

UNIVERSIDAD PRIVADA “ANTONIO GUILLERMO URRELO”



ESCUELA DE POS GRADO



**MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS CON
MENCIÓN EN CONSULTORÍA PARA EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL**

**RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES QUE REALIZAN
FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE CAJAMARCA, 2016.**

Heber José Gutiérrez Pérez

Asesor: Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes

Cajamarca - Perú

Octubre – 2016

UNIVERSIDAD PRIVADA “ANTONIO GUILLERMO URRELO”



ESCUELA DE POS GRADO



**RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES QUE REALIZAN
FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE CAJAMARCA, 2016.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para el Grado Académico de Maestro en Dirección de Recursos Humanos con mención en Consultoría para el Desarrollo Organizacional.

Heber José Gutiérrez Pérez

Cajamarca - Perú

Octubre - 2016

COPYRIGHT © 2016 by

HEBER JOSÉ GUTIÉRREZ PÉREZ

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

ESCUELA DE POSGRADO

APROBACIÓN DE MAESTRÍA

**RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES QUE REALIZAN FUNCIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CAJAMARCA, 2016.**

Presidente : MBA. Max Alexander Cabanillas Castrejón.

Secretario : Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes.

Vocal : Mg. Cs. Gabriela Aliaga Zamora.

Asesor : Dr. Víctor Delgado Céspedes.

A:

Dios por todas sus bendiciones, mi esposa e hija y a mis padres por todo el amor y apoyo que me brindan constantemente, y sobre todo en la materialización de esta meta.

AGRADECIMIENTOS

- A DIOS por su misericordia y bendiciones en mi vida.
- A mis padres, por todos sus enseñanzas, apoyo constante para el cumplimiento de todas mis metas trazadas en mi vida,
- A mi esposa e hija por ser mi motivación y fortaleza de superación constante.
- A la UPAGU por brindarme la oportunidad de crecer y desarrollarme como profesional.
- Al Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes, por su asesoría y apoyo constante en el cumplimiento de esta meta.

RESUMEN

La siguiente investigación descriptiva correlacional de corte transversal, de carácter propositivo, tiene como objetivo principal establecer la relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. La muestra estuvo conformada por 169 trabajadores que realizan función administrativa en las diferentes gerencias, sub gerencias, oficinas, unidades y áreas que conforman la estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, con vínculo vigente en el año 2016, cuyas edades oscilan entre los 25 y 65 años. Para esta investigación se han utilizado dos Instrumentos para medir las variables abordadas. El Síndrome de Burnout fue medido a través del Inventario Burnout de Maslach (MBI), adaptado a la realidad peruana y en cuanto a la variable Desempeño Laboral se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, elaborado en base a los estándares establecidos en la escala de Likert, debidamente validado, ambas variables fueron correlacionadas con el coeficiente de Pearson a través del programa informático Microsoft Excel y su complemento estadístico Megastat, dando como resultado una relación proporcionalmente inversa negativa y significativa, lo que significa que el desempeño laboral está influenciado por el síndrome de burnout.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout, Desempeño Laboral, trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

ABSTRACT

The main objective for the present descriptive correlation cross-sectional research is to establish the relationship between Burnout with job Performance worker of the provincial municipality of Cajamarca management function employees of the provincial municipality of Cajamarca, 2016. The sample consisted of 169 employees of the provincial municipality of Cajamarca, which ages are from 25 to 65 years. For this research we have used two instruments to measure the variables addressed. Burnout variable is measured by the Inventory Burnout de Maslach (MBI), adapted to the Peruvian reality, and related to the job Performance variable, job performance questionnaire, variables were interrelated with Pearson coefficient through Microsoft Excel software and its statistical supplement Megastat, resulting in a proportionally inverse negative and significant relationship was obtained, which means that job performance it is influenced by the burnout syndrome.

Keywords: Burnout Syndrome, Job performance, management function employees of the provincial municipality of Cajamarca.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INDICE DE CONTENIDO	ix
LISTA DE TABLAS	xi
LISTA DE GRÁFICOS	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1 Formulación del problema:	6
1.2. Justificación de la investigación:	6
1.3 Objetivos de la Investigación	9
1.4 Hipótesis de la investigación	10
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes de la realidad objeto de investigación	13
2.2 Bases Teóricas.....	25
2.2.1 Síndrome de Burnout	25
2.2.2 Desempeño Laboral.....	42
2.3 Operacionalización de variables.....	52
2.4 Definición de Términos básicos.....	53
CAPITULO III: MÉTODOS O ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	145
3.1 Metodología de la Investigación	56
3.2 Unidad de análisis, universo y muestra	56
3.3. Técnicas de investigación.....	60
3.4. Instrumentos.....	61
3.5. Técnicas de análisis de datos (estadísticas).....	74
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	76
4.1 Resultados.....	77
4.2 Prueba de hipótesis	101
4.3 Discusión de Resultados.....	102
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	108
5.1 Conclusiones	109
5.2 Sugerencias	111

REFERENCIAS	113
LISTA DE ABREVIATURAS	119
GLOSARIO	120
ANEXOS	121

LISTA DE TABLAS

N°	Título de la Tabla	Pág.
	Tabla 1: Identificación de variables, dimensiones e indicadores.....	52
	Tabla 2: Ficha técnica del Inventario de Burnout de Maslach (MBI).....	61
	Tabla 3: Ficha técnica del Desempeño laboral	65
	Tabla 4: Matriz de Indicadores e Ítems del cuestionario	72
	Tabla 5: Población de estudio según género	77
	Tabla 6: Distribución de la población de estudio según régimen laboral	78
	Tabla 7: Correlación entre el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.	80
	Tabla 8: Tabla de doble entrada para el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.	80
	Tabla 9: Tabla de doble entrada para las dimensiones de agotamiento emocional con el conocimiento el puesto de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.....	83
	Tabla 10: Tabla de doble entrada para las dimensiones agotamiento emocional con el rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.....	85
	Tabla 11: Tabla de doble entrada para las dimensiones agotamiento emocional y planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.....	87
	Tabla 12: Tabla de doble entrada para las dimensiones de despersonalización y conocimiento del puesto de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.....	89
	Tabla 13: Tabla de doble entrada para las dimensiones de despersonalización y rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.	91
	Tabla 14: Tabla de doble entrada para las dimensiones de despersonalización y planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.....	92
	Tabla 15: Tabla de doble entrada para las dimensiones de despersonalización y rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.	95
	Tabla 16: Tabla de doble entrada para las dimensiones de falta de realización personal con el rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.....	97
	Tabla 17: Tabla de doble entrada para las dimensiones de falta de realización personal y planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.	99
	Tabla 18: Prueba de Chi cuadrado (X^2 o estadístico de Person).....	101

LISTA DE GRÁFICOS

Nº	Título del Gráfico	Pág.
Gráfico 1:	Población de estudio según género	77
Gráfico 2:	Porcentajes trabajadores según régimen laboral	79
Gráfico 3:	Distribución del personal de la MPC que realizan función administrativa, según porcentajes obtenidos en niveles del síndrome de burnout y desempeño laboral.....	81
Gráfico 4:	Diagrama de dispersión para la correlación entre el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.....	81
Gráfico 5:	Distribución de trabajadores de la MPC que realizan función administrativa según los porcentajes obtenidos en las dimensiones de agotamiento emocional y el conocimiento del puesto	83
Gráfico 6:	Diagrama de dispersión para la correlación de las dimensiones de agotamiento emocional y conocimiento del puesto en los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.	84
Gráfico 7:	Distribución de trabajadores de la MPC que realizan función administrativa según porcentaje obtenido en las dimensiones agotamiento emocional y rendimiento laboral.....	85
Gráfico 8:	Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones agotamiento emocional con el rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC,2016.	86
Gráfico 9:	Distribución de trabajadores según resultados obtenidos en las dimensiones agotamiento emocional y planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.....	87
Gráfico 10:	Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones agotamiento emocional con la planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.....	88
Gráfico 11:	Distribución de trabajadores según porcentajes obtenidos en las dimensiones de despersonalización y conocimiento del puesto de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.	89
Gráfico 12:	Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones de despersonalización y conocimiento del puesto en los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.	90
Gráfico 13:	Distribución de los trabajadores de la MPC que realizan función administrativa de la MPC, según los porcentajes obtenidos en las dimensiones de despersonalización y conocimiento del puesto.	91
Gráfico 14:	Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones de despersonalización y rendimiento laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.....	92
Gráfico 15:	Distribución de trabajadores de la MPC que cumplen función administrativa según los porcentajes obtenidos en las dimensiones de despersonalización y planificación y resolución de procesos..	93

Gráfico 16: Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones despersonalización y planificación y resolución de procesos en los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.....	94
Gráfico 17: Distribución de trabajadores de la MPC, que realizan función administrativa según los porcentajes obtenidos en las dimensiones de falta de realización personal y conocimiento del puesto.....	95
Gráfico 18: Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones de falta de realización personal y conocimiento del puesto en los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.....	96
Gráfico 19: Distribución de los trabajadores de la MPC, que realizan función administrativa según porcentajes obtenidos en las dimensiones de falta de realización personal y rendimiento laboral.	98
Gráfico 20: Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones de falta de realización personal y el rendimiento laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.....	98
Gráfico 21: Distribución de trabajadores de la MPC, que realizan función administrativa según los porcentajes obtenidos en las dimensiones de falta de realización personal y planificación y resolución de procesos.	100
Gráfico 22: Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones de falta de realización personal y el rendimiento laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.....	100

INTRODUCCIÓN

La sociedad actual en la que vivimos, se encuentra dirigida por diversas organizaciones tanto públicas como privadas, con estructuras y diseños orientados al alcance de metas, en búsqueda de riqueza; ofertando productos y servicios para la complacencia de necesidades diversas de la sociedad, y de forma paralela buscando crecer y afianzarse en el mercado empresarial, atendiendo a las exigencias de un mundo dinámico y globalizado en el cual vivimos; sin embargo, tales fines no pueden ser concretizados por sí mismos o de modo aislado, siendo necesario la convergencia de recursos tanto físicos, financieros, tecnológicos y talento humano, en tal sentido, todas las actividades dirigidas hacia la producción de bienes, o a la prestación de servicios están destinadas al potencial humano, el mismo que necesita de la organización para poder autorealizarse, involucrando sus expectativas, sueños, esperanzas y metas en la misma, en razón a ello, se han desarrollado diversas investigaciones que dedican un espacio a evaluar no solo el desempeño laboral sino también la relación que éste tiene con variables como burnout, satisfacción o estrés laboral. Es así que, a nivel Internacional por ejemplo en España, se ha evidenciado que el síndrome de burnout está considerado como uno de los principales causantes de los daños laborales de carácter psicosocial entre los diferentes profesionales, combinándose variables de carácter individual, social y organizacional, ocasionando riesgos y deshumanización en la atención al usuario de la organización (Gonzales, Aristizaval y col, 2013).

