

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



**El síndrome de burnout y su relación con el desempeño
laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2021**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración
de Negocios con mención en Gestión Empresarial

Autor:

Karen Melissa Rengifo Vega

Asesor:

Mg. Gloria Ivon Luy Medina

Lima, noviembre de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

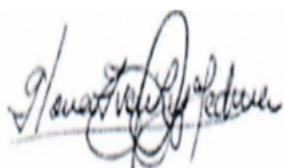
Mg. Gloria Ivon Luy Medina, de la Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2021”**, constituye la memoria que presenta el la Licenciada Karen Melissa Rengifo Vega, para aspirar al Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 13 días del mes de enero del año 2023.



MG. GLORIA IVÓN LUY MEDINA

D.N.I. N° 09961412

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO

En Lima, Ñaña, Villa Unión, el 23 día del mes de noviembre del año 2022, siendo las 15:00 horas se reunieron en la sala virtual zoom (<https://adventistas.zoom.us/j/85240382072?pwd=NlFrL2FDQ1B4c0gxenlxd29vUjJlDZz09>) de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Julio César Rengifo Peña y los demás miembros siguientes:

Secretario: Mtra. Dany Yudet Millones Liza
Vocal: Dra. María Elena Coronado De La Cruz
Vocal: Mg. Julio Gerson Rengifo Mansilla
Asesora: Mg. Gloria Ivon Luy Medina

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: **"El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2021"**; de la egresada: Karen Melissa Rengifo Vega, conducentes a la obtención del Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial.

El Presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a la candidata a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (20'). Concluida la misma, el Presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por la candidata, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL 17 ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN DE MUY BUENO, CON MÉRITO SOBRESALIENTE

El Presidente del Jurado hizo alusión a la maestrando y solicitó al secretario la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, el Presidente del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.

Presidente

Candidato

Secretario

Vocal

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta investigación en primer lugar, a Dios, pues solo por su voluntad son realizadas las cosas, a mis padres, por brindarme su mano siempre, y a mis seres queridos, familiares por su motivación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por su amor incondicional, por la sabiduría e inteligencia que me ha brindado en el camino de la realización de la presente, a su vez, agradezco a mis padres, por su continuo ánimo y apoyo.

A mis familiares, por animarme a continuar el camino profesional, por acompañarme en el camino hacia las metas que me propongo.

A mí asesora, por su acompañamiento continuo en la realización de la presente, por su mentoría y contribución en el resultado.

Por último, agradecer a mis amistades cercanas quienes se han mantenido animándome a cumplir con los sueños y metas propuestas.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.1. Planteamiento de problema.....	19
1.1.1. Descripción de la situación problemática.....	19
1.2. Formulación del problema.....	22
1.2.1. Problema general.....	22
1.2.2. Problemas específicos.....	22
1.3. Propósito e importancia de la investigación.....	23
1.3.1. Propósito.....	23
1.3.2. Importancia.....	23
1.4. Justificación.....	24
1.5. Objetivos.....	25
1.5.1. Objetivo general.....	25
1.5.2. Objetivos específicos.....	25
1.6. Hipótesis de investigación.....	26

1.6.1.	Hipótesis general	26
1.6.2.	Hipótesis específicas	26
1.7.	Presuposición filosófica	26
1.7.1.	Cosmovisión bíblica	26
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA		28
2.1.	Antecedentes de la investigación	28
2.1.1.	Nacionales	28
2.1.2.	Internacionales.....	30
2.2.	Bases teóricas de la investigación	32
2.2.1.	Definición de Burnout	32
2.2.2.	Teoría de desempeño de Davis y Newstrom (1992)	38
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO		48
3.1.	Tipo de investigación	48
3.2.	Diseño de investigación.....	48
3.3.	Población y Muestra.....	49
3.3.1.	Población	49
3.3.2.	Muestra.....	49
3.4.	Plan del procesamiento de datos	50
3.4.1.	Técnica de recolección de datos	51
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES		52
4.1.	Resultados	52
4.1.1.	Resultados descriptivos	52
4.1.2.	Resultados en comparación con los datos sociodemográficos	54
4.1.3.	Discusiones.....	60

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1. Conclusiones	64
5.2. Recomendaciones	65
REFERENCIAS	66
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sociodemográficos	52
Tabla 2. Baremos de burnout y dimensiones	53
Tabla 3. Baremos de desempeño laboral y dimensiones	54
Tabla 4. Niveles de síndrome de burnout en base al sexo del encuestado.....	55
Tabla 5. Síndrome de burnout en base al tiempo de servicio dimensión	55
Tabla 6. Desempeño laboral en base al sexo del encuestado	56
Tabla 7. Desempeño laboral en base al tiempo de servicio	57
Tabla 8. Normalidad.....	57
Tabla 9. Correlación general	58
Tabla 10. Correlaciones de la investigación	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	49
--	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Instrumento de burnout y desempeño laboral.....	79
Anexo 2.	Operacionalización de variables	83
Anexo 3.	Ficha de encuesta virtual	84
Anexo 4.	Base de datos	85

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, porque las variables fueron susceptibles de cuantificación; además, se buscaron los resultados mediante las mediciones estadísticas. El propósito de las investigaciones de enfoques cuantitativos y correlacional es evaluar la relación que existe entre dos variables, además, el análisis descriptivo se realizó para conocer el comportamiento de los datos, respecto al síndrome burnout y desempeño laboral. El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional, los estudios no experimentales se realizan sin la manipulación deliberada de las variables, en las cuales solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. El objeto fue establecer relaciones conjuntas entre las variables que caracterizan el fenómeno de estudio, y de corte transversal con relación al tiempo, ya que se recolectó información aplicando el instrumento en un momento único, la muestra con la que se trabajó fue de 300 trabajadores, así mismo, se tuvo instrumentos de recolección tanto para el síndrome de burnout como para desempeño laboral, bajo un muestreo a conveniencia del autor. Se concluyó que existe correlación entre la variable síndrome de burnout y el desempeño laboral, la cual se muestra con una asociación aceptable, directa y significativa ($Rho = 0.461$), la que indica que mientras la institución mantenga niveles aceptables de burnout, el desempeño laboral será satisfactorio, pues al indicarse una relación significa que ambas variables tienen una variabilidad de acuerdo a cómo se comporten.

Palabras claves: burnout, desempeño, estrés laboral, productividad.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between burnout síndrome and its relationship with Job performance in orders at the Good Hope clinic, year 2022. The type of research of this research project was quantitative, descriptive, correlational, because the variables are susceptible to quantification; In addition, the results are sought through the measurements. The purpose of the quantitative and correlational approach research is to evaluate the relationship between two variables, in addition, the descriptive analysis was carried out to know the behavior of the data, regarding burnout and job performance. The research design was non-experimental, correlational, non-experimental studies are carried out without the deliberate manipulation of variables, in which the phenomena are only observed in their natural environment and then analyzed. The object was to establish joint relationships between the different variables that characterize the study phenomenon, and cross-sectional in relation to time, since information will be collected by applying the instrument in a single moment, the sample with which we worked was 300 workers, likewise there were collection instruments for both burnout and job performance, under a sampling at the convenience of the author. It was concluded that the correlation of the general hypothesis between the burnout síndrome variable and work performance, which is shown with a low, direct and significant association ($Rho = 0.461$), affirming that the better the syndrome is managed, the better the work performance.

Keywords: Burnout, performance, work stress, productivity

INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es uno de los indicadores de mayor importancia dentro de la empresa, pues, garantiza que el trabajador cumpla con su función para el cumplimiento de objetivos institucionales. Así mismo, tener trabajadores emocionalmente estables, a quienes les guste la forma de trabajar y se sientan realizados, fomenta que este pueda entregar toda su capacidad a favor de la empresa; sin embargo, el desempeño es una de las variables que al tratarse de las personas, es predicha por otro factor como el síndrome de burnout, que en la mayoría de casos, presentan síntomas los trabajadores que son débiles emocionalmente, y es que el síndrome de burnout es aquel síntoma de cansancio, desgano, impaciencia de la forma cómo labora. Considerando que el burnout se relaciona con el desempeño laboral es por ello, que la presente investigación se enfocó en demostrar dicha relación.

El presente estudio se diversifica en 4 capítulos representativos, los cuales tienen contenidos de acuerdo a su apartado.

El capítulo I muestra información sobre el desarrollo de la investigación, como el planteamiento del problema, basándose en el propósito, y los objetivos de la investigación, incluyendo la justificación para tener mayor soporte en la realización de la presente.

El capítulo II, guarda todo lo relacionado con el marco teórico de la investigación, términos y definiciones, incluyendo la base teórica sobre la cual se respalda el estudio.

El capítulo III muestra la metodología de la investigación, tipo de investigación, enfoque, diseño, a su vez, la población y muestra de estudio, como los instrumentos a usar para la medición.

El capítulo IV muestra los resultados tanto descriptivos como inferenciales que se obtuvieron de la recolección de los datos.

Y, por último, el capítulo V, cuyo contenido está compuesto por las conclusiones y las recomendaciones para el estudio.

CAPÍTULO I.

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de problema

1.1.1. Descripción de la situación problemática

Las características empresariales hoy se encuentran en constante cambio, debido a que su estructura se modifica por las acciones de las personas que laboran dentro, y se han visto que durante los últimos años, los trabajadores se han vuelto la base central de una empresa para el cumplimiento de los objetivos, resaltando siempre su desempeño laboral (Mamani, 2019).

El desempeño laboral se ha visto afectado por la frecuencia del contacto y cronicidad con diversos factores de riesgo, a los que se ven expuestos los trabajadores, los cuales pueden causar desequilibrios en su salud física y mental, de este mal que afecta al trabajador que pasa por el constante trato psicosocial, se encuentra el síndrome de burnout, pues es considerado como el estrés laboral que puede llegar a incapacitar a un trabajador, por lo que se entiende como un problema realmente serio (Porta, 2018). Maslach (1986), menciona que el síndrome de burnout es conocido también como el síndrome de quemarse, pues, se caracteriza por un desgaste profesional, siendo tridimensional con síntomas o señales donde existe agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Aranda (2020), menciona que la Organización Internacional de Trabajo OIT, encontró, en un estudio sobre las principales causas y enfermedades en las organizaciones, en las que descubrió que existen numerosas poblaciones de trabajadores que han sido afectadas por los riesgos laborales, incluso algunos hasta han perdido la vida, los factores de riesgos a los cuales se refieren vienen a ser por falta de seguridad.

Por dicha razón, es que actualmente las empresas, deberían tener un sistema de alerta e identificar cómo se encuentra el trabajador, Ccoscco (2021) menciona que existen numerosos estudios sobre el burnout y su implicancias en el desempeño, estudios que han hecho ver a muchos administradores de trabajo que deben cuidar de su personal, pues el estrés laboral o burnout no solamente se refleja en un solo sector, sino en el sector público y privado, se presentan en reiteradas veces cuando el trabajador debe tratar con personas externas o los clientes, de esa forma es que repercute en su desempeño, donde los trabajadores del sector salud son peculiarmente, los más afectados y que presentan mayores niveles de estrés laboral, pues, afrontan riesgos sociales, químicos y biológicos, considerando también que, son personas que cuentan con familia, lo que influye también en su salud mental. De esa forma Villar (2015) menciona que la evaluación de su desempeño laboral y cómo este ejecuta el trabajo, y su nivel de competitividad se vea afectado por la inestable salud mental.

Es por ello, que en el año 2000, el síndrome de burnout fue reconocido por la Organización Mundial de la Salud como un elemento que afecta directamente al trabajo del profesional, así como su propia salud y su vida cotidiana, y perjudica su calidad de vida (Domínguez, 2018).

Padin (2020), mencionó que los trabajadores del sector salud sean administrativos u operativos que estén en la línea de enfermeros o médicos, durante la pandemia sufrieron grandes cambios emocionales, pues muchos de ellos debieron enfrentar el temor de un contagio, aislamiento social, cansancio, frustración, sueño, agotamiento entre otros síntomas. Aumentando el estrés laboral del trabajador, por lo cual actualmente, se enfrenta a un trabajador con antecedentes emocionales que perjudicarían su situación laboral, por ello, es importante reiterar que en la actualidad, muchas organizaciones definen al estrés como un mal factor que deben enfrentar, y las entidades de salud han empezado a tomar medidas, pues el

año 2020 con el auge de la pandemia muchos trabajadores quedaron emocionalmente inestables, y se podría afirmar con un alto nivel de estrés, tanto que muchos de ellos se enfermaron y tuvieron luchas, afectando su desempeño laboral.

Una vez que se conocen las elevadas cifras de la presencia del síndrome de burnout, problema de salud pública bastante preocupante, es obvio darse cuenta de que dicho padecimiento va más allá de ser un problema englobado en esas tres dimensiones de las que se habla, es decir, dicho síndrome a su vez, originará otras repercusiones en la salud de las personas, en la sociedad y en su tarea laboral, en el grado de insatisfacción de su trabajo y baja calidad de vida en general, pero dentro de la empresa afecta directamente en su desempeño laboral.

Bricio (2018), menciona que el desempeño evidencia las capacidades que desarrolla un trabajador, y que tiene por finalidad lograr que los demás trabajadores participen con energía y compromiso para lograr los objetivos de la institución, y si se observa que los trabajadores no cumplen sus funciones, entonces la organización debe buscar las causas que generan las deficiencias que pueden presentarse, tomando de manera seria y previsional los motivos que generan tales deficiencias, para luego corregir las deficiencias asumiendo la aplicación de estrategias correctivas, utilizando los medios y recursos necesarios en forma oportuna para lograr los objetivos propuestos.

