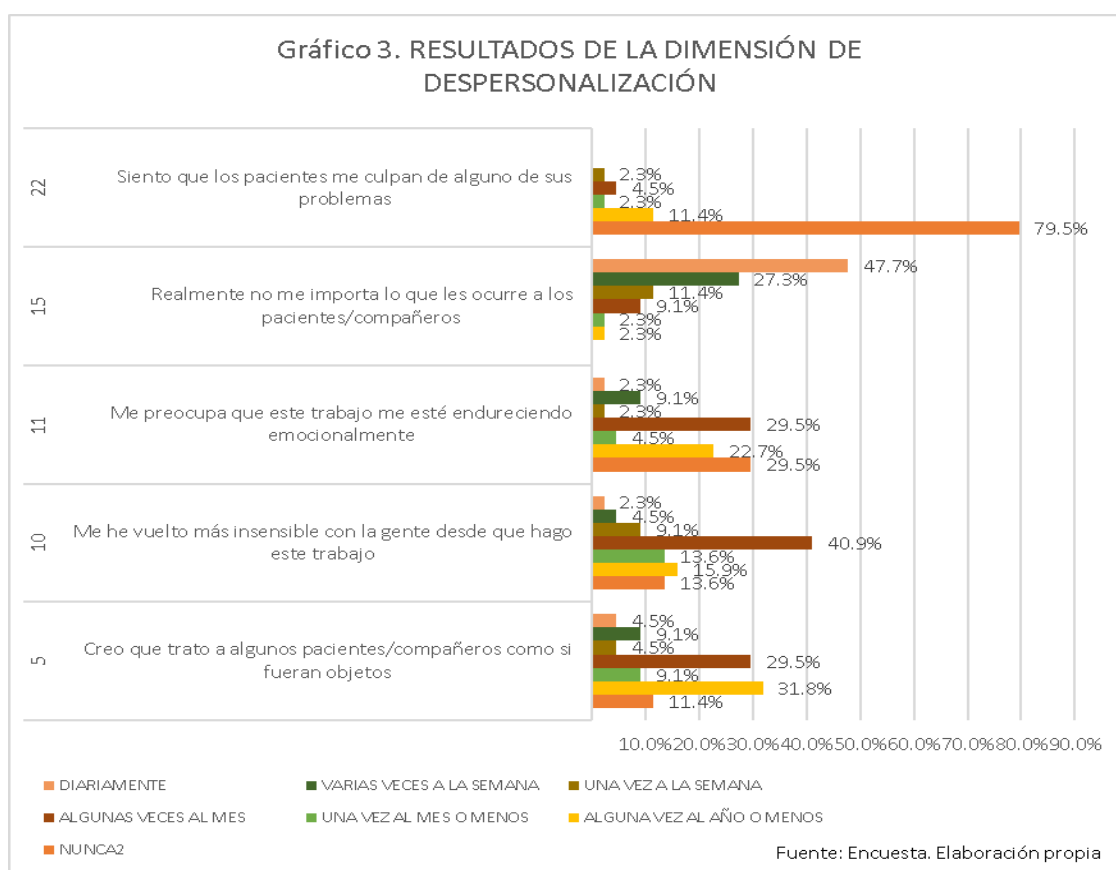


Tabla 3. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE DESPERSONALIZACIÓN

ÍTEMS	NUNCA		ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS		UNA VEZ AL MES O MENOS		ALGUNAS VECES AL MES		UNA VEZ A LA SEMANA		VARIAS VECES A LA SEMANA		DIARIAMENTE		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
5	Creo que trato a algunos pacientes/compañeros como si fueran objetos	5	11.4%	14	31.8%	4	9.1%	13	29.5%	2	4.5%	4	9.1%	2	4.5%
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que hago este trabajo	6	13.6%	7	15.9%	6	13.6%	18	40.9%	4	9.1%	2	4.5%	1	2.3%
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	13	29.5%	10	22.7%	2	4.5%	13	29.5%	1	2.3%	4	9.1%	1	2.3%
15	Realmente no me importa lo que les ocurre a los pacientes/compañeros	0	0.0%	1	2.3%	1	2.3%	4	9.1%	5	11.4%	12	27.3%	21	47.7%
22	Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	35	79.5%	5	11.4%	1	2.3%	2	4.5%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

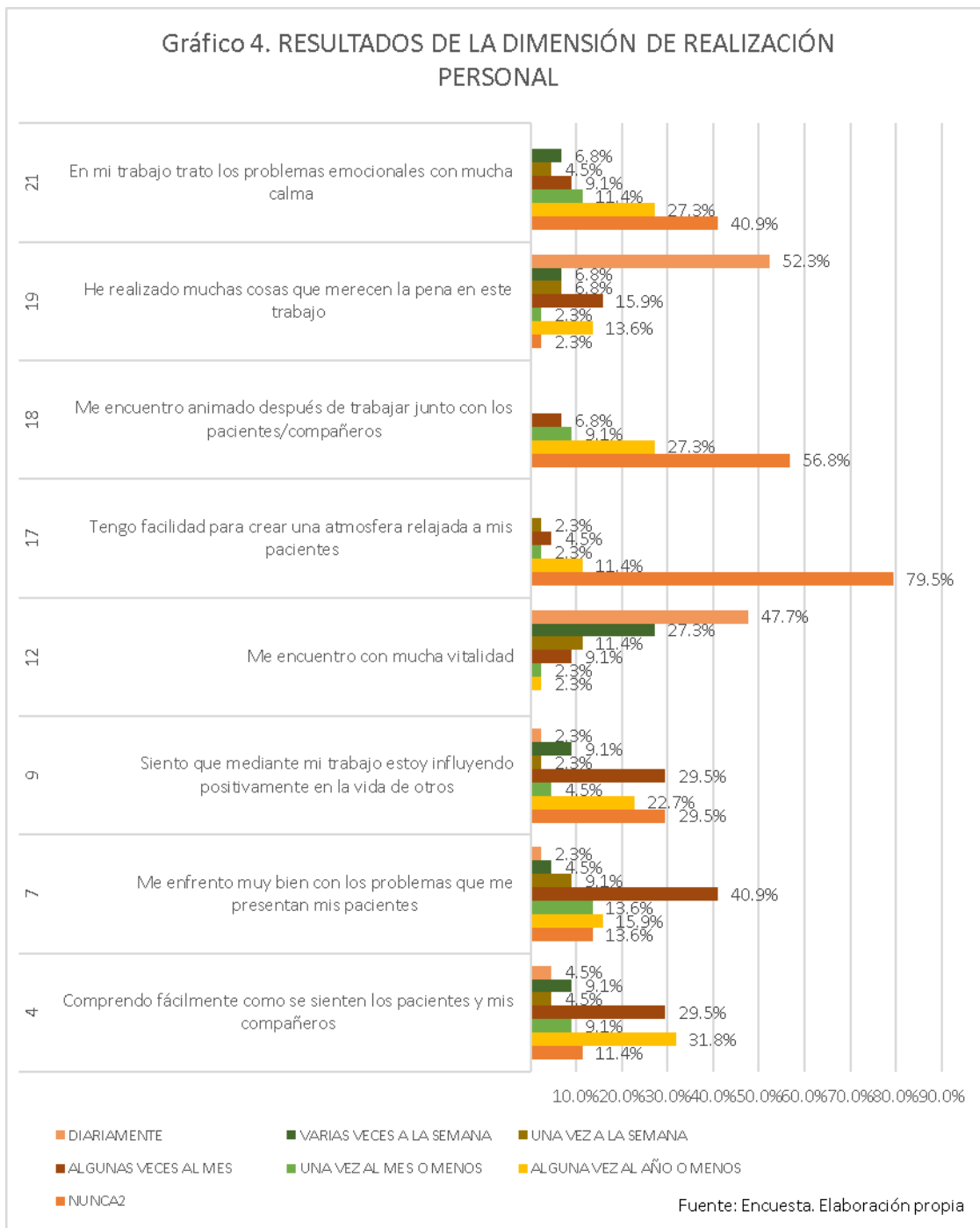


En la tabla 3 y gráfico 3, se ha realizado el análisis de la dimensión Despersonalización del Agotamiento laboral en 44 individuos donde se obtuvo como resultado para la escala Diariamente que la respuesta mayoritaria fue para el ítem15 (realmente no me importa lo que les ocurre a los pacientes/compañeros) con un 47.7%; los demás ítems muestran valores entre 0% y 4.5%.