En tal sentido y de las observaciones realizadas se presenta la investigación de tipo descriptiva correlacional que determinó la relación existente entre el

Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016, con el objeto de dar a conocer su relación, a fin de generar una base científica sobre el tema abordado, y con ello coadyuvar a instaurar estrategias, programas, políticas, actividades y acciones de prevención del Burnout a través de técnicas psicológicas, talleres y trabajo de habilidades blandas, así mismo, la investigación servirá como base de futuros estudios para mejorar la orientación y visualización que se tiene sobre las dos variables abordadas.

Considero que la investigación fue relevante no solo porque estableció la relación existente entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral, sino también porque aportó datos científicos que nos ayudan a identificar las carencias y fortalezas de los trabajadores que realizan función administrativa del sector público, a fin de prevenir y abordar el síndrome de Burnout en los mismos y con ello coadyuvar a moldear sus habilidades emocionales, en búsqueda de mejorar su eficiencia laboral favoreciendo en la prestación de un servicio público de excelencia en bienestar de la colectividad.

El Autor

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. DEFINICIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La sociedad actual en la que convivimos, se encuentra dirigida por diversas organizaciones tanto públicas como privadas, con estructuras y diseños orientados al alcance de metas, en búsqueda de riqueza; ofertando productos y servicios para complacer las necesidades de la sociedad, y de forma paralela buscando crecer y afianzarse en el mercado empresarial, atendiendo a las exigencias de un mundo dinámico y globalizado en el cual vivimos; sin embargo, tales fines no pueden ser concretizados por sí mismos o de modo aislado, siendo necesario la convergencia de recursos tanto físicos, financieros, tecnológicos y talento humano, en tal sentido, todas las actividades dirigidas hacia la producción de bienes, o a la prestación de servicios están destinadas al potencial humano, el mismo que necesita de la organización para poder autorealizarse, involucrando sus expectativas, sueños, esperanzas y metas en la misma, en razón a ello, se han desarrollado diversas investigaciones que dedican un espacio a evaluar no solo el desempeño laboral sino también la relación que éste tiene con variables como burnout, satisfacción o estrés laboral. Es así que, a nivel Internacional por ejemplo en España, se ha evidenciado que el síndrome de burnout está considerado como uno de los principales causantes de los daños laborales de carácter psicosocial entre los diferentes profesionales, combinándose variables de carácter individual, social y organizacional, ocasionando riesgos y deshumanización en la atención al usuario de la organización (Gonzales, Aristizaval y col, 2013).

Del mismo modo, en el Perú después de sendas investigaciones sobre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, se determinó que, la presencia del síndrome influye significativamente en el nivel de desempeño de los colaboradores, con tendencia a presentar deficiencias en su centro de trabajo (Díaz, 2014).

Asimismo, a nivel local se abordó el síndrome de Burnout en función del Mobbing laboral, encontrándose una relación significativa entre el nivel del síndrome y su influencia en el desempeño laboral (Godoy y Zelada, 2013)

Finalmente, considerando la experiencia personal, como trabajador administrativo de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, he podido percibir que en muchos de los colaboradores se presenta una pérdida progresiva de energía y una desproporción entre el trabajo realizado y el cansancio que afronta cada uno de ellos, evidenciado en la recarga laboral existente en las diferentes dependencias de la municipalidad; por lo cual, las personas se vuelven irritables al enfrentarse a los usuarios, brindándoles un inadecuado servicio, más aun cuando la razón de ser de los gobiernos locales está dada por la prestación efectiva de un servicio público de calidad hacia los administrados, lo que podría ser un desencadenante de un bajo nivel de rendimiento laboral por parte de los mismos, la burocracia injustificada y atención extemporánea de las peticiones administrativas, así como en las inexistentes aspiraciones de crecimiento personal y profesional de éstos.

Por las consideraciones expuestas, es menester trabajar la siguiente investigación denominada: Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016; a fin de identificar dicha relación y sus implicancias, pretendiendo verificar lo que empíricamente se estaría presentando, y de ser el caso, mediante la comprobación respectiva de la hipótesis planteada, servirá como base científica para futuras investigaciones; además servirá para poder visualizar algunas técnicas de afronte al problema y con ellas mejorar la relación establecida entre las variables.

1.1 Formulación del problema:

¿Cuál es la relación existente entre el Síndrome de burnout con el desempeño laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016?

1.2. Justificación de la investigación:

Partiendo de la concepción, mediante la cual se admite a una organización como la acoplamiento planificado de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la desintegración del trabajo y funciones, mediante una jerarquía de autoridad y responsabilidad (Schein, 2000), siendo que las personas para conseguir su autorrealización necesitan de la organización y ésta a su vez requiere de sus colaboradores para alcanzar la sostenibilidad en el tiempo, el crecimiento y alcance de su visión organizacional; es que, en la actualidad se ha incrementado el interés por conocer no solo las cualidades cognitivas de sus colaboradores, sino

también los talentos de los mismos, lo que resulta, entre otros factores de vital importancia para el crecimiento institucional.

Por otro lado, como bien lo expresa Vroom y Porter-Lawler las personas como seres pensantes, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a los sucesos futuros de sus vidas, considerándose entre otros aspectos, al ámbito laboral, como uno de los primordiales factores para el alcance de sus objetivos y metas personales, percibiendo subjetivamente que la probabilidad de alcanzarlos es alta, sin embargo y al no verlos concretizados, sería probable que pueda existir una relación estrecha con el síndrome de Burnout, toda vez que, éste se constituye como una etapa final en la que el individuo queda en una situación de agotamiento de sus recursos emocionales, presenta pocas expectativas de superación y por ende está padeciendo una dificultad laboral, (Vroom, 1964 y Porter-Lawler 1968); aseveración reafirmada por Ghiselly, quien señala que el desempeño laboral está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades blandas, destrezas, aptitudes, actitudes y rasgos personales, claridad y aceptación de rol como trabajador y las oportunidades para autorealizarse. (Jeán, 2010).

Las observaciones realizadas como trabajador administrativo de la Municipalidad Provincial de Cajamarca (aproximadamente por más de 4 años y medio), permitió percibir que en los colaboradores se presenta una pérdida progresiva de energía y una desproporción entre el trabajo realizado y el cansancio que afronta cada uno de ellos, evidenciado en la recarga laboral existente en las diferentes dependencias de la Municipalidad; por lo cual, las personas se vuelven irritables al enfrentarse a los usuarios, brindándoles un inadecuado servicio, más aun cuando la razón de ser de los gobiernos locales está dada por la prestación efectiva de un servicio público

de calidad hacia los administrados, lo que podría ser un desencadenante de un bajo nivel de rendimiento laboral por parte de los mismos, evidenciado en la sobrecarga laboral, la burocracia injustificada y atención extemporánea de las peticiones administrativas, así como en las inexistentes aspiraciones de crecimiento personal y profesional de éstos.

De acuerdo a lo señalado por los autores, Maslach y Jackson, el burnout se configura como "un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal" (Maslach y Jackson, 1982) lo cual guardaría estrecha relación con el desempeño laboral, en base a lo afirmado por Chiavenato al definir al desempeño como los quehaceres, acciones y comportamientos de los empleados que son relevantes para el logro de objetivos de la organización (Chiavenato, 2000).

Por lo expuesto, se realizó la investigación, Relación del síndrome de burnout con el desempeño laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016; con la finalidad de identificar dicha relación y sus implicancias, pretendiendo verificar lo que empíricamente se está presentando, y al haberse comprobado la hipótesis planteada, servirá para establecer una propuesta de implementación de un programa o estrategia orientada a la prevención, control y tratamiento del Síndrome en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, en busca de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y en consecuencia el cumplimiento de metas y objetivos institucionales con efectividad, coadyuvando en el progreso de la prestación del servicio público de calidad hacia los administrados.

1.3 Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación existente entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.

Objetivo Específico

- a. Establecer la relación entre el Agotamiento emocional con el conocimiento del puesto en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.
- b. Establecer la relación entre el Agotamiento emocional con el rendimiento laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.
- c. Establecer la relación entre el Agotamiento emocional con la Planificación y resolución de procesos en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.
- d. Establecer la relación entre la Despersonalización con el conocimiento del puesto de trabajo en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.
- e. Establecer la relación entre la Despersonalización con el rendimiento laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.
- f. Establecer la relación entre la Despersonalización con la Planificación y resolución de procesos en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.

- g. Establecer la relación entre la realización personal con el conocimiento del puesto de trabajo en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.
- h. Establecer la relación entre la realización personal con el rendimiento laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.
- i. Establecer la relación entre la realización personal con la Planificación y resolución de procesos en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.

1.4 Hipótesis de la investigación

Hipótesis General

H₁: El síndrome de Burnout tiene relación proporcionalmente inversa negativa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.

Hipótesis Específicas

H₁: El agotamiento emocional tiene relación proporcionalmente inversa negativa y significativa con el conocimiento del puesto de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.

H₂: El agotamiento emocional tiene relación proporcionalmente inversa negativa y significativa con el rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.

H₃: El agotamiento emocional tiene relación proporcionalmente inversa negativa y significativa con la planificación y resolución de procesos de los trabajadores

que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.

