

UNIVERSIDAD DE CHICLAYO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



**PARA OPTAR EL TITULO DE MAESTRO EN GERENCIA EN
SERVICIOS DE SALUD**

TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS
MERCEDES 2016**

AUTORA:

LIC. ENF. REQUEJO CHÁVEZ, MILAGROS MARILI

ASESOR:

DR. ABEL EDUARDO CHAVARRY ISLA

CHICLAYO – PERÚ

2018

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES 2016.

TESIS PRESENTADA PARA OPTAR EL TITULO DE MAESTRO EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

Milagros Marilí Requejón Chávez

Autora

Dr. Abel Eduardo Chavarry Isla

Asesor

Aprobado por el siguiente jurado:

Dra. Yolanda Rosa, Castro Yoshida

Presidenta

Mg. Norma Tatiana, Milian liza de escobar

Secretaria

Mg. Rubín Ebenezer Ramos Castro

Vocal

DEDICATORIA

A Dios para que permita seguir impartiendo
estos conocimientos a quienes los necesite
para una mejor calidad de vida

A las personas que más han influenciado
en mi vida, dándome los mejores
consejos, guiándome y haciéndome una
persona de bien, con todo mi amor y
afecto se los dedico a:

A mi hijo Joaquín Eduardo Bonilla Requejo
como un ejemplo a seguir en este mundo
cada vez más competitivo que necesita de
profesionales eficientes y solidarios a mis
padres Juan Requejo Guevara y Mariana
Chávez Alcántara y a mi esposo Eduardo
Bonilla del Castillo .

Milagros

AGRADECIMIENTO

A Dios padre por haberme permitido culminar estos estudios con éxito y salud y también cuido mi vida cada día de mis estudios.

A mis padres Juan Requejo Guevara y Mariana Chávez Alcántara por haberme forjado como persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes.

A mis esposo Eduardo Bonilla del Castillo y a mi hermana Gaby Santollo Chávez por su apoyo incondicional y estar siempre a mi lado.

INTRODUCCIÓN

La investigación consistió en Establecer la relación entre Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes.

El principal problema estuvo centrado en Síndrome de Burnout como un desgaste laboral progresivo que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, generando sobrecarga en el trabajador de salud evidenciado por la irritabilidad, cansancio y tensión.

El instrumento para la recolección de datos utilizado fue elaborado mediante una encuesta dirigida a la población en el hospital. Los datos obtenidos fueron procesados para su respectivo análisis estadístico e interpretación mediante el sistema operativo Microsoft office Excel.

Capítulo I: Lo conforma la situación problemática, formulación del problema, delimitación de la investigación, justificación e importancia de la investigación, limitaciones de la investigación, objetivos de la investigación. Es necesario enfatizar el problema que enfrenta el Hospital.

Capítulo II: Recopila los antecedentes de estudio enfocados en otras investigaciones realizadas sobre Síndrome de Burnout; los cuales nos han proporcionado una visión que ha permitido estructurar nuestra investigación; así mismo en el presente capítulo se analizan diferentes teorías que nos permiten el enjuiciamiento crítico de las teorías relacionadas directamente con el problema y objeto del estudio. También se hace una breve definición de la terminología empleada que son los términos que con mayor índice de repetición se encuentran en nuestro trabajo.

Capítulo III: Denominado Marco Metodológico recoge la parte de la metodología de la investigación científica, ya que la presente investigación es de tipo descriptiva – correlacional también se señala la población y muestra a emplear. La hipótesis que queremos demostrar es si existe relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes

Capítulo IV: Se centra en el análisis de los resultados detallándose estadísticamente la cuantificación y explicación de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos.

Capítulo V: comprende detalladamente las características, componentes, de la propuesta elaborada y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.

Capítulo VI: Denominados conclusiones y Recomendaciones es la última parte donde se analizan las conjeturas y prácticas que se recomiendan en nuestro informe. El cual tiene como propósito sistematizar los resultados finales de acuerdo a los objetivos propuestos. Por último se detalla la bibliografía y anexos.

RESUMEN

En la presente investigación titulada “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes 2016; consiste en establecer la relación entre Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes. El tipo de investigación que se utilizó para este proyecto de investigación fue de tipo descriptiva – correlacional. En cuanto a los métodos y procedimientos de la recolección de datos, se utilizó la encuesta al trabajador. Además se elaboraron fichas bibliográficas de resumen y comentarios textuales que ayudaron a contribuir el marco teórico de la investigación y así poder fundamentar nuestra base teórica.

En el Hospital Regional docentes las Mercedes; de un total de 80 colaboradores entrevistados 53 (66.3%) de ellos afirman que el síndrome de burnout tiene un nivel bajo; asimismo 27 (33,8%) encuestados definen el síndrome de burnout tiene un nivel medio.

En el Hospital Regional docentes las Mercedes, se concluye que la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral representa una correlación negativa baja ($r = -,329$), además es significativo $0,003 < 0,05$, Por lo tanto; la decisión es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, que indica que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes.

Palabras Claves: Síndrome de burnout, desempeño laboral

ABSTRACT

In the present investigation entitled "Burnout syndrome and work performance in the care workers of the emergency service of the Regional Teacher Hospital las Mercedes 2016; It consists in establishing the relationship between Burnout Syndrome and the work performance in the assistance workers of the Emergency Service of the Teaching Regional Hospital Las Mercedes. The type of research that was used for this research project was descriptive - correlational. Regarding the methods and procedures of data collection, the worker survey was used. In addition, summary bibliographic sheets and textual commentaries were elaborated that helped to contribute the theoretical framework of the research and thus be able to base our theoretical base.

In the Regional Hospital teachers Mercedes; Out of a total of 80 collaborators interviewed, 53 (66.3%) of them state that the burnout syndrome has a low level; also 27 (33.8%) respondents define the burnout syndrome has a médium level.

In the Teaching Regional Hospital Las Mercedes, it is concluded that the relationship between burnout syndrome and work performance represents a low negative correlación ($r = -, 329$), in addition it is significant $0.003 < 0.05$, Therefore; the decisión is that the null hipóthesis is rejected and the alternative is accepted, which indicates that there is a relationship between the burnout syndrome and work performance in the care workers of the emergency service of the Las Mercedes Regional Teaching Hospital.

Key words: Burnout syndrome, work performance

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iv
Introducción	v
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Realidad Problemática:	12
1.2. Formulación del Problema:	14
1.3. Delimitación de la investigación	15
1.4. Planteamiento del Problema	15
1.5. Justificación e importancia de la investigación	15
1.6. Limitaciones de la investigación.....	16
1.7. Objetivos de la investigación:.....	16
1.7.1. Objetivo General:	16
1.7.2. Objetivos Específicos:.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO- CIENTÍFICO.....	19
2.1. Antecedentes de la Investigación:	19
2.2. Bases Teóricas.....	23
2.3. Marco de referencia	30
2.3.1. Marco conceptual	30
2.4. Hipótesis:.....	31
2.4.1. Hipótesis General:.....	31
2.4.2. Hipótesis específicas.....	31
2.6. Definición de Variables.....	31
2.7. Operacionalización de variables:	32
2.8. Matriz de Consistencia	35
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1. Tipo de investigación:.....	37
3.2. Diseño de Investigación / contrastación de la hipótesis:	37
3.3. Población y Muestra:	37
3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos:	38
3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos	40

3.6. Métodos y procedimientos para la recolección de datos:	41
3.7. Análisis estadísticos de los datos:	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	43
4.1. Presentación y análisis de la información	43
4.2. Discusión de resultados	48
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1. Conclusiones	52
5.2. Recomendaciones.....	53
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:	54
ANEXOS.....	58

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad Problemática:

En Chile los profesionales de enfermería sufren de una escasez de recursos humanos que se traduce en excesiva carga laboral evidenciada por la relación con el número de pacientes, mostrando más del 40% niveles de burnout por sobre las normas establecidas; desde este punto de vista, la insatisfacción en el trabajo de parte de enfermería es mucho mayor que lo estipulado en otros trabajadores, lo que trae como consecuencia que 1 de cada 5 personas que labora en hospitales manifiesten la intención de cambiarse de trabajo dentro del año¹.

En México se ha complicado generando crisis económicas y nuestro país no queda exento; existen diversos cambios globales y locales que provocan un incremento de las exigencias laborales a un creciente número de trabajadores como la nueva tecnología, la estructura cambiante de la organización y cambios en la cultura, entre otros. Cuando hay estrés laboral y este ocurre repetidamente, puede tener varios efectos negativos sobre los trabajadores y las compañías para las que trabajan, como el síndrome de Burnout, proceso que surge como respuesta al estrés laboral crónico. La prevalencia de este síndrome a nivel nacional es de un 20 y 30%. En los diversos estudios hechos en México y en Tabasco, hay una prevalencia similar que nos indica el panorama que se vive en nuestro país con respecto a problemas psicológicos que aumentan el factor de riesgo de enfermedades cardiovasculares, músculo esqueléticas, enfermedades diversas que generan accidentes de trabajo e incapacidades y que ocasionan pérdidas económicas entre el 10 y hasta un 20 % del Producto Interno Bruto de un país².

En Uruguay se da a conocer la prevalencia del Síndrome de Burnout y los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el equipo de enfermería de una Unidad de Cuidados Intensivos en un Hospital Público de Montevideo. Estos resultados nos acercan al conocimiento del problema y evidencia la necesidad de estudiar profundamente este tema, también desde la metodología cualitativa que permitan diseñar e implementar estrategias para la prevención y el afrontamiento del mismo en esta población³.

A Nivel Nacional

Durante el curso de la formación médica la salud mental de los estudiantes difiere mucho de sus pares que siguen otras carreras. En un estudio realizado en nuestro país entre estudiantes del 4to, 5to y 6to año de la facultad de medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH), Galli et al. Reportan que un 45,6% presenta alguna patología psiquiátrica, mientras que Saavedra et al. Encontraron una prevalencia de 24,6% de trastornos psiquiátricos en jóvenes limeños de 18 a 24 años. La alta presión académica, la sobrecarga laboral, la inestabilidad financiera, la falta de sueño y la cercanía con el paciente, su enfermedad y sus dolencias, tienen un efecto negativo inadvertido en la salud de los estudiantes, encontrándose en este grupo mayor prevalencia de psicopatología, depresión, ansiedad, abuso de sustancias e ideación suicida. La presencia del síndrome de burnout (SBO) es una medida de pobre salud mental atribuida al estrés relacionado con el trabajo y es un fenómeno común entre los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, etc.)⁴.

En Perú se instauro en profesionales idealistas, que pueden llegar a ser consumidos emocionalmente por las necesidades de sus clientes o por deficiencias en el ambiente laboral. Debido al agotamiento emocional que empiezan a sentir, desarrollan conductas para defenderse, es una estrategia de afrontamiento que luego lleva al cinismo, posteriormente el individuo se percata que su realidad no es lo que se había trazado y cae en una reducida realización personal. Se hizo estudio con profesionales de la salud de habla hispana muestra una prevalencia del SBO en España del 14.9%, en Latinoamérica varía desde 14.4% hasta 2.5% y en Perú es del 3.85%. En médicos generales la prevalencia a nivel mundial se encuentra entre el 43% y 45% y en residentes entre 47 a 76%, aunque hay publicaciones que amplían este rango desde un 18% hasta 80.2%. Otro estudio realizado en Lima, en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2007 muestra una prevalencia de 51.4% y durante el año 2011 de 54.9%⁵.

A Nivel Local

Echeandia⁶ (2019) señala que en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes se observó que los trabajadores asistenciales, están sometidas a situaciones como son la responsabilidad del trabajo, espacio inadecuado o insuficiente para las labores a realizar, con mucha frecuencia ingresan

a emergencias sobre todo en el turno noche, falta de personal profesional en relación a la demanda de cirugías por parte de los pacientes, sobre carga de trabajo debido a déficit de personal, los equipos que se preparan para las cirugías de emergencia no se encuentran completos poniendo en apuros a profesionales debido a la premura del trabajo, no hay disponibilidad de materiales suficientes. Se observa así mismo críticas constantes por parte de otros profesionales de la salud, se muestra que en algunas oportunidades al dirigirse a los enfermeros responden con voz agresiva en tono alto, no responden cuando se les preguntan algo, niegan la existencia de equipos, se mal informan entre ellos, información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes, manifiestan dolor de cabeza, espalda y miembros inferiores, ceño fruncido, no dialogan con el paciente tampoco se observa conversaciones cordiales, rotación permanente por diferentes servicios, etc. Tales eventos o condiciones estresantes que confronta el personal del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes que pueden ocasionar consecuencias que inciden en el deterioro eminente de su salud, en todas las esferas biopsicosocial, y desempeño laboral al mismo equipo de salud y también al usuario de esta unidad.