Tabla 4. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DE REALIZACIÓN PERSONAL

ÍTEM	NUNCA		ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS		UNA VEZ AL MES O MENOS		ALGUNAS VECES AL MES		UNA VEZ A LA SEMANA		VARIAS VECES A LA SEMANA		DIARIAMENTE	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	4	5	11.4%	14	31.8%	4	9.1%	13	29.5%	2	4.5%	4	9.1%	2
7	6	13.6%	7	15.9%	6	13.6%	18	40.9%	4	9.1%	2	4.5%	1	2.3%
9	13	29.5%	10	22.7%	2	4.5%	13	29.5%	1	2.3%	4	9.1%	1	2.3%
12	0	0.0%	1	2.3%	1	2.3%	4	9.1%	5	11.4%	12	27.3%	21	47.7%
17	35	79.5%	5	11.4%	1	2.3%	2	4.5%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%
18	25	56.8%	12	27.3%	4	9.1%	3	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
19	1	2.3%	6	13.6%	1	2.3%	7	15.9%	3	6.8%	3	6.8%	23	52.3%
21	18	40.9%	12	27.3%	5	11.4%	4	9.1%	2	4.5%	3	6.8%	0	0.0%
4	5	11.4%	14	31.8%	4	9.1%	13	29.5%	2	4.5%	4	9.1%	2	4.5%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

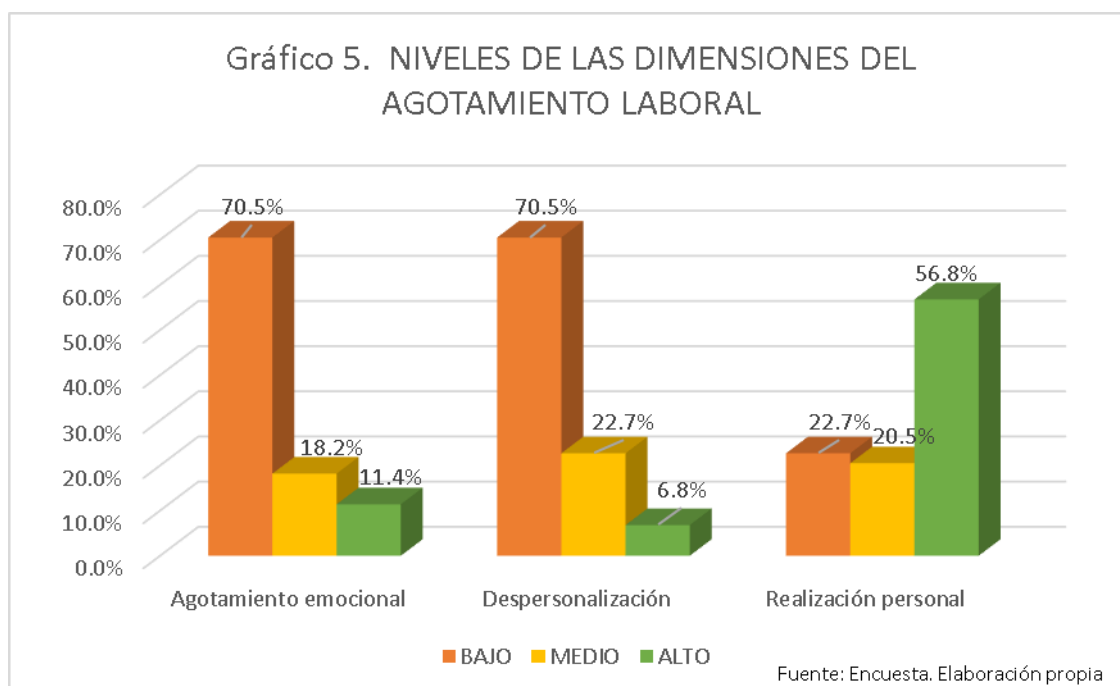


En la tabla 4 y gráfico 4, se ha realizado el análisis de la dimensión Realización personal del Agotamiento laboral en 44 individuos donde se obtuvo como resultado para la escala Nunca que las respuestas mayoritarias fueron para el ítem 17 (tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes) con un 79.5%, seguido del ítem 18 (me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes/compañeros) con un 56.8%, y el ítem 21(en mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma) con un 40.9%; los demás ítems muestran valores entre 0% y 29.5%.

Tabla 5. NIVELES DE LAS DIMENSIONES DEL AGOTAMIENTO LABORAL

	NIVELES						Total	
	BAJO		MEDIO		ALTO			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Agotamiento emocional	31	70.5%	8	18.2%	5	11.4%	44	100%
Despersonalización	31	70.5%	10	22.7%	3	6.8%	44	100%
Realización personal	10	22.7%	9	20.5%	25	56.8%	44	100%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

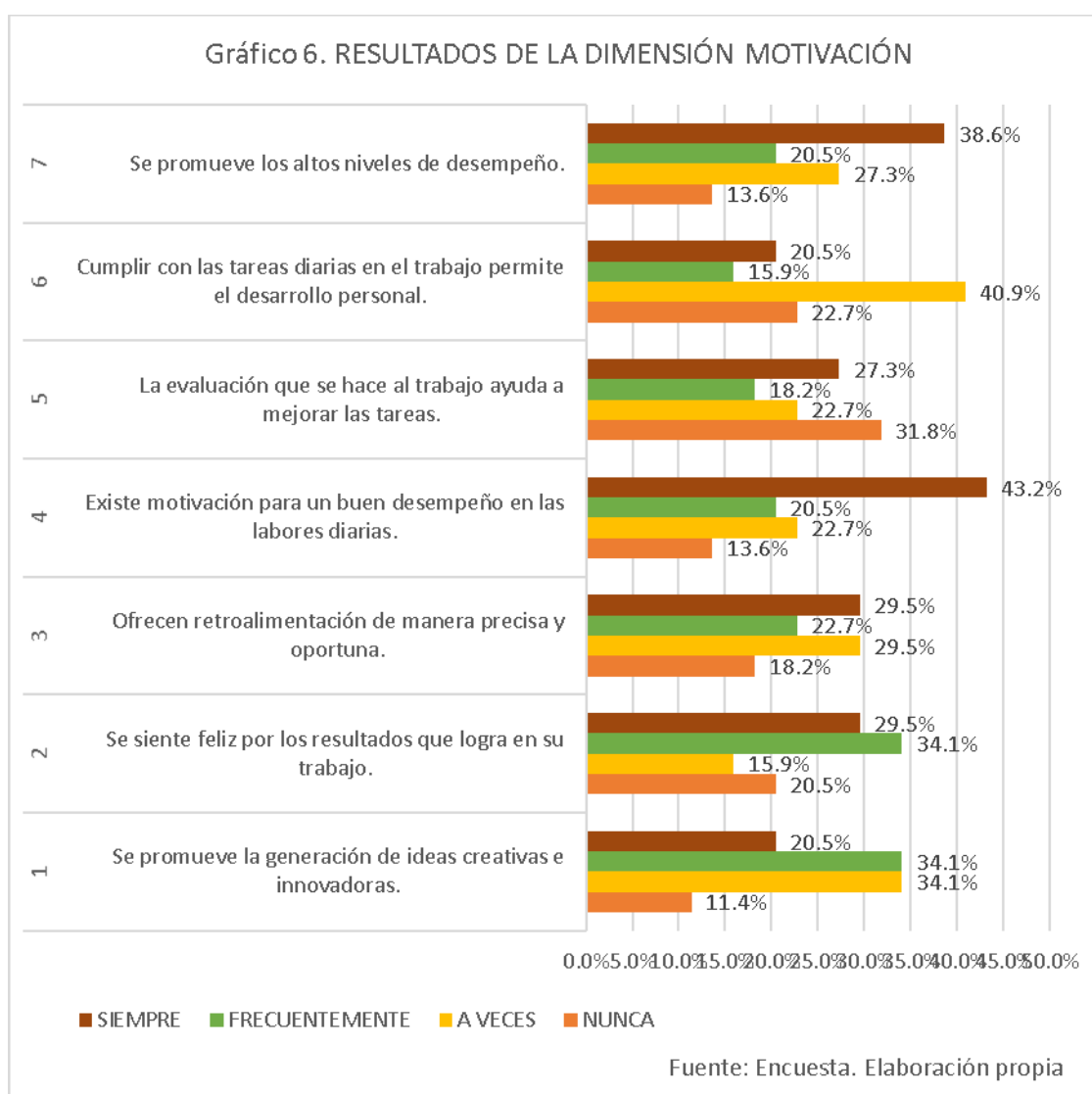


En la tabla 5 y gráfico 5, con respecto a las dimensiones del Agotamiento laboral y los niveles bajo, medio y alto en cada una, se observa: que en Agotamiento emocional el nivel alto corresponde al 11.4%, siendo mayoritario el nivel bajo con 70.5%; en Despersonalización el nivel alto corresponde al 6.8%, siendo mayoritario el nivel bajo con 70.5%; y en Realización personal se obtuvo que el nivel bajo es 22.7%, siendo mayoritario el nivel alto con 56.8%.

Tabla 6. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN

ÍTEMS	NUNCA		A VECES		FRECUENTE		SIEMPRE	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1 Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	5	11.4%	15	34.1%	15	34.1%	9	20.5%
2 Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.	9	20.5%	7	15.9%	15	34.1%	13	29.5%
3 Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.	8	18.2%	13	29.5%	10	22.7%	13	29.5%
4 Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.	6	13.6%	10	22.7%	9	20.5%	19	43.2%
5 La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.	14	31.8%	10	22.7%	8	18.2%	12	27.3%
6 Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.	10	22.7%	18	40.9%	7	15.9%	9	20.5%
7 Se promueve los altos niveles de desempeño.	6	13.6%	12	27.3%	9	20.5%	17	38.6%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