H₄: La despersonalización tiene relación proporcionalmente inversa negativa y significativa con el conocimiento del puesto de trabajo en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

H₅: La despersonalización tiene relación directa positiva y significativa con el rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

H₆: La despersonalización tiene relación directa positiva y significativa con la planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

H₇: La realización personal tiene relación proporcionalmente inversa negativa y moderada con el conocimiento del puesto de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

H₈: La realización personal tiene relación inversa negativa moderada con el rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

H₉: La realización personal tiene una relación proporcionalmente inversa negativa y significativa con la Planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la realidad objeto de investigación

Dentro de la comunidad científica se ha despertado un gran interés por estudiar las variables presentadas, al haber sido catalogado el síndrome de burnout como una de las principales enfermedades ocupacionales, en tal sentido existe una gran gama de investigaciones realizadas a nivel internacional, nacional y local logrando establecer la relación entre las variables abordadas. A continuación se presentan algunas investigaciones de quienes lograron establecer dicha relación:

2.1.1 Internacionales

De acuerdo a Gonzales et al., al estudiar el síndrome de burnout en el desempeño laboral en España, determinaron que: *éste síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico y puede ser definido como una sensación de fracaso y agotamiento, resultado asociado en la mayoría de los casos a una sobrecarga y exigencia de energía del trabajador a la cual se ven enfrentados los profesionales de la salud.* La vida laboral presenta cuadros patológicos basados en estrés crónico producto de la dependencia asistencial y emocional durante el ejercicio cotidiano del profesional de la salud, concluyendo que Trabajar en un ambiente laboral saludable representa una forma sana de vivir, la atención en salud genera una alta carga emocional para los profesionales de la salud, esta condición hace que el trabajo en el sector de la salud sea altamente desgastante en materia física y mental, valorar el trabajo del profesional de la salud permite garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, ya que se tienen trabajadores motivados que estarán dispuestos a trabajar en pro de la seguridad del paciente, la motivación es fundamental en el ambiente laboral, este es uno de los elementos esenciales del sistema de seguridad para que la salud sea más humanizada

(Gonzales et al., 2013). *El síndrome de burnout se presenta en todos los ámbitos laborales, pero con mayor incidencia en virtud a la investigación citada en el área de salud, ya que el profesional de la salud al estar en constante acercamiento al paciente tiende a agotarse emocionalmente y presentarse deshumanizado en su trato, mostrando un bajo desempeño laboral.*

Por otro lado Arias y Castro al estudiar la prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros(as) profesionales del Hospital Nacional de Niños durante el mes de Setiembre 2012 en Costa Rica encontraron que: debido al contacto directo y permanente entre el profesional de enfermería y los pacientes del hospital si se presenta un nivel elevado del síndrome de Burnout y que ello está en relación al tiempo de jornada y la atención personalizada. Con respecto a los datos obtenidos a partir de la escala MBI, en la subescala de despersonalización, en este estudio los resultados fueron congruentes con algunos estudios publicados en personal de enfermería latinoamericano en donde esta subescala es en la que la mayoría de los enfermeros (as) obtienen los más bajos puntajes, es decir, hay bajos índices de despersonalización hacia los pacientes que se atienden, esto podría apoyar el modelo psicopatológico en el que se expone que la despersonalización es la última etapa del Burnout y que funciona como mecanismo de defensa ante el desgaste emocional y la baja realización personal. Sin embargo, es notorio que las mujeres puntúan más alto en la subescala de agotamiento emocional, y los hombres en la de despersonalización y realización personal. También hallaron que un tercio de la población en el estudio se encuentra con altos niveles de agotamiento emocional. Finalmente con respecto a la subescala de Realización Personal descubrieron que el porcentaje superior a

un tercio de la población con baja realización personal puede estar dado por sensación de pobre reconocimiento a la labor de las enfermeras, esto ante una situación de sobrecarga laboral como la ya mencionada anteriormente y pocos incentivos (de índole no económico) en el centro de trabajo por parte de las autoridades, esto aunado a la sensación de impotencia que se presenta ante la visión de un paciente crítico que empeora a pesar del trabajo realizado puede contribuir con este resultado (Arias y Castro, 2013). *El síndrome de Burnout tiene prevalencia sobre los factores sociodemográficos y laborales, asimismo en mayor grado en el profesional femenino de la salud se muestra un mayor nivel de desgaste emocional, entre tanto en los hombres se encuentra más acentuadas las sub escalas de despersonalización y realización personal, debido al contacto directo y constante con los pacientes, relacionado a la jornada laboral y la atención personalizada.*

Ceballos, al estudiar el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del 2013. La investigación tuvo como objetivo caracterizar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño de los cajeros del almacén Mi Comisariato sucursal centro de la ciudad de Guayaquil, perteneciente a Corporación El Rosado S.A., una de las empresas más grandes del Ecuador, la cual cuenta con un gran número de colaboradores, cuyo compromiso es ofrecer a sus clientes la mayor calidad y variedad de productos a menor precio en un ambiente cómodo, seguro y agradable y con un servicio de primera. Se pudo determinar el nivel del Síndrome de Burnout, así como la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral y se logró establecer estrategias para evitar

que los cajeros padezcan de este mal y que afecte al desempeño. El diseño de la investigación es no experimental, transversal, de tipo cuantitativa y de alcance descriptivo. En conclusión la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los cajeros de Mi Comisariato Centro de la ciudad de Guayaquil periodo Agosto a Diciembre del 2013, se caracteriza por existir un agotamiento, fatiga y cansancio en los empleados debido a la carga laboral que tienen; no existen buenas relaciones con compañeros y no se identifican los objetivos del equipo por ende no cumplen de manera cabal con los procedimientos del cargo y además los cajeros se encuentran con irritabilidad, nerviosismo y ansiedad. Esto se da porque no hay una gestión de procesos en la organización (Ceballos, 2013). *En síndrome de Burnout se encuentra presente en todas las áreas de desarrollo personal y profesional, tal y como se evidencia en la citada investigación, cuyo área de estudio fue la administrativa – financiera, en la cual se evidenciaron algunos indicadores del síndrome y que éste tiene influencia directa en el desempeño de los colaboradores, asociada a la falta de gestión de procesos.*

Martínez, al estudiar el Síndrome de Burnout, su evolución conceptual y el estado actual de la cuestión, en España. Encontró que desde hace al menos dos décadas el síndrome de Burnout es conocido, diagnosticado y prevenido en ámbitos de trabajo cada vez más generales e inespecíficos, llegando a encubrir situaciones como el estrés laboral o la fatiga crónica. Aplicado en los comienzos sólo a trabajadores del ámbito social y sanitario, el síndrome del “quemado” se ha generalizado en la actualidad, lo que se debe sin duda a una deficiente conceptualización y al interés de determinadas organizaciones. Por ello, el primer

objetivo de este artículo es aclarar el concepto, comparar definiciones, exponer sistemas evaluativos, en definitiva, establecer un primer nivel crítico en el ámbito de las aportaciones bibliográficas, nacionales y extranjeras, que permita continuar con seguridad la investigación de las hipótesis de trabajo que interesan a la Psicología Social: el diagnóstico específico, la prevención diferencial y el tratamiento del síndrome con métodos propios (Martínez, 2010). *La preocupación por conceptualizar y establecer el diagnóstico adecuado para la prevención y tratamiento del síndrome de burnout, ha trascendido a nivel internacional en la actualidad, generalizándose a todas las áreas de desarrollo personal y profesional de los individuos.*

Gil, al estudiar ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? en la universidad de Valencia – España, cuyo objetivo fue propugnar la importancia y necesidad de utilizar una denominación única para aludir en español a la patología denominada en inglés “burnout syndrome”. Con tal fin se realiza una revisión de la literatura que lleva a concluir que existen al menos diecinueve denominaciones diferentes en español para aludir a un mismo fenómeno. Esta situación está generando confusión entre los profesionales y académicos de habla hispana para el diagnóstico y la identificación de la patología. Se elabora una taxonomía sobre esas denominaciones distinguiendo tres categorías: denominaciones basadas en la traducción literal del término original anglosajón burnout, denominaciones que toman como referencia el contenido semántico de la palabra, y denominaciones basadas en la sinonimia con estrés laboral. Se discute sobre las ventajas e inconvenientes de las denominaciones de cada grupo. El estudio concluye

ofreciendo las ventajas que supone utilizar la denominación “síndrome de quemarse por el trabajo” frente a denominaciones alternativas (Gil, 2003). *En virtud a la investigación de las diecinueve denominaciones diferentes en español para eludir el síndrome de burnout, y no general confusiones en los profesionales y académicos de habla hispana, por las ventajas que ofrece, el síndrome debe ser denominado como síndrome de “quemarse por el trabajo”, denominación sencilla, práctica y delimitada del síndrome.*

2.2.1 Nacionales

Aedo, al estudiar la relación entre ansiedad y Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del hospital I la esperanza – ESSALUD, perteneciente a la red asistencial la Libertad – Perú 2015, estableció que, en cuanto a las variables ansiedad estado - rasgo y síndrome de Burnout, encontró una correlación altamente significativa, asimismo respecto a la ansiedad estado y las escalas agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de Burnout, obtuvo una correlación directa altamente significativa, mientras que con la escala realización personal obtuvo una correlación inversa altamente significativa, finalmente en referencia a la ansiedad rasgo y las escalas agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de Burnout, obtuvo una correlación directa altamente significativa, mientras que con la escala realización personal, obtuvo una correlación inversa altamente significativa (Aedo, 2015). *Tanto la ansiedad estado - rasgo y el síndrome de Burnout se presenta una correlación la misma que afecta al individuo en las diferentes áreas de su vida, y considerando que, a*

la persona humana como ser integral repercutiría también en su desempeño laboral.