1.2. Formulación del Problema:

Problema General

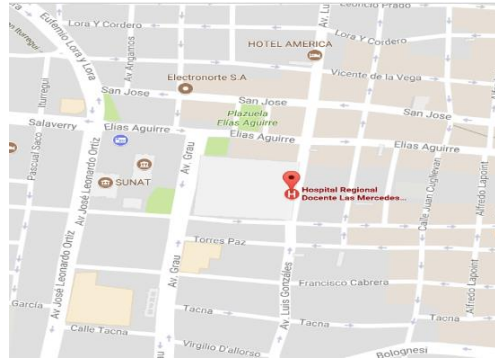
¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes 2016?

Problemas específicos

1. ¿Cómo es el síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes?
2. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes?

3. ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de Emergencia del Hospital regional Docente las Mercedes?

1.3. Delimitación de la investigación



Hospital Regional Docente las Mercedes Chiclayo, Ubicado en Av. Luis Gonzáles 635, Chiclayo, en el servicio de emergencia de dicho establecimiento.

1.4. Planteamiento del Problema

La Red Mundial de Salud Ocupacional de la OMS, describe al Síndrome de Burnout como un desgaste laboral progresivo que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, generando sobrecarga en el trabajador de salud evidenciado por la irritabilidad, cansancio y tensión.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

1.5.1. Justificación

1.5.1.1. Científica; el presente trabajo valora el síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia. Ya que en todo establecimiento el personal no lleva un buen desempeño tanto por el cansancio o agotamiento.

1.5.1.2. Social; porque un buen manejo de éste síndrome puede generar un adecuado desempeño laboral y satisfacción entre los trabajadores, que al final repercute en la calidad de atención de los usuarios pacientes; y, obviamente en el cliente interno.

1.5.1.3. Económica; porque, el gasto económico de las capacitaciones que pueden tener el personal representan una parte importante del presupuesto personal de los

trabajadores que presentan este malestar. refuerza lo anterior a través de la generación de conocimiento respecto a estos temas Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal asistencial, cuyos resultados pueden ser publicados en los portales de la organización, expuestos en reuniones empresariales y/o publicados en diarios y revistas especializadas.

1.5.2. Importancia de la investigación; La presente investigación es importante porque intenta medir la relación directa que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en un servicio de alto nivel de stress como lo es EMERGENCIA; en el Hospital Regional Docente las Mercedes; cuyos profesionales tienen una carga laboral significativa en relación a la atención de pacientes críticos.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que presentaron en la investigación es:

Limitaciones de información:

No existen ya que los clientes se encuentran totalmente expuestos a la aplicación de los instrumentos tales como encuestas, entrevistas, etc.

Limitaciones económicas

No existen limitaciones económicas, porque la investigación es asumida íntegramente por el autor.

1.7. Objetivos de la investigación:

1.7.1. Objetivo General:

Establecer la relación entre Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes

1.7.2. Objetivos Específicos:

Evaluar el síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Determinar el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes.

Estimar la relación significativa entre cada una de las dimensiones del síndrome de Burnout y todas las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO- CIENTÍFICO

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO- CIENTÍFICO

2.1. Antecedentes de la Investigación:

A Nivel Internacional

Ramírez⁷ (2017) la investigación titulada: Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Tiene como objetivo Determinar las características sociodemográficas (sexo, edad, estado civil) y laborales (profesión, experiencia profesional, jornada diaria laboral, turnos, número de pacientes atendidos) de la muestra, es tipo cuantitativa descriptivo, tiene como resultados que las características sociodemográficas de los participantes se muestran en la Tabla 1. En la variable sexo el 69.9% eran mujeres y el 30.1% restantes eran hombres. En cuanto a la edad media es de 38 años. En la distribución según el estado civil, el 60.2% de los sanitarios no posee pareja a diferencia del 39.8% que si cuenta con ella. Y se concluye que en relación con el perfil laboral de la muestra, médicos con una experiencia profesional de 12 o menos años, una jornada laboral de ocho horas diarias, que trabajaba por turnos, que no atiende más de 18 pacientes al día ⁷.

Por otro lado; Gutiérrez, Loba & Martínez⁸ (2017) en la investigación denominada: Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana, 2016; en la Universidad de los Llanos Villavicencio, Colombia; tiene como objetivo establecer la prevalencia del síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería que laboran en la Orinoquia colombiana, se realizó un estudio analítico transversal y tiene como resultados que el 90% de la muestra estudiada eran mujeres, 53% solteros, 54% menores de 28 años y 42% sin hijos. Conclusiones: La prevalencia del síndrome de Burnout es mayor en enfermeros del área hospitalaria, tener menos de 28 años se asoció a una mayor prevalencia, los enfermeros clasificados como enfermos con síndrome de Burnout debían cuidar un mayor número de pacientes en su jornada laboral⁸.

Finalmente, Medina⁹ (2015) en la investigación titulada: El Síndrome de Burnout en enfermeras/os de la unidad de cuidados intensivos de los hospitales públicos de la

comunidad autónoma de Madrid Universidad Autónoma de Madrid España. Se concluye que como profesionales de enfermería nuestra contribución a la sociedad es atender, cuidar y mantener/mejorar la calidad de vida de los pacientes, siempre desde un cuidado de calidad y con profesionales que lo administren en las óptimas condiciones de salud. De este planteamiento se desprende la importancia que en las últimas décadas han aparecido sobre que el síndrome de Burnout en las enfermeras/os⁹.

A Nivel Nacional

González¹⁰ (2018) En la investigación titulada: Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017, Universidad Cesar Vallejo Lima Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú.Lima-2017. Este estudio es de enfoque cuantitativo de nivel correlacional, con un diseño no experimental, se obtuvo como resultados que el 91,67 % del personal asistencia presento Síndrome de burnout en un nivel medio y el 7,78% un nivel alto relacionándolo con el desempeño laboral en la que se encontró que el 62,78% obtuvo un desempeño regular que no es muy óptimo para la labor que deben demostrar ya que en sus manos está la vida de las personas, esto debido a la realidad problemática que se evidencia en el hospital y se concluye que el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la PNP.Lima-2017¹⁰.

Adicionalmente, Villavicencio¹¹ (2015) en la investigación titulada: Asociación entre la depresión y el síndrome de Burnout en médicos residentes e internos de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima Perú; en el año 2015, tuvo como objetivo estimar la asociación entre la depresión y el Síndrome de Burnout en médicos residentes e internos de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el año 2015. Es un estudio descriptivo y analítico, tiene como resultados la muestra estuvo conformada por 39 médicos residentes y 81 internos de medicina que cumplieron la muestra de inclusión y exclusión. Se encontró asociación entre la presencia de Síndrome de Burnout y

depresión con un OR: 83.06, IC 95%:24.81 – 278.04 y $p<0.001$, medida por regresión logística. se concluye que la prevalencia global del Síndrome de Burnout fue 46.7% este cuadro, desarrolla 83 veces más depresión en personas que sufren esta enfermedad que en los que no la padecen. En general se demuestra que el Síndrome de Burnout es un factor de riesgo alto, estadísticamente significativo, para desarrollar depresión¹¹.

Jara¹² (2016) En la investigación titulada: Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015 Lima, Perú Universidad Nacional Mayor San Marcos Lima Perú. Tuvo como objetivo Determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015 Lima, Perú. Se realizó un estudio descriptivo, se presentaron síndrome de Burnout Presentando en los residentes de medicina una prevalencia del 24,2% (22/91). Se concluye que la prevalencia del SB fue de 24.2%, presentándose en residentes de 2do año, solteros, edad entre 25 y 34 años, con ingresos aproximados de s/.4000. La especialidad con mayor prevalencia de SB fue cirugía general, que atendían más de 30 pacientes y que realizaban 2 guardias a la semana. La dimensión más afectada fue la despersonalización 58%¹².

A Nivel Local

Villafuerte¹³ (2019) En la investigación titulada: Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2018, Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo general Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos, es un estudio cuantitativo correlacional, tiene como resultados que su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach con un resultado de 0,93. Se concluye que se evidencio que existe una relación significativa negativa baja($p=0,023$ y $r=-0,214$) entre el síndrome de burnout y la variable desempeño laboral, se evidencio que existe una correlación negativa entre la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral según Spearman, con una significancia estadística de $p=0.026$ y una correlación negativa baja ($r=-0,209$), se evidencio que existe una correlación negativa entre la dimensión despersonalización y

desempeño laboral según Spearman, con una significancia estadística de $p=0.010$ y una correlación directa negativa ($r=-0,256^*$)¹³.

Por otro lado; Cotrina y Monteza¹⁴ (2016) en la investigación titulada: Estrategias de afrontamiento del síndrome de burnout por los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional Lambayeque – Chiclayo 2016., Universidad Católica Seños de Sipan; tuvo como objetivo determinar las estrategias de afrontamiento ante al síndrome de burnout utilizadas por el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016. Se tiene como resultados se utilizó como instrumento el Inventario de Estimación de Afrontamiento (COPE) un cuestionario de 60 ítems, que comprenden 15 modos de responder al estrés preguntas cerradas validadas por juicio de expertos que obtuvo una confiabilidad de 0,798 (alfa de Crombach), además se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) para el Síndrome de Burnout, los datos se procesaron con el paquete estadístico SSPS, los resultados revelaron que el 46,0% de las enfermeras presentó un nivel alto de estrés, la dimensión con mayor incidencia fue la despersonalización siguiendo el cansancio emocional y la realización personal. Se concluye que los enfermeros no utilizan en su totalidad estrategias de afrontamiento para asumir los niveles de estrés en su quehacer en el servicio de emergencia lo cual hace más agudo el problema en ellos¹⁴.

Finalmente, Peralta¹⁵ (2018) en la investigación titulada: Factores Motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo MINSA 2015, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo. Con el objetivo de determinar si existe diferencia entre los factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral en dicha institución, es un estudio cuantitativo descriptivo. Se concluye que Los factores motivacionales presentes en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo MINSA. Están divididos en extrínsecos e intrínsecos. Los factores motivacionales extrínsecos presentes en el desempeño laboral son: remuneración, entorno laboral, supervisión y seguridad laboral. El factor motivacional extrínseco presente en el desempeño laboral enfermero con mayor

porcentaje es el de seguridad laboral, considerando que el 70% de enfermeras están expuestas a riesgos ocupacionales (P.65)¹⁵

2.2. Bases Teórico

2.2.1. Síndrome Burnout

El Síndrome de Burnout (también llamado simplemente "Burnout " o "síndrome del trabajador quemado") es un tipo de estrés laboral conocido como crónico. El Síndrome de Burnout (del inglés "burnout": consumirse o agotarse) se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Éste cambio de actitud, relacionado generalmente con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, es una de las características clave para identificar un caso de Burnout¹⁶.

Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo¹⁶.

Esta patología, fue descrita por primera vez en 1969 por H.B. Bradley y al principio se denominó "staff burnout", para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía que trabajaban con delincuentes juveniles. Posteriormente, en la década de los 70, Herbert Freudenberger profundizó en dicho fenómeno e incorporó el término "Burnout" al campo de la psicología laboral. Herbert, que trabajaba como voluntario en una clínica para drogadictos en Nueva York, pudo observar como muchos de sus compañeros, entre uno y tres años después de empezar a trabajar allí, sufrían una pérdida de energía y motivación, junto con síntomas como ansiedad y depresión¹⁷.

A principios de los años 80, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson definieron el Síndrome de Burnout como "un síndrome de cansancio emocional,

despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios"¹⁸.

Síntomas del Burnout

Los síntomas del Síndrome de Burnout son muy similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter¹⁸. Entre ellos, podemos encontrar:

Síntomas a nivel emocional

Cambios en el estado de ánimo: Se trata de uno de los síntomas principales del Síndrome de Burnout. Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. La suspicacia o "estar a la defensiva" y el sarcasmo suelen ser habituales. En algunas ocasiones este cambio de actitud se produce en un sentido totalmente diferente, en el que el trabajador simplemente muestra indiferencia hacia los clientes o usuarios, e incluso hacia los compañeros¹⁸.