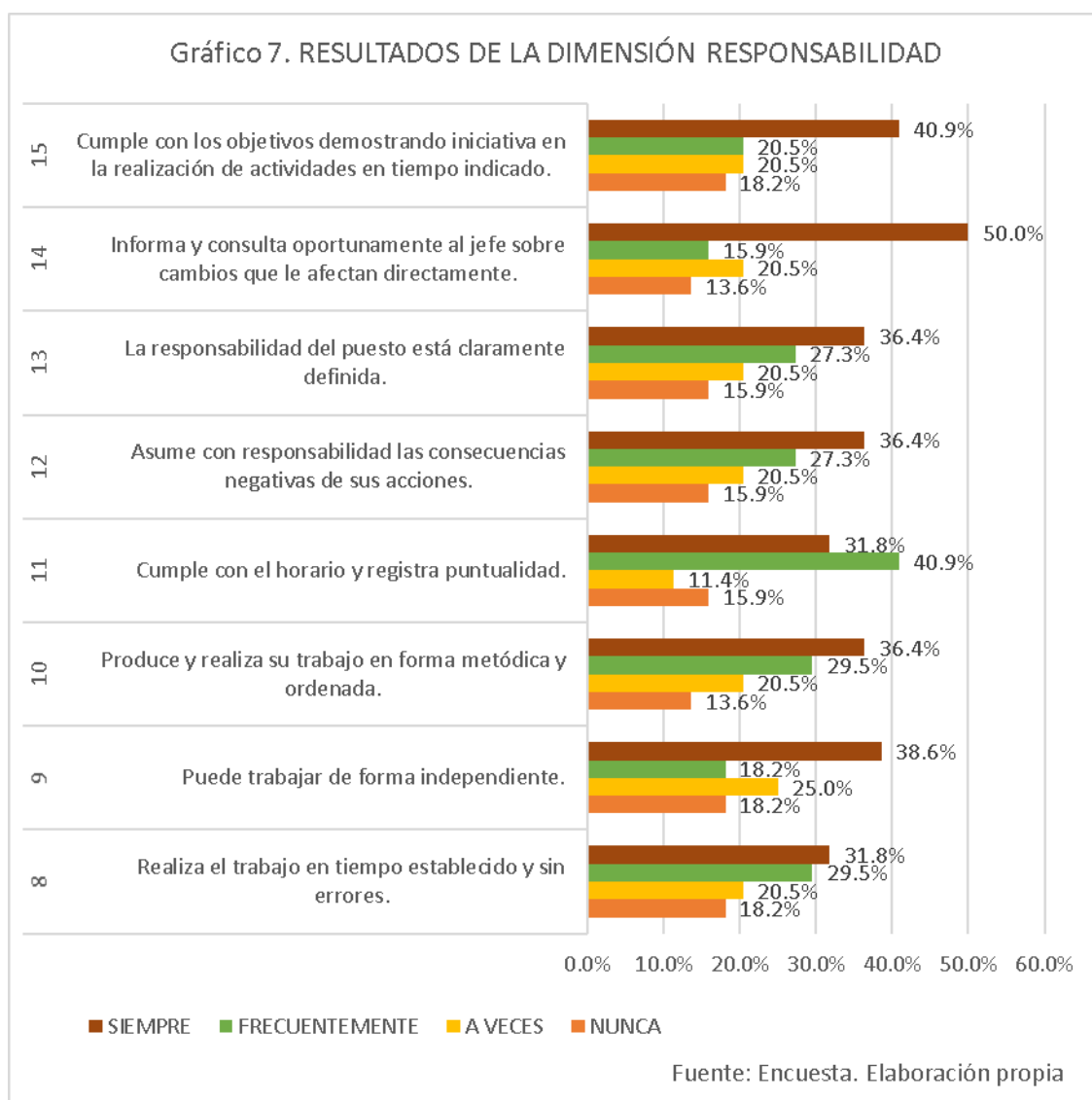


En la tabla 6 y gráfico 6, se ha realizado el análisis de la dimensión Motivación del desempeño laboral en 44 individuos donde se obtuvo como resultado para la escala Siempre que las respuestas mayoritarias fueron para el ítem 4 (existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias) con 43.2%, y el ítem 7 (se promueve los altos niveles de desempeño) con 38.6%; los demás ítems muestran valores entre 20.5% y 29.5%.

Tabla 7. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD

ÍTEMS	NUNCA		A VECES		FRECUENTE		SIEMPRE		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.	8	18.2%	9	20.5%	13	29.5%	14	31.8%
9	Puede trabajar de forma independiente.	8	18.2%	11	25.0%	8	18.2%	17	38.6%
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.	6	13.6%	9	20.5%	13	29.5%	16	36.4%
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.	7	15.9%	5	11.4%	18	40.9%	14	31.8%
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.	7	15.9%	9	20.5%	12	27.3%	16	36.4%
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.	7	15.9%	9	20.5%	12	27.3%	16	36.4%
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que le afectan directamente.	6	13.6%	9	20.5%	7	15.9%	22	50.0%
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.	8	18.2%	9	20.5%	9	20.5%	18	40.9%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

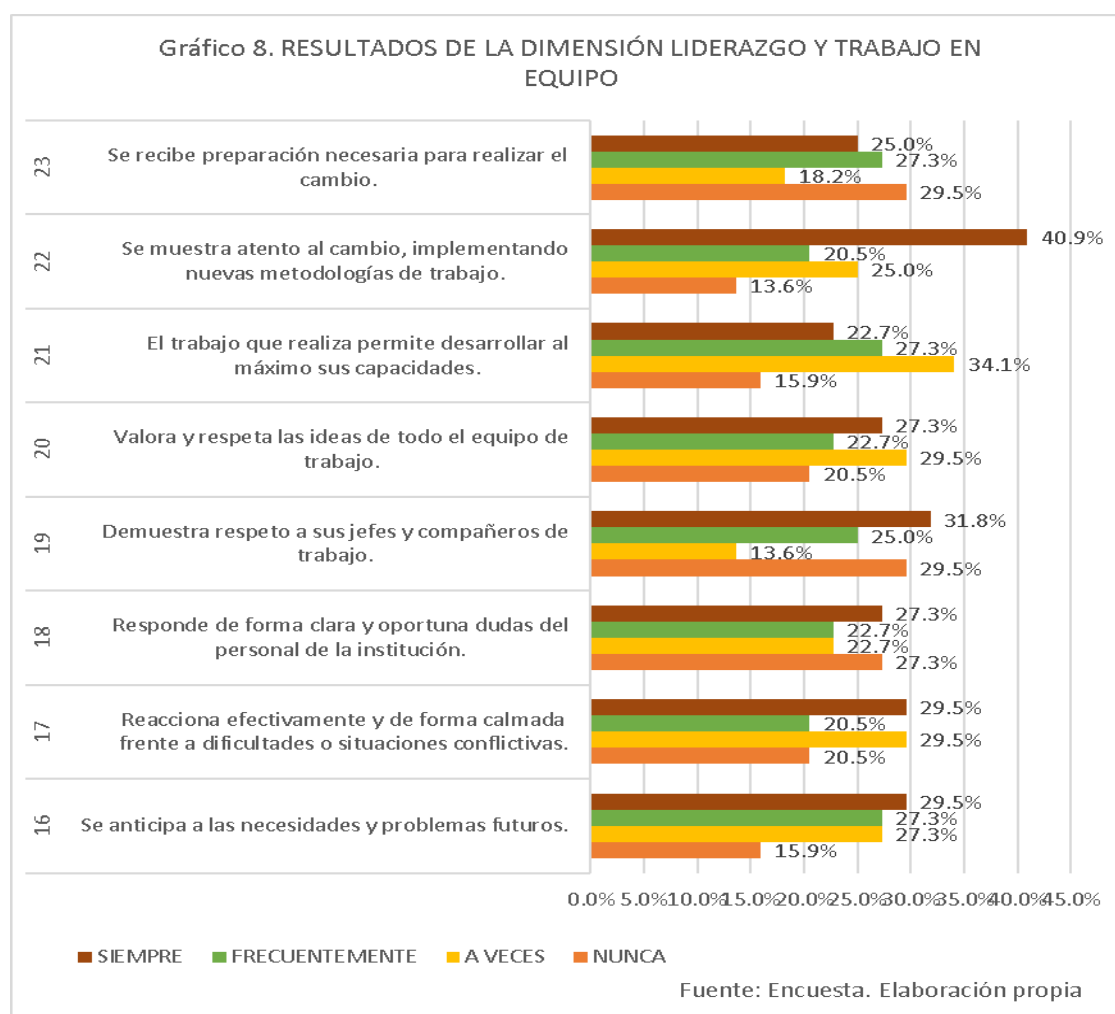


En la tabla 7 y gráfico 7, se ha realizado el análisis de la dimensión Responsabilidad del desempeño laboral en 44 individuos donde se obtuvo como resultado para la escala Siempre que las respuestas mayoritarias fueron para el ítem 14 (informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que le afectan directamente) con 50%, y el ítem 15 (cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado) con 40.9%; el resto de ítems muestran un similar porcentaje que va desde 31.8% a 38.6%.

Tabla 8. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

ÍTEMS	NUNCA		A VECES		FRECUENTEMENTE		SIEMPRE	
	N	%	N	%	N	%	N	%
16	7	15.9%	12	27.3%	12	27.3%	13	29.5%
17	9	20.5%	13	29.5%	9	20.5%	13	29.5%
18	12	27.3%	10	22.7%	10	22.7%	12	27.3%
19	13	29.5%	6	13.6%	11	25.0%	14	31.8%
20	9	20.5%	13	29.5%	10	22.7%	12	27.3%
21	7	15.9%	15	34.1%	12	27.3%	10	22.7%
22	6	13.6%	11	25.0%	9	20.5%	18	40.9%
23	13	29.5%	8	18.2%	12	27.3%	11	25.0%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