Paredes y Santiago, al abordar las dimensiones del Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en militares profesionales del ejército peruano de la séptima brigada de infantería en Lambayeque, 2015; determinaron que existe una correlación entre la dimensión de agotamiento emocional del Síndrome de Burnout y el estilo de afrontamiento centrado en el Problema en Militares Profesionales del Ejército Peruano de la Séptima Brigada de infantería en Lambayeque, 2015, siendo ésta inversa, surgiendo por tanto no sólo la necesidad de prevenir el síndrome, sino de fomentar el compromiso con la institución, mediante estrategias que incrementen la energía, implicación y eficacia realizando programas de intervención psicológica y coordinar actividades de salud mental, en la población en estudio, a fin de fortalecer las estrategias afrontamiento para hacer frente a situaciones problemáticas que pueden presentar en sus actividades diarias (Paredes y Santiago, 2015). *Para el profesional militar es habitual y cotidiano hacer frente a situaciones complicadas que se presentan en su área de trabajo, lo que influye en su desempeño, por cuanto se genera un clima de tensión y alerta constantes, aunado a ello la presión física y psicológica lo cual genera un estado de ansiedad elevada, desencadenándose en niveles de estrés elevados y por ende en la configuración inminente del síndrome de burnout.*

Díaz, al estudiar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao, determinó que, el Síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud,

concluyendo que, la variable síndrome de Burnout el 64% de los Docentes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao presentan evidencias del síndrome de Burnout o síndrome del quemado en el nivel medio y el 18% de docentes presentan el síndrome de Burnout en el nivel alto; En la variable Desempeño Docente el 40% de estudiantes opinan que los docentes tienen un desempeño regular y el 36% opina que tienen un desempeño deficiente. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se puede evidenciar que la presencia del síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño de los docentes, toda vez que presentan un nivel medio con tendencia a alto del síndrome, y un desempeño regular con tendencia a deficiente del mismo (Díaz, 2014). *El síndrome, de burnout tiene influencia significativa en el desempeño de los docentes, por tal motivo los rasgos o indicadores del síndrome pueden ser fácilmente percibidos por terceros, influenciando de manera directa en la eficiencia y rendimiento académico.*

Vásquez, Maruy y Verne, al estudiar la frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. Cuyo objetivo fue determinar la frecuencia del SBO y los niveles de sus dimensiones en los trabajadores del Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Materiales y métodos: Se realizó un estudio descriptivo, transversal, en todos los trabajadores del Servicio de Emergencia de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia durante los meses de febrero y marzo del año 2014. Se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory-HS

traducido y validado al español. Resultados: Participaron 54 trabajadores entre médicos (25), enfermeras (16) y técnicos de enfermería (13). La frecuencia de SBO fue de 3,76% (n = 2), el 12,97% (n = 7) de los participantes presentó un nivel alto de cansancio emocional, el 11,12% (n = 6) presentó un nivel alto de despersonalización, y el 14,81% (n = 8) presentó un bajo nivel de realización personal. Conclusiones: La falta de trabajo de la cónyuge, sexo, condición laboral y tiempo de trabajo tuvieron relación estadísticamente significativa con las dimensiones de este síndrome (Vásquez, Maruy y Verne, 2014). *El síndrome de burnout tiene una relación significativa con los factores sociodemográficos y laborales.*

Cáceres, al estudiar Burnout y Condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales. En el presente estudio se tuvo como objetivo explorar la existencia del síndrome de burnout materializado en tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal; así como explorar las condiciones laborales en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un Hospital Nacional Materno Infantil. La muestra no probabilística se conformó de 17 enfermeras y 11 técnicas de enfermería (N=28), en su mayoría casadas con hijos laborando un promedio de 10 años en el hospital. La medición de las dimensiones del síndrome se realizó utilizando el Maslach Burnout Inventory (MBI); y para la indagación de las condiciones laborales se construyó una ficha sociodemográfica y un cuestionario laboral. Los resultados revelaron la existencia de cansancio emocional medio y baja realización personal. La escala de despersonalización no se analiza debido a su baja confiabilidad. En adición se encontró una correlación negativa

significativa entre edad y cansancio emocional; así como la existencia de cinco variables vinculadas a las dificultades laborales en la unidad: ambiente, organización, labor, relaciones interpersonales y factores personales. El ambiente y la organización fueron las variables a las que se hizo alusión con mayor frecuencia señalándolas como fuentes de dificultad. Encontró que uno de los principales hallazgos de la presente investigación consiste en la asociación negativa entre la edad y la dimensión de cansancio emocional (Cáceres, 2013). Esto coincide con investigaciones internacionales en las cuales se halla una correlación negativa entre edad y cansancio emocional, así como la tendencia del síndrome a decrecer con la edad (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001 citado en Ahola, Honkonen, Virtanen, Aromaa y Lönnqvist, 2008). Al respecto Broufenbrenner (1979 citado en Rodríguez et al., 2011) señala cómo éste síndrome se desarrolla frecuentemente en el personal de menor edad con menos tiempo laborando. Para el autor, el personal con menos experiencia no cuenta con los recursos necesarios para afrontar los conflictos emocionales propios de la profesión. *El colaborador inexperto y de menor edad carece de la madurez emocional para afrontar las situaciones adversas propias del desarrollo del trabajo y por lo tanto es muy sencillo que pueda caer en crisis, sufriendo constantemente agotamiento emocional.*

Díaz, al estudiar la Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la Victoria, Chiclayo – 2012. Dicha investigación tuvo como finalidad determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de

Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012, además, se complementó el estudio indicando el nivel en que se halló al personal, respecto a cada variable. Para ello, se aplicaron dos instrumentos a 92 trabajadores, la Escala de Satisfacción Laboral de Palma y el Inventario Burnout de Maslach, simultáneamente una encuesta y un consentimiento informado. La investigación arrojó que no existe diferencia entre el personal de ambas instituciones de salud en relación a ambas variables, hallándose niveles regulares de satisfacción laboral en las dos poblaciones y niveles bajos de síndrome de burnout. Concluye No existe diferencia de Satisfacción Laboral entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012. No existe diferencia de Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012. El nivel de Satisfacción Laboral en el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012, es regular. No obstante, en el caso del Policlínico se encontraron niveles de parcial insatisfacción según los factores: políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas. El nivel de las dimensiones de Síndrome de Burnout en el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012, es bajo respecto a agotamiento emocional y despersonalización, y alto en la dimensión realización personal (Díaz, 2013). *El tamaño de la población con la cual los trabajadores se encuentran en constante contacto influye en la configuración del síndrome tridimensional del Burnout, ya*

que el número de usuarios con los cuales se tiene contacto directo es reducido en los policlínicos o centro de salud, a diferencia de un hospital regional.

Castillo, al estudiar el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del enfermero en el hospital nacional Victor Larco Herrera, Lima –Perú en diciembre 2012, cuyo objetivo fue determinar el nivel del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los enfermeros del hospital; determinó la existencia del Síndrome de Burnout en niveles moderados en un 71%, asimismo sus tres dimensiones resultaron también tener niveles moderados: 61.6% en Agotamiento Emocional, 57.2% en Despersonalización y 97.1% en Falta de Realización Personal; con respecto a la segunda variable el 52.2% tienen Desempeño Laboral inadecuado, y en sus dimensiones resultó que el 75.4% tiene Relaciones Interpersonales adecuadas, 52.9% tienen Experiencia o Habilidad Practica inadecuada y el 60.1% tienen Satisfacción Laboral inadecuada. Concluyó: La mayoría de las enfermeras del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera presentan una forma moderada de estrés, y desempeño laboral inadecuado (Castillo, 2012). *El género del personal de la salud influye en la no configuración, o configuración moderada del síndrome de burnout, presentando con mayor incidencia la dimensión de reducida realización personal.*

2.2.3 Locales

Benites, al abordar la relación entre las condiciones laborales y niveles de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Policlínico PNP – Cajamarca, determinó que si viene es cierto ambas variables se generan de manera independiente, el factor de presión y exigencia, inherente a la persona y su

desarrollo profesional e independiente a la institución alcanzó un valor más cercano al Chi Cuadrado Teórico de su estudio (Benites, 2015). *La presión y exigencia en niveles elevados podrían generar un factor laboral de riesgo generadores de estrés, siendo independientes del lugar en donde se desarrolla el trabajo.*

Godoy y Zelada, al abordar la relación existente entre Mobbing Laboral y el Síndrome de Burnout en los colaboradores de una institución de intermediación financiera, establecieron que los resultados más significativos demuestran que existe relación entre las dos variables indicadas, además obtuvieron un nivel leve y moderado en la presencia del Síndrome de Burnout, sin embargo, un nivel bajo fue el indicativo para el Mobbing Laboral (Godoy y Zelada, 2013). *El síndrome de burnout tiene relación directa con los factores sociodemográficos, encontrándose desligado del Mobbing laboral en las entidades de intermediación financiera.*

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Síndrome de Burnout

A. Revisión histórica

El síndrome de Burnout es tratado en la actualidad como una nueva patología en el ámbito laboral, desde los 70's su exploración se ha ido proliferando, el psiquiatra Herbert Freudenberger (1974) fue el primero en hablar del Burnout como: "Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (Ceballos, 2013). Freudenberger encontró que los jóvenes

voluntarios que trabajaban en su "Free Clinic" de Nueva York, se esforzaban en sus funciones, sacrificando su propia salud con el fin de alcanzar ideales superiores y recibiendo poco o nada de reforzamiento por su esfuerzo. Por lo tanto, después de uno a tres años de labor, presentaron conductas cargadas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los clientes y una tendencia a evitarlos. (Martínez, 2010). Finalmente Freudenberger, considera que el síndrome de Burnout es el que ocasiona la "adicción al trabajo" provocando un desequilibrio productivo y como consecuencia la pérdida de la motivación.

Unos años más tarde Cristina Maslach (1977) en una convención organizada por la APA (Asociación Americana de Psicólogos) empieza a utilizar el término Burnout para referirse al desgaste profesional del individuo que está en constante contacto directo con el usuario, sobretodo en áreas de salud, educación, entre otros. Tiempo más tarde Maslach inicia el trabajo de investigación con su compañera Susan Jackson y juntas definen al Burnout como un síndrome mayor que el estrés crónico por contacto, cuyas dimensiones son el cansancio emocional, la despersonalización y baja autorrealización profesional. (Ceballos, 2013)

Del mismo modo Chernis (1980), manifestó que el síndrome de Burnout se caracteriza por un desarrollo, de los síntomas, continuo y fluctuante en el tiempo, e indicó: "Burnout es un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral y se van prolongando". (Martínez 2010)

Varios investigadores a lo largo de los años fueron estudiando al Burnout e iban perfeccionando su definición, en Noviembre de 1981 se celebró la Primera

Conferencia Nacional sobre Burnout en Filadelfia, en la cual se aunaron criterios para su conceptualización como para su evaluación.