Desmotivación: El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable¹⁸.

Agotamiento mental: El desgaste gradual que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés¹⁸.

Falta de energía y menor rendimiento: Se trata de una consecuencia lógica del punto anterior; como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto baja. Además, toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo, produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas¹⁸.

Síntomas a nivel Físico

Pero el Síndrome de Burnout no nos afecta sólo a nivel psíquico, entre los síntomas a nivel físico que produce, podemos encontrar:

Afecciones del sistema locomotor: Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares¹⁸.

Otras alteraciones psicosomáticas: como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros¹⁸.

Consecuencias del Síndrome de Burnout

Además de todos los síntomas vistos anteriormente, el Síndrome de Burnout puede tener consecuencias como las siguientes:

Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas: Se ha demostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo alcohol, tabaco u otras drogas. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo¹⁹.

Alteraciones del sueño: Al igual que otros tipos de estrés laboral, el "Síndrome de Burnout", puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre¹⁹.

Bajada de las defensas: El "síndrome del trabajador quemado" repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Además un sistema inmune más débil prolongará la duración de las mismas una vez que las hayamos contraído e incluso puede provocar situaciones más graves¹⁹.

Además, las consecuencias del "Burnout" se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas¹⁹.

Causas del Síndrome de Burnout

Cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado:

Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios: Se da en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Esto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador¹⁹.

Acoso laboral: El acoso por parte de compañeros o superiores en el lugar de trabajo también puede favorecer la aparición de este síndrome. El acoso laboral o "mobbing" consiste principalmente en el maltrato psicológico de la víctima para destruir su autoestima, muchas veces con el objetivo de que abandone el puesto por propia voluntad¹⁹.

Elevado nivel de responsabilidad: Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Un ejemplo sería el del personal médico, de cuyas manos muchas veces depende la vida de un paciente. Se trata de profesiones sometidas a altos grados de estrés y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout¹⁹.

Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos: Otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas. Trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome¹⁹.

Trabajos muy monótonos: Paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo¹⁹.

El estrés laboral y el Síndrome de Burnout, comparten la gran mayoría de sus causas, si desea más información puede consultar las causas del estrés laboral¹⁹.

Tipos de Burnout

Ante la disparidad de tipologías de Burnout existentes en la literatura, David F. Gillespie (1980), propone una clasificación sencilla en función de la conducta del trabajador:

Burnout activo y pasivo.

Burnout activo:

En este tipo de Burnout, el empleado presenta comportamientos de resistencia activa frente al Burnout y su conducta es asertiva, es decir, con iniciativa para el cambio a través de estrategias de afrontamiento¹⁹.

Algunos ejemplos de conductas asertivas:

Tratarse a uno mismo y a los demás con respeto, ser educado pero firme, ser directo y honesto con los demás, saber expresar aquello que nos preocupa o desagrada frente a los demás con educación, saber hablar y escuchar sin enojarse, ser capaz de controlar nuestras emociones, ver las críticas de los demás como una oportunidad de mejorar¹⁹.

Burnout pasivo:

El Burnout Pasivo, por el contrario, se caracteriza por una actitud derrotista, marcada por la apatía y la retirada del esfuerzo por cambiar la situación, prefiriendo el distanciamiento frente a las situaciones que provocan estrés¹⁹.

Algunos ejemplos de conductas no asertivas:

Reprimir las emociones, enojarse fácilmente, preferir ignorar el problema o alejarse de él antes que buscar una solución, no ser capaz de expresar nuestros sentimientos o reclamar nuestros derechos, dar demasiada importancia a lo que puedan decir los demás de nosotros¹⁹.

El Burnout activo parece estar más asociado a elementos organizacionales o externos al trabajador, mientras que el Burnout pasivo, se encontraría más asociado a elementos internos psicosociales¹⁹.

Muchas veces, el Burnout comienza con una resistencia activa del trabajador, que gradualmente decrece ante la falta de control y el desbordamiento sobre sus recursos o expectativas iniciales¹⁹.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es un proceso clave de control de personas que se debe realizar periódicamente hacia el interior de la organización; en tal sentido deben existir metodologías adecuadas para conseguir la eficiencia en dicho proceso; finalmente cualquier desempeño tiene que ser evaluado para conseguir información sobre el talento humano (p.105)²⁰.

Robbins el desempeño global; requiere de talentos que tengan competencias globales; visión del entorno, trabajo en equipo; manejo de conflictos y liderazgo; las tareas de una empresa global generalmente están enfocadas en metas difíciles de lograr y de alto nivel técnico las cuales logran consolidarse con la intervención de personas con elevada inteligencia emocional (p.105)²⁰.

Los autores consideran una serie de características individuales propias del desempeño laboral: capacidades, habilidades, necesidades y cualidades; todas ellas interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que inciden favorable o desfavorablemente en los cambios que se producen en la organización (p.11)²¹.

Chiavenato sostiene que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, el desempeño de una persona es la mezcla de su comportamiento con los resultados de este; puede ser medido y modificado para conseguir el resultado esperado. A través del desempeño se mide el rendimiento que el individuo puede alcanzar en el ámbito laboral. Una persona con buen desempeño y rendimiento eficiente es capaz de realizar un trabajo en menor tiempo, con menor esfuerzo y resultados de calidad. El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados (p.11)²².

Chiavenato sostiene que el desempeño laboral mide el rendimiento de un trabajador en su contexto de trabajo; un individuo con alto desempeño tiene elevado score de eficiencia y es susceptible a ofertas externas en otro tipo de empresas; a través del desempeño la empresa encuentra valor agregado al trabajo realizado; el capital humano es ahora valioso y debe retenerse en la medida de lo posible a través de estrategias de motivación intrínseca (p.11)²².

El autor nos señala que los factores que influyen en el desempeño laboral; las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus usuarios deben considerar aquellos factores que se encuentran relacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los participantes, entre los cuales se consideran para esta investigación es a satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador (p.60)²².

Davis y Newstrom manifiesta que la Satisfacción del Trabajo según plantean que es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que percibe los trabajadores en su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes, la cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral estos son en equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros (p.61)²³.

Quintero, Africano y Farías, señala que la autoestima es otro elemento a tratar, originado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la carencia para lograr una nueva situación en la organización (pp.42), así como el “deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo y la autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a Los individuos para mostrar sus habilidades” (pp.44)²⁴.

Este autor a continuación nos señala que las dimensiones del desempeño laboral; es la calidad de trabajo, afirma que es el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y equipos de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su institución para afrontar los retos que se le muestren, en el cumplimiento de la misión de la organización (pp.59)²⁵.

Tenemos los siguientes indicadores; la orientación de resultados en el cual capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones trascendentales para cumplir con sus competidores o superarlos, atender las carencias del cliente o mejorar a la organización (pp.59)²⁵

2.3. Marco de referencia

2.3.1. Marco conceptual

Agotamiento emocional; desgaste y despersonalización supone actitudes frías y distantes hacia las personas receptoras del trabajo o con las que el trabajador interactúa en el trabajo. Es una de las tres dimensiones del síndrome de burnout.

Carga de trabajo; conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se obligado el trabajador durante su jornada laboral.

Clima laboral; es el conjunto de características de la organización, desde el punto de vista que los trabajadores tienen de los factores y estructuras del sistema organizacional de la empresa.

Desempeño; conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización.

Desempeño laboral; es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad

Síndrome de burnout; se ha conceptualizado como un agotamiento físico y mental y se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Se da específicamente en aquellas profesiones que mantienen un contacto directo y constante con personas que son beneficiarias del propio trabajo (docentes, sanitarios, trabajadores sociales, etc.).

2.4. Hipótesis:

2.4.1. Hipótesis General:

H0: No existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes

H1: Existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes

2.4.2. Hipótesis específicas

1. La calidad del trabajo influye en la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

2. La responsabilidad en el trabajo influye en la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

3. El compromiso organizacional es determinante en la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

4. El trabajo y equipo es un factor influyente en la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

2.5. Variables

VI: Síndrome de Burnout

VD: Desempeño Laboral

2.6. Definición de Variables

2.6.1. Definición conceptual

Síndrome de Burnout: Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de

baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo¹⁶

Desempeño Laboral: El desempeño laboral es un proceso clave de control de personas que se debe realizar periódicamente hacia el interior de la organización; en tal sentido deben existir metodologías adecuadas para conseguir la eficiencia en dicho proceso; finalmente cualquier desempeño tiene que ser evaluado para conseguir información sobre el talento humano (p.105)²⁰

2.7. Operacionalización de variables:

Variable I	Definición Teórica	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	Escala de Medición
Síndrome de Burnout	Se ha conceptualizado como un agotamiento físico y mental y se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.	Es un estado Psicopatológico que debe ser evaluado por una escala psicométrica denominada. Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%.	Agotamiento emocional	Agotamiento laboral	1	Instrumento de Maslach	La escala de medición es numeral
				Vacío personal	2		
				Fatiga laboral	3		
				Cansancio laboral	6		
				Desgaste laboral	8		
				Frustración laboral	13		
				Trabajo de contacto	14		
			Despersonalización	Relación interpersonal	16		
				Madurez personal	20		
			Falta de autorregulación profesional	Empatía con los pacientes	5, 10, 11, 15, 22		
				Nivel de motivación	4		
				Motivación	7		

Variable D	Definición Teórica	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	Escala de Medición
Desempeño Laboral	Chiavenato (2000), el autor manifiesta que “es el comportamiento del individuo en la búsqueda de los objetivos trazados, este constituye la estrategia individual para lograr los mismos” (p.17).	Esta variable mide el desenvolvimiento y satisfacción del trabajador es validada por MINSA (2002).	Calidad de trabajo	Orientación de resultados	1 2 3 4	Instrumento es validada por MINSA (2002).	Escala Likert
				Objetivos de trabajo			
				Cambio			
				Conocimientos			
			Responsabilidad	Nivel de conflicto	5 8 6 7		
				Información			
				Autonomía			
			Compromiso Organizacional	Exigencia	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15		
				Tecnología			
				Disposición para el trabajo			
			Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales	16 17 18		

2.8. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Conclusiones	Recomendaciones
P. General	O. General	H. General	C. Generales	R. Generales
Problema General ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes?	Establecer la relación entre Síndrome Burnout y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes O. Específicos Evaluar el síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Determinar el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes. Estimar la relación existente entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes	H0: No existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes H1: Existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes Hipótesis específicas 1. La calidad del trabajo influye en la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes. 2. La responsabilidad en el trabajo influye en la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes. 3. El compromiso organizacional es determinante en la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes. 4. El trabajo y equipo es un factor influyente en la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.	En el Hospital Regional docentes las Mercedes; de un total de 80 colaboradores entrevistados 53 (66.3%) de ellos afirman que el síndrome de burnout tiene un nivel bajo; asimismo 27 (33,8%) encuestados definen el síndrome de burnout tiene un nivel medio. En el Hospital Regional docentes las Mercedes; de un total de 80 colaboradores encuestados 47 (58.8%) de ellos afirman que el desempeño laboral tiene un nivel promedio entre muy bueno y excelente; de tal manera, 25 (31.3%) encuestados afirman que es bueno y el 8 (10.1%) de ellos señalan que es regular y no aceptable el desempeño de los trabajadores. En el Hospital Regional docentes las Mercedes se concluye que la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral representa una correlación negativa baja ($r = -.329$), además es significativo $0,003 < 0,05$. Por lo tanto; la decisión es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, que indica que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes.	Se sugiere al área de recursos humanos y administración del Hospital Docente las Mercedes, establecer mecanismos para identificar las señales de personas que están siendo afectadas por el síndrome de burnout, asimismo establecer programas de auto concientización, relajación y ejercicio físico, terapias, vacaciones, horarios flexibles que permitan el equilibrio entre el trabajo y la familia. Se sugiere al área de recursos humanos, evaluar anualmente el desempeño de los trabajadores, asimismo motivar al personal con el reconocimiento de los servicios con mejores resultados, asimismo fomentar las relaciones interpersonales con actividades de integración. Se sugiere al área de recursos humanos y jefaturas de los servicios, establecer planes de desarrollo profesional; mediante el acceso del personal a estudios de maestría, doctorados, pasantías, etc. Con la finalidad de fortalecer su realización personal, ya que tiene una relación directa con el desempeño.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación fue cuantitativa y descriptiva

Cuantitativo: La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población (Hernández et al, 2009)²⁶.