La clínica Good Hope es una institución que pertenece al sector privado, además, de tener como promotora a la Unión Peruana del Sur de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, que forma parte de la red médica mundial, esta institución también enfrenta cada día los riesgos empresariales, pues tiene un personal que percibe y siente, como toda institución médica, que enfrentó a la COVID-19 en primera línea, tratando con mucha presión por atender de la mejor forma; sin embargo, la labor desarrollada tuvo que ser presencial, sin

ingresar a la virtualidad, el estrés dentro de esta institución en el año 2020, se llegó a notar, pues se tenía a un personal, con miedo y frustración por el contagio, y los niveles de trabajo exigían más del 100% de su capacidad, pues, así lo apremiaba la situación; sin embargo, antes de la pandemia se debía manejar un desempeño laboral eficiente, pues, se trataba de la vida de muchas personas que confiaron su salud, es por ello, que la mayoría de instituciones médicas son las que muestran mayores niveles de estrés y la clínica Good Hope no escapa de ello, las situaciones que se pudieron observar han sido excesivo desgaste profesional, con síntomas o señales que muestra agotamiento emocional, despersonalización, bajo cumplimiento de metas, es por ello que surge la pregunta ¿Qué relación existe entre síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022?
- ¿Qué relación existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022?
- ¿Qué relación existe entre la insatisfacción de logro y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022?

1.3. Propósito e importancia de la investigación

1.3.1. Propósito

El propósito de la presente investigación se basó en identificar los niveles de burnout en la clínica Good Hope de Lima, para que de esa forma se pueda encontrar los principales factores que se están desarrollando, fue necesario también realizar un análisis estadístico para identificar la asociación entre estas variables, así también, se buscó dar recomendaciones para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, demostrar una vez más, que se debe tratar al personal de una manera justa y correcta considerando su salud emocional y física, una acción importante que deben tener en cuenta las empresas para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores.

1.3.2. Importancia

El estudio es importante porque permitió identificar el nivel de burnout de los trabajadores de la clínica, y evidenciar la gestión correctiva de los directivos para mejorar el desempeño de los trabajadores incluyendo la participación de los mismos trabajadores que pueden señalar las causas y raíces de la baja del desempeño, que no siempre puede estar en los trabajadores sino en la gestión correctiva de los directivos de la clínica. Esto permitirá plantear y sugerir políticas institucionales enfocadas en mejorar no solo una mejor calidad de vida de los trabajadores, sino también en conducir al potencial humano para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, en trascender y en cuidar, todo esto como parte de la misión a cumplir por este tipo de instituciones.

Así mismo, el estudio es importante al subrayar el papel clave que juega el desempeño en el trabajo para las organizaciones, tratando de llamar la atención a investigadores y académicos del área de organización de empresas, señalando la importancia

que tienen que gestionar las organizaciones desde el punto de vista humano.

1.4. Justificación

Dentro de las empresas es importante que se haga una buena gestión del talento humano, para poder identificar cómo se encuentra su personal y optimizar la gestión, pues esta contribuye de forma céntrica en el éxito de la institución. El aspecto del síndrome de burnout y su implicancia en el desempeño laboral debe ser de gran interés para el área e institución en general.

El interés de comprender el concepto de síndrome de burnout y las características que se pueden identificar, beneficia a la institución, pues se desarrollan estrategias que enfrentan este mal, ya que hasta el trabajador con menos jerarquía puede obtenerlo, y dentro de las instituciones de salud con mayor urgencia y necesidad, este estudio en la clínica Good Hope le ayudaría en gran manera, pues, comprendería el actuar de su trabajador y el porqué de su comportamiento.

La relevancia teórica se basa en corroborar la teoría utilizada en el presente estudio, tanto del síndrome de burnout como del desempeño laboral, considerando la naturaleza de la población estudiada, es decir, de una población en su mayoría religiosa se esperaría un bajo nivel de burnout o de un alto nivel de desempeño y atención al prójimo; sin embargo, esta investigación podrá confirmar tal premisa, y así incrementar el conjunto de conocimientos teóricos de manera exploratoria dentro de la clínica Good Hope.

La relevancia social de la presente se basa en identificar los males que afectan al trabajador, y de esa forma, enfrentarlo para que el cliente que asista a las instalaciones pueda tener un mejor trato y servicio de atención, en cumplimiento con las políticas de la institución, además de beneficiar al trabajador con un mejor bienestar y se sienta con mayor

compromiso en la institución, brindando todas las capacidades y habilidades que tienen para mejorar en la salud y desempeñarse de manera eficiente.

En concreto, este estudio tendrá un impacto a nivel personal y profesional en los individuos de las organizaciones, asumiendo de quien se desempeña felizmente en su ámbito laboral, no es más que el reflejo de lo que vive a nivel familiar dentro del hogar. Es decir, una persona feliz dentro de su ambiente familiar será feliz en su desempeño profesional. Por lo tanto, los resultados podrán ser tomados como modelo para implementar su aplicación, tanto por instituciones como por empresas de cualquier índole para el mejoramiento y observar cuál es el nivel de burnout y el desempeño laboral.

La relevancia metodológica de la presente investigación, se muestra en los resultados obtenidos, que permitirán conocer el comportamiento de las variables de estudio, desarrollando un mejor análisis de las variables en los conceptos y demostrando la relación entre ellas, así también, dentro del estudio la relevancia de la aplicación estadística mostrará resultados con mayor exactitud.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022.
- Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral

en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022.

- Determinar la relación que existe entre la insatisfacción de logro y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022.

1.6. Hipótesis de investigación

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022.

1.6.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022.
- Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022.
- Existe relación entre la insatisfacción de logro y el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022.

1.7. Presuposición filosófica

1.7.1. Cosmovisión bíblica

El síndrome de burnout es una experiencia humana común, pues en la mayoría de empresas se presenta y en todo tiempo, pues particularmente en un mundo donde las exigencias son mayores, el trabajo por general ejerce en la presión del trabajador, así como su familia, como se mantiene en la filosofía adventista lo primero para hacer frente a ello, es encomendarse en las manos de Dios, siendo una decisión particular como trabajador, pues él menciona: por tanto, os digo, no os afanéis por vuestra vida, qué habéis de comer o qué

habéis de beber; ni por vuestro cuerpo, qué habéis de vestir. ¿No es la vida más que el alimento, y el cuerpo más que el vestido? ... ¿Y quién de vosotros podrá, por mucho que se afane, añadir a su estatura un codo?" (Mateo 6:25, 27), Es cierto que somos llamados a ser buenos administradores del dinero y proveer para nuestras familias (1 Timoteo 5:8), pero no debemos olvidar nunca que Dios, es en última instancia, nuestro proveedor. Si le pertenecemos a él, no debemos temer que él nos abandonará. Por otro lado, existen aquellos cuyo estrés financiero se debe más a la codicia materialista que a una verdadera necesidad. El materialismo conduce inevitablemente al estrés porque, cuando buscamos los bienes del mundo, hemos caído en "el engaño de las riquezas" (Marcos 4:19), la mentira de que tales cosas alivian el estrés y llevan a la felicidad, contentamiento y gozo. Eso no es verdad. Por dicha particularidad es que las instituciones deben evaluar: la raíz del estrés en el trabajador para poder tomar las acciones correctivas.

CAPÍTULO II.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Nacionales

La tesis desarrollada por Domínguez (2018), tuvo por finalidad calcular el nivel de síndrome en la muestra y el influjo que tiene en el desempeño del profesional de la salud, además de una evaluación de los grados de correlación entre las variables de estudio y sus respectivas dimensiones. El estudio contó con una tipología cuantitativa y descriptiva, correlacional; se trabajó con una muestra conformada por 27 profesionales del sector salud; se utilizó el Tau b de Kendall para evaluar la hipótesis. Finalmente, se concluye mediante el valor del Tau b de Kendall de: 35.8% lo cual significa que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

La investigación llevada a cabo por Castañeda (2019), tuvo por objetivo establecer el nivel de prevalencia del síndrome de burnout en el personal administrativo del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el I y II trimestre del 2019. El estudio contó con una muestra de 108 personas que salieron de una población de 120 personas; la tesis fue de tipo aplicada; de diseño no experimental; realizada con base en el método hipotético deductivo. En conclusión, se denota que existe un 50% del síndrome de burnout, lo que señala que hay un nivel alto dentro de la organización.

El estudio realizado por Cárdenas (2017), tuvo por finalidad analizar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en las organizaciones públicas. La muestra la constituyen 75 colaboradores a quienes se encuestaron; el instrumento del cuestionario estaba en base del

Maslach Burnout Inventory. Finalmente, se concluye que existe un buen desempeño laboral y que por parte del síndrome de burnout está en un grado medio, 53% y 53.3% respectivamente, lo que significa que no existe influencia significativa entre las variables de estudio.

El informe desarrollado por Padin (2020), presentó como fin establecer si existe una relación relevante entre el cansancio emocional y el bienestar psicológico en universitarios de Lima Metropolitana. Dicho estudio se llevó a cabo mediante encuestas a estudiantes de universidades privadas, a una muestra total de 205 estudiantes, dichas variables se manejaron en la escala de bienestar psicológico. La conclusión general determinó que existe una relación inversamente significativa entre las variables de estudio, con el resultado de Spearman Rho: $-.288$. $p < .00$.

Matta & Rojas (2020), presentaron la tesis que tuvo por objetivo explicar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en los colaboradores de salud del Centro de Salud y Justicia, Paz y Vida, Huancayo- 2019. El estudio fue de tipo aplicado, con un diseño no experimental transversal, de nivel descriptivo correlacional; se aplicó una encuesta a una muestra de 52 colaboradores; posteriormente el estadístico de Spearman resultó -0.761 , lo cual permitió concluir que existe una relación inversa negativa entre las variables de estudio en el personal del Centro de Salud.

Pérez et al. (2021), en su investigación, tuvieron como objetivo establecer la asociación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. De metodología de investigación descriptiva, correlacional, no experimental y transversal, teniendo como participantes a 65 trabajadores del área de enfermería, usando dos cuestionarios validados, los cuales tienen 42 ítems en todo el cuestionario. se concluyó que la variable síndrome de burnout está relacionada de manera inversa y negativa con la variable desempeño laboral

según la correlación de Spearman de -0.663 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$.

En la tesis de Solano (2020), quién tuvo como finalidad establecer la situación laboral empleando las dimensiones del burnout y el compromiso organizacional para ofrecer estrategias que optimicen la calidad de vida laboral del personal de la Fuerza Aérea Ecuatoriana. La investigación fue de tipo aplicada y descriptiva; de carácter cuantitativo correlacional; contó con un diseño no experimental; la muestra lo conformaron 363 personas de la Fuerza Aérea; se utilizó el instrumento de Maslach y el de Meyer y Allen para las variables respectivas. Se determinó que el síndrome de burnout es indirectamente proporcional al compromiso organizacional.

2.1.2. Internacionales

En la tesis de Cialzeta (2013), tuvo por propósito establecer la prevalencia del SBO en médicos de un hospital general de alta complejidad de la ciudad de Corrientes. El estudio mostró un diseño transversal no experimental; también se aplicaron técnicas como la observación directa; se administraron encuestas a 141 médicos de la organización, a lo que posteriormente se evaluó por grupos y áreas de desempeño. Los resultados determinaron que utilizar el índice de consecuencias de burnout como herramienta de prevención, podría evitar la aparición de SBO y minimizar el efecto en la salud de los colaboradores.

El artículo que desarrolló Patlan (2013), tuvo como finalidad establecer el efecto de burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo del personal de un instituto de salud en México. La metodología de investigación fue descriptiva; la muestra conformada por 673 colaboradores a quienes se les encuestaron en 4 escalas. La conclusión a la que llegó fue que, existe un efecto positivo y relevante de la sobrecarga del burnout y el conflicto

familia-trabajo, y un efecto negativo en la satisfacción laboral.

El estudio llevado a cabo por Barriga (2015), tuvo como finalidad establecer la relación del síndrome de burnout con el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas comercializadoras. La metodología del estudio fue de tipo cuantitativa, de diseño no experimental, con corte transversal, de alcance descriptivo y correlacional. Se utilizaron técnicas como el inventario de Maslach a una muestra constituida por 50 empleados del área administrativa. En conclusión, se estableció que no existe en su totalidad el síndrome de burnout en los colaboradores, pero sí cuentan con algunas de las dimensiones del síndrome, lo cual da pie a que se realicen medidas de prevención con urgencia.

La investigación de Mababu (2016), presentó el propósito de evaluar la relación entre el burnout y el rendimiento laboral, y estudiar la influencia de algunos factores asociados al puesto de trabajo. El estudio se llevó a cabo en 260 colaboradores del sector hotelería. Se realizó el análisis de correlaciones y de regresión jerárquica. Posteriormente, los resultados determinaron que existe una relación significativa, negativa y bidireccional entre las variables de estudio.

Piña (2005), en su tesis se propuso como objetivo establecer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de enfermería de una clínica psiquiátrica. El estudio fue de tipo descriptivo, analítico; de diseño no experimental transversal; la muestra estuvo conformada por 27 enfermeras; para la recopilación de información se utilizó el cuestionario breve de burnout, además se utilizó la prueba de Tau c de Kendall y el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados presentaron que, el 59.3% de la muestra está afectada altamente con el síndrome de burnout, y que existe una relación significativa entre las variables de estudio. En conclusión, se determinó que a mayor afectación del síndrome de burnout es menor el desempeño laboral.