Cox y Mackay (1981), para estos autores, el Burnout es conceptualizado como un estímulo, una respuesta, una percepción o una transacción frente a la interacción con el cargo y función en el ámbito laboral. (Gil, 2003)

Maslach y Jackson (1981, 1982) continuaron con sus estudios y definen al Burnout como un síndrome tridimensional cuyos síntomas principales son el cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal en el trabajo. (Gil, 2003)

Brill (1984), al igual que los investigadores anteriores propuso una definición de Burnout como: “Un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece alteración mental mayor, más que un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa, o por un cambio laboral. En consecuencia, es el malestar relacionado con un salario insuficiente, con las dificultades físicas, con la incompetencia por falta de conocimientos, o con cualquier otro trastorno mental existente”. (Farfán, 2009)

Burke (1987), manifiesta que el síndrome de Burnout es: “Un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral. Este proceso se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional o aislamiento”. Años más tarde Burke (1992) motiva a los investigadores para evaluar el modelo de Chermis y mejorar su aporte.

Pines y Arosón (1988), consideran que el Burnout es: “Un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo en el trabajo y en la vida en general y baja autoestima”. Y para ello crea un instrumento unipersonal que él considera servirá para su evaluación. (Martínez, 2010)

Wallace y Brinkerhoff (1991), enfocan su estudio en la despersonalización como dimensión primordial del Burnout, y consideran que paradójicamente sería utilizada como una estrategia de afronte frente al síndrome por el trabajador, con su aporte abrieron una puerta nueva para los investigadores y para ampliar el conocimiento sobre el tema. (Farfán, 2009)

Leiter (1992), diferencia el Burnout del estrés laboral y lo conceptualiza como: “Una crisis de autoeficacia”. (Gil, 2003)

Moreno y Oliver (1993), retoman la relevancia del afrontamiento e indican que el Burnout: “Sería la consecuencia de un afrontamiento incorrecto del trabajo de asistencia y de las preocupaciones ligadas a él” (Martínez, 2010)

Garcés (1994) infiere que el síndrome de Burnout es un triple agotamiento en las áreas emocional, físico y mental del trabajador, su definición la extrae después de estudiar los aportes de Freudenberg (1974), Maslach (1977) y Aronson (1981). (Rubio, 2003)

Gil-Monte y Peiró (2000) manifiestan que el síndrome de Burnout no solo se debe tratar como una enfermedad en el área laboral sino que afecta a los diversos ámbitos donde se desenvuelve el individuo, por lo que intervienen componentes cognitivo-aptitudinal en la baja realización personal; componentes emocionales al

presentarse un cansancio o agotamiento emotivo y factores actitudinales generando una despersonalización. (Rubio, 2003)

La Red Mundial de Salud Ocupacional (GOHNET), creada en Junio de 1999, es una dependencia de la OMS (Organización Mundial de la Salud), formada en función de disminuir los problemas relacionados con la salud ocupacional y en virtud de responder al malestar del trabajador que fue dejado de lado por el crecimiento e innovación tecnológica en las empresas. Su objetivo principal es fortalecer la formación e investigación sobre la seguridad y salud laboral. Además busca favorecer el intercambio de información sobre los peligros laborales y los problemas de salud que pueden derivarse de las características del trabajo, desarrollando un plan de prevención de riesgos laborales que apoye las actividades de formación e investigación en un entorno laboral sostenible (GOHNET, 2001).

GOHNET, afirma que el Burnout es: “el síndrome de desgaste abarca las tres dimensiones siguientes: extenuación emocional; despersonalización y falta de realización personal” (GOHNET, 2001).

Finalmente es importante recalcar que el síndrome de Burnout no es una anomalía o una patología sino que se presenta al estar expuesto a altos niveles de estrés crónico y es una respuesta a los diferentes conflictos laborales que asume el individuo, al estar expuesto.

B. Modelos Explicativos del Burnout

a) Modelo de competencia social de Harrison (1983), manifiesta que gran parte de los trabajadores que laboran en servicios de ayuda (hospitales, orientadores,

escuelas, servicio al usuario) están altamente motivados para ayudar a los demás. Su eficacia está determinada por factores de ayuda. Sin embargo si en el trabajo existe una disminución de la motivación para ayudar y de su competencia, provocará una disminuirán de los sentimientos, altruistas y aparecerá el síndrome de burnout. (Spoerer, 2010)

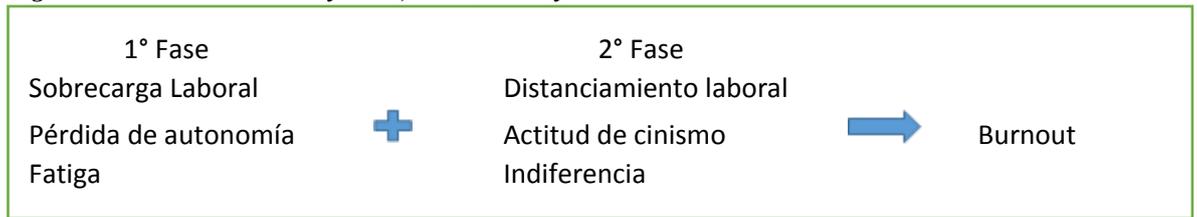
Figura 1: Modelo de competencia social de Harrison



Fuente: elaboración propia sobre la base de Harrison (1983)

b) Modelo de Golembiewski, Munzender y Carter (1983) quienes explican el burnout en forma progresiva y a través de fases, el burnout se da como un proceso donde los profesionales pierden su compromiso inicial con su trabajo como una forma de responder al estrés. El estrés laboral en relación con el burnout se genera en la primera fase ante la sobrecarga laboral (retos) y disfunción de rol este último considerado como poca estimulación y reto; las personas pierden autonomía y control, se sienten fatigados, irritables afectando su auto imagen. En la segunda fase, los sujetos desarrollan estrategias de afrontamiento en la que incluyen un distanciamiento de la situación laboral estresante, será constructivo cuando se atiende al usuario sin implicarse en el problema y contra productivo cuando hay implicancia del profesional con actitudes de cinismo, rigidez en el trato o indiferencia, es lo que se denomina actitudes de despersonalización, la persona desarrollará una experiencia de baja realización personal en el trabajo y finalmente agotamiento emocional. (Rubio, 2003)

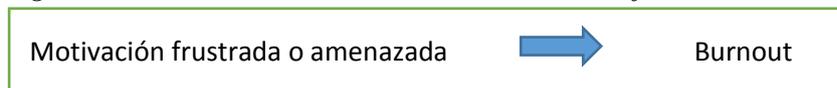
Figura 2: Modelo de Golembiewski, Munzender y Carter



Fuente: elaboración propia sobre la base de Golembiewski, Munzender y Carter (1983)

c) **Modelo de la conservación de recursos de Hobfell (1989)**, plantea que el estrés se da cuando las personas perciben que aquello que los motiva está amenazado o frustrado. Los recursos son los motivadores (posesión de objeto o condiciones de valor, características de personalidad o energía para el desempeño cotidiano), la pérdida de estos desarrolla el síndrome de burnout. Pero es importante recordar que cada persona tiene su propia estrategia de afrontamiento, uno activo que favorece la ganancia de recursos y otro pasivo que favorece la pérdida de estos. (Farfán, 2009).

Figura 3: Modelo de la conservación de recursos de Hobfell

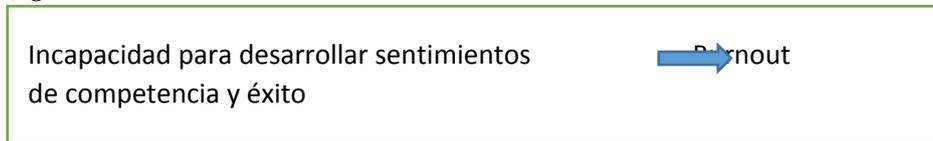


Fuente: elaboración propia sobre la base de Hobfell (1989)

d) **El Modelo de Cherniss (1992)** establece una relación causal entre la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de competencia o éxito y síndrome de burnout, toma el concepto de autoeficacia percibida de Bandura sobre las creencias de las capacidades de las personas para el control de situaciones que lo afectan. Los sentimientos de éxito generan satisfacción laboral y compromiso con el trabajo en cambio los sentimientos de fracaso llevan al burnout. Los sujetos con fuertes sentimientos de auto eficacia percibida experimentan menos estrés en situaciones amenazantes y las situaciones son

menos estresantes cuando creen que pueden afrontarlas exitosamente. (Cáceres, 2013).

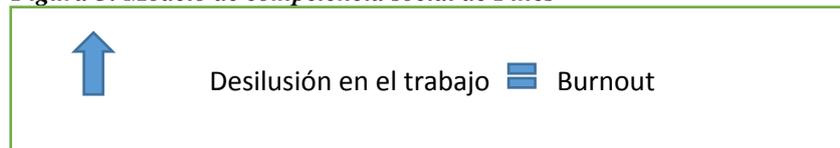
Figura 4: Modelo de Cherniss



Fuente: elaboración propia sobre la base de Cherniss (1992)

e) **Modelo de competencia social de Pines (1993)**, señala que el burnout, es el resultado de un proceso de desilusión en aquellas personas que intentan darle un sentido existencial a su trabajo de carácter humanitario y de ayuda. (Farfán, 2009)

Figura 5: Modelo de competencia social de Pines

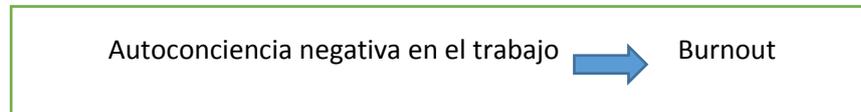


Fuente: elaboración propia sobre la base de Pines (1993)

f) **El Modelo De Thompson, Page y Cooper (1993)** quienes se basaron en el modelo de autocontrol de Carver y Scheier (1988), para explicar el proceso del estrés. La etiología la relacionan con el nivel de autoconciencia del sujeto, sus sentimientos de autoconfianza y sus expectativas de éxito, además de la discrepancia que puede haber entre las demandas de la tarea y los recursos de la persona. Para Thompson, Page y Cooper la autoconciencia es la capacidad del sujeto para autorregular sus niveles de estrés percibido ante el desarrollo de una tarea dirigida a la consecución de un objetivo; cuando este último se ve continuamente frustrado, el sujeto puede resolver sus dificultades retirándose de manera mental (agotamiento emocional considerado como retiro psicológico) o

conductual (despersonalización considerado como retiro conductual del problema). (Gil y Peiró, 1997)