Descriptivo: Explica que los estudios descriptivos indagan la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población en estudio.

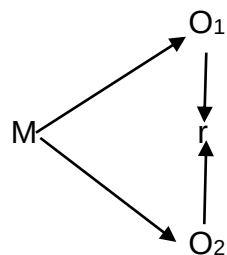
3.2. Diseño de Investigación / contrastación de la hipótesis:

El diseño asumido en el presente estudio es correlacional

Correlacional: La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. (Hernández et al, 2009)²⁶.

Según Sampieri (2009). Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Grafico Descriptivo Correlacional



Donde:

M=Muestra

O₁ = Síndrome de Burnout

O₂= Desempeño laboral

r= Relación entre las variables

3.3. Población y Muestra:

3.3.1. Población

La población estuvo conformado por un total de 80 trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional de las Mercedes

Tabla N°1

Relación del servicio de emergencia del HRDLM	
Enfermeras	36
Técnicos	38
Médicos	6
TOTAL	80

3.3.2. Muestra

Para el caso del tamaño de la muestra, por ser una población pequeña se trabajaron con el 100%, siendo 80 las personas involucradas en la investigación

Criterios de Inclusión

Trabajadores asistenciales que laboraron en el servicio de emergencia

Trabajadores que aceptaron firmar el consentimiento informado

Criterios de exclusión

Trabajadores asistenciales que laboraron en otros servicios del hospital

Trabajadores que a la fecha de aplicación se encontraron de vacaciones o permisos

Trabajadores que se negaron a firmar el consentimiento informado

3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1. Las técnicas son las distintas formas o manera de obtener la información de la investigación”.

En este estudio se utilizaron las siguientes, Según Naresh &¹⁸ “las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica. De igual manera se utilizará una encuesta para medir las dos variables, de las

cuales se harán un número de preguntas y estarán basados a los indicadores de las variables.

Encuesta

Ávila²⁷ Las cuáles se explicaron a las personas que implícitamente o explícitamente tiene conocimiento o relación con el tema motivo del presente trabajo de grado; encuestas que fueron aplicadas a la población o universo investigado por método no probabilístico por conveniencia.

Instrumentos

Según Ávila²⁷ señala que es el principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Son elementos básicos que extraen la información de las fuentes consultadas.

Cuestionarios: Los cuestionarios pueden utilizarse para recopilar datos sistemáticos habituales o poco frecuentes, y datos para estudios especializados. Si bien la información de esta sección se aplica a los cuestionarios para todos estos usos, los ejemplos se refieren sólo a datos sistemáticos, tanto si son habituales como poco frecuentes

El cuestionario que se utilizó para la variables de Síndrome de Burnout y se midió por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. 1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54 2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30 3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48. La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio

emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala se mide según los siguientes rangos: 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Por otro lado en el cuestionario de Desempeño Laboral se preparó 20 preguntas relacionadas a las dimensiones: Orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización. El instrumento ha sido estructurado a base de unidades que son captadas por los sentidos utilizando las siguientes escalas: • 1 = Muy bajo --Inferior. - Rendimiento laboral no aceptable. • 2= Bajo --Inferior al promedio. - Rendimiento laboral regular. • 3 = Moderado --Promedio. - Rendimiento laboral bueno. • 4 = Alto --Superior al promedio. - Rendimiento laboral muy bueno. • 5 = Muy Alto --Superior. - Rendimiento laboral excelente.

a) Procedimiento para la recolección de datos.

Para poder realizar la recolección de datos del presente proyecto se realizó mediante la aplicación del cuestionario, una guía de observación detallada y analizada minuciosamente de acuerdo a la realidad percibida en la institución.

3.4.2. Materiales

De Escritorio: Lapiceros, papel bond, regla.

De Investigación: Fichas, Hojas de registro, cámara fotográfica.

3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos

El cuestionario sobre Síndrome de Burnout fue tomado y validado por Maslach (1986) y el cuestionario sobre desempeño laboral fue tomado y validado por MINSA (2002).

Validez

En esta investigación se utilizaron dos encuestas para las variables en estudio, una que será de acuerdo a la variable Síndrome de Burnout y Desempeño laboral, estos instrumentos pasaran por la validación de juicio de expertos.

Confiabilidad

Tabla 2. Confiabilidad del cuestionario de Síndrome de Burnout

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	22

Fuente: Cuestionario de Síndrome de Burnout aplicado a los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

Tabla N° 3: Confiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	20

Fuente: Cuestionario de Desempeño laboral aplicado a los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

Según los estadísticos de fiabilidad brindados por el programa SPSS V23, ambos instrumentos fueron confiables. Un instrumento de investigación será confiable en medida que el índice Alfa de Cronbach resulte ser mayor a 0.5. Cabe resaltar que un instrumento poseerá mayor confiabilidad en la medida que el índice se acerque a 1.

3.6. Métodos y procedimientos para la recolección de datos:

5.5.1. Cuestionarios: Los cuestionarios pueden utilizarse para recopilar datos sistemáticos habituales o poco frecuentes, y datos para estudios especializados. Si bien la información de esta sección se aplica a los cuestionarios para todos estos usos, los ejemplos se refieren sólo a datos sistemáticos, tanto si son habituales como poco frecuentes.

3.7. Análisis estadísticos de los datos:

Luego de haber obtenido la información pertinente para el desarrollo de esta investigación, fue procesado mediante el software estadístico de datos SPSS 22.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y análisis de la información

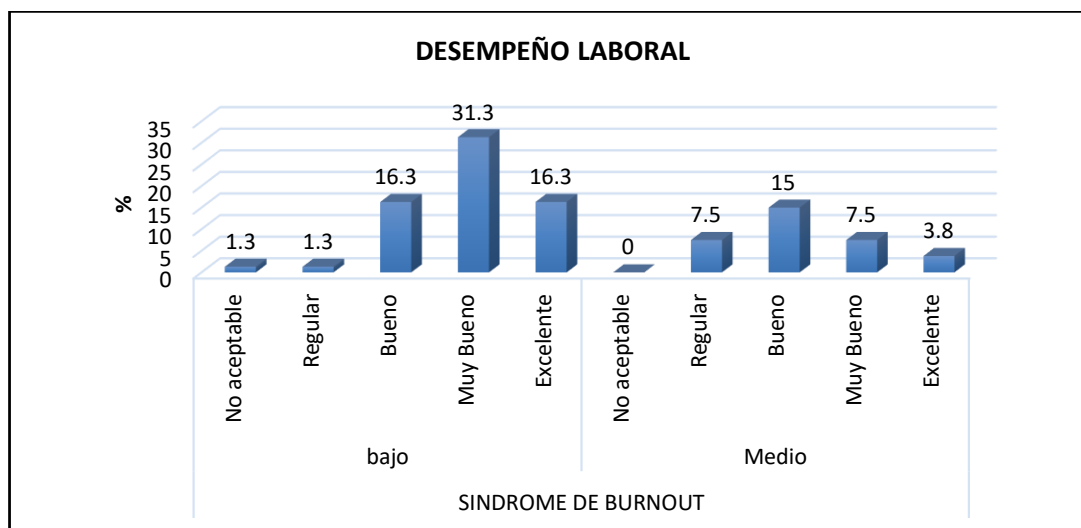
Tabla N° 1:

Establecer la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes

			DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)					Total
			No aceptable	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
SINDROME DE BURNOUT	Bajo	n	1	1	13	25	13	53
		%	1.3%	1.3%	16.3%	31.3%	16.3%	66.3%
	Medio	n	0	6	12	6	3	27
		%	0.0%	7.5%	15.0%	7.5%	3.8%	33.8%
	Total	n	1	7	25	31	16	80
		%	1.3%	8.8%	31.3%	38.8%	20.0%	100.0%

Fuente: Cuestionario de encuesta dirigido a los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Figura N° 1: Relación entre el síndrome de *Burnout* y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes



Fuente: Tabla N° 1
Interpretación

Se establece que mientras el síndrome de burnout es bajo, el desempeño laboral es mayor ya que encontró valores de desempeño muy bueno (31,3%) y un 16,3% excelente, en cambio cuando el síndrome de burnout es medio el desempeño también en bueno (promedio) 15%, al mismo tiempo un 7,5% presenta un nivel regular (debajo del promedio).

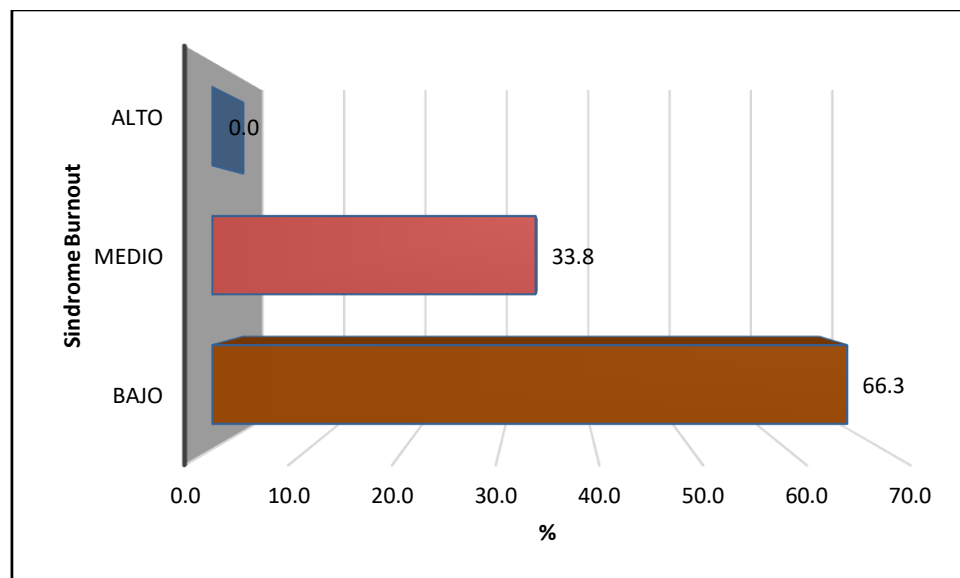
Tabla N° 2

Distribución del síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[0,0 – 44,0]	53	66.3
Medio	[45,0 – 88,0]	27	33.8
Alto	[89,0 – 132,0]	0	0.0
Total		80	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta dirigido a los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Figura N° 2: Niveles del síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes.



Fuente: tabla N° 2

Interpretación

Mediante la evaluación del síndrome de Burnout en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del hospital Regional Docente la Mercedes, se encontró un nivel bajo del síndrome de Burnout (66,3%) en los trabajadores, que implica más de la mitad de los trabajadores, lo que indica que tiene bajos puntajes en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización, mientras tienen puntaje alto de realización personal, asimismo se encontró un importante porcentaje (33,8%) que presentan un nivel medio de síndrome de burnout.

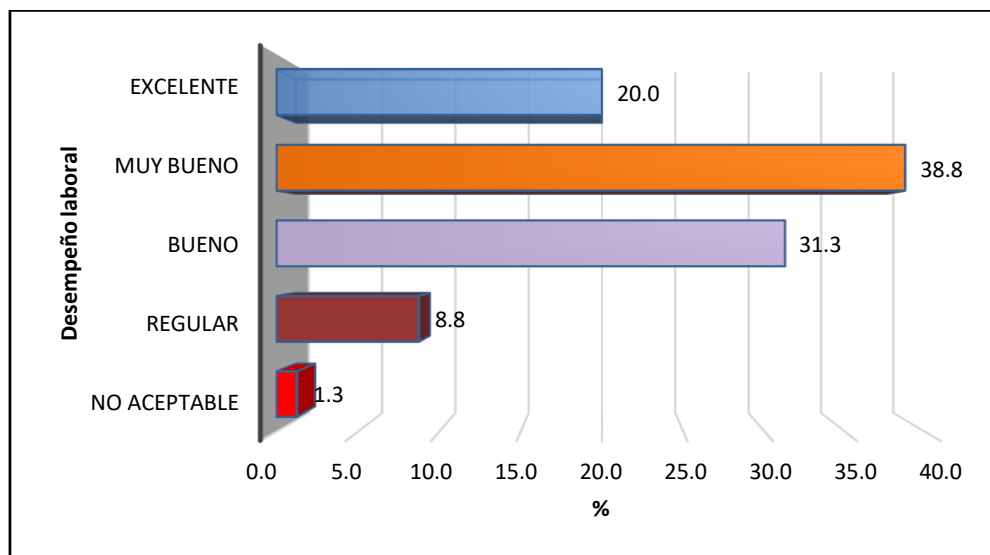
Tabla N° 3

Distribución del desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes.