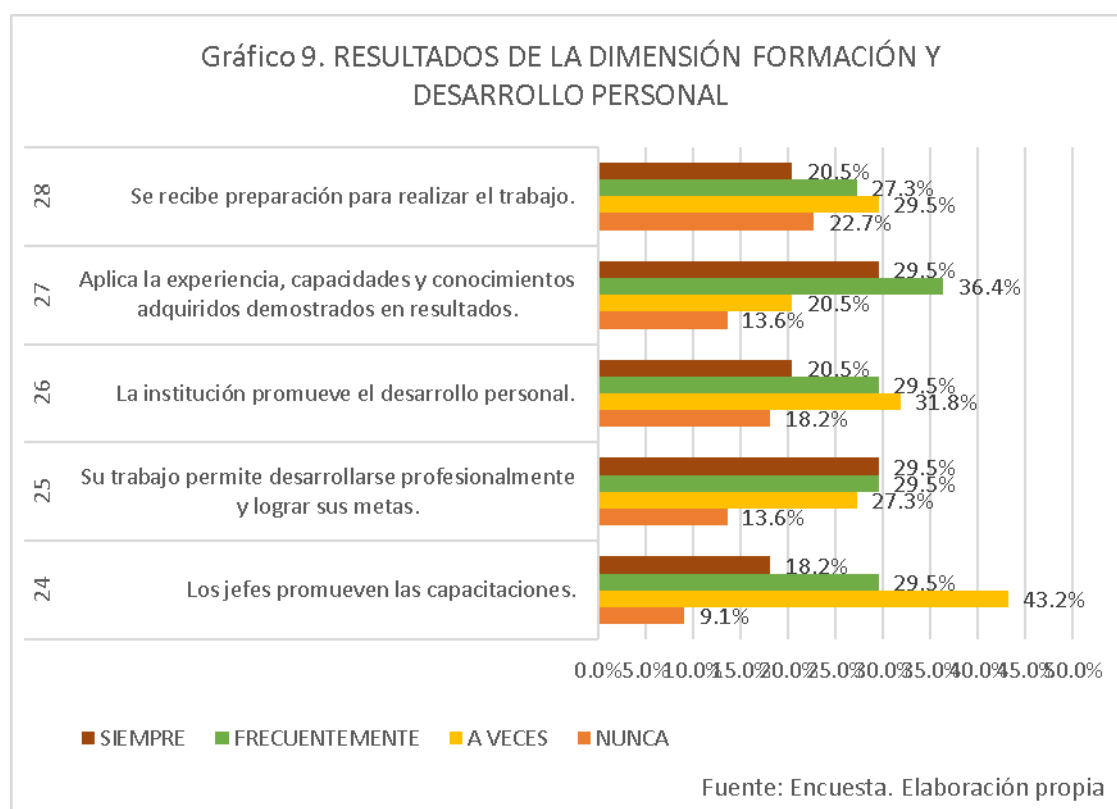


En la tabla 8 y gráfico 8, se ha realizado el análisis de la dimensión Liderazgo y trabajo en equipo del desempeño laboral en 44 individuos donde se obtuvo como resultado para la escala Siempre que las respuestas mayoritarias fueron para el ítem 22 (se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo) con 40.9%, y el ítem 19 (demuestra respeto a sus jefes y compañeros de trabajo); los demás ítems muestran valores entre 22.7% y 29.5%.

Tabla 9. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL

ÍTEMS	NUNCA		A VECES		FRECUENTE		SIEMPRE		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
24	Los jefes promueven las capacitaciones.	4	9.1%	19	43.2%	13	29.5%	8	18.2%
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.	6	13.6%	12	27.3%	13	29.5%	13	29.5%
26	La institución promueve el desarrollo personal.	8	18.2%	14	31.8%	13	29.5%	9	20.5%
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.	6	13.6%	9	20.5%	16	36.4%	13	29.5%
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.	10	22.7%	13	29.5%	12	27.3%	9	20.5%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

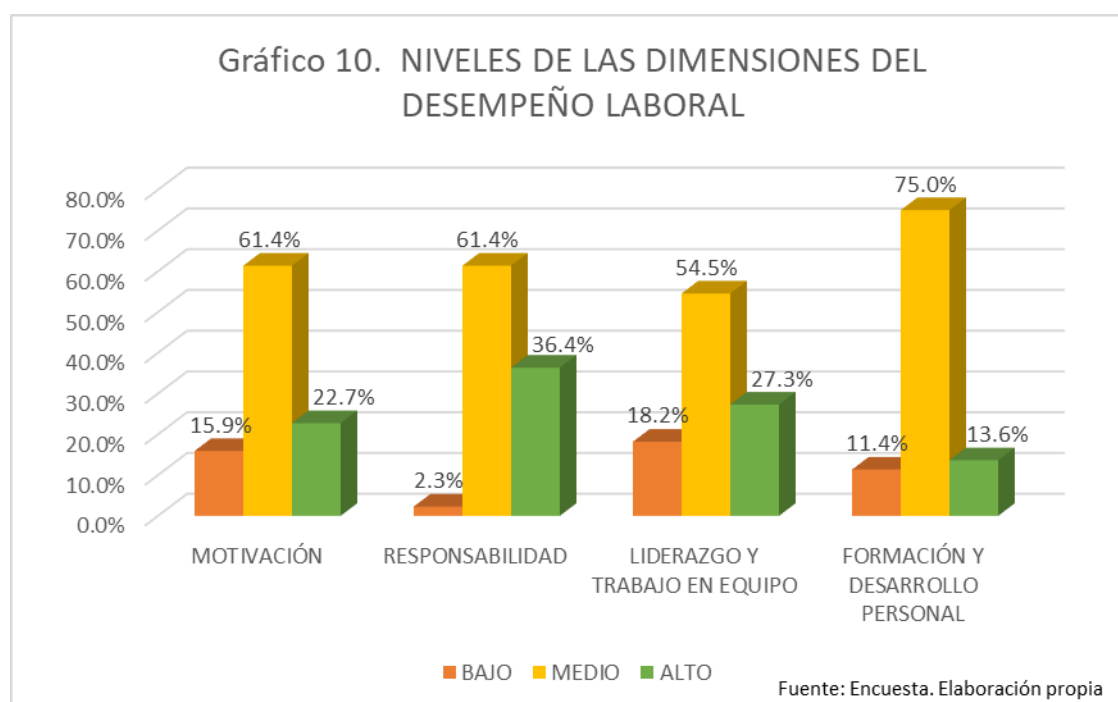


En la tabla 9 y gráfico 9, se ha realizado el análisis de la dimensión Formación y desarrollo personal del desempeño laboral en 44 individuos donde se obtuvo como resultado para la escala Siempre que las respuestas mayoritarias fueron para el ítem 25 (su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas) con 29.5% al igual que el ítem 27 (aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados) ; los demás ítems tienen valores entre 18.2% y 20.5%.

Tabla 10. NIVELES DE LAS DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

	NIVELES						Total	
	BAJO		MEDIO		ALTO			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Motivación	7	15.9%	27	61.4%	10	22.7%	44	100%
Responsabilidad	1	2.3%	27	61.4%	16	36.4%	44	100%
Liderazgo y trabajo en equipo	8	18.2%	24	54.5%	12	27.3%	44	100%
Formación y desarrollo personal	5	11.4%	33	75.0%	6	13.6%	44	100%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

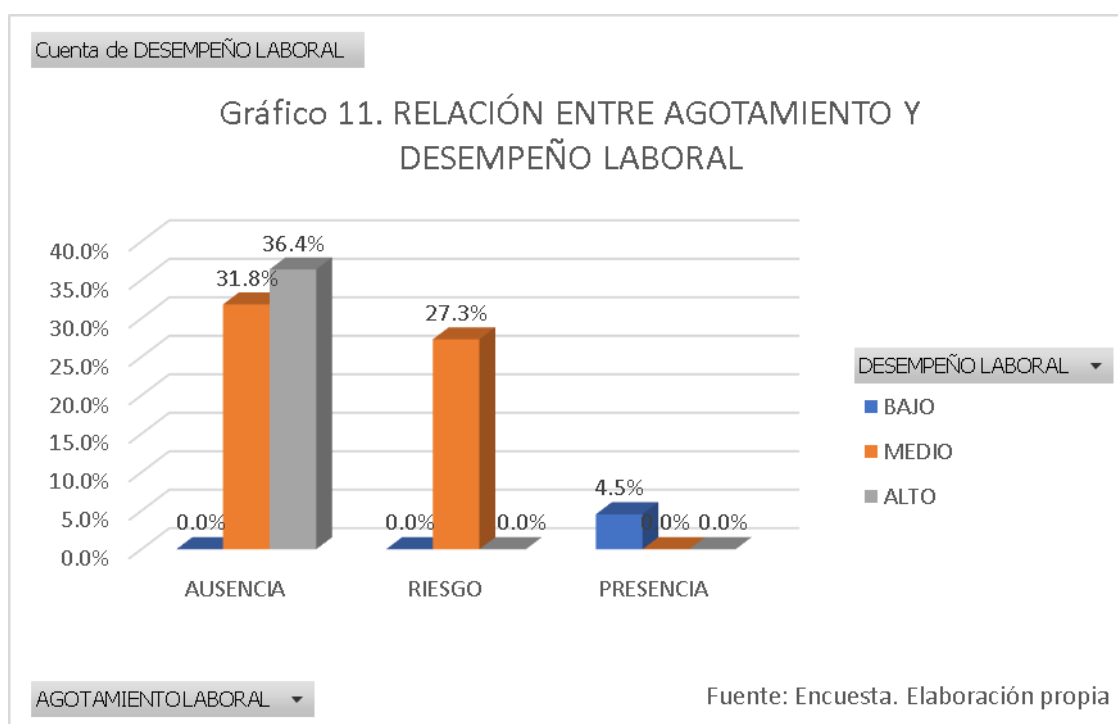


En la tabla 10 y gráfico 10, con respecto a las dimensiones del Desempeño laboral y los niveles bajo, medio y alto en cada una, se observa: que en Motivación el nivel alto corresponde al 22.7%, siendo mayoritario el nivel medio con 61.4%; en Responsabilidad el nivel alto corresponde al 36.4%, siendo mayoritario el nivel medio con 61.4%; en Liderazgo y trabajo en equipo el nivel alto corresponde al 27.3%, siendo mayoritario el nivel medio con 54.5%; y en Formación y desarrollo personal se obtuvo que el nivel alto es 13.6%, siendo mayoritario el nivel medio con 75%.