El artículo desarrollado por Mercado & Gil (2010), tuvo como finalidad estudiar la incidencia de los conflictos laborales interpersonales y del compromiso organizacional sobre el síndrome de quemarse por el trabajo, una reacción psicológica a la tensión laboral crónica que aparece en los expertos del sector servicios que laboran con personas. Los instrumentos manejados en la investigación fueron el cuestionario de evaluación del síndrome de quemarse en el centro de trabajo CESQT, la escala de conflictos interpersonales de la batería UNIPSICO y el de Allen y Meyer. Finalmente, concluyó, que al optimizar el compromiso organizacional se contribuye a minimizar el síndrome de quemarse por el trabajo, pese a la presencia de conflictos interpersonales, el personal con alto compromiso organizacional.

El artículo de investigación de los autores B. García et al. (2019), planteó como objetivo de su investigación fue examinar el perfil de los colaboradores del sector salud para identificar a aquellos que sufren mayor agotamiento profesional llamado Burnout y la relación con el compromiso organizacional que presentan. La muestra estuvo constituida por 200 colaboradores, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada aplicada. Finalmente, se demostró que las mujeres jóvenes con 13 años de antigüedad y que trabajan part time, cuentan con cuadros severos de cansancio profesional que el resto de la muestra.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Definición de burnout

El síndrome de burnout o síndrome del quemado, hace referencia a la prolongación y evolución del estrés laboral, el cual suele comenzar desde síntomas de cansancio físico y mental hasta la alteración negativa de la autoestima y personalidad del trabajador. Al respecto, Domínguez (2018) señala que es un tipo de estrés laboral y organizacional que se genera en individuos que brindan servicios de apoyo y atención a otras personas, además de

mantener una relación directa e intensa con las mismas. Para Matta & Rojas (2020) es causado por la exposición prolongada a situaciones de presión, estrés y emociones de negativas en un mismo ambiente laboral; lo cual puede conllevar al desgaste profesional, ocupacional y personal. En tanto, Castillo (2013), considera que el síndrome de burnout es una reacción frente al estrés y la tensión emocional que el individuo presenta cuando trabaja en un entorno de mayor exigencia y alta noción de cuidado. También Delgado et al. (2018) indican que el síndrome de burnout es recurrente en individuos que laboran en el rubro de la salud; además de estar relacionado con efectos crónicos de estrés y presión emocional ocasionados por la interrelación con los usuarios o pacientes. Tomando en cuenta ello, esto puede influir negativamente en la calidad de la atención y prestación de servicio. Por su parte, Patlan (2013) considera que el burnout es un problema que radica tanto en el abuso como el desorden de presión y carga laboral, dentro de un entorno con bajo reconocimiento y bajo sentido de autorrealización.

Así mismo, Vidotti et al. (2019) consideran que los efectos del burnout pueden ser nocivos tanto para el trabajador como para la empresa; ya que la decadencia en la salud física o emocional del individuo, deriva en inasistencias, preceptismo e inconformidad laboral, alta rotación de personal, renuncia y jubilación precoz.

2.2.1.1. Dimensiones de burnout

2.2.1.1.1. Agotamiento emocional

Es una condición a la cual se llega por sobre exigencia laboral, la carga de conflictos, deberes o influencias negativas de índole emocional, psicológico o cognitivo. Según Barriga (2015) se caracteriza por la falta de anhelo y atención hacía las funciones y tareas que un individuo lleva a cabo; ocasionando el descontento y disconformidad laboral. También

Castillo (2013) indica que este desgaste presenta características significativas como fatiga al comenzar y concluir el día laboral, la predisposición de valorar un trabajo como muy riguroso o difícil de ejecutar, sentir frustración y presión diaria al laborar con personas. En tanto, Lavaggi (2017) considera que esta pérdida o disminución de energía puede ocasionar una pérdida en el interés de las personas en culminar o terminar sus metas u objetivos, lo cual puede aumentar las incidencias de abandono de los mismos.

Así mismo, Sáenz (2018) lo considera como el cansancio físico y psicológico, lo que produce la disminución gradual de las capacidades de reconocer y enfrentar los problemas. Además, Hidalgo (2018) indica que este desgaste conlleva al fracaso o abandono de las actividades y tareas propuestas, así como a la pérdida de motivación.

2.2.1.1.2. Despersonalización

Se considera como la alteración negativa que una persona puede sufrir de su personalidad, llegando a manifestar actitudes hostiles o frías hacia los individuos con los que comparte en un mismo ambiente de trabajo. Según Aquino (2017) afirma que es la indiferencia, desidia o insensibilidad que el individuo puede presentar a diferentes ámbitos de su entorno laboral. De igual forma, estas actitudes apáticas pueden ser desarrolladas o expresadas hacia las personas involucradas en el entorno laboral de dicho individuo. Al respecto, Hidalgo (2018) menciona que es el desinterés e insensibilidad que el individuo demuestra ocasiona el alejamiento y actitudes negativas de las personas. También, Camasi (2018) considera que está formada por las actitudes, sentimientos, opiniones y respuestas que son expresadas de manera malintencionada y hostil hacia las personas.

En tanto, Ccoscco (2021) indica que estas acciones frías y hostiles pueden ocasionar distanciamiento e incluso respuestas agresivas por parte de las personas con las que se

comparte el entorno laboral (clientes, usuarios, jefes y compañeros de trabajo. Además, Piña (2005) lo considera como el aumento.

2.2.1.1.3. Insatisfacción de logro

Hace referencia a la sensación de inconformidad ante resultados que no cubren con las expectativas esperadas. También, hace referencia a la autoevaluación negativa que suelen realizarse las personas frente a sus funciones y deberes en un entorno laboral. Según Ccoscco (2021) se presenta cuando el profesional no puede realizar sus deberes laborales de manera idónea, ocasionando la insatisfacción, sensación de fracaso y desgaste en la autoestima del mismo.

En tanto, Patlan (2013) indica que es la predisposición de los colaboradores para percibirse de manera negativa y de presentar respuestas y actitudes desfavorables de sí mismos, de sus labores y de su entorno de trabajo. Para Delgado et al. (2018) está relacionada con la poca o nula motivación para mejorar y alcanzar, de manera voluntaria, los objetivos propuestos por el individuo. De igual forma, esta condición se presenta de manera gradual, desembocando en el abandono total de las actividades no laborales que estén relacionadas con la fuente de estrés. Por su parte, Vargas et al. (2021) mencionan que puede provocar la disminución de metas y objetivos, así como el incremento del abandono de actividades familiares, sociales y de esparcimiento, lo que conlleva al individuo a un estado de alejamiento y encierro. También Contreras et al. (2021) la definen como la autopercepción desfavorable que realiza un individuo ante sus propias aptitudes, actitudes y efectividad en su área y entorno laboral.

2.2.1.2. Consecuencias del burnout

Se pueden considerar diferentes síntomas que van desde el estado emocional (cambios negativos en la personalidad del trabajador), hasta un estado físico (disminución de la energía y dolores crónicos). De igual forma, los síntomas anteriormente descritos afectan a la vida social del individuo, ya que pueden conllevar a la introversión y auto marginación. Según Cerna y Martínez (2019) pueden presentarse tres niveles de afecciones clínicas: las físicas (migrañas, impotencia o frigidez, tensión o dolor muscular, pesadez o rigidez, problemas urinarios, etc.); afectivos (alteraciones en el comportamiento o humor, insensibilidad frente a las demás personas, auto marginación y encierro social, angustia); y de comportamiento o actitudinal (inseguridad e insatisfacción, absentismo, disminución en el rendimiento laboral, excesos de comida o vicios).

Sin embargo, Castañeda (2019) considera que este trastorno puede derivar en problemas emocionales, influyendo negativamente en el comportamiento y humor del trabajador; así como en el aumento desproporcionado de la desmotivación y agotamiento mental, lo que impediría al individuo realizar o desempeñar correctamente sus funciones dentro de la empresa. De igual forma, también detalla que existen repercusiones físicas, tales como la falta de energía, dolores y tensiones articulares y musculares, alteraciones gastrointestinales y cardiovasculares, dolores de cabeza, trastornos del sueño, entre otros.

Para Barriga (2015) las consecuencias en los trabajadores son psicosomáticas o físicas, emocionales o psicológicas, laborales y mentales. También, hace mención que los sujetos que tienden a sufrir este síndrome, son los profesionales cuyas funciones la realizan directamente con personas como el personal de limpieza o de salud, call center, docentes, asistentes sociales, entre otros. Además, Martínez (2010) menciona que el burnout suele desembocar en la irritabilidad, el aislamiento o encierro del trabajador, deteriorando no solo

sus relaciones sociales sino también las intrafamiliares.

2.2.1.3. Factores que alimentan el burnout

Son las características individuales o sociales, que conllevan al desarrollo del estrés crónico o síndrome del quemado.

Según Apiquian (2007), existen factores que influyen en el desarrollo del burnout, como las características del entorno laboral (horarios, estabilidad y experiencia del puesto, desarrollo profesional, la incorporación de las TIC, salario, relaciones interpersonales). A su vez, también considera los factores personales como la sensibilidad del trabajador, el grado en que demuestra sus sentimientos, ideales laborales, edad o estado civil. Además, García et al. (2019) los factores que conllevan al estrés son los estímulos externos (situación familiar o económico, sobre exigencia laboral, incertidumbre a lo desconocido, etc.); y estímulos internos (problemas psicosomáticos, enfermedad, insatisfacción de logro, entre otros).

En cuanto, Poma (2020), identifica tres factores asociados al burnout: factores individuales como (sexo, edad, temperamento y comportamiento, la autosuficiencia), factores sociales (desempeño laboral e interacciones sociales, ya sean laborales o no), y factores académicos (facilidad o dificultad de aprendizaje y desenvolvimiento profesional). Al respecto, Flores J. (2018) menciona que estas características, ya sean emocionales o interpersonales; suelen desarrollarse en situaciones prolongadas de estrés laboral. También, comenta que estos aspectos suelen presentarse en trabajadores jóvenes solteros, los cuales no cuentan con el apoyo o estabilidad emocional de una pareja.

2.2.2. Teoría de desempeño de Davis y Newstrom (1992)

En su trabajo Bedodo y Giglio (2006), indican que los incentivos o recompensas pueden producir tanto respuestas positivas como negativas en los trabajadores, influyendo directamente a la productividad de la organización. De igual forma, ambas respuestas deben de evaluarse para poder determinar qué sistema de incentivos es el más adecuado para las políticas de la empresa. Además, enfatizan la relación entre la motivación del individuo con la consecución de las metas de la empresa, ya que la intención de satisfacer una necesidad permite que el trabajador realice un esfuerzo y cumpla con el objetivo planteado; de esa manera se comportará y realizará sus actividades de una manera determinada.

Respecto a ello, Vega (2015) señala que la motivación es producida por el deseo de atender y satisfacer una urgencia, teniendo en cuenta que esta última determinará la intensidad del esfuerzo y persistencia que el individuo aplicará para conseguir el objetivo o meta establecido.

Además, Paredes & Ttito (2018) detallan la necesidad de estimular las ansias de desarrollo de los trabajadores, ya que un mayor deseo de crecimiento implica un mayor esfuerzo y atención para alcanzar las metas establecidas por la organización.

2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

Es la calidad del servicio y rendimiento que demuestra un trabajador al completar sus labores y funciones que le corresponden. Así mismo, esta evaluación permite demostrar y verificar que tan apta o adecuado es dicha persona para la empresa o para el puesto otorgado. Según Juárez & Palpa (2020) comprenden la forma en que los individuos ejecutan sus tareas y labores en su puesto de trabajo; de igual forma, también consideran los esfuerzos que dichos trabajadores demuestran para mejorar y aportar su mayor empeño en la

consecución de metas y objetivos.

En tanto, Medina (2017) menciona que el desempeño laboral variará dependiendo de cada persona, ya que será influenciado por sus propias capacidades, así como habilidades, aptitudes, motivación, conocimientos y factores emocionales e interpersonales. Para Lipa (2020) es importante medir el desempeño laboral de los colaboradores, ya que permite verificar su grado de rendimiento y productividad, así como sus habilidades ante las funciones designadas.

Además, Ojeda & Hernández (2012) lo consideran como una competencia de progreso para el trabajador, así como una demostración real de sus capacidades en torno a sus funciones y ambiente laboral.

En tanto, Damián et al. (2021) lo definen como el resultado de las actitudes que los trabajadores demuestran al momento de ejecutar una meta u objetivo en la empresa. Además, este conjunto de actitudes está influenciadas por detalles individuales, ambiente laboral, esfuerzo, entre otros. Así mismo, Pashanasi et al. (2021) indican que su correcta evaluación ayuda a determinar las fortalezas y debilidades que pudiera tener el personal, lo que, a su vez, permite mejorar el proceso de elección de candidatos al momento de una promoción de puesto, conceder recompensas y consolidar sus propias habilidades.

2.2.2.2. Dimensiones de desempeño laboral

2.2.2.2.1. Conocimiento en el trabajo

El conocimiento en el trabajo o competencias laborales, es considerado como la agrupación de habilidades específicas necesarias para un trabajo, deber o función asignada. También es definido como la capacidad de mantenerse adaptable y flexible frente a los cambios que puedan surgir dentro de su área laboral.