	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	[20,0 - 36,0]	1	1.3
Regular	[37,0 - 52,0]	7	8.8
Bueno	[53,0 - 68,0]	25	31.3
Muy bueno	[69,0 - 84,0]	31	38.8
Excelente	[85,0 - 100,0]	16	20.0
Total		80	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta dirigido a los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Figura N° 3: Nivel del desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes.



Fuente: tabla N° 3

Interpretación

Mediante la evaluación del desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del hospital Regional Docente la Mercedes, más de la mitad de trabajadores tienen buenos resultados del desempeño laboral porque se encuentra en nivel muy bueno (38,8%) y excelente (20%), mientras un importante 31,3% representa un nivel bueno que indica un desempeño promedio y en un 10,1% de trabajadores se encuentran por debajo del promedio de desempeño laboral.

Tabla N°4:

Estimar la relación significativa entre cada una de las dimensiones del síndrome de Burnout y todas las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes

		Agotamiento emocional	Despersonalización	Falta de regulación Profesional
Calidad de trabajo	Correlación de	,870**	,902**	,807**
	Pearson			
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000
	N	60	60	60
Responsabilidad	Correlación de	,824**	,829**	,782**
	Pearson			
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000
	N	60	60	60
Compromiso organizacional	Correlación de	,810**	,845**	,744**
	Pearson			
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000
	N	60	60	60
Trabajo en equipo	Correlación de	,924**	,941**	,804**
	Pearson			
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000
	N	60	60	60

A un nivel de significancia $0.00 < 0.05$. La dimensión calidad de trabajo mostro una relación alta con la dimensión Agotamiento emocional ($R=0,870$) y con despersonalización ($R=0,902$) y con la falta de regulación profesional ($R=0,807$). A un nivel de significancia $0.00 < 0.05$. La dimensión Responsabilidad mostro una relación alta con la dimensión recompensa ($R=0,824$) y con falta de regulación profesional ($R=0,829$) y despersonalización ($R=0,782$). A un nivel de significancia $0.00 < 0.05$. La dimensión compromiso organizacional mostro una relación alta con la dimensión Agotamiento emocional ($R=0,810$) y despersonalización ($R=0,845$) y con la falta de regulación profesional ($R=0,744$). A un nivel de significancia $0.00 < 0.05$. La dimensión trabajo en equipo mostró una relación alta con la dimensión Agotamiento emocional ($R=0,924$) y despersonalización ($R=0,941$) y con la falta de regulación profesional ($R=0,804$).

4.2. Discusión de resultados

Es una regla casi universal que los mejores ambientes de trabajo generan en los empleados los mayores niveles de satisfacción laboral; debido a múltiples factores, que reconocemos en esta investigación y que se identifican con el Síndrome de burnout y desempeño laboral.

En cuanto al primer objetivo general en la tabla N° 1; la estimación de la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral representa una correlación negativa baja ($r = -.329$), además es significativo $0,003 < 0,05$, asimismo se establece que mientras el síndrome de burnout es bajo, el desempeño laboral es mayor ya que encontró valores de desempeño muy bueno y excelente, en cambio cuando el síndrome de burnout es medio el desempeño también en bueno. Estos hallazgos contrastan con el estudio de Gonzáles⁹, en su estudio Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017 y se concluye que el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la PNP.Lima-2017. Lo que se verifica con la prueba de correlación de Spearman la cual es moderada y directa ($r = 0,569$ y $p = 0,000$).

Asimismo la discusión empieza con el análisis del primer objetivo específico concerniente al nivel de Síndrome de Burnout que se presenta en el Hospital Regional Docente las Mercedes; en la tabla N°2, el 66.3% de ellos señalan que es bajo el nivel que se muestra en el Hospital, asimismo el 33.8% de los encuestados afirman que es medio el nivel de síndrome de burnout que se presenta en dicho establecimiento. Estos hallazgos coinciden con Cotrina, Monteza¹³, en su tesis, Estrategias de afrontamiento del síndrome de burnout por los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional Lambayeque–Chiclayo 2016, la cual señala que en relación a la identificación del nivel de síndrome de Burnout del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque los resultados evidencian que el 56,0% de las enfermeras presentaron un nivel bajo de Burnout.

Con respecto a la discusión del segundo objetivo específico concerniente al desempeño laboral de los trabajadores; en la tabla N°3, el 58.8% señala que es muy bueno y excelente el desempeño de los trabajadores, mientras que el 31.3% manifiestan que es bueno y el 10.1% de encuestados afirman que es regular el desempeño laboral. Estos hallazgos se contrastan con Barón¹⁴, quienes afirman que el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Por lo tanto Al igual que este estudio el Araujo, M., & Guerra, M²⁶, el desempeño laboral actualmente ha actualizado sus estándares de modernización, pues utiliza el sistema de evaluación de competencias para calificar el rendimiento de un colaborador en función al perfil requerido para el puesto. Estas definiciones están basadas en nivel de conocimientos, habilidades y aptitudes requeridas para el puesto y que finalmente determina no solo la calidad de servicio si no la calidad de la persona.

En cuanto a la relación de las dimensiones de las variables síndrome de burnout y desempeño laboral, en la tabla N° 4, la dimensión de calidad de trabajo muestra una relación alta de ($R=0,870$) con la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y falta de regulación profesional. En la relación de la dimensión de responsabilidad de la variable síndrome de burnout y las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y falta de regulación profesional de la variable desempeño laboral, se muestra que existe una relación alta ($R=0,824$) entre las dimensiones. En la siguiente dimensión de compromiso organizacional con las dimensiones agotamiento emocional ($R=0,810$) las despersonalización y la falta de regulación profesional se considera que existe una alta relación entre las dimensiones y finalmente en la dimensión de trabajo en equipo se muestra una relación alta con la dimensión agotamiento emocional ($R=0,924$) despersonalización y falta de regulación profesional. Estos hallazgos se coinciden con Chiavenato²¹, afirma que el crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y respecto de la personalidad humana, asimismo tenemos a Jara¹¹, en su estudio Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015 Lima, Perú, tiene como resultados que la relación entre

las dimensiones del síndrome según El Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS). En nuestro estudio se obtuvo prevalencia según la dimensión de cansancio emocional (CE) de 46.15% nivel alto, despersonalización (DP) alto de 58% y realización personal (RP) bajo de 33%. Por lo tanto en nuestro estudio se encontró que en la muestra la dimensión más afectada es la despersonalización seguido del cansancio emocional.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En el Hospital Regional docentes las Mercedes, se concluye que la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral representa una correlación negativa baja ($r = -,329$), además es significativo $0,003 < 0,05$, Por lo tanto; la decisión es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, que indica que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes.

En el Hospital Regional docentes las Mercedes; de un total de 80 colaboradores entrevistados 53 (66.3%) de ellos afirman que el síndrome de burnout tiene un nivel bajo; asimismo 27 (33,8%) encuestados definen el síndrome de burnout tiene un nivel medio.

En el Hospital Regional docentes las Mercedes; de un total de 80 colaboradores encuestados 47 (58.8%) de ellos afirman que el desempeño laboral tiene un nivel promedio entre muy bueno y excelente; de tal manera, 25 (31.3%) encuestados afirman que es bueno y el 8 (10.1%) de ellos señalan que es regular y no aceptable el desempeño de los trabajadores.

En el Hospital Regional docentes las Mercedes, se concluye que la relación de significancia de las dimensiones de síndrome de burnout y desempeño laboral son: A un nivel de significancia $0.00 < 0.05$. La dimensión de calidad de trabajo mostro una relación alta con la dimensión agotamiento emocional ($R=0,870$) y despersonalización ($R=0,902$) y falta de regulación profesional ($R=0,807$). Por lo tanto la relación es positiva entre las dimensiones.

En el Hospital Regional docentes las Mercedes; se concluye que un nivel de significancia $0.00 < 0.05$. La dimensión Responsabilidad mostro una relación alta con la dimensión agotamiento emocional ($R=0,824$) y despersonalización ($R=0,829$) y falta de regulación profesional ($R=0,782$).

En el Hospital Regional docentes las Mercedes, se concluye que un nivel de significancia $0.00 < 0.05$. La dimensión de compromiso organizacional mostro una relación alta con la dimensión agotamiento emocional ($R=0,810$) y la despersonalización ($R=0,845$) y con la falta de regulación profesional ($R=0,744$).

En el Hospital Regional docentes las Mercedes, se concluye que un nivel de significancia $0.00 < 0.05$. La dimensión trabajo en equipo mostró una relación alta con la dimensión agotamiento emocional ($R=0,924$) y personalización ($R=0,941$) y con la falta de regulación profesional ($R=0,804$). De tal manera que las dimensiones de las dos variables si existe relación.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda al área de recursos humanos y administración del Hospital Docente las Mercedes, establecer mecanismos para identificar las señales de personas que están siendo afectadas por el síndrome de burnout, asimismo establecer programas de auto concientización, relajación y ejercicio físico, terapias, vacaciones, horarios flexibles que permitan el equilibrio entre el trabajo y la familia.

Se recomienda al área de recursos humanos, evaluar anualmente el desempeño de los trabajadores, asimismo motivar al personal con el reconocimiento de los servicios con mejores resultados, asimismo fomentar las relaciones interpersonales con actividades de integración.

Se recomienda al área de recursos humanos y jefaturas de los servicios, establecer planes de desarrollo profesional; mediante el acceso del personal a estudios de maestría, doctorados, pasantías, etc. Con la finalidad de fortalecer su realización personal, ya que tiene una relación directa con el desempeño.

Se recomienda al área de recursos humanos, organizar programas de mejora para la: atención al paciente y empatía en la comprensión de los demás; con el único fin de proyectar una atención eficaz.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

1. Seguel F, Valenzuela S, Relación entre fatiga laboral y el síndrome burnout en personal de enfermería de centros hospitalarios en Chile Rev. Scielo [Citado 2014] Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632014000400002
2. Contreras SC, et al, Síndrome de Burnout, funcionalidad familiar y factores relacionados en personal médico y de enfermería de un hospital de Villahermosa, Tabasco, México. Rev. Salud Publica [Citado el 29 de abril, 2013] Recuperado de: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/238/872>
3. Guzmán GA, et al, Incidencia del Síndrome de Burnout en un Hospital Público de Montevideo. Rev. Psicología, Conocimiento y Sociedad 2(1), 130-148 [Citado el 20 de Mayo, 2012] Recuperado de: <http://revista.psico.edu.uy/index.php/revpsicologia/article/viewFile/106/58>
4. Estela LM, et al, Prevalencia de Síndrome de Burnout en alumnos del Séptimo año de medicina de una universidad privada de Lima, Perú. Rev. Neuropsiquiatra 73(4) [Citado, 2012] Recuperado de: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RNP/article/viewFile/1700/1728>
5. Ortega M, Prevalencia de Síndrome de Burnout en internos de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima Perú [Citado, 2015] Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4031/1/Ortega_tm.pdf
6. Echeandía VH. Director Ejecutivo del Hospital Las Mercedes, 15 de abril de 2019. Recuperado de: <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/noticia/detalle/27376?pass=MTMxMA==>
7. Ramírez MR. Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. International Journal of Developmental and Educational Psychology

[Internet]. 2017; 4(1):241-251. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853537025>

8. Gutiérrez OA, Lobo NJ & Martínez J. Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana, 2016. Tesis post grado. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00037.pdf>
9. Medina L, En su tesis “El Síndrome de Burnout en enfermeras/os de la unidad de cuidados intensivos de los hospitales públicos de la comunidad autónoma de Madrid” Universidad Autónoma de Madrid España [Citado 2015] Disponible de: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/671784/medina_garcia_ourdestfg.pdf?sequence=1
10. Gonzáles CR. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017. Tesis post grado. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16088/Consuelo_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Villavicencio J, En su tesis “Asociación entre la depresión y el síndrome de Burnout en médicos residentes e internos de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el año 2015” Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima Perú [Citado 2016] Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4683>
12. Jara, En su investigación “Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015 Lima, Perú” Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Citado 2016] Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4634>
13. Villafuerte GR. Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2018. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/556743>
14. Cotrina LC, Monteza LA. Estrategias de afrontamiento del síndrome de burnout por los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional Lambayeque – Chiclayo 2016. Universidad Señor de Sipan.