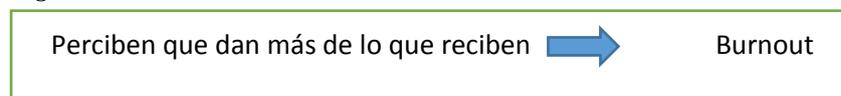
Figura 6: Modelo de Thompson, Page y Cooper



Fuente: elaboración propia sobre la base de Thompson, Page y Cooper (1993)

g) Modelo de la teoría de intercambio social (1993), Considera que la etiología del síndrome de burnout se encuentra en las percepciones de falta de equidad o ganancia que desarrollan los individuos como resultado de la comparación social cuando establecen relaciones interpersonales, cuando perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo e implicación personal. (Farfán, 2009)

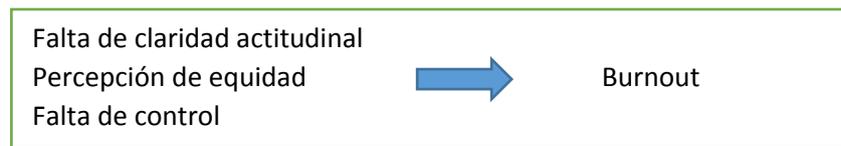
Figura 7: Modelo de la teoría de intercambio social



Fuente: elaboración propia sobre la base de Intercambio social (1993)

h) Modelo Bunk y Schaufeli (1993), el síndrome de Burnout tendría una doble etiología, los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros. Identifican tres fuentes de estrés relevantes: a) La falta de claridad sobre cómo se debe actuar, la incertidumbre. b) La percepción de equidad (equilibrio entre lo que dan y reciben los sujetos en sus relaciones) c) La falta de control, es decir la posibilidad de la persona de controlar los resultados de sus acciones laborales. Este modelo es producto de un estudio en el área de enfermería que los autores llevaron a cabo. (Cáceres, 2013).

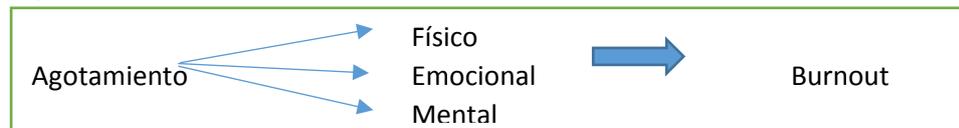
Figura 8: Modelo de Bunk y Schaufeli



Fuente: elaboración propia sobre la base Bunk y Schaufeli (1993)

i) Modelo Winnubst (1993), Explica al burnout como un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental resultado de la tensión emocional crónica del estrés laboral, y considera que afecta a todo tipo de profesionales. Establece relaciones entre la estructura de la organización, la cultura y el clima organizacional y el apoyo social en el trabajo como variables que anteceden al síndrome; estas variables se rigen por criterios éticos de la organización. (Martínez, 2010).

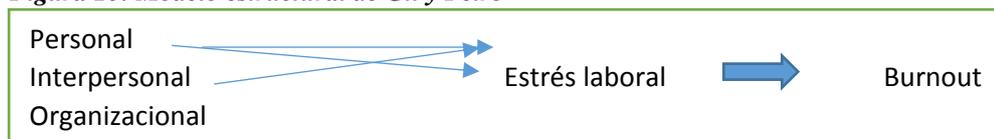
Figura 9: Modelo de Winnubst



Fuente: elaboración propia sobre la base de Winnubst (1993)

j) Modelo Estructural Gil y Peiró (1997) integran las variables personal, interpersonal y organizacional, consideran que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento no son eficaces para reducir el estrés laboral percibido (Farfán, 2009).

Figura 10: Modelo estructural de Gil y Peiró



Fuente: elaboración propia sobre la base de Gil y Peiró (1997)

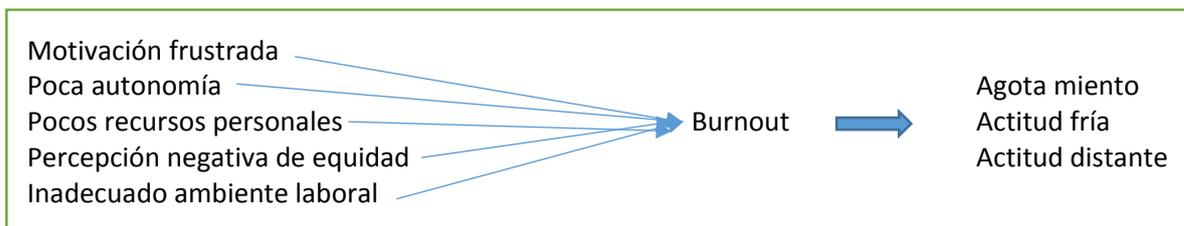
k. Martínez (2010), La aparición del burnout se da en forma progresiva, donde en un inicio ante factores como sobrecarga laboral y disfunción de rol se va perdiendo el compromiso laboral la autonomía y el control. Luego los sujetos utilizan estrategias de afrontamiento como distanciarse de la situación laboral estresante, con rigidez e indiferencia frente a la relación con el usuario generándose la despersonalización, posteriormente el profesional experimentará una baja realización personal y por último el agotamiento emocional.

La aparición del burnout se explica:

- 1) Cuando la motivación de los trabajadores para ayudar a los demás se ve frustrada generando desilusión por el trabajo. También cuando sienten que aquello que los motiva tales como posesión de objetos o condiciones de valor, características de personalidad están siendo amenazados o frustrados.
- 2) Cuando hay falta de recursos personales como la falta de sentimientos de competencia y éxito profesional, la autoconciencia para autorregular el estrés ante las tareas dirigidas a un objetivo y cuando las estrategias de afrontamiento son ineficaces.
- 3) Cuando existe la percepción de la falta de equidad o ganancia que surge tras la comparación social, cuando los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo personal.
- 4) Cuando falta apoyo social en el ambiente laboral y por último cuando el sujeto hace una reevaluación cognitiva tanto a nivel personal, interpersonal y organizacional de su situación.

Como se puede apreciar estos factores explicativos del síndrome de burnout están en relación con factores organizacionales del clima laboral. Interesa conocer como estos últimos específicamente estimulan al desarrollo de la autorrealización de los trabajadores traducidos en el desarrollo de la autonomía, de los sentimientos de competencia y éxito profesional y a los logros o resultados obtenidos de su labor y su relación con el agotamiento emocional, la actitud fría y distante con los usuarios y la baja realización personal.

Figura 11: Modelo de Martínez



Fuente: elaboración propia sobre la base de Martínez (2010).

1) Modelo de Maslach y Jackson (1982)

Maslach y Jackson definieron el concepto del síndrome de burnout desde una perspectiva tridimensional clara y sencilla caracterizada por: un agotamiento emocional, una despersonalización y una reducida realización personal:

- ✓ Agotamiento emocional: haría referencia a sensaciones de sobreesfuerzo físico y psíquico que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que mantienen los trabajadores entre ellos, y con los clientes. Se produce al estar expuesto diariamente y permanentemente a personas que hay que atender como objetos de trabajo.
- ✓ Despersonalización: se manifiesta en actitudes negativas en relación con usuarios/ clientes, se da un incremento de la irritabilidad y pérdida de la

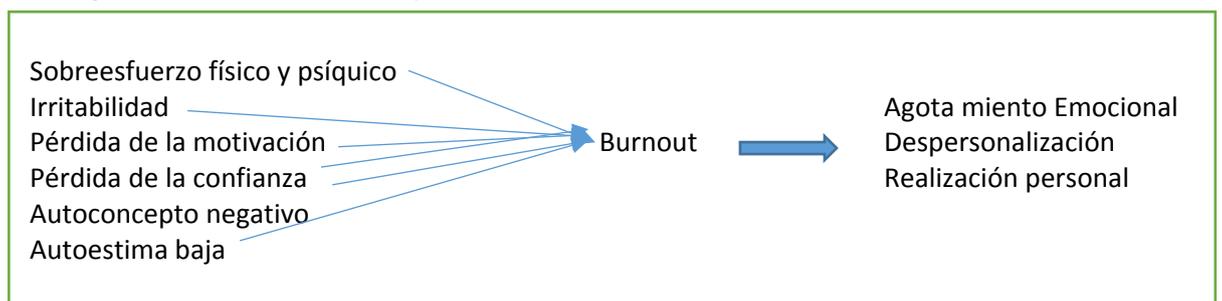
motivación. Por el endurecimiento de las relaciones, puede llegar a la deshumanización del trato.

✓ Reducida realización personal: conllevaría a la pérdida de la confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado de las situaciones ingratas. Se observa una disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a escala fisiológica, cognitiva y del comportamiento.

Esta patología recoge una serie de respuestas a situaciones de estrés que suelen provocar "tensión" al interactuar y tratar reiteradamente con otras personas y que se manifiesta en los diferentes aspectos.

Según Maslach y Leiter, "el mundo del trabajo es una arena agresiva en la cual el individuo trata de sobrevivir". Y el Burnout es el fracaso de este intento. (Jauregui, 2010)

Figura 12: Modelo de Maslach y Jackson



Fuente: elaboración propia sobre la base de Maslach y Jackson (1982)

C. Conceptualización del burnout, desde la perspectiva de Maslach:

Maslach y Jackson (1981) conceptualizaron al "burnout" como una disfunción personal y profesional en un contexto laboral básicamente de tipo asistencial. Como tal, el mismo concepto de burnout supone deterioro, desgaste y una

problemática interna acusada. Probablemente gran parte del éxito que ha tenido el término procede del hecho de que un número considerable de profesionales, asistenciales y no asistenciales, se reconocían en los términos descritos. El “burnout” se presentaba como la descripción de un problema generalizado en múltiples profesiones, que afectaba a la satisfacción laboral, la implicación profesional, la eficacia y la calidad laboral (Moreno, 2001).