Tabla 11. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL

AGOTAMIENTO LABORAL		DESEMPEÑO LABORAL						Total	
		BAJO		MEDIO		ALTO		N	%
		N	%	N	%	N	%		
AGOTAMIENTO LABORAL	AUSENCIA	0	0.0%	14	31.8%	16	36.4%	30	68.2%
	RIESGO	0	0.0%	12	27.3%	0	0.0%	12	27.3%
	PRESENCIA	2	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.5%
TOTAL		2	4.5%	26	59.1%	16	36.4%	44	100%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

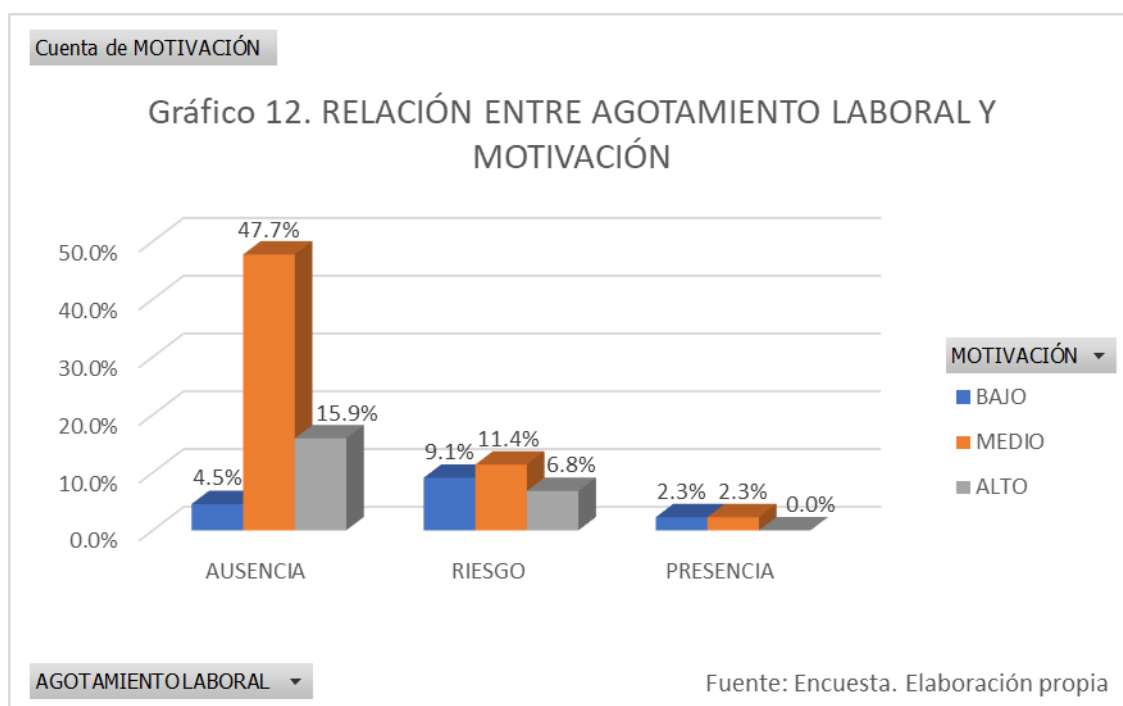


En la tabla 11 y gráfico 11, se realiza una tabla de contingencia de las variables Agotamiento y desempeño laboral; en la muestra es predominante la ausencia del Agotamiento laboral con un 68.2%, el riesgo es de 27.3% y se presenta el Síndrome en un 4.5%; para el desempeño laboral, el nivel medio es mayoritario con 59.1%, seguido del nivel alto con 36.4% y el nivel bajo con 4.5%. Se observa que para la ausencia del Agotamiento laboral corresponde predominantemente un nivel alto de desempeño laboral con un 36.4%, seguido del nivel medio del desempeño laboral con un 31.8%; para el riesgo de Agotamiento laboral corresponde un nivel medio de desempeño laboral con un 27.3%; para la presencia del Agotamiento laboral corresponde un nivel bajo del desempeño laboral con un 4.5% del total.

Tabla 12. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO LABORAL Y MOTIVACIÓN

AGOTAMIENTO LABORAL		MOTIVACIÓN						Total	
		BAJO		MEDIO		ALTO		N	%
		N	%	N	%	N	%		
AGOTAMIENTO LABORAL	AUSENCIA	2	4.5%	21	47.7%	7	15.9%	30	68.2%
	RIESGO	4	9.1%	5	11.4%	3	6.8%	12	27.3%
	PRESENCIA	1	2.3%	1	2.3%	0	0.0%	2	4.5%
TOTAL		7	15.9%	27	61.4%	10	22.7%	44	100.0%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

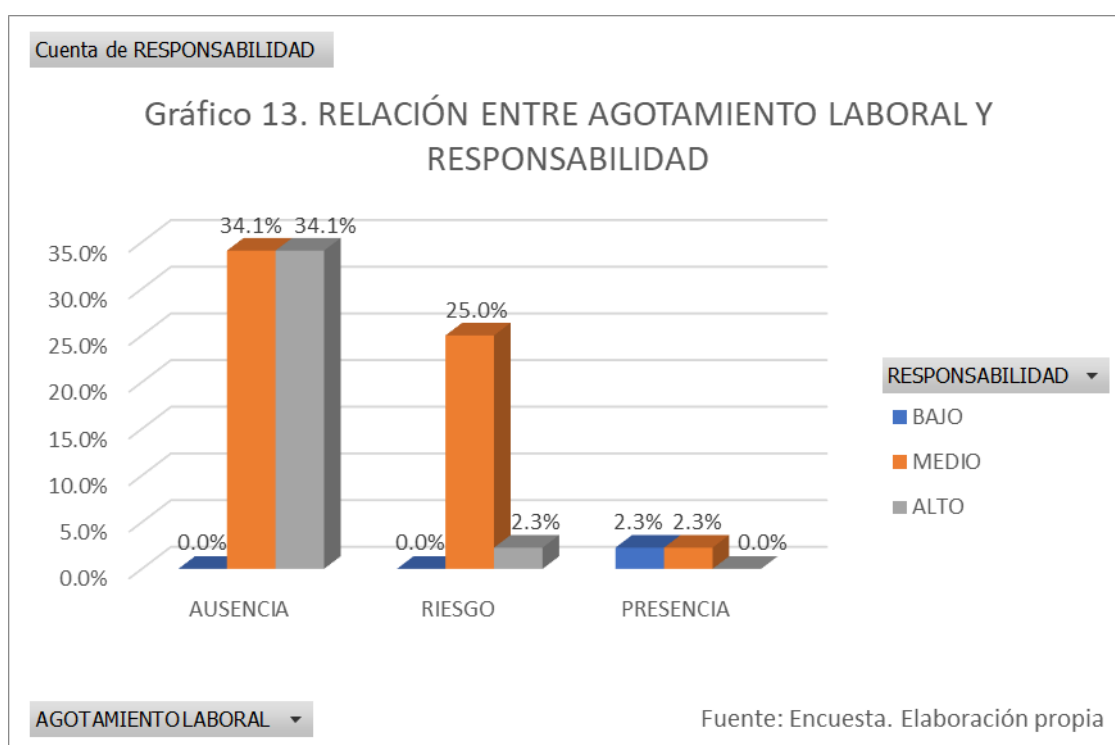


En la tabla 12 y gráfico 12, se realiza una tabla de contingencia de las variables Agotamiento laboral y Motivación; se observa que para la ausencia del Agotamiento laboral corresponde predominantemente un nivel medio de motivación con un 47.7%, seguido del nivel medio del desempeño laboral con un 15.9% y 4.5% para nivel bajo; para el riesgo de Agotamiento laboral corresponde un nivel medio de motivación con un 11.4%, seguido del bajo con 9.1% y 6.8% para alto; para la presencia del Agotamiento laboral corresponde el nivel bajo y medio de motivación con un 2.3% cada uno del total.

Tabla 13. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO LABORAL Y RESPONSABILIDAD

AGOTAMIENTO LABORAL		RESPONSABILIDAD						Total	
		BAJO		MEDIO		ALTO		N	%
		N	%	N	%	N	%		
	AUSENCIA	0	0.0%	15	34.1%	15	34.1%	30	68.2%
	RIESGO	0	0.0%	11	25.0%	1	2.3%	12	27.3%
	PRESENCIA	1	2.3%	1	2.3%	0	0.0%	2	4.5%
TOTAL		1	2.3%	27	61.4%	16	36.4%	44	100.0%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