Según Cerna y Martínez (2019) es el conjunto de destrezas y capacidades que el trabajador posee para poder desenvolverse y desarrollarse dentro de una organización, teniendo en cuenta que si estos conocimientos y habilidades son aplicados de la manera correcta, aseguran tanto el logro profesional como personal del trabajador. También Hernández (2017) lo considera como el grupo de habilidades y actitudes que permite incrementar, de manera efectiva, el alcance y desarrollo de las funciones y metas laborales. En tanto, Flores (2018) menciona que las habilidades y competencias son aptitudes determinadas por el contexto y entorno laboral; teniendo en cuenta que dichas destrezas son necesarias más no suficientes para un desempeño efectivo. Así mismo, Ojeda & Hernández (2012) establecen la importancia de la evaluación de las competencias laborales del individuo, ya que están relacionadas directamente a los atributos y cualidades que el trabajador aplica para realizar un trabajo eficaz y eficiente. Por su parte, Velásquez (2021) estima que las habilidades y competencias del trabajador pueden ser examinadas tanto en la realidad laboral como en los test de evaluación; siendo ambos necesarios para integrar las características personales del individuo como las cualidades necesarias para el puesto de trabajo.

2.2.2.2.2. *Calidad del trabajo*

También conocida como calidad en la vida laboral, se refiere al grado de cobertura y satisfacción de las necesidades de los trabajadores. También, se puede definir como la sensación de desarrollo, logro y seguridad dentro del ámbito laboral.

Para Cruz (2018) su importancia se centra en la relación de beneficio mutuo que hay entre el trabajador y la organización, ya que cada progreso que el individuo realice, repercutirá positivamente en su entorno laboral y en la consecución de los objetivos y metas organizacionales. Según Villar (2015) su análisis se debe centrar tanto en la perspectiva

subjetiva como en la perspectiva objetiva; siendo la primera de ellas, la que agrupa condiciones psicológicas como la satisfacción laboral, las relaciones interpersonales, los valores personales y laborales, entre otros. El segundo aspecto relaciona características objetivas del entorno laboral como sistemas de gestión, seguridad laboral, el ambiente físico, etc. Al respecto, Travezaño (2020) indica que mantiene una estrecha relación con el bienestar, satisfacción, seguridad y agrado de los trabajadores, así como con las necesidades, salud y sentimiento de autorrealización en el trabajo.

Para Cruz (2018) la calidad de vida laboral se centra en la impresión de los trabajadores referente a la satisfacción o inconformidad con respecto a su entorno laboral, sensación de bienestar, desarrollo personal, entre otros; teniendo en cuenta que los resultados pueden impactar de manera positiva o negativa en la empresa. Además, Granados (2011) menciona que existen cuatro factores que estudian la calidad de vida laboral de manera complementaria: los antecedentes objetivos (estructuras y prácticas o métodos institucionales), antecedentes subjetivos (apreciación y respuestas del trabajador dentro del entorno laboral), consecuentes objetivos (nivel de conformidad que tiene el ambiente laboral y las funciones que realiza); y los consecuentes subjetivos (la experiencia que acumula el trabajador).

2.2.2.2.3. *Responsabilidad*

Es el grado de compromiso que acepta el trabajador con relación a sus funciones y obligaciones dentro de una empresa u organización. Según Hidruco & Pucce (2016) está relacionado con el compromiso y el cumplimiento, de manera eficaz y eficiente, de las labores y funciones encomendadas. Para Cortés (2009) significa rendir cuentas e informes con base en las acciones y órdenes recibidas por parte de la autoridad pertinente, teniendo en cuenta que ambas (responsabilidad y autoridad) deben de estar en constante equilibrio.

En tanto, De La Cruz & Huamán (2016) lo vinculan con el cómo y la proactividad con la que un individuo toma las decisiones importantes correspondientes a su trabajo. Sin embargo, De Febres (2017) lo define como hacerse cargo y asumir, de manera integral y consiente, de los efectos o resultados de las elecciones y actos que el individuo realiza. También, Abarca (2018) lo considera como uno de los aspectos que permite evaluar a los trabajadores, ya que mide su propia autonomía e independencia al momento de tomar las decisiones.

2.2.2.2.4. Productividad

Es el grado de eficiencia de los costos empleados para la fabricación o producción de los bienes o servicios, con relación a los ingresos o ganancias percibidos.

Según Carro & González (2012) implican la optimización del desarrollo productivo, comparando el uso de los recursos con la cantidad de bienes o servicios obtenidos. Para Morales y Masis (2014) la medición de la productividad permite a las empresas y organizaciones mantenerse activas y competitivas en el mercado laboral, así como crear y establecer estrategias necesarias para poder posicionarse en el mundo globalizado. Al respecto, Yonclein (2018) la considera tanto como un objetivo y un indicador, ya que es el efecto de la eficiencia de las capacidades y habilidades de los trabajadores evaluados en conjunto.

También Marvel et al. (2014) consideran que la productividad del recurso humano es el factor más importante al momento de alcanzar las metas institucionales, ya que repercute en la cultura organizacional, los sistemas de trabajo, las políticas internas, desarrollo económico de la empresa, entre otros. Por otro lado, Lorenzo (2018) menciona que necesita tanto de la eficiencia como de la eficacia, ya que toda empresa o institución

requiere alcanzar sus metas con el menor gasto de recursos posibles.

2.2.2.2.5. *Habilidad y destreza*

Son las aptitudes, capacidades o talentos (innatos o adquiridos), que una persona desarrolla con el fin de desempeñarse y desenvolverse de manera óptima en una actividad o trabajo.

Según Rojas (2011) las habilidades son aspectos psicológicos del individuo, los cuales le permiten aprender, conservar y desarrollar sus conocimientos. En ese aspecto, se considera que las destrezas son el resultado del aprendizaje, las cuales se pueden perfeccionar, sabiendo pensar, hacer y actuar. Para Preciado (2014) las destrezas permiten convertir los conocimientos, actitudes y competencias en actitudes y habilidades, que pueden aplicarse en la vida cotidiana. De igual forma, considera que las habilidades son de vital relevancia, ya que son usadas como instrumentos estratégicos para las relaciones sociales e interpersonales.

Además, Vásquez (2018) menciona que gracias al desarrollo de las habilidades cognitivas, el individuo puede potenciar su intelecto y realizar obligaciones o deberes complejos, además de desenvolverse con fluidez en un entorno determinado. Por otra parte, Latorre (2015) estima que las destrezas permiten aplicar las habilidades manuales de manera específica y eficiente. Así mismo, comenta que cuando el individuo desarrolla dichas destrezas pueden formar un conjunto de habilidades cognitivas, las cuales son llamadas capacidades. También Damián et al. (2021) consideran que su adecuado desarrollo, permite a la persona relacionarse de manera competente con otras personas, con el fin de ser aprobado socialmente.

2.2.2.3. *Actitud hacia la empresa*

La actitud hacia la empresa o actitud laboral, es la predisposición y la manera en la que se realizan las funciones y deberes dentro de la empresa o entorno laboral. También, se considera como el comportamiento que el individuo presenta en el trabajo y que constituye parte de su personalidad. Según Hidalgo (2018) son las conductas y posturas que el trabajador presenta dentro de su centro de labores. Estas actitudes pueden ser consideradas negativas o positivas dependiendo de la manera en que permitan o no alcanzar las metas u objetivos organizacionales. Para García (2015) es el comportamiento o postura que el trabajador expresa en su trabajo. Así mismo, estas actitudes pueden ser influenciadas por cualquier elemento que se encuentre alrededor del trabajador, tal como el ambiente, compañeros de trabajo, factores externos o internos de la empresa, entre otros. En tanto, Cadillo (2016) considera que la actitud laboral cuenta con un elemento cognitivo (percepción del trabajador sobre los atributos y características de los objetos a su disposición); un elemento afectivo (nivel de afectividad que el individuo tiene hacia un objeto con el que ya tuvo una interacción previa), y un elemento conductual (tendencia para interactuar con un objeto de un modo determinado). Por su parte Forero (2014) indica que una actitud laboral idónea y correctamente desarrollada, promueve un clima laboral favorable. Esto, a su vez, permite el desarrollo de habilidades como el liderazgo, creatividad, trabajo en equipo, lo que permite el alcance de los objetivos y estabilidad de la organización.

2.2.2.4. *Enfoques de la gestión de los recursos humanos*

La gestión de recursos humanos precisa las etapas y procesos en la que las organizaciones planifican, organizan, dirigen y controlan las funciones y recursos vinculados a los trabajadores que laboran en dichas instituciones. Según Uribe (2010) busca explicar las

diferencias en el desempeño de los trabajadores dentro de una misma organización, centrando dicha evaluación en el capital humano y los recursos que necesitan para poder competir. Para León (2020) existen cuatro tipos de enfoques que ayudan a estudiar su tendencia y evolución: el enfoque contractual, el cual a través de un contrato, definen las obligaciones, relaciones y retribuciones entre empleador y empleado; el enfoque de conocimientos, que fomenta el desarrollo e innovación de las personas dentro de la organización, así como el uso de información y tecnologías para fomentar el crecimiento de la institución; enfoque de capacidades y recursos, que percibe al capital humano como un recurso importante para la generación de ganancias en la empresa, por lo que se fomenta su desarrollo y explotación de potencial; y por último, el enfoque por competencias, el cual es usado como un instrumento estratégico para perfeccionar las habilidades individuales de cada trabajador de acuerdo con las labores de su cargo.

Sin embargo, Ghiglione (2015), hace mención al modelo de Chiavenato, el cual lo considera como un conjunto de subsistemas los cuales son observados, aplicados y monitoreados por la institución. Este modelo propone que dichos subsistemas pueden ser medidos o alterados de manera autónoma de acuerdo con el entorno ambiental, organizacional, humano y tecnológico. Así mismo, Ghiglione (2015), considera que es un factor importante en la evaluación del desempeño en cada institución, ya que su correcto uso puede marcar el éxito o fracaso de la misma. También, considera que el valor agregado de las organizaciones no son los recursos tangibles o financieros, sino el talento humano.

2.2.2.5. Condiciones laborales

Alkon (2018), señala que son actividades que se realizan en un determinado lugar o ambiente, lo cual involucra elementos necesarios para llevarse a cabo sus acciones y que pueden presentar factores de riesgos físicos, químicos, psicológicos, biológicos,

ergonómicos, mecánico, locativos. Iberley (2016), menciona que son 2 requisitos para reconocer la existencia de una condición; nacen por medio de un contrato y que estas condiciones no han de ser menos favorables a las establecidas en las disposiciones legales. Cayetano (2015), señala que este condicionamiento contribuye al buen desempeño en la empresa sin generar situaciones tensas entre compañeros que impiden tener una condición laboral propicia. es así que Pérez & Merino (2014) lo definen como un conjunto de condiciones a la calidad como la limpieza y seguridad de la infraestructura en las que se interviene, la acción de trabajador que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Reaño (2019), declara que son elementos de un entorno intrínseco, que determina la motivación y la satisfacción laboral.

2.2.2.5.1. Condición psicológica

Motta & Soto (2019), definen como un esfuerzo de tipo cognitivo, las existencias de factores extrínsecos pueden conllevar el estatus psicológico del empleado, que viene a hacer todo lo que emerge de las actividades laborales. En los factores intrínsecos, los que perjudican al trabajador son la situación propia del individuo que perjudican la salud, la vida en el trabajo, los años, los valores sociales y culturales, añade también que, pueden surgir por motivos dentro de las condiciones del lugar de trabajo, de la Rosa (2018), considera la condición psicológica como la relación que se tiene con su labor, derivadas a las exigencias de la actividad laboral o presión grupal que puede producir algunos efectos en la persona, sea buena o mala en su ambiente, influenciado por el mismo individuo o dejándose influenciar por colectividad en el centro de trabajo, Berrocal & Pereda (1999), se refieren al comportamiento humano en su área de labor y como intervienen para alcanzar un fin. Aranda (2019), menciona que intervienen todos los procesos relacionados con lo que se encuentran en su ámbito, tareas, personas y relaciones, en la que influye la motivación, percepción,

rendimiento, orientación a metas, relaciones de poder, dinámicas grupales, inteligencia emocional, liderazgo. Dios no quiere hijos que estén estresados, sino que trabajen demostrando un corazón bondadoso y tengan confianza de que el Señor los cuida a diario.

2.2.2.5.2. *Cosmovisión filosófica*

La filosofía del presente estudio se basa en la humanística, pues, se considera a la persona como un ser que piensa y toma decisiones, además de ser influenciado por factores internos y externos que modifican su bienestar emocional, así mismo, su desempeño dentro de la organización. Al respecto Araujo & Leal (2007), mencionan que la filosofía humanística coloca al ser humano dentro de lo primordial en una empresa y también fuera de ella.

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación del presente informe de investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, porque las variables fueron susceptibles de cuantificación; además se buscaron los resultados mediante las mediciones. Según Hernandez et al (2010), mencionan que el propósito de la investigación es de enfoque cuantitativo y correlacional, también es evaluar la relación que existe entre dos variables y el análisis descriptivo que se realizó para conocer el comportamiento de los datos con respecto al burnout y al desempeño laboral.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que los estudios no experimentales se realizan sin la manipulación deliberada de variables, las cuales solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. El objeto fue establecer relaciones conjuntas entre las distintas variables que caracterizan el fenómeno de estudio, y de corte transversal con relación al tiempo, ya que se recolectó información aplicando el instrumento en un momento único, Hernandez et al., (2010) señalan que las investigaciones no experimentales trabajan con información de primera mano y son datos procesados como se recolectan en un determinado periodo de tiempo, además son conscientes de que la información podrá variar con el pasar de los años.