Disponible en:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3942/Cotrina%20-%20Monteza.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

15. Peralta ME, Factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del sistema de transporte asistido de emergencia ESSALUD - 2015” Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo [Citado,2018] Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_6b9e0a73f31a11fb14ccb40cb8777f7
16. Estreslaboral.info, Síndrome de Burnout [Citado,2016] Disponible en:
<http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
17. Freudenberger, H.J. Burn-out. Nueva York: Doubleday [Citado, 1980]
18. Maslach, C. y Jackson, S.E. “Burnout in health professions: A social psychological analysis”, en SANDERS, G. y SULS, J. (Eds.). [Citado, 1982]Social psychology of health and illness. Hillsdale, NJ: Erlbaum
19. Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981): MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
20. Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. Administración. Un empresario Competitivo. México: Pearson Educación, México. [Citado, 2013]
21. Milkovich, George y Boudreau, John. Dirección y Administración de recursos humanos. [Citado, 1994]Un enfoque de estrategia. Estados Unidos, Addison-Wesley Iberoamericana
22. Chiavenato, Idalberto. “Administración de Recursos Humanos”. Colombia. Mc Graw Hill. [Citado, 2000]
23. Davis, Keith y Wnewetrom John. “El Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. México. Editorial McGraw Hill. [Citado, 1991]
24. Quintero N, et al, Clima organizacional y desempeño laboral. Rev. Negotium [Citado,2008]Recuperado de:
<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

25. Angulo A , Desempeño laboral y calidad de servicio [Citado,2006]
Recuperado de: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-DesempenoLaboralYCalidadDeServicioDelPersonalAdmin-3063107%20(2).pdf
26. Hernández R, Fernández C y Baptista P. Metodología de la investigación, cuarta edición, Mc Graw Hill. 2009.
27. Ávila, H. *Introducción a la metodología de la investigación. España.* Recuperado de www.eumed.net/libros/2006c/203/. Extraído el 12.05.17 a las 6:30hs.
28. Araujo, M., & Guerra, M. Inteligencia emocional y desempeño laboral. Chile: Santillana. 2007. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/534/1288>

ANEXOS

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Encuesta de desempeño laboral

La presente encuesta esta validada por MINSA, y está dirigida al personal que los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes 2016. También permite elaborar programas motivaciones de desarrollo y capacitación de personal.

INSTRUCCIONES

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la Unidad de Personal.
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4. Recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.

Muy bajo	: 1	---Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable.
Bajo	: 2	---Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular.
Moderado	: 3	---Promedio.- Rendimiento laboral bueno.
Alto	: 4	---Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno.
Muy Alto	: 5	---Superior.- Rendimiento laboral excelente.

5. En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.
6. Los formatos de evaluación deben hacerse en duplicado, y deben estar firmadas por el evaluador y el ratificador (Jefe del evaluador), si es necesario agregar algún comentario general a la evaluación.
7. No se olvide firmar todas las hojas de evaluación.
8. La entrega de los formatos de evaluación, es con documento dirigido a la Dirección correspondiente, bajo responsabilidad Funcional como máximo a los dos (02) días de recepcionado el formato.

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE- RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
CALIDAD						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
RELACIONES INTERPERSONALES						
Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a los clientes						
Evita los conflictos dentro del equipo						
INICIATIVA						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
TRABAJO EN EQUIPO						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
ORGANIZACIÓN						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						

Se preocupa por alcanzar las metas						
PUNTAJE TOTAL:						

Firma del evaluador (Director, Jefe de Departamento Asistencial, o Jefe de Unidad Administrativa)	Comentarios
Firma del ratificador (Sub Dirección Ejecutiva, Director de la Oficina de Administración)	Comentarios

Ficha Técnica de los instrumentos
FICHA TECNICA – Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Características

Nombre: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Autores:

Adaptación:

Aplicación: Trabajadores

Administración: Individual o colectiva

Duración: Variable, 20 a 40 minutos (aproximadamente)

Medición, Síndrome de Burnout

Descripción: Evalúa el síndrome de burnout está constituido por 22 ítems, mide tres dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Utiliza una escala del 0 a 6,

Cansancio emocional, puntaje mínimo 0, máximo 54

Despersonalización, puntaje mínimo 0, máximo 30

Realización personal. Puntaje mínimo 0, máximo 48

I. Dimensiones e indicadores

Cansancio emocional: 1-3, 6, 8, 13, 14, 16,20

Despersonalización: 5, 10, 11, 15,22

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19,21

II. Instrucciones

Dimensiones

Cansancio emocional

Escala	Valor
Alto	37-54
Medio	19-36
Bajo	0-18

Despersonalización:

Escala	Valor
Alto	21-30
Medio	11-20
Bajo	0-10

Realización personal

Escala	Valor
Alto	33-48
Medio	17-32
Bajo	0-16

Variable: SINDROME DE BURNOUT

Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	SINDROME DE BURNOUT
37-54	21-30	0-16	Alto
19-36	11-20	17-32	Medio
0-18	0-10	33-48	Bajo

Se considera que tiene un alto síndrome de burnout, si las dos dimensiones cansancio y despersonalización tiene puntajes altos y la dimensión realización personal tiene puntaje bajo, y bajo cuando las 2 primeras dimensiones son bajas y la última dimensión tiene puntajes altos, y medio cuando los puntajes de las 3 dimensiones son medios.

FICHA TÉCNICA: ESCALA DESEMPEÑO LABORAL

I. DATOS GENERALES

Nombre: Escala desempeño laboral

Autor: Requejo Chávez, Milagros

Lugar: Chiclayo - 2018

Forma de aplicación: Individual o colectiva

Edades de aplicación: de 18 a más

Número de ítems: 20

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Ámbito de aplicación: Trabajadores

II. NORMAS DE CORRECCIÓN

Se realizó preguntas donde una alternativa es la correcta, por lo tanto se debe considerar la siguiente valoración

- (1) Muy bajo
- (2) Bajo
- (3) Moderado
- (4) Alto
- (5) Muy alto

Dimensiones e indicadores

Calidad de trabajo

Orientación de resultados 1,2

Objetivos de trabajo: 3,4

Cambio: 5,6

Conocimientos: 7

Responsabilidad

Nivel de conflicto: 8,9

Información: 10,11

Autonomía: 12,13

Compromiso Organizacional

Exigencia: 18,19

Tecnología: 14,15

Disposición para el trabajo: 14,15

Trabajo en equipo

Relaciones interpersonales: 16.17.18, 19.20

III. CATEGORIAS DIAGNÓSTICAS DE LA ESCALA DESEMEPEÑO LABORAL

	Variable	Orientación de resultados	Calidad	Relaciones interpersonales	Iniciativa	Trabajo en equipo	Organización
Muy bajo	[19.0 - 34.0]	[7.0 - 13.0]	[10.0 - 18.0]	[2.0 - 4.0]	[10.0 - 18.0]	[2.0 - 4.0]	[6.0 - 7.0]
Bajo	[35.0 - 49.0]	[14.0 - 18.0]	[19.0 - 26.0]	[5.0]	[19.0 - 26.0]	[7.0 - 13.0]	[10.0 - 18.0]
Promedio	[50.0 - 65.0]	[19.0 - 24.0]	[27.0 - 34.0]	[6.0 - 7.0]	[19.0 - 24.0]	[8.0]	[9.0 - 10.0]
Alto	[66.0 - 80.0]	[25.0 - 29.0]	[35.0 - 42.0]	[8.0]	[35.0 - 42.0]	[19.0 - 24.0]	[19.0 - 26.0]
Muy alto	[81.0 - 95.0]	[30.0 - 35.0]	[43.0 - 50.0]	[9.0 - 10.0]	[19.0 - 26.0]	[43.0 - 50.0]	[7.0 - 13.0]

IV. CONFIABILIDAD

La confiabilidad del instrumento se realizó en base a una encuesta piloto aplicada a 10 trabajadores

		Alfa de Cronbach	N° Elementos	N
DESEMPEÑO LABORAL	TOTAL	0,966	20	80
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	0,918	3	80
	CALIDAD	0,844	5	80
	RELACIONES INTERPERSONALES	0,926	3	80
	INCIATIVA	0,936	4	80
	TRABAJO EN EQUIPO	0,941	2	80
	ORGANIZACIÓN	0,948	3	80

Fuente: Cuestionario de encuesta dirigido a los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Consentimiento Informado

El propósito de este consentimiento es solicitar a los participantes en esta investigación su colaboración en el llenado del cuestionario propuesto por el estudio. Esta investigación se realiza como parte de una tesis dirigida por Lic. Milagros Requejo Chávez, de la Escuela de Post Grado de la Universidad de Chiclayo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria y anónima garantizándoles expresamente que la información recolectada se utilizara, en su totalidad, con fines de investigación, salvaguardando su identidad e integridad del contenido, si tiene alguna duda sobre el estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento conectándose con la responsable al celular 947690384. De igual manera puede retirarse de esta investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Si Ud. Accede a participar en el estudio, se le pedirá responder a ciertas preguntas que solo tomaran 15 a 20 minutos de su tiempo.

Desde ya agradezco su participación.

¿Aceptar ser parte de esta investigación y otorga su consentimiento informado?

Si:

No:

Chiclayo,..... de.....del 2016

Confiabilidad de la variable síndrome de burnout

		Alfa de Cronbach	N° Elementos	N
SINDROME DE BURNOUT	TOTAL	0,870	22	80
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	0,845	9	80
	DESPERSONALIZACIÓN	0,719	5	80
	REALIZACIÓN PERSONAL	0,921	8	80

Fuente: Cuestionario de encuesta dirigido a los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Confiabilidad de la variable desempeño laboral

		Alfa de Cronbach	N° Elementos	N
DESEMPEÑO LABORAL	TOTAL	0,966	20	80
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	0,918	3	80
	CALIDAD RELACIONES INTERPERSONALES	0,844	5	80
	INICIATIVA	0,926	3	80
	TRABAJO EN EQUIPO	0,936	4	80
	ORGANIZACIÓN	0,941	2	80
		0,948	3	80

Fuente: Cuestionario de encuesta dirigido a los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis

H0: No existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

H1: Existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes

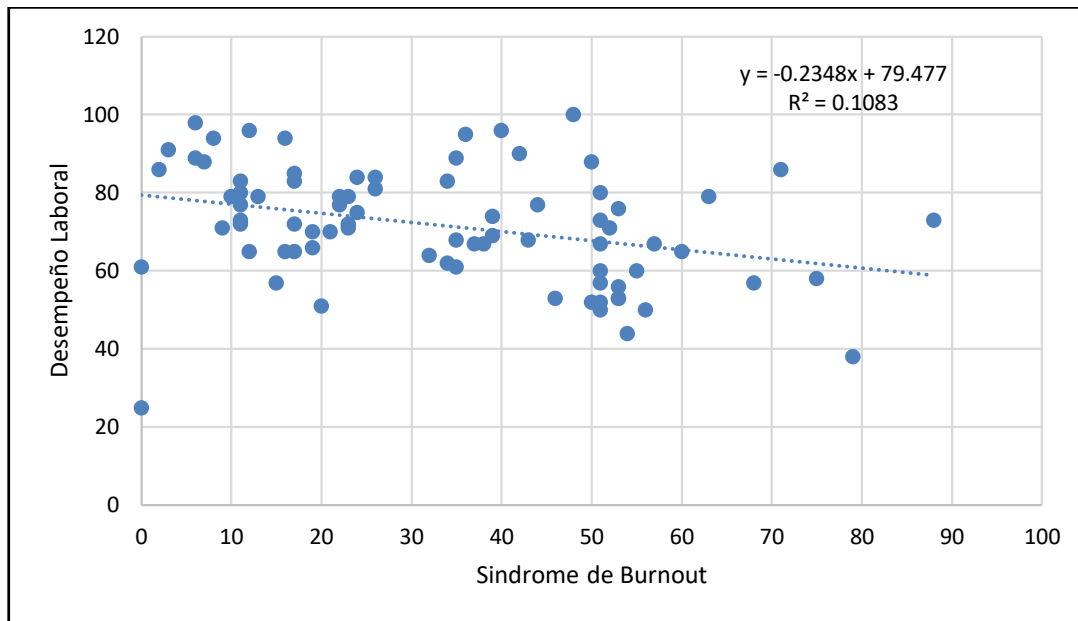
Tabla N° 5

Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

		DESEMPEÑO LABORAL
BURNOUT	Correlación de Pearson	-,329**
	Sig. (bilateral)	.003
	N	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura N° 5: Grafico de dispersión de la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes