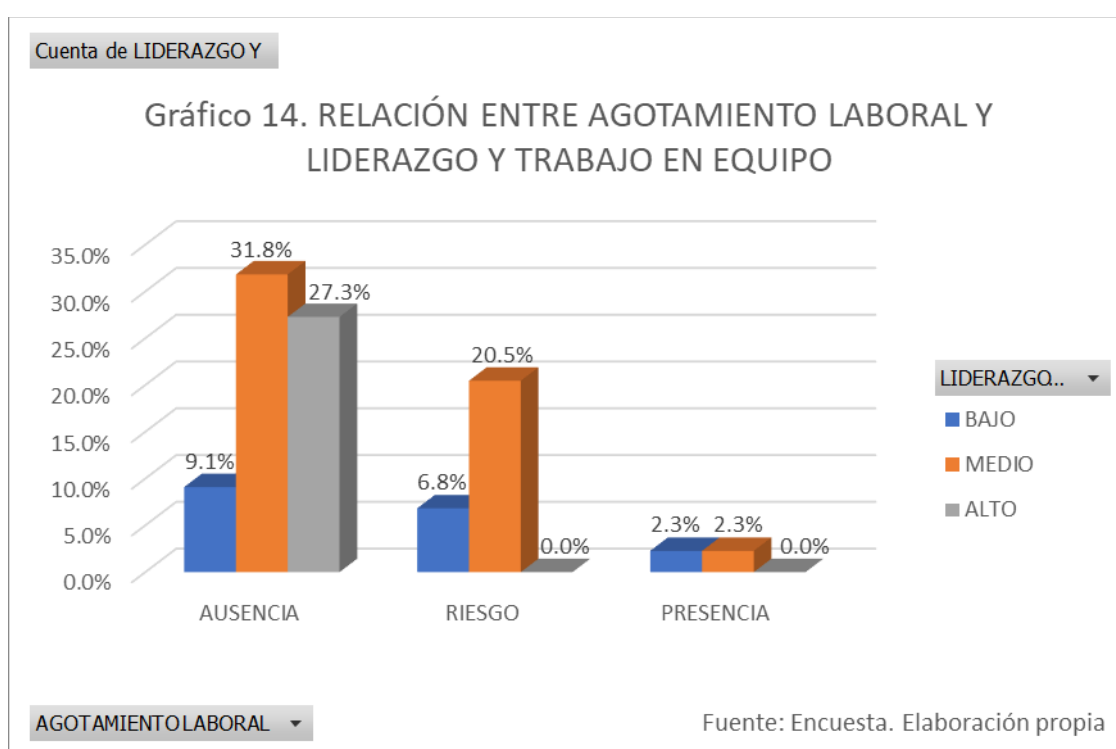


En la tabla 13 y gráfico 13, se realiza una tabla de contingencia de las variables Agotamiento laboral y Responsabilidad; se observa que para la ausencia del Agotamiento laboral corresponde predominantemente un nivel medio y alto de responsabilidad con un 34.1%; para el riesgo de Agotamiento laboral corresponde un nivel medio de responsabilidad con un 25%, seguido del alto con 2.3%; para la presencia del Agotamiento laboral corresponde el nivel bajo y medio de responsabilidad con un 2.3% cada uno del total.

Tabla 14. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO LABORAL Y LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

		LIDERAZGO Y TRABAJO						Total	
		EN EQUIPO							
		BAJO		MEDIO		ALTO			
		N	%	N	%	N	%	N	%
AGOTAMIENTO LABORAL	AUSENCIA	4	9.1%	14	31.8%	12	27.3%	30	68.2%
	RIESGO	3	6.8%	9	20.5%	0	0.0%	12	27.3%
	PRESENCIA	1	2.3%	1	2.3%	0	0.0%	2	4.5%
TOTAL		8	18.2%	24	54.5%	12	27.3%	44	100.0%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

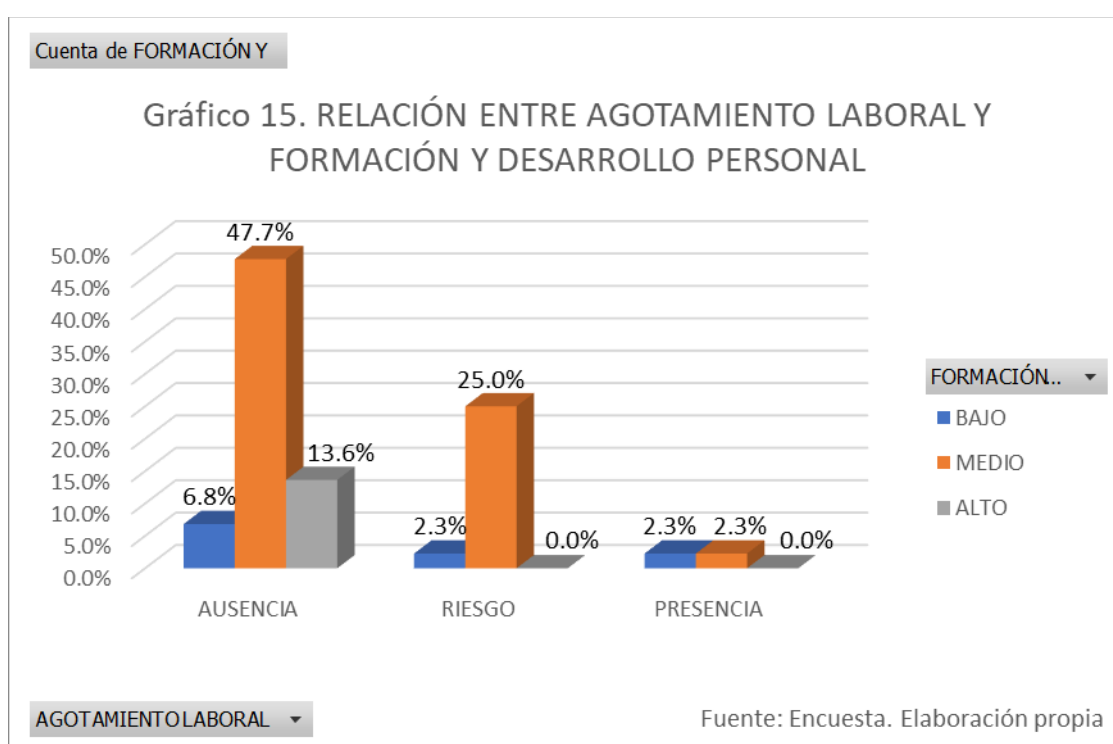


En la tabla 14 y gráfico 14, se realiza una tabla de contingencia de las variables Agotamiento laboral y Liderazgo y trabajo en equipo; se observa que para la ausencia del Agotamiento laboral corresponde predominantemente un nivel medio con un 31.8%, seguido del nivel alto con 27.3% y el nivel bajo con 9.1%; para el riesgo de Agotamiento laboral corresponde un nivel medio con un 20.5%, seguido del bajo con 6.8%; para la presencia del Agotamiento laboral corresponde el nivel bajo y medio con un 2.3% cada uno del total.

Tabla 15. RELACIÓN ENTRE AGOTAMIENTO LABORAL Y FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL

		FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL						Total	
		BAJO		MEDIO		ALTO		N	%
		N	%	N	%	N	%		
AGOTAMIENTO LABORAL	AUSENCIA	3	6.8%	21	47.7%	6	13.6%	30	68.2%
	RIESGO	1	2.3%	11	25.0%	0	0.0%	12	27.3%
	PRESENCIA	1	2.3%	1	2.3%	0	0.0%	2	4.5%
TOTAL		5	11.4%	33	75.0%	6	13.6%	44	100.0%

Fuente: Encuesta. Elaboración propia



En la tabla 15 y gráfico 15, se realiza una tabla de contingencia de las variables Agotamiento laboral y Formación y desarrollo personal; se observa que para la ausencia del Agotamiento laboral corresponde predominantemente un nivel medio con un 47.7%, seguido del nivel alto con 13.6% y el nivel bajo con 6.8%; para el riesgo de Agotamiento laboral corresponde un nivel medio con un 25%, seguido del bajo con 2.3%; para la presencia del Agotamiento laboral corresponde el nivel bajo y medio con un 2.3% cada uno del total.

5.2 Análisis de resultados

Se realiza un análisis bivariado entre el Agotamiento y el desempeño laboral y sus dimensiones, la muestra está conformada por 44 colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019. Para la contrastación de la hipótesis general y las específicas se usa la prueba de hipótesis del Chi cuadrado con un nivel de significancia del 0.05, y para medir la fuerza y dirección se usa el coeficiente Rho de Spearman que permite determinar la relación entre las variables de estudio.

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y el desempeño laboral en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

H₁: Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y el desempeño laboral en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

Tabla 16. CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN PARA HIPÓTESIS GENERAL

			AGOTAMIENTO LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	AGOTAMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	-0,589**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	44	44
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	-0,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	44	44

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

En la tabla 16, se analizó que el p valor es menor a 0.05 ($\rho = -0,589$, $p = 0.000$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por tanto, se observa relación estadísticamente significativa para afirmar que existe relación indirecta moderada entre las variables Agotamiento laboral y desempeño laboral en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, 2019. De modo que, a menor Agotamiento laboral, mayor es el desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y la motivación en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

H₁: Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y la motivación en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

Tabla 17. CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

			MOTIVACIÓN	AGOTAMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	-0,239
		Sig. (bilateral)	.	0,118
		N	44	44
	AGOTAMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	-0,239	1,000
		Sig. (bilateral)	0,118	.
		N	44	44

En la tabla 17, se analizó que el p valor es mayor a 0.05 ($\rho = -0,239$, $p = 0.118$), por tanto, no existe relación estadísticamente significativa entre las variables; se acepta la hipótesis nula de que no existe relación indirecta entre las variables Agotamiento laboral y motivación en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, 2019.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y la responsabilidad en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

H₁: Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y la responsabilidad en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

Tabla 18. CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

			RESPONSABILIDAD	AGOTAMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	RESPONSABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	-0,459**
		Sig. (bilateral)	.	0,002
		N	44	44
	AGOTAMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	-0,459**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	.
		N	44	44

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

En la tabla 18, se analizó que el p valor es menor a 0.05 ($\rho = -0,459$, $p = 0.002$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por tanto, se observa relación estadísticamente significativa para afirmar que existe relación indirecta moderada entre las variables Agotamiento laboral y responsabilidad en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, 2019. De modo que, a menor Agotamiento laboral, mayor es la responsabilidad.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y el liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

H₁: Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y el liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

Tabla 19. CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

			LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO	AGOTAMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO	Coefficiente de correlación	1,000	-0,398**
		Sig. (bilateral)	.	0,007
		N	44	44
	AGOTAMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	-0,398**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,007	.
		N	44	44

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 19, se analizó que el p valor es menor a 0.05 ($\rho = -0,398$, $p = 0.007$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por tanto, se observa relación estadísticamente significativa para afirmar que existe relación indirecta baja entre las variables Agotamiento laboral y liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, 2019. De modo que, a menor Agotamiento laboral, mayor es el liderazgo y trabajo en equipo.