Maslach y Schaufeli (1993) hicieron una ampliación del concepto, aceptando diversas definiciones en función de algunas características similares, de las que destacan:

- Predominan más los síntomas mentales o conductuales que los físicos. Entre los síntomas disfóricos se señalan, el cansancio mental o emocional, fatiga y depresión; siendo el principal el Agotamiento Emocional.
- Los síntomas se manifiestan en personas que no sufrían ninguna Psicopatología anteriormente.
- Se lo clasifica como un síndrome clínico-laboral.
- Se desencadena por una inadecuada adaptación al trabajo, que conlleva a una disminución del rendimiento laboral junto a la sensación de baja autoestima.

En conclusión se considera que el síndrome de burnout se manifiesta igualmente como un estado de agotamiento emocional, mental y física, que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima. Dicho estado estaría causado por una implicación durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes (Martínez, 2010).

a) Síntomas del burnout

La revisión del síndrome efectuada en la tercera edición del MBI, Maslach, Jackson y Leiter, (1996) han propuesto una serie de síntomas que ayudan a un adecuado diagnóstico del síndrome, siendo los siguientes:

- Los síntomas afectivos relacionados con la depresión, la indefensión, el sentimiento de fracaso y la pérdida de autoestima han sido los más referidos. Es habitual dibujar la imagen de la persona “quemada” como alguien “amargado”, sin ganas ni voluntad para emprender cualquier tarea. En parte como una consecuencia de los efectos descritos, los sentimientos de irritabilidad, disgusto y agresividad han sido también frecuentemente citados.
- Los síntomas cognitivos tienen una gran importancia en el síndrome del desgaste profesional aunque su estudio siga siendo muy parcial y fragmentado. Aunque el síndrome se define operacionalmente por un comienzo centrado en el cansancio emocional, la pérdida del contexto cognitivo y justificativo del trabajo y del esfuerzo que se está realizando es un factor crítico insuficientemente analizado. La pérdida de las expectativas laborales iniciales marca de forma importante el comienzo del proceso. El síndrome se caracteriza por ser una frustración cognitiva, una especie de depresión cognitiva al comprobar que los valores iniciales de referencia aparecen como insolventes, incapaces de solucionar el problema laboral planteado. En este contexto se producen una serie de consecuencias bien conocidas como correlatos cognitivos del estrés crónico, tales como las dificultades para concentrarse o para tomar decisiones.

- El aspecto conductual es otra de las dimensiones insuficientemente consideradas en el estudio del desgaste profesional. Por ejemplo, la despersonalización es una dimensión en la que está implicada de forma muy clara la conducta interpersonal. La despersonalización puede asumir muchas formas y tener niveles muy diferentes y sin embargo tales aspectos han sido muy poco analizados. Consecuencia del síndrome es la pérdida de la conducta proactiva de la persona, de forma que el sujeto pierde la capacidad para planificar, proyectar y plantearse metas, especialmente laborales. Como manifestaciones conductuales del burnout los aspectos usualmente más citados han sido el aumento del consumo de estimulantes.
- Los aspectos sociales fueron considerados de forma específica desde los primeros momentos de la formulación del síndrome. La descripción habitual suele insistir en la imagen de la persona profesionalmente desgastada como alguien que tiende a aislarse y a encerrarse en su sentimiento de fracaso. El sentimiento de fracaso profesional que en algunas ocasiones puede acompañar a la experiencia de burnout puede conducir a un deseo de no dejarse ver y evitar la interacción social (Moreno y Gonzales, 2001).

Figura 13: Resumen de los síntomas descriptivos del Burnout

EMOCIONALES	COGNITIVOS	CONDUCTUALES	SOCIALES
Depresión	Perdida significado	Evitación	Evitación de
Indefensión	Pérdida de valores	responsabilidades	contactos
Desesperanza	Desaparición de	Absentismo	Conflictos
Irritación	expectativas	Conductas inadaptables	interpersonales
Apatía	Modificación del	Desorganización	Malhumor familiar
Desilusión	autoconcepto	Sobreimplicación	Aislamiento
Pesimismo	Desorientación	Evitación de decisiones	Formación de
Hostilidad	cognitiva	Aumento del uso de	grupos críticos
Falta de tolerancia	Perdida de la	cafeína, alcohol, tabaco	Evitación
Acusaciones a los	creatividad	y drogas.	profesional

clientes	de	Distracción
Supresión		Cinismo
sentimientos		Criticismo
		generalizado

Fuente: elaboración propia sobre la base de Moreno, Gonzales (2001)

b). El origen organizacional del burnout

Maslach y Jackson, (1982), consideraron que desde sus inicios, la formulación del burnout, se asoció su aparición a las condiciones de trabajo, principalmente a los factores organizacionales.

Los estresores que desencadenan el proceso de burnout han sido señalados con relativa frecuencia y nitidez, aunque sea difícil establecer la fracción etiológica de los mismos debido a la multicausalidad del fenómeno. El estudio de los factores organizacionales vinculados a la aparición del burnout ha tenido un doble enfoque. Por una parte han estado los estudios centrados en la naturaleza de la relación entre el profesional y los clientes, y por otra la relación del profesional con el entorno organizacional como un sistema laboral y personal. Especialmente en las profesiones asistenciales se ha encontrado que el tipo de relación entre el cliente y el profesional es la fuente más decisiva del burnout.

Según Maslach (1978) el cliente puede ser un factor de tensión y desgaste profesional por diferentes causas:

- Tipo de problemas del cliente (gravedad, probabilidad de cambio)
- Relevancia personal de los problemas (implicación emocional)
- Normas reguladoras de la relación cliente-profesional (implícitas y explícitas)
- Conducta del cliente (pasiva o activa)

Además la retroalimentación procedente de los clientes y sus entornos familiares, las quejas e incluso acusaciones procedentes de los mismos pueden actuar como un factor de desgaste personal y profesional (Moreno y Gonzales, 2001).

2.2.2 Desempeño Laboral

A. Revisión histórica del Desempeño Laboral

El termino de desempeño laboral engloba una serie de características en función de objetivos dentro de una empresa u organización que son vitales para el cumplimiento de la misión y visión institucional, por ello desde antaño se han hecho investigaciones tratando de conceptualizar la variable desempeño laboral a continuación se presenta la revisión histórica del termino:

Harold Koontz y Cyril O'Donnell (1983), señala que el desempeño laboral: “Implica la medición y corrección de actividades de los subordinados para asegurar que están llevando a cabo planes y alcanzar los objetivos fijados para la alta gerencia”. (Ceballos, 2013)

Harper y Lynch (1992), plantean que el desempeño laboral es una: “técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Y que debe ser considerada como una revisión y contraste de opiniones encaminadas a fomentar la comunicación vertical u horizontal en la organización. Esta evaluación se realiza en base a objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales”. (Ceballos, 2013)

Milkovich y Boudreau (1994): “El desempeño tiene una serie de características individuales, entre las cuales se puede mencionar las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamiento que afectan los resultados”. (Ceballos, 2013)

Puchol (1994), considera: “La evaluación del desempeño es un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios”. (Rubio. 2009)

Para Idalberto Chiavenato (1995) el desempeño laboral es: “Un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el estatus de algún objeto o persona”. Además plantea la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. (Chiavenato 1999)

Según Byars y Rue (1996), la evaluación de desempeño es: “Un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están rindiendo en su trabajo y los planes de mejora”. (Ceballos, 2013)

Cuesta (2005), plantea: “La evaluación del desempeño es el proceso o actividad clave de la Gestión de Recursos Humanos, consistente en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento o desempeño de los empleados en la organización. Este se realiza sobre la base del

trabajo desarrollado, los objetivos fijados, las responsabilidades asumidas junto a las condiciones de trabajo y las características personales”. También se puede definir desempeño como el comportamiento o acciones observadas en los empleados que son importantes para los objetivos de la empresa. (Ceballos, 2013)

Ceballos (2013), Evaluar el desempeño laboral es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados sin embargo ésta nunca ha sido una tarea fácil, ya que a veces se entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación, Por eso se han diseñado muchos métodos de evaluación y también por la naturaleza de las labores, las empresas adaptan algunos de esos métodos o diseñan una evaluación diferente ideado por sus administradores.

La evaluación del desempeño es un proceso ordenado y constante que le sirve a la empresa para evaluar de manera cuantitativa y cualitativamente el nivel de eficiencia y eficacia de los empleados en el desempeño de sus puestos de trabajo, evidenciándose de esta manera sus puntos fuertes y débiles con el propósito de ayudarles a mejorar.

Lo que busca la evaluación de desempeño es identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para fijar planes de formación, consolidar técnicas de trabajo y gestionar el desarrollo profesional de sus trabajadores.

El desempeño laboral debe diferenciarse de la conducta laboral, ya que el desempeño laboral se refiere a las contribuciones que realiza el empleado que tienen que ver con objetivos de la organización y que son observables, en cambio la conducta laboral se refiere solamente a los que las personas realizan o hacen.

Sin embargo el desempeño si tiene una pequeña relación con la conducta y con otro término como es la eficacia. La relación está en que el desempeño es conducta pero no cualquier clase de conducta, tienen que ser conductas que están relacionadas con las metas de la organización y cuando esas conductas son beneficiosas para la empresa se convierten en resultados y es ahí donde aparece la eficacia. Al existir un buen desempeño laboral no sólo se refiere al empleado que cumple con las obligaciones sino que también se compromete en conductas beneficiosas para la empresa.

En conclusión se puede decir que el desempeño laboral es el resultado productivo de la jornada laboral en cada individuo que forma parte de las empresas u organizaciones, así mismo se considera como la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía (Ceballos, 2013).