Fuente: Tabla N° 5

Interpretación

Se indica que la estimación de la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral representa una correlación negativa baja ($r = -.329$), además es significativo $0,003 < 0,05$, asimismo en el gráfico de dispersión se identifica que el 10,83% del desempeño laboral es influenciado por el síndrome de burnout, y el 89,17% por otros factores que no se tratan en este estudio. Por lo tanto; la decisión es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, que indica que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes

Hipótesis específicas

Planteamiento de hipótesis específica 1

El agotamiento emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

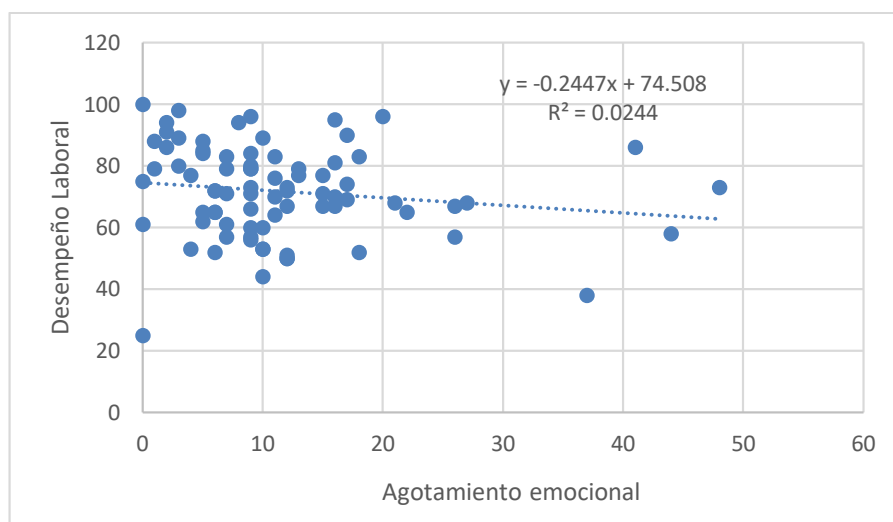
Tabla N° 5

El agotamiento emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

		DESEMPEÑO LABORAL
CANSANCIO EMOCIONAL	Correlación de	
	Pearson	-.156
	Sig. (bilateral)	.166
	N	80

Fuente: Cuestionario de encuesta dirigido a los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Figura N° 5: Grafico de dispersión de dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes



Fuente: Tabla N° 5

Interpretación

Se indica que no existe una influencia de la dimensión agotamiento emocional en el desempeño laboral porque no es significativo $0,166 > 0,05$; además se verifica en el gráfico de dispersión, que sólo 2,44% ($R^2=0,0244$) del desempeño laboral es influenciada por el agotamiento emocional. Por lo tanto; la decisión es que el agotamiento emocional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

Planteamiento de hipótesis específica 2

La despersonalización influye en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

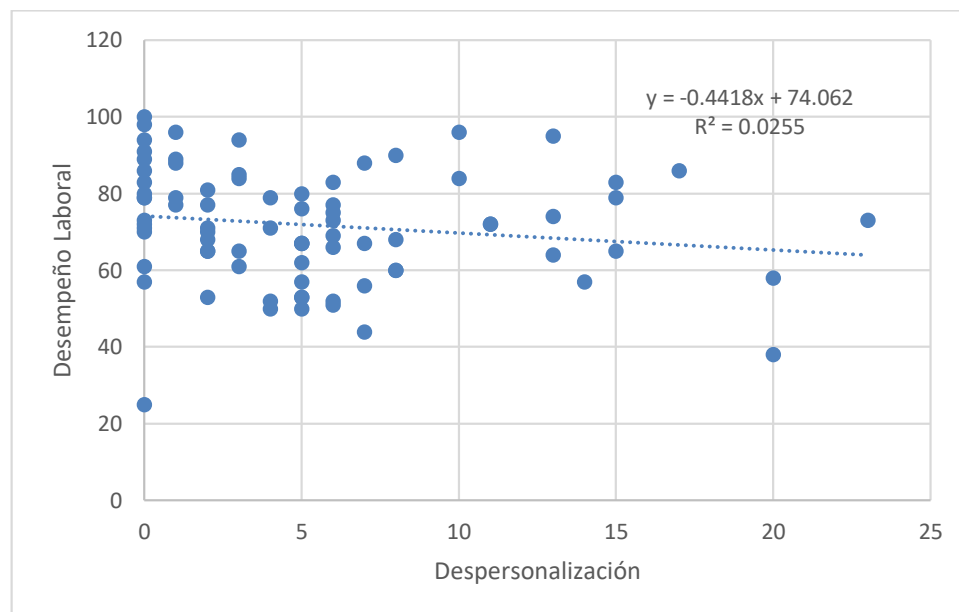
Tabla N° 6

Distribución de la influencia de la despersonalización en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

		DESEMPEÑO LABORAL
DESPERSONALIZACION	Correlación de Pearson	-.160
	Sig. (bilateral)	.157
	N	80

Fuente: Cuestionario de encuesta dirigido a los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Figura N° 6: Grafico de dispersión de dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes



Fuente: Tabla N° 6

Interpretación

Se indica que no existe una influencia de la dimensión despersonalización en el desempeño laboral porque no es significativo $0,157 > 0,05$; además se verifica en el gráfico de dispersión, que sólo 2,55% ($R^2=0,0255$) del desempeño laboral es influenciada por la despersonalización. Por lo tanto; la decisión es que la despersonalización no influye en el desempeño laboral de los trabajadores

asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

Planteamiento de hipótesis específica 3

La realización personal influye en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

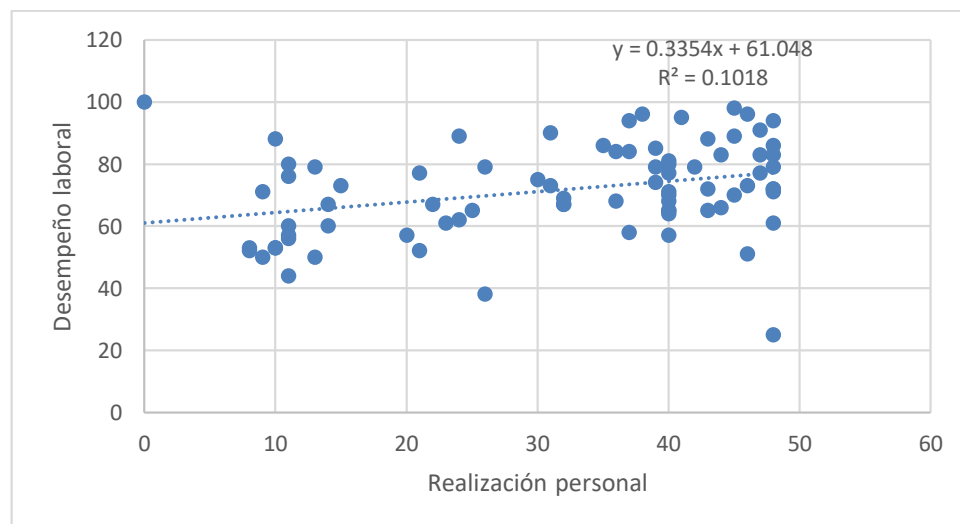
Tabla N° 7

Distribución de la influencia de la realización personal en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

		DESEMPEÑO LABORAL
	Correlación de Pearson	,319**
REALIZACION PERSONAL	Sig. (bilateral)	.004
	N	80

Fuente: Cuestionario de encuesta dirigido a los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Figura N° 7: Grafico de dispersión de dimensión realización personal del síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes



Fuente: Tabla N° 7

Interpretación

Se indica que existe una influencia de la dimensión realización en el desempeño laboral ($r = ,319$) y es significativo $0,004 < 0,05$; además se verifica en el gráfico de dispersión ($R^2 = 0,1018$) que quiere decir que el desempeño laboral es influenciado en un 10,18% por la realización personal. Por lo tanto; la decisión es que la realización personal influye en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes.

Base de datos de la variable síndrome de burnout

	cuestionario Maslachn Burnout inventory																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	D1	NIVEL	D2	NIVEL	D3	NIVEL	V1	nivel
1	0	0	1	4	2	1	4	2	4	2	1	5	1	1	2	2	4	4	4	1	5	1	9	Bajo	8	Bajo	34	Bajo	51	Medio
2	0	1	1	5	1	1	4	2	4	0	1	5	1	1	2	2	5	5	5	1	5	1	10	Bajo	5	Bajo	38	Bajo	53	Medio
3	0	1	1	5	1	2	4	1	5	0	1	5	2	2	2	2	5	5	5	1	5	1	12	Bajo	5	Bajo	39	Bajo	56	Medio
4	1	1	0	6	1	1	5	1	4	2	2	5	1	1	1	1	4	4	4	2	5	1	9	Bajo	7	Bajo	37	Bajo	53	Medio
5	0	1	1	5	1	1	5	0	5	1	1	5	1	0	0	1	5	5	5	1	5	1	6	Bajo	4	Bajo	40	Bajo	50	Medio
6	0	1	1	5	1	2	4	1	5	0	1	5	0	2	2	3	3	2	5	2	4	2	12	Bajo	6	Bajo	33	Bajo	51	Medio
7	1	1	1	4	2	1	5	2	4	2	2	5	1	1	1	1	4	4	5	1	6	1	10	Bajo	8	Bajo	37	Bajo	55	Medio
8	1	1	1	5	2	2	4	1	5	0	1	5	0	1	1	1	4	4	5	1	5	1	9	Bajo	5	Bajo	37	Bajo	51	Medio
9	0	0	0	5	1	1	5	1	5	1	1	5	2	2	1	1	4	4	4	2	5	1	9	Bajo	5	Bajo	37	Bajo	51	Medio
10	0	0	0	5	1	0	6	1	4	2	2	5	1	1	1	1	5	4	4	1	5	1	5	Bajo	7	Bajo	38	Bajo	50	Medio
11	1	1	2	5	1	2	4	1	5	0	1	4	1	2	0	1	4	4	5	1	4	2	12	Bajo	4	Bajo	35	Bajo	51	Medio
12	0	1	1	5	2	2	4	1	5	0	1	5	0	1	2	2	5	5	4	2	4	2	10	Bajo	7	Bajo	37	Bajo	54	Medio
13	1	1	0	5	0	0	5	1	1	1	1	0	1	1	0	9	0	5	5	1	6	0	15	Bajo	2	Bajo	27	Medio	44	Bajo
14	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	0	1	9	Bajo	1	Bajo	0	Alto	10	Bajo
15	1	0	1	0	0	1	0	1	3	1	1	0	1	2	1	1	0	0	1	1	5	1	9	Bajo	4	Bajo	9	Alto	22	Bajo
16	2	0	0	0	0	0	1	0	0	6	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4	Bajo	6	Bajo	1	Alto	11	Bajo
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Bajo	0	Bajo	0	Alto	0	Bajo
18	3	0	1	0	0	1	2	1	1	0	0	1	1	2	0	0	0	1	2	4	1	1	13	Bajo	1	Bajo	8	Alto	22	Bajo
19	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	5	0	7	Bajo	0	Bajo	6	Alto	13	Bajo
20	2	0	1	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	7	Bajo	0	Bajo	4	Alto	11	Bajo
21	5	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0	5	0	0	0	0	0	4	0	0	16	Bajo	0	Bajo	3	Alto	19	Bajo
22	3	0	3	0	0	2	0	1	1	0	0	1	2	1	0	1	0	1	0	2	5	0	15	Bajo	0	Bajo	8	Alto	23	Bajo
23	1	0	1	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0	1	0	5	0	0	0	0	5	2	11	Bajo	2	Bajo	8	Alto	21	Bajo
24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	1	7	Bajo	2	Bajo	0	Alto	9	Bajo