Prueba de hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y la formación y desarrollo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

H_1 : Existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y la formación y desarrollo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

Tabla 20. CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICACIÓN PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

			FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL	AGOTAMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	-0,248
		Sig. (bilateral)	.	0,105
		N	44	44
	AGOTAMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	-0,248	1,000
		Sig. (bilateral)	0,105	.
		N	44	44

En la tabla 20, se analizó que el p valor es mayor a 0.05 ($\rho = -0,248$, $p = 0.105$), por tanto, no existe relación estadísticamente significativa entre las variables; se acepta la hipótesis nula de que no existe relación indirecta entre el Agotamiento laboral y la formación y desarrollo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

5.3 Discusión de resultados

En la presente investigación se buscó determinar la relación entre el Agotamiento laboral y el desempeño laboral en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, 2019, se obtuvo que el 4.5% de colaboradores presentaron Agotamiento laboral y todos poseen un bajo desempeño laboral ($p = 0.000$, $\rho = -0,589$); esto quiere decir que se determinó relación indirecta moderada entre las variables; frente a lo mencionado se aceptó la hipótesis general que acepta la relación entre el Agotamiento laboral y el desempeño laboral en los colaboradores. Estos resultados guardan relación a lo obtenido por Aquino J. (2017) donde aquellos que presentaron el Síndrome, el desempeño fue malo al 15.3%, por lo que se concluye que existe una relación negativa o inversa entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral en la población de estudio ($p = 0.00$, $\rho = -0.484$). Díaz G. y Machuca S. (2017) obtuvieron que de los que presentan el Síndrome el 62.5% posee bajo desempeño laboral, y que el Síndrome de Burnout influye en el desempeño laboral ($p = 0.011$).

Del mismo modo autores como: Consuelo C. (2018) concluyó que existe una relación muy débil e inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral ($p = 0,001$, $r = -0.228$); y Vega C. (2020) que existe una relación indirecta ($p = 0.016$, $r_s = -0.581$) entre estas variables. Sin embargo, estudios realizados por autores como Chucle C. et al. (2019), Urrunaga L. (2018) y Cárdenas J. (2017) obtuvieron resultados contrarios puesto que la población de estudio y los instrumentos fue distintos. Bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, se confirma que mientras menor sea el Agotamiento laboral, mayor será el desempeño laboral en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín.

El primer objetivo específico fue identificar si el Agotamiento laboral se relaciona con la motivación en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro, se halló que el nivel medio de la motivación fue predominante con un 61.4%, la presencia de Agotamiento laboral se relacionó con la baja y media motivación con un 2.3% cada uno ($p = 0.118 > 0.05$) no se encontró relación estadísticamente significativa entre las variables; por lo que se rechaza la hipótesis específica 1, no habiendo relación entre el Agotamiento laboral y la motivación. La motivación es el nivel de esfuerzo que los colaboradores realizan en su trabajo, es la más importante para contrarrestar los efectos

del Síndrome de Burnout. Bouverie J. y García R. (2017) tomando otros indicadores para motivación, concluyeron que la motivación intrínseca se relaciona positivamente con el Síndrome de Burnout; de similar modo, Cutipa K. y Mamani K. (2019) hallaron relación negativa muy baja entre las variables en mención.

El segundo objetivo buscar identificar si el Agotamiento laboral se relaciona con la responsabilidad en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro, se halló que el nivel medio de responsabilidad fue mayoritario al 61.4%, la presencia de Agotamiento laboral se relacionó con la baja y media responsabilidad con un 2.3% cada uno ($p = 0.002 < 0.05$, $\rho = -0.459$); entendiéndose estos resultados como una relación indirecta moderada de las variables; por tanto, se aceptó la hipótesis específica 2 que relaciona el Agotamiento laboral con la responsabilidad. En las dimensiones estudiadas por Chucle C. et al. (2019), se encontró que la responsabilidad (cumplimiento) tiene relación estadísticamente significativa con el Estrés (Agotamiento laboral) ($p = 0.021$, $\rho = -0.292$); de similar modo Aquino J. (2017) al estudiar los factores actitudinales, que incluye a la responsabilidad, encuentra relación inversa con el Síndrome de Burnout ($p = 0.000$, $\rho = -0.423$). De modo que, a menor Agotamiento laboral, mayor es la responsabilidad.

El tercer objetivo específico fue identificar si el Agotamiento laboral se relaciona con el liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro; se observa que el nivel medio de liderazgo y trabajo en equipo prevaleció al 54.5%, la presencia de Agotamiento laboral se relacionó con el bajo y medio liderazgo y trabajo en equipo con un 2.3% cada uno ($p = 0.007 < 0.05$, $\rho = -0.398$); en base a ello, estos resultados muestran la relación indirecta baja de las variables; en consecuencia, se aceptó la hipótesis específica 3 que relaciona el Agotamiento laboral y el liderazgo y trabajo en equipo. De modo similar, Aquino J. (2017) al analizar las variables Agotamiento laboral y liderazgo y trabajo en equipo, incluidos dentro de los factores operativos, encontró relación negativa y significativa ($p = 0.000$, $\rho = -0.470$). Por el contrario, Bedoya D. y García M. (2019) al realizar el análisis de trabajo en equipo y las dimensiones del Agotamiento laboral, no encontró relación estadísticamente significativa con ninguna de ellas; Mayorga M. (2017) obtuvo un nivel bajo de trabajo en equipo, sin embargo, no encontró casos del Síndrome. En virtud de lo expuesto, en el presente estudio si mayor es el Agotamiento laboral, menor es el liderazgo y trabajo en equipo.

Finalmente, el cuarto objetivo específico buscó identificar la relación entre Agotamiento laboral y formación y desarrollo personal en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro; se obtuvo que el nivel medio fue predominante con un 75%, de similar modo que con las otras dimensiones, la presencia de Agotamiento laboral se relacionó con la baja y media formación y desarrollo personal con un 2.3% cada uno ($p = 0.105 > 0.05$); no se encontró relación estadísticamente significativa entre las variables; por lo que se rechaza la hipótesis específica 4, no habiendo relación entre el Agotamiento laboral y la formación y desarrollo personal. Chucle C. et al. (2019) evaluaron el estrés (Agotamiento laboral) y la capacidad cognitiva, que incluía en concepto la dimensión, no encontrando de similar manera relación estadísticamente significativa. Sin embargo, Aquino J. (2017) al estudiar los factores operativos dentro de ellos el conocimiento del trabajo se halló relación negativa y significativa ($p = 0.000$, $\rho = -0.470$).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.4 Conclusiones

5.4.1 Conclusión general

Se obtuvo que el 4.5% de los colaboradores presento el Agotamiento laboral en sus tres dimensiones y que el 59.1% presentó un nivel medio de desempeño laboral y un 36.4% un nivel alto. Con un nivel de significancia del 0.05, se determina la relación indirecta moderada ($\rho = -0,589$, $p = 0.000$) entre las variables Agotamiento laboral y desempeño laboral en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, 2019.

5.4.2 Conclusiones específicas

- En la dimensión de Motivación se obtuvo que el nivel alto corresponde al 22.7% siendo mayoritario el nivel medio con 61.4%. Con un nivel de significancia del 0.05, no se identificó relación ($p = 0.118$) entre las variables Agotamiento emocional y motivación en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.
- En la dimensión de Responsabilidad se halló que el nivel alto fue del 36.4%, siendo mayoritario el nivel medio con 61.4%. Con un nivel de significancia del 0.05, se identificó la relación indirecta moderada ($\rho = -0,459$, $p = 0.002$) entre las variables Agotamiento laboral y responsabilidad en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.
- En la dimensión de Liderazgo y trabajo en equipo se estableció que el nivel alto es 27.3%, siendo mayoritario el nivel medio con 54.5%. Con un nivel de significancia del 0.05, se identificó relación indirecta baja ($\rho = -0,398$, $p = 0.007$) entre las variables Agotamiento laboral y liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

- En la dimensión de Formación y desarrollo personal se obtuvo que el nivel alto corresponde al 13.6% siendo mayoritario el nivel medio con 75%. Con un nivel de significancia del 0.05, no se identificó relación ($p = 0.105$) entre las variables Agotamiento emocional y Formación y desarrollo personal en colaboradores de la Microred San Luis de Shuaro-Junín, año 2019.

5.5 Recomendaciones

- Si bien la mayoría de los colaboradores no presentaron el Agotamiento laboral mostrándose un nivel medio de desempeño laboral, pudiera haber factores que los protejan, al ser este un estudio descriptivo-correlacional, no se pudo hallar lo mencionado, sería provechoso que se realicen estudios posteriores donde se identifiquen cuáles son los factores que se asocian a un menor desarrollo del este.
- Para evitar la aparición del Agotamiento laboral y aumentar el desempeño laboral, la jefatura en coordinación con el área de recursos humanos debería fomentar el trabajo en equipo, la participación activa y coordinada, resolver conflictos internos, desarrollar programas de autoayuda, brindar estabilidad laboral al personal contratado a través de beneficios laborales, permitir el desarrollo personal y profesional de los colaboradores dentro del ámbito para el cual han sido preparado y capacitado, fomentar las sugerencias de los colaboradores y tomarlas en cuenta; entre otras muchas medidas que mantengan al colaborador satisfecho dentro de su ambiente laboral.
- Otras medidas serían fomentar programas de integración laboral entre jefes, compañeros de trabajo, usuarios y sus familiares, como actividades extramurales dinámicas, lúdicas e informales, para crear una estrecha comunicación e incrementar el desempeño de los colaboradores, así como su nivel de satisfacción laboral; promover programas para entrenar al personal en capacidades que le permitan mantener el equilibrio entre las actividades laborales, académicas y personales como terapias, talleres, charlas o retroalimentación que ayude a identificar los momentos de estrés y se pueda detectar de manera temprana la presencia del Agotamiento laboral.
- Si bien en la presente investigación se realizó una autoevaluación del desempeño laboral, es aconsejable usar múltiples fuentes para asignar calificaciones, ya que, si se promedian varias calificaciones, se obtendrán resultados más confiables y menos sesgadas. La técnica 360° brinda retroalimentación a partir de todo el círculo de contacto que rodea al colaborador.