El tipo de diseño que se consideró fue el modelo correlacional múltiple, cuyo esquema es el siguiente:

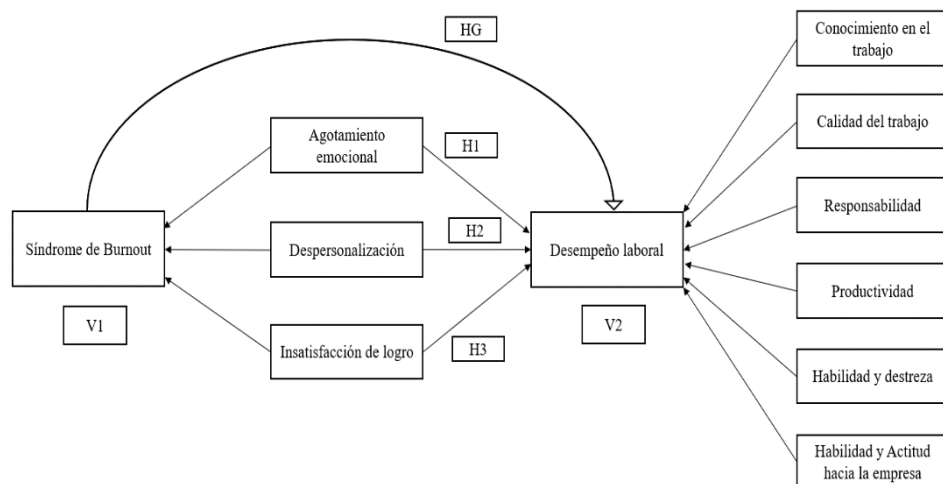


Figura 1. Diseño de la investigación

La figura 1 muestra el diseño de la forma en cómo se trabajó la investigación en la que se muestran las dimensiones de la variable síndrome de burnout, frente a la variable desempeño laboral.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población estuvo constituida por todos los trabajadores de oficina de la clínica Good hope, el aproximado de población asciende a los 300 trabajadores.

3.3.2. Muestra

Para la presente se tomó la cantidad total de población de trabajadores, los cuales son 300, utilizando un diseño a conveniencia de la autora donde todos los trabajadores han tenido la opción de participar, por otro lado, se detallan los criterios de inclusión y exclusión, considerando también, dos muestras de los trabajadores del área administrativa.

Criterios de inclusión

Fueron partícipes todos aquellos trabajadores de oficina de la clínica, los cuales cumplían roles que estuvieran adjuntos al trato con el cliente o paciente, así mismo, los que toman las decisiones en las áreas de administración, contabilidad y logística.

Criterios de exclusión

Personal contratado como “terceros”, los que trabajan solo por “servicios temporales”, personal que se encuentra en tiempo de vacaciones o con licencia, y aquellos que no desean participar.

3.4. Plan del procesamiento de datos

Para recoger los datos, se utilizó la técnica de la encuesta. En el caso de la presente investigación, se aplicó la encuesta para recoger los datos referidos al síndrome de burnout y desempeño laboral.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, la cual según Hernández (2014), es la forma más común de recolección de datos basado en la ejecución de un cuestionario que cuenta con preguntas sobre un tema estudiado, a la vez conforma una escala y regla de respuestas que son procesadas para la obtención de los datos.

Instrumento de medición de síndrome de burnout

Para el síndrome de burnout se utilizó el instrumento adaptado de Torres et al., (2019), conocido como Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), con tres dimensiones las cuales son: despersonalización, agotamiento emocional e insatisfacción de logro, constituido por 30 ítems, constituido con un Alpha de Cronbach de 0,523, aprobada su aplicación en el estudio.

Instrumento de medición de desempeño laboral

Para medir el desempeño laboral se tomó el instrumento de Ronquillo et al., (2013), el cual está constituido por 6 dimensiones que son: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, productividad, habilidad y destreza, actitud hacia la empresa, bajo un Alpha Cronbach de 0,652, con 24 ítems.

3.4.1. Técnica de recolección de datos

Se elaboró una matriz de consistencia a través del programa informático office excel 2013, donde se identificó y se registró cada variable con sus dimensiones y con sus ítems correspondientes. El análisis estadístico se llevó a cabo considerando los siguientes puntos: el objetivo de estudio, diseño de investigación, la naturaleza y escala de medición de las variables. Por lo tanto, se consideró realizar un análisis descriptivo a través de tablas de frecuencias y porcentajes. Y para la inferencia estadística se usó el coeficiente de correlación de Spearman. Una vez recolectada la información esta fue procesada para la obtención de resultados generales que dieron respuesta a los objetivos. Esta información fue tabulada en el programa SPSS 24, donde se analizaron los datos descriptivos, y además las correlaciones, luego se elaboraron las respectivas tablas para mostrarlas con los resultados.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Resultados

El presente apartado muestra los resultados de la investigación, los cuales son fragmentados en resultados descriptivos y resultados inferenciales, para conocer a la población, y de esa forma trabajar el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

4.1.1. Resultados descriptivos

En la tabla 1 se muestran los datos sociodemográficos de la investigación en los que se muestra que existe una mayor proporción del sexo masculino (64.7%) mientras que el femenino (35.3%), una mayor proporción tiene de entre 2 a 4 años de tiempo de servicio (51.7%), seguido de 5 años a más laborando (40%), además de un (8%) que tiene de 1 a 2 años laborando dentro de la clínica.

Tabla 1.
Sociodemográficos

		Recuento	% de N tablas
Sexo	Masculino	194	64.70%
	Femenino	106	35.30%
	Total	300	100.00%
Tiempo de servicio	de 1 a 2 años	24	8.00%
	de 2 a 4 años	155	51.70%
	de 5 años a mas	124	40.03%
	Total	300	100.00%

Así mismo, en la tabla 2, se muestran los niveles con los cuales fueron calificados la variable síndrome de burnout y sus dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción con el logro). Lo que se observa según los resultados es que el 88.6% de trabajadores presenta síndrome de burnout, ubicándose en un nivel alto. A

su vez, se muestra en los resultados de la dimensión agotamiento emocional que presenta niveles altos con un 93.7% de porcentaje. Por otro lado, despersonalización en los trabajadores según los resultados se encontraron niveles altos con un porcentaje de 90.7%. Finalmente, en la dimensión insatisfacción de logro mostró un nivel alto con un 89.7%. El análisis general de la variable y sus dimensiones han demostrado que los trabajadores de la Clínica Good Hope, mantienen niveles altos de burnout.

Tabla 2.
Baremos de burnout y dimensiones

	Niveles	Recuento	%	Medidas
Agotamiento emocional	Bajo	4	1.30%	
	Medio	15	5.00%	M = 2.92
	Alto	281	93.70%	D.S = 0.313
	Total	300	100.00%	
Despersonalización	Bajo	2	0.70%	
	Medio	26	8.70%	M = 2.90
	Alto	272	90.70%	D.S = 0.322
	Total	300	100.00%	
Insatisfacción de logro	Bajo	4	1.30%	
	Medio	27	9.00%	M = 2.88
	Alto	269	89.70%	D.S = 0.361
	Total	300	100.00%	
Síndrome de burnout	Bajo	7	2.00%	
	Medio	28	9.40%	M = 2.87
	Alto	265	88.60%	D.S = 0.396
	Total	300	100.00%	

Así mismo, en la tabla 3, se analizó descriptivamente la variable desempeño laboral, la cual se mostró con un grado medio (92.7%) expuesto por sus factores, correspondiente a conocimiento en el trabajo el cual se muestra con un índice medio (97%) para calidad en el trabajo se evidencia con un nivel alto (93.7%); así mismo, para responsabilidad la cual se observa que la mayoría de los encuestados respondió con un grado alto (93.7%), para la dimensión productividad una gran parte de la muestra afirmó un índice bajo (85.7%); para

el factor habilidad y destreza se observa un nivel medio (96%), y finalmente, la actitud hacia la empresa a la que consideraron con una percepción alta (86.3%).

Tabla 3.
Baremos de desempeño laboral y dimensiones

	Niveles	Recuento	% de N tablas	Medidas
Conocimiento en el trabajo	Bajo	2	0.70%	
	Medio	291	97.00%	M = 2.02
	Alto	7	2.30%	D.S = 0.173
	Total	300	100.00%	
Calidad del trabajo	Bajo	4	1.30%	
	Medio	15	5.00%	M = 2.92
	Alto	281	93.70%	D.S = 0.313
	Total	300	100.00%	
Responsabilidad	Bajo	6	2.00%	
	Medio	13	4.30%	M = 2.92
	Alto	281	93.70%	D.S = 0.342
	Total	300	100.00%	
Productividad	Bajo	257	85.70%	
	Medio	29	9.70%	M = 1.19
	Alto	14	4.70%	D.S = 0.498
	Total	300	100.00%	
Habilidad y destreza	Bajo	2	0.70%	
	Medio	288	96.00%	M = 2.03
	Alto	10	3.30%	D.S = 0.199
	Total	300	100.00%	
Actitud hacia la empresa	Bajo	1	0.30%	
	Medio	40	13.30%	M = 2.86
	Alto	259	86.30%	D.S = 0.357
	Total	300	100.00%	
Desempeño laboral	Bajo	8	2.70%	M = 2.02
	Medio	278	92.70%	D.S = 0.271
	Alto	14	4.70%	
	Total	300	100.00%	

4.1.2. Resultados en comparación con los datos sociodemográficos

y su implicancia del burnout en base al género y tiempo se servicios.

En la tabla 4, se muestran los niveles de burnout en base al sexo del encuestado, por lo que se ha podido observar inicialmente que ambos géneros mantienen un nivel de burnout bajo, siendo 1% para masculino y 1% para femenino. Dentro de los niveles medios tenemos que el 3.7% de mujeres tiene un nivel medio de burnout, y el 5.7% del sexo masculino se encuentra también en este nivel. Por último, en el nivel alto se ha demostrado con un 57.9% que los varones de la clínica muestran niveles mayores de estrés. Lo que demuestra que los trabajadores de la clínica en especial los varones, tienden a sufrir burnout.

Tabla 4.

Niveles de síndrome de burnout en base al sexo del encuestado

			Sexo	
			Recuento	% del N
Síndrome de burnout	Bajo	Masculino	3	1.0%
		Femenino	3	1.0%
		Total	6	2.0%
	Medio	Masculino	17	5.7%
		Femenino	11	3.7%
		Total	28	9.4%
	Alto	Masculino	140	57.9%
		Femenino	92	30.8%
		Total	300	100%

En la tabla 5, se muestra el burnout en base al tiempo de servicio dentro de la clínica, que muestra un nivel bajo con un promedio de 7% de los encuestados que han estado laborando de 1 a 2 años, así mismo, se ha visto que existe un mayor nivel de burnout con un 45.5% en los trabajadores que tienen de 2 a 4 años de servicio, mientras que el 35.8% de los encuestados se encuentran en niveles medios de burnout, según lo respondido en el cuestionario.

Tabla 5.

Síndrome de burnout en base al tiempo de servicio dimensión

		Tiempo de servicio					
		De 1 a 2 años		De 2 a 4 años		De 5 años a mas	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Síndrome de burnout	Bajo	2	.3%	2	.7%	3	1.0%
	Medio	2	.7%	17	5.7%	9	3.0%
	Alto	21	7.0%	136	45.5%	108	35.8%

Burnout y su implicancia del desempeño con base al género y tiempo de servicios.

La tabla 6, muestra los niveles de desempeño laboral con base al género o sexo del encuestado, en la que se muestra que los niveles se centran en el nivel medio, teniendo en su mayoría un 61.7% del género masculino y un 31% del género femenino, lo que indica que los niveles de desempeño laboral dentro de la clínica son predominantes por el sexo masculino.

Tabla 6.
Desempeño laboral en base al sexo del encuestado

			Sexo	
			Recuento	%
Desempeño laboral	Bajo	Masculino	3	1.0%
		Femenino	5	1.7%
	Medio	Masculino	185	61.7%
		Femenino	93	31.0%
	Alto	Masculino	6	2.0%
		Femenino	8	2.7%

Mientras que la tabla 7, muestra los niveles de desempeño laboral respecto al tiempo de servicio que tiene el trabajador, para ello, se ha demostrado que los niveles del desempeño se centran de manera general en un nivel medio, con un 7% los que tienen de 1 a 2 años de trabajo, en un 49.7% los que tienen de 2 a 4 años de servicio, y un 36% de 5 años a más, demostrando así que no depende de los años trabajados en la empresa, si los niveles en los que se establecen son el mismo nivel medio, con los porcentajes más altos.

Tabla 7.

Desempeño laboral en base al tiempo de servicio

		Tiempo de servicio					
		De 1 a 2 años		De 2 a 4 años		De 5 años a mas	
		Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Desempeño laboral	Bajo	1	.3%	3	1.0%	4	1.3%
	Medio	20	7.0%	149	49.7%	109	36.0%
	Alto	3	1.0%	3	1.0%	8	2.7%

Resultados inferenciales

En la tabla 8 se muestra el cálculo de normalidad con el Kolmogorov-Smirnov dado que se muestra un mejor cálculo para muestras mayores ($300 > 50$ datos) así mismo, se evidencia que todos los factores y variables tienen un p valor = 0.000 en el que se vislumbra una distribución no normal, para el caso de cumplir el objetivo se tomó el estadígrafo rho de Spearman.

Tabla 8.

Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento emocional	0.533	300	0.000
Despersonalización	0.529	300	0.000
Insatisfacción de logro	0.524	300	0.000
Conocimiento en el trabajo	0.515	300	0.000
Calidad del trabajo	0.533	300	0.000
Responsabilidad	0.534	300	0.000
Productividad	0.506	300	0.000
Habilidad y destreza	0.520	300	0.000
Actitud hacia la empresa	0.516	300	0.000
Síndrome de burnout	0.519	300	0.000
Desempeño laboral	0.483	300	0.000

Hipótesis:

HG: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.