25	0	1	1	5	1	1	5	1	5	0	1	5	1	2	1	1	4	4	5	1	6	1	9	Bajo	4	Bajo	39	Bajo	52	Medio
26	5	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	0	0	3	5	5	Bajo	5	Bajo	24	Medio	34	Bajo
27	5	3	1	0	0	1	0	2	1	5	6	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	4	18	Bajo	15	Medio	1	Alto	34	Bajo
28	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5	6	Bajo	11	Medio	0	Alto	17	Bajo
29	1	0	1	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	2	6	Bajo	2	Bajo	8	Alto	16	Bajo
30	6	5	5	2	5	5	0	6	2	5	6	1	5	6	3	5	4	6	1	5	1	4	48	Alto	23	Alto	17	Medio	88	Medio
31	1	0	1	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	3	6	Bajo	3	Bajo	8	Alto	17	Bajo
32	1	2	2	3	0	1	4	2	5	0	1	5	1	2	2	0	4	5	4	1	4	2	12	Bajo	5	Bajo	34	Bajo	51	Medio
33	3	0	0	0	2	2	1	6	1	5	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	Bajo	13	Medio	8	Alto	32	Bajo
34	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	3	2	5	Bajo	2	Bajo	5	Alto	12	Bajo
35	4	3	5	1	5	5	6	5	1	5	6	3	3	6	0	1	3	1	1	5	6	4	37	Alto	20	Medio	22	Medio	79	Medio
36	5	0	0	5	0	5	2	0	0	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	0	18	Bajo	6	Bajo	27	Medio	51	Medio
37	4	1	5	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	6	1	0	3	4	3	2	5	4	26	Medio	14	Medio	28	Medio	68	Medio
38	3	0	2	1	3	1	1	4	0	5	2	1	1	4	1	1	1	1	1	0	1	2	16	Bajo	13	Medio	7	Alto	36	Bajo
39	5	1	3	0	4	4	0	2	2	4	0	1	0	5	0	2	1	1	1	5	2	0	27	Medio	8	Bajo	8	Alto	43	Bajo
40	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Bajo	1	Bajo	5	Alto	7	Bajo
41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	0	0	Bajo	6	Bajo	18	Medio	24	Bajo
42	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0	8	Bajo	0	Bajo	0	Alto	8	Bajo
43	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Bajo	0	Bajo	0	Alto	2	Bajo
44	3	0	1	5	0	1	6	2	4	2	2	5	0	1	1	1	4	4	5	2	4	0	11	Bajo	5	Bajo	37	Bajo	53	Medio
45	3	3	3	3	2	1	0	2	0	3	2	0	0	5	1	1	1	1	1	2	4	2	20	Medio	10	Bajo	10	Alto	40	Bajo
46	2	1	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	1	2	2	2	3	3	3	5	4	2	22	Medio	15	Medio	23	Medio	60	Medio
47	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	0	Bajo	0	Bajo	48	Bajo	48	Medio
48	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	0	7	Bajo	0	Bajo	8	Alto	15	Bajo
49	1	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	6	Bajo	0	Bajo	5	Alto	11	Bajo
50	1	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	1	0	9	Bajo	0	Bajo	2	Alto	11	Bajo
51	5	1	0	3	0	2	1	1	6	0	1	0	0	0	0	1	2	2	5	0	5	0	10	Bajo	1	Bajo	24	Medio	35	Bajo
52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Bajo	0	Bajo	0	Alto	0	Bajo

53	1	0	0	5	0	0	0	1	0	5	5	1	1	2	0	0	0	0	0	5	0	5	Bajo	10	Bajo	11	Alto	26	Bajo	
54	2	0	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1	1	3	0	1	3	3	0	3	3	3	15	Bajo	7	Bajo	16	Medio	38	Bajo
55	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	6	0	0	5	0	0	0	0	5	0	5	12	Bajo	11	Medio	0	Alto	23	Bajo	
56	1	0	1	5	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	1	5	Bajo	3	Bajo	9	Alto	17	Bajo	
57	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	Bajo	0	Bajo	3	Alto	6	Bajo	
58	0	0	0	4	0	0	5	0	5	0	0	2	0	1	0	0	0	2	1	0	3	0	1	Bajo	0	Bajo	22	Medio	23	Bajo
59	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	5	0	6	1	2	Bajo	3	Bajo	11	Alto	16	Bajo
60	4	0	0	0	0	1	1	1	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	5	1	2	12	Bajo	6	Bajo	2	Alto	20	Bajo	
61	2	0	1	6	0	0	6	1	4	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	0	6	2	4	Bajo	2	Bajo	40	Bajo	46	Medio
62	1	1	1	0	0	1	0	1	0	2	2	0	0	2	1	1	0	0	0	1	4	1	9	Bajo	6	Bajo	4	Alto	19	Bajo
63	2	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	2	1	1	0	1	2	2	2	1	4	1	9	Bajo	3	Bajo	12	Alto	24	Bajo
64	0	0	0	0	0	0	4	2	3	1	1	0	0	5	0	0	6	6	0	0	6	1	7	Bajo	3	Bajo	25	Medio	35	Bajo
65	2	0	3	0	1	2	0	2	1	5	5	1	2	2	0	2	1	1	1	2	4	2	17	Bajo	13	Medio	9	Alto	39	Bajo
66	1	0	3	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	3	0	0	0	0	0	1	0	9	Bajo	1	Bajo	2	Alto	12	Bajo	
67	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	Bajo	0	Bajo	3	Alto	6	Bajo
68	6	2	0	0	0	1	2	2	6	0	5	0	5	6	0	2	3	4	6	2	5	0	26	Medio	5	Bajo	26	Medio	57	Medio
69	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	2	0	0	3	Bajo	0	Bajo	8	Alto	11	Bajo
70	1	1	1	0	3	1	5	1	4	5	5	5	1	5	1	1	6	5	5	1	5	1	13	Bajo	15	Medio	35	Bajo	63	Medio
71	6	1	6	5	1	2	0	6	0	6	6	2	6	6	3	3	0	0	0	5	6	1	41	Alto	17	Medio	13	Alto	71	Medio
72	2	1	1	0	1	1	0	6	5	1	5	0	0	0	1	6	0	6	0	0	6	0	17	Bajo	8	Bajo	17	Medio	42	Bajo
73	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	Bajo	0	Bajo	1	Alto	3	Bajo	
74	1	0	2	0	0	1	4	1	0	1	1	0	1	3	0	1	0	0	0	6	4	0	16	Bajo	2	Bajo	8	Alto	26	Bajo
75	5	0	0	0	0	1	5	3	0	2	0	3	2	6	0	2	0	0	0	2	4	0	21	Medio	2	Bajo	12	Alto	35	Bajo
76	4	5	6	3	5	6	3	6	1	6	6	1	2	6	3	5	0	1	2	4	0	0	44	Alto	20	Medio	11	Alto	75	Medio
77	2	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	11	Bajo	6	Bajo	0	Alto	17	Bajo
78	5	5	1	2	0	1	1	2	1	0	1	3	1	1	0	1	3	1	0	0	5	5	17	Bajo	6	Bajo	16	Medio	39	Bajo
79	5	0	1	0	0	1	6	1	4	5	0	0	0	1	0	1	0	0	0	6	6	0	16	Bajo	5	Bajo	16	Medio	37	Bajo
80	0	1	1	5	1	1	4	2	4	0	1	5	1	1	2	2	5	5	5	1	5	1	10	Bajo	5	Bajo	38	Bajo	53	Medio

Base de datos de la variable desempeño laboral

ID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	V2	Nivel	D1	D2	D3	D4	D5	D6
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Bueno	9	15	12	12	6	9
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	53	Bueno	9	15	8	8	6	6
3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	50	Regular	9	12	11	11	4	6
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	56	Bueno	9	15	8	8	6	9
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	52	Regular	9	15	12	12	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	73	Muy bueno	12	20	12	12	6	12
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Bueno	9	15	12	12	6	9
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Muy bueno	12	20	16	16	8	12
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Bueno	9	15	12	12	6	9
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Excelente	15	25	16	16	8	12
11	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	50	Regular	9	10	12	12	4	6
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	44	Regular	6	10	12	12	4	6
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	77	Muy bueno	12	19	15	15	8	12
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Muy bueno	12	20	15	15	8	12
15	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	79	Muy bueno	11	17	19	19	8	12
16	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	77	Muy bueno	15	18	13	13	7	11
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	61	Bueno	9	15	16	16	6	3
18	4	4	4	4	2	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	77	Muy bueno	12	18	15	15	7	11
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Muy bueno	12	19	16	16	8	12
20	4	4	4	1	4	1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	83	Muy bueno	12	14	18	18	10	14
21	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	70	Muy bueno	9	17	16	16	7	9
22	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	71	Muy bueno	11	17	16	16	7	9
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	70	Muy bueno	9	16	16	16	8	11
24	4	4	4	1	2	1	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	71	Muy bueno	12	12	14	14	8	12
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	71	Muy bueno	12	20	12	12	6	12
26	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Bueno	11	15	12	12	6	9
27	5	5	5	3	4	2	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	83	Muy bueno	15	19	14	14	7	13
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	72	Muy bueno	9	20	13	13	6	12

29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	65	Bueno	9	15	12	12	8	12	
30	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	73	Muy bueno	12	19	14	14	6	10	
31	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Bueno	9	19	12	12	6	9	
32	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	67	Bueno	9	19	12	12	7	10	
33	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	64	Bueno	9	14	12	12	8	9	
34	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	65	Bueno	9	14	12	12	6	12	
35	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	38	Regular	8	9	8	8	2	3	
36	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	Regular	9	10	12	12	6	9	
37	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	1	1	2	57	Bueno	8	16	14	14	4	4	
38	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	Excelente	14	21	20	20	10	15	
39	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	68	Bueno	10	17	12	12	8	11	
40	1	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	88	Excelente	9	20	19	19	10	15	
41	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	75	Muy bueno	12	16	16	16	8	10
42	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94	Excelente	15	19	20	20	10	15	
43	4	4	4	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	86	Excelente	12	19	17	17	10	14	
44	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	Muy bueno	12	16	16	16	8	12	
45	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	96	Excelente	15	23	20	20	9	15	
46	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	65	Bueno	12	16	12	12	6	7	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Excelente	15	25	20	20	10	15	
48	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Bueno	9	12	12	12	6	9	
49	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	72	Muy bueno	12	17	13	13	7	12	
50	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	73	Muy bueno	12	17	12	12	8	12	
51	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	89	Excelente	15	17	18	18	10	14	
52	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	25	No aceptable	3	8	6	6	2	3	
53	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	Muy bueno	12	21	16	16	8	12	
54	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	67	Bueno	11	15	15	15	6	9	
55	3	3	3	1	2	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	72	Muy bueno	9	17	14	14	9	10	
56	5	5	5	2	4	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	85	Excelente	15	17	18	18	8	14	
57	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	89	Excelente	15	20	16	16	10	13	

58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	79	Muy bueno	12	20	16	16	8	11
59	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	94	Excelente	15	23	18	18	10	13
60	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	51	Regular	8	12	9	9	6	7
61	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	53	Bueno	9	11	12	12	6	6
62	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	66	Bueno	12	20	11	11	4	6
63	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	84	Muy bueno	12	23	16	16	8	13
64	3	3	4	1	3	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	61	Bueno	10	15	12	12	6	9
65	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	74	Muy bueno	12	16	16	16	8	10
66	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	96	Excelente	15	23	19	19	10	14
67	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	98	Excelente	15	24	20	20	10	14
68	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	67	Bueno	13	17	10	10	6	9
69	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	80	Muy bueno	12	21	16	16	8	10
70	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Muy bueno	11	18	15	15	8	12
71	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	2	86	Excelente	13	23	19	19	7	10
72	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	90	Excelente	14	24	18	18	9	11
73	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	91	Excelente	13	21	20	20	10	12
74	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	81	Muy bueno	12	20	14	14	8	12
75	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	68	Bueno	10	16	12	12	8	10
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	4	2	3	58	Bueno	9	16	11	11	6	7
77	5	4	4	3	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	83	Muy bueno	13	17	17	17	9	13
78	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Muy bueno	10	21	12	12	6	9
79	5	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	67	Bueno	13	11	11	11	8	12
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	53	Bueno	9	15	8	8	6	6