REFERENCIAS

- 50Minutos.es. (2016). Aprende a prevenir el burnout: Las claves para evitar el síndrome de desgaste profesional.
- Aquino, J. (2017). *Universidad César Vallejo Repositorio digital Institucional*. Obtenido de Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipolito Unanue, 2016: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15011>
- ARA. (2008). Guía de prevención de Burnout para profesionales de cuidados paliativos. En M. Goñi, *Consecuencias del síndrome de burnout*. Madrid: Secpal.
- Arciniega, R. (2012). *Revista venezolana de gerencia*. Obtenido de Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892005.pdf>
- Axayacalt, G., Celis, M., Moreno, S., & al, e. (2006). *Síndrome de burnout*. Obtenido de Medigraphic Artemisa: <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Bedoya, D., & García, M. (2019). *Corporación universitaria Minuto de Dios*. Obtenido de Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa comercial Cardona Hnos: <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/8175/SINDROME%20BURNOUT%20Y%20SU%20RELACION%20EN%20EL%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20COMERCIAL%20CARDONA%20HNOS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Bosqued, M. (2008). Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo? Barcelona: Paidós Ibérica.
- Business school. (2019). *Evaluación del Desempeño Laboral en la Empresa*. Obtenido de Business school: <https://www.grupoioe.es/evaluacion-desempeno-laboral-en-la-empresa/>
- Cárdenas, J. (2017). *Universidad de Cuenca. Repositorio institucional*. Obtenido de Relación entre el síndrome de burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/28569>
- Castro, J. (2019). *DSpace Repository*. Obtenido de Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Provincial Dr. Verdi Cevallos-Portoviejo: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5030>
- Chucle, C., Masías, F., & Gutiérrez, D. (2019). *Universidad María Auxiliadora Repositorio Institucional*. Obtenido de Estrés y desempeño laboral en

- trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019: <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/223>
- Colombo, D. (2021). *DC Daniel Colombo.com*. Obtenido de Empleados responsables: 7 formas de estimular un mejor desempeño y compromiso: <https://www.danielcolombo.com/empleados-responsables-7-formas-de-estimular-un-mejor-desempeno-y-compromiso-por-daniel-colombo/>
- Consuelo, C. (2017). *Universidad César Vallejo. Repositorio Digital Institucional*. Obtenido de Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16088>
- Correa, N. (2017). *La Importancia de Tener Amigos*. Obtenido de Aesthesis Terapia Psicológica: <https://www.psicologosmadridcapital.com/blog/importancia-tener-amigos/>
- Díaz, G., & Machuca, S. (2017). *UPAGU*. Obtenido de Dimensiones del síndrome de burnout y su presencia en el desempeño laboral del personal médico de la red de salud Cajamarca, 2017: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/644>
- Dirección Regional de Salud San Martín. (2019). *Unidades de gestión territoriales de salud*. Obtenido de <http://www.saludbajomayo.gob.pe/web/redes-de-salud>
- EcuRed. (2021). *EcuRed*. Obtenido de Desempeño laboral: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- El-Sahili, L. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. México: El manual moderno SA.
- Equipo Editorial. (2010). *Síndrome de Burnout*. Editorial Elearning.
- Forbes, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de CEGESTI: https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Fundación RafaNadal Blog. (2018). *La familia, primer entorno social del niño*. Obtenido de Fundación RafaNadal Blog: <https://www.fundacionrafanadal.org/blog/index.php/la-familia-primer-entorno-social-del-nino/#:~:text=Los%20diferentes%20miembros%20del%20entorno,encuentran%20en%20proceso%20de%20crecimiento.>
- Gelida, F. (2021). *La responsabilidad en el trabajo*. Obtenido de El candidato idóneo: <https://elcandidatoidoneo.com/la-responsabilidad-en-el-trabajo/>
- González, M., Lacasta, M., & Ordoñez, A. (2008). *El síndrome de agotamiento profesional en oncología*. Madrid: editorial médica panamericana.
- Llaneza, J. (2007). *Psicopatologías laborales*. En *La ergonomía forense. Pruebas periciales en prevención de riesgos laborales* (págs. 204-205). Valladolid: Lex Nova.

- Llaneza, J. (2007). Psicopatologías laborales. En J. Llaneza, *Ergonomía forense, pruebas periciales en prevención de riesgos laborales* (pág. 209). Valladolid: Lex Nova.
- López, F., & Expósito, A. (2016). Ciencia de la administración y sanidad. En A. Morales, R. Valera, & M. García, *El síndrome Burnout* (págs. 27-71). Madrid: Asociación Cultural y Científica iberoamericana.
- Maicon, C. (2014). El síndrome del Bournout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro. Wanceulen Editorial deportiva.
- Mayorga, M. (2017). *Repositorio institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de El Síndrome Burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del Instituto de Neurociencias: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26084>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2017). *Estado del Arte del Síndrome de Agotamiento Profesional - Avances sobre su prevención en operadores/as que atienden a personas afectadas por violencia basada en género*. Obtenido de MIMPV: <https://www.repositoriopncvfs.pe/wp-content/uploads/2018/01/Estado-del-Arte-del-SAP-final-final.compressed-1.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2016). *Síndrome de agotamiento laboral - Burnout. Protocolo de prevención y actuación*. Obtenido de Academia de médicos de familia de Puerto Rico: <http://www.amfpr.org/wp-content/uploads/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf>
- Mondy, W., & Noe, R. (2005). Un ambiente laboral seguro y saludable. En W. Mondy, & R. Noe, *Administración de recursos humanos* (págs. 375-376). México: Pearson Educación.
- Pacheco, J. (2019). *Web y empresas*. Obtenido de ¿Cuáles son las responsabilidades laborales?: <https://www.webyempresas.com/responsabilidades-laborales/>
- Quesada, E., & López, F. (2018). Ciencia de la administración y estrategias de salud. En I. García, J. Durango, & J. Martínez, *Síndrome de Burnout en enfermería* (págs. 87-88). Madrid: Asociación Cultural y Científica Iberoamericana.
- Quispe, G. (2017). *El síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA-PUNO 2016 – 2017*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/5948>
- Real Academia Española. (2021). *DEL*. Obtenido de <https://dle.rae.es/desempe%C3%B1ar#CqRHucK>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Cambio organizacional y administración del estrés. En S. Robbins, & T. Judge, *Comportamiento organizacional* (págs. 616-657). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Conceptos de motivación. En S. Robbins, & T. Judge, *Comportamiento organizacional* (págs. 173-204). México: Pearson Educación.

- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Las emociones y los estados de ánimo. En S. Robbins, & T. Judge, *Comportamiento organizacional* (pág. 261). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Los equipos de trabajo. En S. Robbins, & T. Judge, *Comportamiento organizacional* (págs. 320-340). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Políticas y prácticas de recursos humanos. En S. Robbins, & T. Judge, *Comportamiento organizacional* (págs. 582-608). México: Pearson educación.
- Urranaga, L. (2018). *Universidad César Vallejo. Repositorio Digital Institucional*. Obtenido de Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo – 2017: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14472>
- Vega, C. (2008). *Universida Autónoma de Ica*. Obtenido de Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización – COVID 19 del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2020: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/861>
- Veigler. (2020). *Veigler. Business school*. Obtenido de ¿Cuál es la función de la evaluación del desempeño laboral?: <https://veigler.com/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- WHO. (2019). *CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad (Versión : 04 / 2019)*. Obtenido de <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>

APÉNDICE

ENCUESTA

1. A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y desempeño. Se pide su colaboración respondiendo a ellos como lo siente, no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de los cuestionarios son estrictamente confidenciales y anónimos. Marque con X donde corresponda

1.1.Edad: _____ (años cumplidos)

1.2.Sexo: F____ M____

1.3.Modalidad de contrato: CAS____ nombrado____ serums____ otro
(especifique)_____

1.4.Tiempo laborando en el sector salud: menor a 1 año____ de 1 a 5 años____
mayor a 5 años____

2. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, marque con una X en la casilla que considere, no deje preguntas sin contestar:

N.º	PREGUNTAS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
		0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
2	Al final de la jornada me siento agotado							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							

4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes y mis compañeros							
5	Creo que trato a algunos pacientes/compañeros como si fueran objetos							
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mi							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me encuentro con mucha vitalidad							
13	Me siento frustrado por mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	Realmente no me importa lo que les ocurre a los pacientes/compañeros							
16	Trabajar directamente con las personas me produce estrés							
17	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes/compañeros							
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

3. Se le presenta un instrumento que evalúa el desempeño. Marque con una X en la casilla que considere, no deje preguntas sin contestar y debe ser objetivo en su respuesta:

N.º	PREGUNTAS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
		0	1	2	3
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.				
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.				
9	Puede trabajar de forma independiente.				
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.				
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que le afectan directamente.				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.				
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.				
19	Demuestra respeto a sus jefes y compañeros de trabajo.				
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.				
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26	La institución promueve el desarrollo personal.				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				