H1. Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral.

H2. Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral.

H3. Existe relación significativa entre la insatisfacción de logro y el desempeño laboral.

Se evidencia en la tabla 9, la correlación de la hipótesis general entre la variable síndrome de burnout y el desempeño laboral donde se muestra una asociación aceptable, directa y significativa ($\rho = 0.461$) afirmando que a mayor manejo del síndrome mejor será el desempeño laboral.

Tabla 9.
Correlación general

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	,461**
		Sig. (bilateral)	0.005
		N	300

En la tabla 10, se muestra la correlación de las hipótesis específicas, donde se midieron los factores de burnout respecto al agotamiento emocional, frente a la variable desempeño laboral evidenciando una asociación baja, directa y significativa ($\rho = 0.226$) y con base a la despersonalización e insatisfacción de logro frente al desempeño laboral, se encontró una relación significativa inversa (-0.152; -0.195) respectivamente. Se encontró que el agotamiento emocional es un factor que si se relaciona con el desempeño laboral, pues si los niveles dentro de la empresa se encuentran en índices muy elevados de agotamiento emocional lo cual fue un factor negativo, también se puede ver en el desempeño laboral que muestre el trabajador, así mismo, la despersonalización se relacionó de manera inversa con el desempeño laboral, esto explica que mientras el empleado no se sienta identificado con la empresa, se verá reflejado en su desempeño laboral, siendo un trabajador poco comprometido con su labor. Por último, la misma situación se presenta en la insatisfacción al logro, y este se relaciona con el desempeño de manera inversa, en el contexto empresarial, un trabajador insatisfecho no suma al trabajo en equipo o desempeño dentro de la empresa.

Tabla 10.
Correlaciones de la investigación

			1	2	3	4	
Rho de Spearman	1	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1.000			
			Sig. (bilateral)				
			N	300	300		
	2	Despersonalización	Coeficiente de correlación	,445**	1.000		
			Sig. (bilateral)	0.000			
			N	300	300		
	3	Insatisfacción de logro	Coeficiente de correlación	,555**	,725**	1.000	
			Sig. (bilateral)	0.000	0.000		
			N	300	300	300	
	4	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,226**	-,152**	-,195**	1.00
			Sig. (bilateral)	0.000	0.009	0.001	
			N	300	300	300	300

Al determinar la relación positiva y moderada del burnout y el desempeño laboral en el contexto de los trabajadores de la clínica como se observa en la tabla 9. Se establece que dicho resultado no se puede generalizar, además no se puede expandir a que es la misma realidad en otras investigaciones, pues cada población de estudio tiene un comportamiento particular, sin embargo, Saborío & Hidalgo (2015), señala que dicha relación se muestra generalmente en aquellas instituciones donde la presión, el miedo y el riesgo es constante y las personas aprenden a trabajar bajo ese ritmo. Al hablar de instituciones relacionadas a ello encontramos los centros de salud, asimismo, señala que se deben considerar los componentes personales del trabajador, la formación profesional, los factores laborales, sociales y ambientales. Por otro lado, Pérez (2010), analizando la teoría de Maslach, indicó que el burnout no se presenta directamente en niveles elevados, sino que son periodos de evolución llegando a complicarse. Como indica (Burke, 1987) el burnout es un proceso de adaptación del estrés laboral, y muchas de las veces el desempeño laboral será bueno, pese a la existencia de burnout, siempre considerando el contexto en donde se desarrolla.

Respecto del agotamiento emocional en respaldo al resultado mostrado en la tabla 10, se considera como respaldo del resultado a (Jacome y Jacome, 2016), quienes indican que no necesariamente el agotamiento emocional de una persona disminuirá la calidad de trabajo que realiza, consideran que aunque una persona este emocionalmente cansada, al manejar correctamente sus emociones, su trabajo no tendrá ningún tipo de disminución, por el contrario según la psicóloga (Patlán, 2013), señala que para olvidar el agotamiento emocional, muchas personas centran su atención en el trabajo, lo que se puede traducir que fomentado por un agotamiento emocional, las personas deciden apoyarse en mejorar su desempeño, sin embargo dicho escenario sucede en mínimas poblaciones, no permitiéndose generalizar.

4.1.3. Discusiones

Se determinó, de acuerdo con el principal objetivo de la investigación, que existe relación directa baja y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral dentro de la clínica, el resultado se vio a través del P valor = $0.000 < 0.05$ y un rho de Spearman de ,461, lo que indicó que en la clínica los niveles en los que se encuentre el burnout se asociará con el desempeño laboral que muestren los colaboradores, en tanto el burnout tenga niveles elevados es un mal indicador para el desempeño que muestra el personal de la clínica Good Hope. Estudios como la presente encontraron evidencia de que esta relación no solo se da en una población especial sino en la mayoría de trabajadores que conviven con personas que sienten y conviven a diario en un ambiente laboral. Domínguez (2018), señaló dentro de su investigación que existe una relación significativa entre las variables de estudio, pues demostró que los trabajadores mientras más cansados, irritados estaban de su trabajo, su desempeño se veía afectado de manera negativa, por lo que para la empresa los resultados no eran los esperados. Así mismo, la investigación llevada a cabo por

Castañeda (2019), denota que el 50 % del síndrome de burnout explica el desempeño laboral de los trabajadores. lo que señala que hay un nivel alto dentro de la organización. El informe desarrollado por Padin (2020) presenta como fin establecer que si existe una relación relevante entre el cansancio emocional y el bienestar psicológico en universitarios de Lima Metropolitana. La conclusión general determina que existe una relación inversamente significativa entre las variables de estudio, tras un resultado de Spearman Rho: $-.288$. $p < .00$, lo que indicó que mientras el nivel de burnout esté alto, los niveles de desempeño serán negativos. Señalando en los tres estudios similitud en encontrar y determinar la relación entre estas variables.

Se muestra la correlación de las hipótesis específicas en las que se midieron los factores de burnout respecto al agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción de logro frente a la variable desempeño laboral evidenciando una asociación baja, directa y significativa. De manera detallada, la relación que existe entre agotamiento emocional y el desempeño laboral según un P valor = $0.000 < 0.05$ y un Rho de Spearman de $0,226$. Lo que indica que, si el trabajador se encuentra de manera negativa cansado o agotado en sus actividades, de la misma forma será en el desempeño que realice, pues este tendrá una mala condición, es por dicha razón, que en la clínica Good Hope según los resultados el tener trabajadores que descansen y no tengan sobre exceso laboral es necesario para una buena condición de su rendimiento laboral. Estudios como Matta & Rojas (2020), señalan que mientras existan niveles de cansancio alto, el rendimiento del trabajador será poco, lo que implica el cuidado de la salud física y mental. Pérez et al. (2021), señalan que las empresas no deben considerar que un trabajador esté dentro de la organización cuando se le detecta el síndrome de burnout, y este se encuentra agotado, pues consideran que esto aumentaría la tensión en el trabajador aumentando los niveles de burnout. Barriga (2015), determinó en su

estudio que no existen niveles de burnout, sin embargo mencionó que el cansancio o agotamiento definía la forma de trabajo en el día a día dentro de su institución.

Se explica también el resultado de la relación entre despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores, llegando a un resultado de P valor = 0.000 <0.05 y rho de Spearman de - 0.152, lo que indica la existencia de relación significativa inversa, presentándose que mientras que el trabajador no se sienta parte de la institución, se sienta ajeno a los objetivos y cumpla una función solo por cumplir, esto reducirá los niveles de su desempeño laboral. Estudios como el de Mababu (2016), señaló que existía una fuerte relación entre la despersonalización y el desempeño del trabajador, indicando que generalmente se encuentra la dimensión de despersonalización en aquellos colaboradores cuya socialización no es compleja o no están de acuerdo con los estatutos que su organización aplica. En tanto Ccoscco (2021) indica que estas acciones frías y hostiles pueden ocasionar distanciamiento e incluso respuestas agresivas por parte de las personas con las que se comparte en entorno laboral (clientes, usuarios, jefes y compañeros de trabajo. Además Piña (2005) lo considera como el aumento de detractores internos de la empresa.

Por último, insatisfacción al logro y su relación con el desempeño laboral muestra un p valor = 0.000 y un Rho de Spearman de -0.195, indicando una relación positiva, significativa inversa, señalando que mientras el trabajador no se sienta satisfecho por el cumplimiento de metas u objetivos no se verán resultados de un desempeño laboral eficiente en el puesto de trabajo en el que se encuentre. En tanto Patlan (2013) indica que es la predisposición de los colaboradores para percibirse de manera negativa y de presentar respuestas y actitudes desfavorables de sí mismos, sus labores y su entorno de trabajo. Para Delgado et al. (2018) está relacionado con la poca o nula motivación para mejorar y alcanzar, de manera voluntaria, los objetivos propuestos por el individuo. De igual forma, esta

condición se presenta de manera gradual, que estén relacionadas con la fuente de estrés. Por su parte Vargas et al. (2021) mencionan que puede provocar la disminución de metas y objetivos, así como el incremento del abandono de actividades familiares, sociales y de esparcimiento, lo que conlleva al individuo a un estado de alejamiento y encierro. También, Contreras et al. (2021) lo definen como la autopercepción desfavorable que realiza un individuo ante sus propias aptitudes, actitudes y efectividad en su área y entorno laboral.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Respecto a los resultados descriptivos, se determina que, dentro de la clínica, se han encontrado niveles altos de burnout en un 88.60% en la muestra de estudio. Asimismo, el agotamiento emocional se consideró alto con un 93.70%, el comportamiento es el mismo para despersonalización hay un 90.70% se encontró un nivel alto, y, por último, respecto a la dimensión insatisfacción logró también niveles altos en un 89.70%.

Respecto a los niveles de desempeño laboral se calificó en un nivel medio con un 92.70%, respecto de las dimensiones, conocimiento del trabajo tuvo un nivel medio con 97%, calidad de trabajo un nivel alto con 93.70%, responsabilidad tuvo un nivel alto con 93.70%, la productividad se calificó con nivel bajo en un 85.7%, las habilidades y destrezas fueron calificadas con niveles medio de 96% y la actitud hacia la empresa tuvo un nivel alto con 86.30%. Se encontró, que la productividad es una de las dimensiones que debe ser reforzada en la clínica. Respecto a la respuesta de los objetivos de la presente investigación, se determinó que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en la clínica Good Hope, lo que viene indicando que los niveles de burnout son importantes pues determinan los niveles de desempeño, y si el síndrome de burnout está en estados complicados el desempeño laboral pasará por lo mismo, y es poco conveniente para la clínica un bajo desempeño laboral.

Por otro lado, el resultado entre agotamiento emocional y desempeño laboral se determinó que existe relación, pues una persona que se encuentre emocionalmente mal va afectar a la forma en cómo desarrolle su trabajo, considerando así que la clínica debe ejercer

medidas de mejora con sus trabajadores. Así también, la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral se determinó por la existencia de una relación inversa, lo que indica que una persona poco comprometida con la institución, generara bajos niveles de desempeño laboral, por ello, los niveles de despersonalización encontrados en la clínica, es un indicador de la baja productividad encontrada en la clínica. Y, por último, la relación entre insatisfacción al logro y el desempeño laboral, se encontró una relación inversa, señalando que una persona que no celebra el logro, no se esforzará por realizar ningún cumplimiento de meta, realidad que se encontró dentro de la clínica.

5.2. Recomendaciones

- 1) Realizar la implementación de un plan de reducción del síndrome de burnout, para que el personal disfrute de una mejor salud mental, de esa forma también poder tener un acercamiento al trabajador y poder identificar sus molestias.
- 2) Desarrollar actividades recreativas, y de integración incluyendo al entorno más cercano del trabajador, es decir, incluyendo a su familia.
- 3) Desarrollar técnicas de control de estrés, relajación, resolución de problemas, buena alimentación. Con la finalidad de mejorar la forma de controlar sus impulsos y de esta manera fomentar y mejorar el trabajo en equipo y despejar ciertas dudas que se tengan sobre sí mismos.
- 4) Realizar semestralmente un monitoreo sobre el burnout con la finalidad de visualizar si ha aumentado o disminuido el síndrome, y así prever cada cierto tiempo la presencia de dicho síndrome.
- 5) Evaluar el desempeño laboral de sus trabajadores periódicamente, para identificar las situaciones por las que no puede ser productivo totalmente.

REFERENCIAS

- Abarca, Y. (2018). El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huaura -2016 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1859>
- Aquino, J. (2017). Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016 [Tesis de posgrado, Universidad de César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aranda, C. (2011). El síndrome de Burnout o de quemarse en el trabajo: un conflicto en la salud de los profesionales. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 45–54. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2099>
- Aranda, I. (2019). El gran potencial de la psicología del trabajo [recurso de aprendizaje]. <https://www.copmadrid.org/wp/el-gran-potencial-de-la-psicologia-del-trabajo/>
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista Del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132–147. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Apiquian, Alejandra. El síndrome de Burnout en las empresas. En Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. *Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 182–247. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Alkon, K. (2018). Condiciones de trabajo y calidad de vida relacionada con la salud en trabajadores de educación escolar. Lima -2016. 1–[Tesis de posgrado, Universidad peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional de la Cayetano Heredia. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3763>
- Barriga, M. (2015). Relación entre el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras. In Escuela De Psicología [Tesis de

pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1247/1/75813.pdf>

Bedodo, V., & Giglio, C. (2006). Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica [tesis de pregrado. Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/113580>

Bricio, K., Calle, J., & Zambrano, M. (2018). El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso egresados de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad. Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 10(4), 103-109. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Burke. (1987). Burnout in Police Work. *York University*, 12, 174–188. Burke, R. J. (1987). Burnout in Police Work. *Group & Organization Studies*, 12(2), 174–188. doi:10.1177/105960118701200205

Cadillo, C. (2016). Actitudes laborales y su influencia en el desempeño laboral del personal de la caja municipal de ahorro y crédito de piura, agencia en barranca, periodo 2015 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5909/CRISTHIAN%20RONALD%20CADILLO%20BENITES.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Camasi, K. (2018). Relación entre el síndrome de burnout y clima laboral en las organizaciones: una revisión conceptual [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola.

Cárdenas, J.J. (2017). 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 [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Académico de la Universidad de Cuenca <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28569/1/Trabajo%20de%20titulaci%3%b3n.pdf.pdf>

Carro, R., & Gonzáles, D. (2012). Productividad y competitividad [Recurso de Aprendizaje]. http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf

- Castañeda, M. Y. (2019). Prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal administrativo del hospital regional docente de Cajamarca I y II trimestre de 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional de la Universidad [https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3704/INFORME %20DE %20TESIS%20FINAL%20MYCC201912.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3704/INFORME%20DE%20TESIS%20FINAL%20MYCC201912.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, A. (2013). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermo en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera Diciembre-2012 [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional de la Universidad Ricardo Palma https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/332/Castillo_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cayetano Saldaña, P. J. (2015). Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la Financiera EDYFICAR - Chimbote: 2014. [Tesis de pregrado Universidad Nacional de Trujillo], Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Trujillo 108. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/960>
- Ccoscco, A. (2021). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020 [Tesis de pregrado, Universidad Nibert Wiener]. Repositorio Institucional de la Universidad Nibert Wiener. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4829/T061_70076642_T.pdf?sequence=1
- Cerna, Y. B. y Martínez A. M. (2019). Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3274/CERNA%20NAYRA%20y%20MART%c3%8dNEZ%20CH%c3%81VEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cialzeta, J. R. (2013). El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes. In Universidad Nacional de Córdoba [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Córdoba]. http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf
- Contreras, C., Lira, H., & Condor, B. (2021). Autoestima y síndrome de burnout en médicos de unidades críticas. *Estudio correlational study. Hospital Nacional Dos de Mayo.*

Lima – Perú. 21(2). D OI: <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n2.05>

- Cortés, N. (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis. Nachon”. Xalapa [Tesis de posgrado, Universidad Veracruzana]. Disponible en: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30006/1/NelsyMCortesJimenez.pdf>
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 0(45), 58–81. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Damián, J. L., Castillo, E. F., Reyes, C. E., Salas, R. M., & Ayala, C. I. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*, 19(4), 624–632. Disponible en <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033/3555>
- De Febres, R. (2017). Para crecer en un valor. Un valor para valorarme. *Revista Educación en valores*, 2(28), 69–71. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v2n28/art10.pdf>
- De la Cruz, E., & Huaman, A. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015 [Tesis de pregrado de la Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2d501e09-a00c-489a-a664-29da0ff1b43e/content>
- Delgado, V., Castillo, C., Delgado, G., Valdivia, E., & Becerra, L. (2018). Síndrome de burnout y desempeño laboral del usuario interno del servicio de farmacia del Hospital Regional de Cajamarca. *Caxamarca*, 17 (1-2), 49–61. <https://revistas.unc.edu.pe/index.php/Caxamarca/article/view/55>
- Dominguez, M. F. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño profesional del personal de salud en el centro de salud Nuevo Milenio, Madre de Dios – 2018 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de tesis de la Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37535>
- Flores, C. (2018). Competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la

Municipalidad Provincial de Lamas. Período 2017 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31573/flores_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Flores, J. (2018). Prevalencia y factores asociados al Síndrome de Burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Sccipa en el periodo setiembre – noviembre 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional de la Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1153/TESIS%20-%20JOSE%20BRYAN%20FLORES%20SIERRA%20HECHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Forero, Y. (2014). Todo es cuestión de actitud universidad militar Nueva Granada facultad de estudios a distancia [diplomado en sistemas de gestión de calidad. Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Académico de la Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13031/Trabajo%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, K. R. (2015). Diferencia en la actitud laboral entre los trabajadores contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. <Http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Garcia-Kevin.pdf>

García, P. E., Gatica, M. L., Cruz, E. R., Luis, K., Vargas, R. del R., Hernández, J., Ramos, V. A., & Macías, D. M. (2016). Factores que detonan el síndrome de burn-out / Factors that trigger burn-out syndrome. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 5(9), 105. <https://doi.org/10.23913/ricea.v5i9.56>

Ghiglione, F. (2015). Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de La Pampa). Repositorio Académico de la Universidad Nacional de La Pampa. https://repo.unlpam.edu.ar/bitstream/handle/unlpam/944/e_ghiges075.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 209 -220. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>
- González Ruiz, G., Carrasquilla Baza, D., Latorre de la Rosa, G., Torres Rodríguez, V., & Villamil Vivic, K. (2015). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(4). <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0864-03192015000400005&lng=es&tlng=es>.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación Editorial Mc Graw Hill (Quita edición). Obtenido <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>.
- Hernández, S. (2017). Las competencias laborales de los servidores públicos del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico INGEMMET [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9006/Hern% c3% a1ndez_VSS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9006/Hern%c3%a1ndez_VSS.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación (6 ta). McGraw- Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hidalgo, O. (2018). Habilidades de gestión y actitud laboral del personal de la municipalidad distrital de Ilabaya, año 2016 [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman]. Repositorio de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3459>
- Hidrugo, J., & Pucce, D. (2016). El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios – Pimentel (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán). Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2285/Tesis%20de%20Hidrugo%20V%c3%a1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Iberley. (2016). El principio de condición más beneficiosas en la aplicación de las normas laborales. *Revista Internacional de Humanidades Médicas*, 8(2)

<https://www.iberley.es/temas/principio-condicion-beneficiosa-derecho-laboral-14471>

- Juarez, M., & Palpa, J. (2020). Desempeño laboral y su influencia en la Gestión De Almacén De La Empresa Txi Estilo S.A.C. Del Distrito Del Cercado De Lima 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/929>
- Jacome y Jacome. (2016). Clima Laboral: Efecto del agotamiento profesional “Burnout” en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Empresarial*, 11(41), 6-13. https://www.researchgate.net/profile/Xavier-Jacome-Ortega/publication/336459249_Clima_Laboral_Efecto_del_agotamiento_profesional_Burnout_en_la_calidad_de_vida_en_el_trabajo/links/5da161eaa6fdcc8fc349249e/Clima-Laboral-Efecto-del-agotamiento-profesional-Burnout-en-la-calidad-de-vida-en-el-trabajo.pdf
- Latorre, M. (2015). Capacidades, destrezas y procesos mentales. Universidad Marcelino Champagnat., 1–20. Obtenido de <https://marinolatorre.umch.edu.pe/wp-content/uploads/2015/09/25.-Capacidades-destrezas-procesos.pdf>
- Lavaggi, F. (2017). Cansancio emocional y Engagement en estudiantes de una universidad privada de Lima [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de tesis de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621838>
- León, F. (2020). Competencias y gestión de los recursos humanos [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8510/Competencias_LeonNieto_Frescia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lipa, J. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47633/Lipa_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lorenzo, E. P. (2018). La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de Tesis de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO_G EP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mababu, R. M. (2016). La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. *Revista Internacional de Humanidades Médicas*, 5(1), 17-30 <https://doi.org/10.37467/gka-revmedica.v5.828>
- Mamani, C. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco S.A. agencia Juliaca 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de tesis de la Universidad Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2954/Cristiam_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). MBI: Maslach Burnout Inventory; manual research edition. University of California, Palo Alto, CA. [Libro] <https://www.worldcat.org/es/title/960324136>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academi*, 0(112), 42. DOI; <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 0 Vivat Academia, núm. 112, septiembre, 2010, pp. 42-80 Universidad Complutense de Madrid Vivar, España (112), 42. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Marín, S. P., & Berrocal, F. B. (1999). La psicología del trabajo y la formación en la empresa. *Revista complutense de Educación*, 10(1), 37. <file:///C:/Users/PC/Downloads/ecob,+RCED9999120037A.pdf.pdf>
- Marvel, M., Núñez, M., & Rodríguez, C. (2014). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549–584. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>

- Matta, K., & Rojas, L. (2020). Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019n [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio de tesis de la Universidad Continental https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8159/3/IV_FHU_501_TE_Matta_Rojas_2020.pdf
- Medina, S. E. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017 [Tesis de posgrado de la Universidad César vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Mercado y Gil. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Innovar*, 2010, vol. 20, no 38, p. 161-174. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512010000300012
- Morales, C., & Masis, A. (2014). La Medición de la Productividad del Valor Agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica (Measuring value added productivity: an empirical application in an agroalimentary cooperative in Costa Rica). *TEC Empresarial*, 8(2), 41-19. DOI: <https://doi.org/10.18845/te.v8i2.1988>
- Ojeda, A., & Hernandez, J. (2012). Las competencias laborales: una construcción recíproca entre lo individual y lo grupal. *Enseñanza e investigación en psicología*, 17 (1), 171–187. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29223246011.pdf>.
- Oré Motta, E. J., & Soto Carrillo, C. C. (2019). Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima-2018. Tesis de posgrado, Universidad de Norbert Wiener]. Repositorio de la Universidad A Norbert Wiener de la ciudad de Lima <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2973>.
- Padin, F. (2020). Cansancio emocional y engagement académico en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana (Trabajo de pregrado, Universidad San Ignacio

de Loyola). Repositorio de tesis de la Universidad San Ignacio de Loyola <https://repositorio.usil.edu.pe/items/5174e273-a6b5-4113-9faf-36d24664144b>.

Paredes, G., & Quispe, C. (2018). Dimensiones de la motivación en el desempeño del personal del hotel Titilaka S.A.C. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6033>.

Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. del P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163–174. DOI: <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>.

Patlan, J. (2013). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445–455. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>.

Pérez, J. Y., Martínez, M. Á., Rivera, D. M. (2021). Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería, hospital María Auxiliadora – 2021. 1996 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio de tesis de la Universidad Autónoma de Ica <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1068>

Pérez Zapata, D., Peralta Montecinos, J., & Fernández-Davila Jara, P. (2013). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas Psychologica*, 13(2), 541–551. Recuperado a partir de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/4178>

Piña, C. E. (2005). Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería de una clínica psiquiátrica [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. Repositorio de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3062/MAE1SBD00501.pdf?sequence=4>

Poma, C. K. (2020). Factores asociados al síndrome de Burnout en internos de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de tesis de la Universidad

Nacional Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15528/Poma_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porta, J. (2018). Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud de la Clínica Estética Lipolia Arequipa 2021 (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). Repositorio de tesis de la Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59979>

Preciado, S. P. (2014). Fortalecimiento de habilidades para la vida como factores psicosociales en la educación para la resiliencia [Proyecto de pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio de tesis de UNAD. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2758/23945691.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas, T. M. (2011). Habilidades y Destrezas en el Proceso de Enseñanza - Aprendizaje del Tercer y Cuarto Año de Educación Básica General de la Unidad Educativa Particular “Región Litoral de la parroquia San Camilo, Cantón Quevedo provincia de los Ríos año lectivo 2011-2012 [Tesis de grado, Universidad Técnica de Babahoyo]. Obtenido <https://es.slideshare.net/MayitaHerrdera/tesis-habilidades-y-destrezas-en-el-proceso-de-enseanza-apr>

Reaño Cruz, R. V. (2019). Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9358>

Ronquillo, L., Aranda, C., & Pando, M. (2013). Validación de un instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo. *Revista Iberoamericana De Psicología*, 6(1), 25–32. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.6103>

Sáenz, R. (2018). Cansancio emocional y rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Técnica Superior PNP - Puente Piedra, 2017 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14190/S%c3%a1enz_NRN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saborío Morales, L., & Fernando Hidalgo Murillo, L. (2015). *REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA síndrome de burnout Resumen*. 32(1). *Medicina Legal de Costa Rica*, 2015, vol. 32,

no 1, p. 119-124. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext

- Solano (2020). Síndrome de burnout en el compromiso organizacional del personal militar de la Fuerza Aérea Ecuatoriana. 2020. Tesis Doctoral. Tesis de Ingeniería). Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/21938>
- Torres, E., González, L., & Gutiérrez, V. (2019). Análisis del burnout y sus escalas de medición. *Praxis Investigativa Redie*, 11(20), 106-124. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6951593>
- Travezaño, S. B. (2020). Calidad de vida laboral y desempeño laboral del personal de enfermería del centro médico municipal de Jesús María-Cuarto Trimestre 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1000>
- Uribe, A. J. (2010). La gestión de Recursos Humanos, enfoques y perspectivas. *Punto de Vista*, 1(2), [1] Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá 31–41. <https://doi.org/10.15765/pdv.v1i2.112>
- Vargas, J., Gaviria, J., Saavedra, G. P., & Galán, R. (2021). Frecuencia del síndrome de desgaste profesional en un grupo de especialistas en Cirugía Plástica y estudiantes del posgrado en Colombia. *Cirugía Plástica Ibero-Latinoamericana*, 47(2), 217–226. <https://doi.org/10.4321/s0376-78922021000200013>
- Vasquez, P. M. (2018). Estrategias de aprendizaje y el desarrollo de habilidades cognitivas. [Tesis de posgrado, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico de la Universidad de San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3491>
- Vega, M. (2015). Influencia de la Motivación Laboral en la Productividad desde la Perspectiva Humana del Personal en el Departamento de Negocios en la Caja Rural de Ahorro y Crédito S.A “Mi Caja Cajamarca”, Cajamarca - 2015 [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/255/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Velasquez, L. E. (2021). Competencias laborales del personal directivo y docentes y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de Lima Metropolitana. *Desde El Sur*, 13(1), 1–20. DOI: 10.21142/DES-1301-2021-0010
- Vidotti, V., Martins, J.T., Galdino, M.J.Q., Ribeiro, R.P. y Robazzi, M.L. do C.C. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*. 18, 3 (jun. 2019), 344–376. DOI: <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Villar, J. I. (2015). Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement (Tesis de posgrado, Universidad de Sevilla). Repositorio de tesis de la Universidad de Sevilla <https://idus.us.es/handle/11441/31776>.
- Yonclein, G. (2018). Satisfacción laboral y la productividad de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de burnout y desempeño laboral

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA GOOD HOPE, AÑO 2022.

El síndrome de burnout hace referencia a la prolongación y evolución del estrés laboral, el cual suele comenzar desde síntomas de cansancio físico y mental hasta la alteración negativa de la autoestima y personalidad del trabajador, afectando al desempeño laboral. Por ello, su diagnóstico es importante para poder hacer frente como institución y así mejorar el estado de los trabajadores.

Es por dicha razón que es importante tu participación, solicito a su persona pueda llenar el siguiente cuestionario, que refiere al tema de investigación mencionado con anterioridad.

A continuación, encontrará reactivos a los cuales debe dar respuesta con la siguiente indicación:

- 1.- Muy en desacuerdo
- 2.- En desacuerdo
- 3.- Indiferente
- 4.- De acuerdo
- 5.- Muy de acuerdo

Datos personales:

Sexo:	M	F	Edad:	
País de Residencia:				
Provincia:				
Puesto:				
Tiempo de servicio:				

Ítems del cuestionario	1	2	3	4	5
Síndrome de burnout					
1. He comprobado que las personas a las que otorgo mi servicio me respetan más si las trato bien.					
2. He comprobado que las personas a las que brindo servicio recomiendan mi trabajo.					

3. Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.					
4. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.					
5. En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.					
6. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.					
7. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.					
8. Proporcionar buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí					
9. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.					
10. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.					
11. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.					
12. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.					
13. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.					
14. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.					
15. Siento que la energía que gasto en mi trabajo no la puedo reponer.					
16. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.					
17. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.					
18. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.					
19. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.					
20. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.					
21. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.					
22. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.					
23. Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta.					
24. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.					
25. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.					
26. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.					

27. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.					
28. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.					
29. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.					
30. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna					
Desempeño laboral					
31. Desconoce la mayor parte de las funciones del puesto y no muestra interés en aprender nuevos conocimientos.					
32. Conocimiento mediano de su puesto y lo aplica de forma inconstante.					
33. Conoce y aplica los procedimientos de su trabajo. Muestra disponibilidad por aprender sobre su trabajo.					
34. Domina y aplica permanentemente los procedimientos de trabajo. Además, conoce procedimientos de otras áreas. Tiene muchos deseos de aprender.					
35. No le interesa la calidad de su trabajo. Comete muchos errores.					
36. Con cierta frecuencia no acata los procedimientos y estándares de calidad. La calidad de su trabajo es aceptable.					
37. Se involucra en lograr alta calidad en su trabajo. Ocasionalmente comete errores.					
38. Se responsabiliza de la calidad de trabajo. Toma las medidas necesarias y comete pocos errores.					
39. No le interesa los resultados de su trabajo. No presenta alternativas de solución a los problemas.					
40. No está dispuesto a aceptar más responsabilidad. Expone sus soluciones hasta que el problema se hizo crítico.					
41. Cumple con las responsabilidades que se les asignan. Resuelve problemas rutinarios y los comenta con su supervisor.					
42. Está pendiente de que se cumplan los objetivos. Es hábil para detectar problemas. Siempre avisa y participa en las soluciones.					
43. Su rendimiento está por debajo de los estándares.					
44. Cumple con los estándares trabajo.					
45. Cumple generalmente, en ocasiones sobrepasa los estándares de trabajo establecido.					
46. Su rendimiento se mantiene por arriba de los estándares de trabajo establecido.					

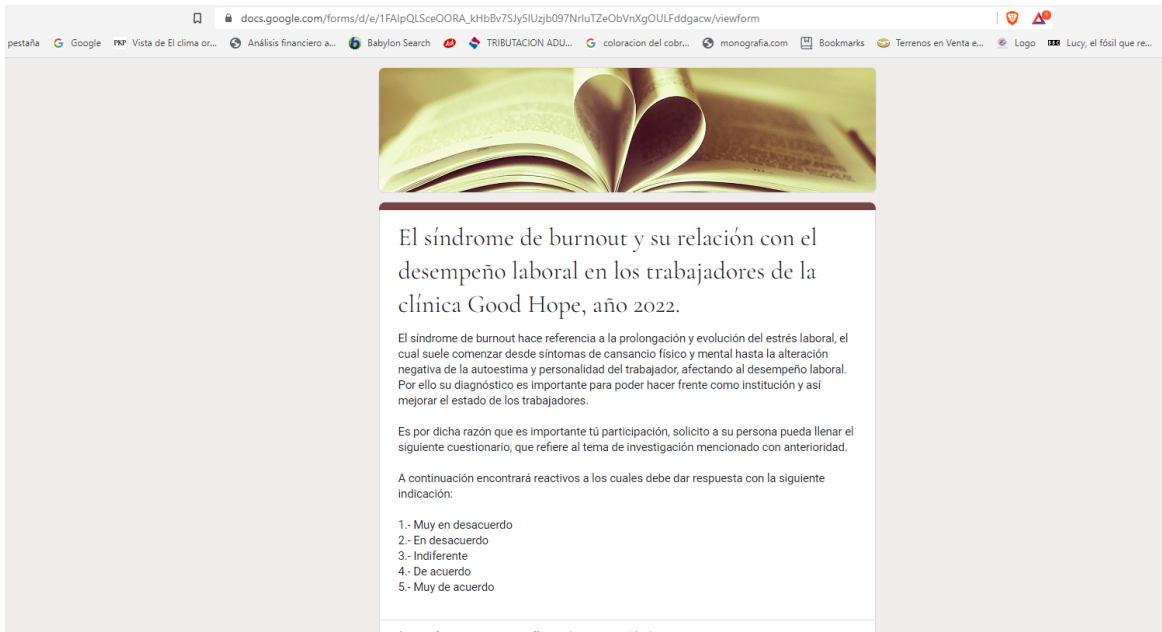
47. Tiene poca habilidad en el manejo de herramientas y maquinarias, su disposición para aprender es baja.					
48. Conoce medianamente el uso y manejo correcto de herramientas y materiales. Muestra disposición para aprender.					
49. Generalmente hace un uso adecuado de herramientas y maquinarias. Se preocupa por conocer el mejor uso de los mismos.					
50. Conoce y domina en profundidad el manejo correcto de herramientas y maquinarias. Se preocupa por el buen manejo de los mismos.					
51. Se muestra siempre resistente a colaborar, tiene actitud negativa.					
52. Solo colabora cuando es muy necesario.					
53. A menudo colabora con sus compañeros y muestra una actitud positiva.					
54. Posee excelente espíritu de colaboración. Es cooperativo y toma iniciativa.					

Gracias por su colaboración.!!!

Anexo 2. Operacionalización de variables


Variables	Definición	Dimensiones	Ítems	Metodología
Síndrome de burnout	Domínguez (2018) es un tipo de estrés laboral y organizacional se genera en individuos que brindan servicios de apoyo y atención a otras personas, además de mantener una relación directa e intensa con las mismas.	1. Agotamiento emocional 2. Despersonalización 3. Insatisfacción de logro	2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27 3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29 1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30	El tipo de investigación del presente proyecto de investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, porque las variables son susceptibles de cuantificación; además se buscan los resultados mediante las mediciones. Según Hernández et al (2010), menciona que el propósito de las investigaciones de enfoques cuantitativos y correlacional es evaluar la relación que existe entre dos variables.
Desempeño laboral	Según Juárez & Palpa (2020) comprende la forma en que los individuos ejecutan sus tareas y labores en su puesto de trabajo; de igual forma, también consideran los esfuerzos que dichos trabajadores demuestran para mejorar y aportar su mayor empeño en la consecución de metas y objetivos.	1. Conocimiento en el trabajo 2. Calidad del trabajo 3. Responsabilidad 4. Productividad 5. Habilidad y Destreza 6. Actitud hacia la empresa	31,32,33,34 35,36,37,38 39,40,41,42 43,44,45,46 47,48,49,50 51,52,53,54	

Anexo 3. Ficha de encuesta virtual



docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSceOORA_kHbBv7Sjy5lUzjb097NrluTZeObVnXgOULFddgacw/viewform

pestaña Google Vista de El clima or... Análisis financiero a... Babylon Search TRIBUTACION ADU... coloracion del cobr... monografia.com Bookmarks Terrenos en Venta e... Logo Lucy, el fósil que re...



El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, año 2022.

El síndrome de burnout hace referencia a la prolongación y evolución del estrés laboral, el cual suele comenzar desde síntomas de cansancio físico y mental hasta la alteración negativa de la autoestima y personalidad del trabajador, afectando al desempeño laboral. Por ello su diagnóstico es importante para poder hacer frente como institución y así mejorar el estado de los trabajadores.

Es por dicha razón que es importante tu participación, solicito a su persona pueda llenar el siguiente cuestionario, que refiere al tema de investigación mencionado con anterioridad.

A continuación encontrará reactivos a los cuales debe dar respuesta con la siguiente indicación:

- 1.- Muy en desacuerdo
- 2.- En desacuerdo
- 3.- Indiferente
- 4.- De acuerdo
- 5.- Muy de acuerdo

Anexo 4. Base de datos

burnout y desem (1).sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Sexo	Númerico	8	0	Sexo	(1, Masculin...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Tiem_servicio	Númerico	8	0	Tiempo de san...	(1, de 1 a 2...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Burnout_1	Númerico	8	0	1- He comprob...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Burnout_2	Númerico	8	0	2- He comprob...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	Burnout_3	Númerico	8	0	3 Me cuesta m...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	Burnout_4	Númerico	8	0	4. Establezco f...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	Burnout_5	Númerico	8	0	5. En mi trabaj...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	Burnout_6	Númerico	8	0	6. Aunque un...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	Burnout_7	Númerico	8	0	7. Lo que más...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	Burnout_8	Númerico	8	0	8. Proporcionar...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	Burnout_9	Númerico	8	0	9. Despierto po...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	Burnout_10	Númerico	8	0	10. Si me facil...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	Burnout_11	Númerico	8	0	11. Siento que...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	Burnout_12	Númerico	8	0	12. Siento cara...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	Burnout_13	Númerico	8	0	13. Hace much...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	Burnout_14	Númerico	8	0	14. No me sien...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	Burnout_15	Númerico	8	0	15. Siento que L...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	Burnout_16	Númerico	8	0	16. Todos los d...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	Burnout_17	Númerico	8	0	17. Siento que...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	Burnout_18	Númerico	8	0	18. Si encontra...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	Burnout_19	Númerico	8	0	19. Siento que...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	Burnout_20	Númerico	8	0	20. Aunque me...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	Burnout_21	Númerico	8	0	21. Mi trabajo e...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	Burnout_22	Númerico	8	0	22. En mi traba...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	Burnout_23	Númerico	8	0	23. Siento que...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	Burnout_24	Númerico	8	0	24. Mis activid...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	Burnout_25	Númerico	8	0	25. Mi cuerpo...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	Burnout_26	Númerico	8	0	26. Aunque real...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	Burnout_27	Númerico	8	0	27. Me cuesta...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	Burnout_28	Númerico	8	0	28. Mis horas d...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
31	Burnout_29	Númerico	8	0	29. Al llegar a c...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
32	Burnout_30	Númerico	8	0	30. Las situaci...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
33	Desempe_31	Númerico	8	0	31. Desconoce...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
34	Desempe_32	Númerico	8	0	32. Conocimien...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
35	Desempe_33	Númerico	8	0	33. Conoce y a...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
36	Desempe_34	Númerico	8	0	34. Domina y a...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
37	Desempe_35	Númerico	8	0	35. No le inter...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
38	Desempe_36	Númerico	8	0	36. Con cierta f...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
39	Desempe_37	Númerico	8	0	37. Con mucha f...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

	Sexo	Tiem_servicio	Burnout_1	Burnout_2	Burnout_3	Burnout_4	Burnout_5	Burnout_6	Burnout_7	Burnout_8	Burnout_9	Burnout_10	Burnout_11	Burnout_12	Burnout_13	Burnout_14	Burnout_15	Burnout_16	Burnout_17	Burnout_18	Burnout_19	Burnout_20
1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	3	5	5	2	4	2	4	4	4	5	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4
4	2	3	4	4	1	5	1	5	4	5	4	5	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
5	1	3	4	4	2	5	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
6	2	1	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
7	1	2	4	4	1	4	4	4	4	4	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
8	1	2	4	4	1	5	2	4	4	5	5	2	3	2	1	2	3	3	4	2	4	4
9	2	2	5	5	1	4	1	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4
10	2	3	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4
11	1	2	5	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	2	2	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	2	3	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	2	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	1	2	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	2	2	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
19	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	2	3	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	1	3	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	1	3	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	2	3	4	4	2	4	2	4	4	4	1	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
24	1	3	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	2	3	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	1	3	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	2	3	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	1	2	5	5	5	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lista de datos Vista de variables