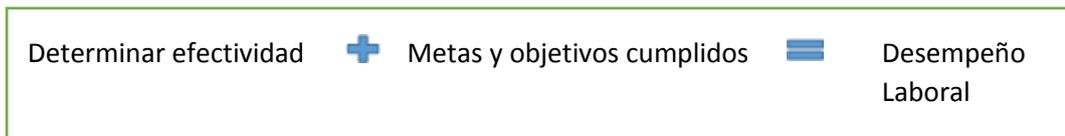
B. Modelos explicativos del desempeño laboral

a. Medición del desempeño laboral enfoque sistémico

El termino medición del desempeño laboral implica la contabilidad sistémica y controlada de indicadores que revelan los cumplimientos de las metas de una organización. Es decir se mide la efectividad de una gestión a nivel administrativo.

Para poder medir el desempeño es necesario evaluarlo a través de diversos indicadores y estos deben de ayudar a la gerencia para poder determinar la efectividad de la labor del trabajador, en función de las metas y objetivos trazados y cumplidos para el bienestar de la organización (Chiavenato, 2000). Además se trata de buscar las mejores estrategias para emplear en el trabajador en miras de lograr efectividad y calidad en el ámbito laboral.

Figura 14: Modelo de medición del desempeño laboral enfoque sistémico



Fuente: elaboración propia sobre la base de Chiavenato (2000)

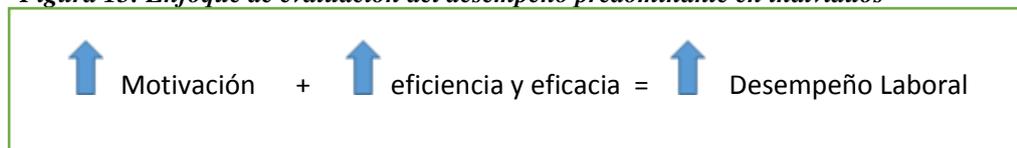
b. Enfoque de evaluación del desempeño predominante en individuos

Gibson (1996) considera que la evaluación del desempeño laboral no debe verse como la mera revisión del rendimiento del trabajador, sino debe usarse como técnica para mejorar el futuro haciendo crecer a la organización con el logro de los objetivos y generando metas que ayuden a conseguir la misión y visión organizacional.

En las empresas y organizaciones la meta en general es crecer y mantenerse a lo largo del tiempo, y para conseguir el cometido es necesario tener un enfoque centrado en la incorporación de puntos de mejora dentro del desempeño laboral que vayan siendo medidos a corto tiempo para conseguir el progreso.

Otro enfoque es la calidad total en el desempeño del trabajo, esta perspectiva nos dice que si bien es cierto, el desempeño del individuo en gran parte depende de él, también es importante recalcar el de la organización ya que ésta juega un rol vital en el cumplimiento de las metas, para ello es necesario que la empresa cumpla con el trabajador al brindarle motivaciones extrínsecas y generar un clima laboral adecuado, para que el empleado se sienta cómodo y sea capaz de ver a los objetivos organizacionales como parte de su vida.

Figura 15: Enfoque de evaluación del desempeño predominante en individuos



Fuente: Elaboración propia sobre la base de Gibson (1996)

c. Modelo de evaluación del desempeño enfocada en el desarrollo y capacitación.

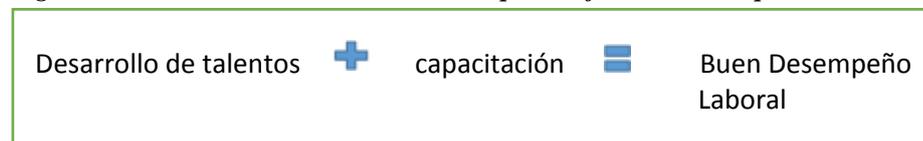
Wayne y Noe (1997), consideran que un enfoque de evaluación del desempeño laboral debe estar basado en el proceso de desarrollo y capacitación del personal.

Además manifiestan que la evaluación será valiosa para las diferentes áreas de la organización sobre todo para el área de recursos humanos de una empresa u organización. Entonces la evaluación debe de estar dirigida a:

- ✓ Planeación de recursos humanos
- ✓ Reclutamiento y selección de personal
- ✓ Desarrollo de recursos humanos
- ✓ Planeación y desarrollo de programas
- ✓ Programas de compensación
- ✓ Manejar adecuadas relaciones internas entre compañeros de trabajo

La evaluación del potencial de un empleado es idónea para desarrollar la capacidad del trabajador y estimularlo a perfeccionarse y superar sus errores, por ello se debe de evaluar y dar a conocer de manera personal el resultado de dicha evaluación. (Ruiz, 2008)

Figura 16: Modelo de evaluación del desempeño enfocada en la capacitación



Fuente: Elaboración propia sobre la base Wayne y Noe (1997)

d. Modelo de evaluación del desempeño TQM (Total Quality Management)

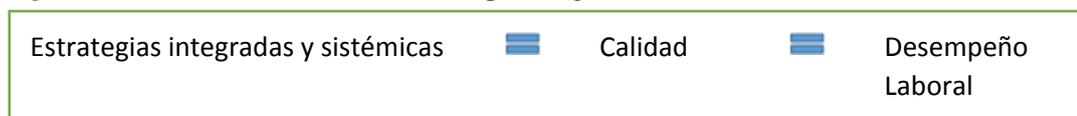
El modelo habla de la administración total de calidad caracterizada en términos de estrategias integradas y sistémicas para el logro de metas organizacionales, mejorar el producto y calidad de servicio al cliente. Sus elementos son:

Compromiso de la alta gerencia en ubicar a la calidad como principal prioridad.

Una amplia definición de calidad para alcanzar las expectativas de los clientes con el menor costo, lo que acompaña todas las fases de diseño, producción y distribución del servicio o producto.

La institución de prácticas de liderazgo orientadas hacia valores de calidad total y su visión, todo ello busca el desarrollo de una cultura laboral de calidad (Reyes, 2009)

Figura 17: Modelo de evaluación del desempeño TQM



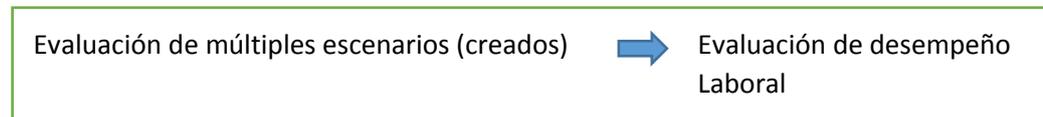
Fuente: Elaboración propia sobre la base de TQM (Total Quality Management)

e. Modelo de evaluación del desempeño de múltiples escenarios

Ruiz (2008) Dicho modelo se enfoca en los múltiples escenarios y se concentra en el futuro en lugar de lo que realmente está pasando. Mediante la generación de múltiples escenarios “que pasa si”, usando datos que ya existen y aplicándolos a la administración del desempeño como si los escenarios fueran reales, uno puede llevar la administración del desempeño hacia el próximo nivel. Como resultado se puede integrar óptimamente los datos de la organización. Muy pocas empresas u organizaciones tienen el tiempo de crear presupuestos hacerles ajustes. Con el

planteamiento de escenarios se crea un presupuesto base, el cual es usado para generar cientos de escenarios y poder trabajar el desempeño (Reyes, 2009)

Figura 18: Modelo de evaluación de desempeño de múltiples escenarios



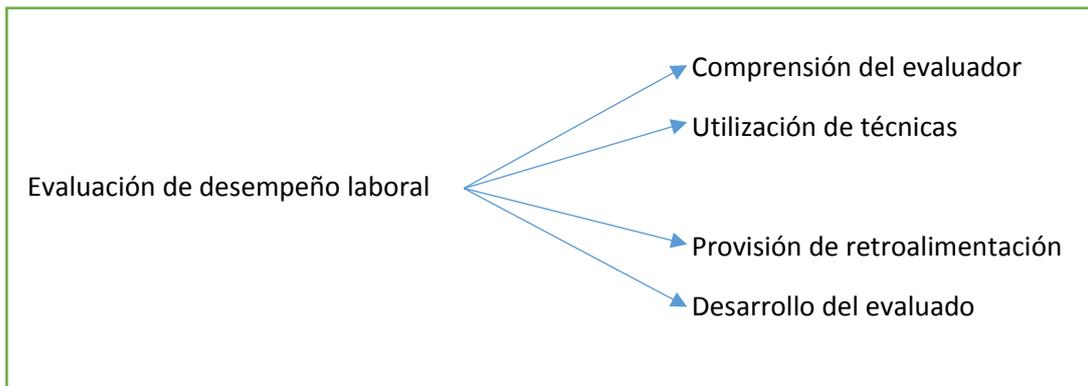
Fuente: Elaboración propia sobre la base de Ruiz (2008)

f. Evaluación del desempeño como proceso

Altuve, Serrano (1999) consideran que la evaluación del desempeño consta de 4 fases principales y fundamentales:

- 1) La comprensión del evaluador de responsabilidades laborales, criterios de desempeño y objetivos organizacionales. Es necesario definir en forma clara y comunicarle al empleado los estándares con los que será evaluado el desempeño, los cuales deben basarse en requisitos relacionados con el puesto, sus descripciones y especificaciones
- 2) Utilización de técnicas, la evaluación del calificador del desempeño dentro de las directrices legales
- 3) Provisión de retroalimentación, a través de la entrevista o sesión de asesoramiento
- 4) Desarrollo del evaluado; el empleado debe ser honesto al reconocer sus responsabilidades dentro del trabajo, criterios de desempeño y objetivos organizacionales y personales (Altuve y Serrano, 1999)

Figura 19: Modelo de evaluación del desempeño como proceso



Fuente: Elaboración propia sobre la base de Altuve, Serrano (1999)

C. Conceptualización del desempeño laboral desde la perspectiva de Chiavenato

Según Chiavenato (2000), el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” y de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; “las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación”.

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del

trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo (Queipo, 2002).

a) Factores que influyen en el desempeño laboral:

Para evaluar el desempeño laboral también debemos tomar en cuenta algunos factores que influyen tanto internos como externos, estos factores pueden ser los siguientes:

- *Factores internos:* Liderazgo, Estructura organizacional, Cultura de la empresa y Políticas de la empresa
- *Factores externos:* Factores familiares, Factores personales y Factores ambientales e higiénicos, como el insomnio, el clima, el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la mala comunicación entre empleados, la alimentación, etc. Estos aspectos no motivan cuando están presentes, sin embargo, cuando se produce la ausencia de estos, actúan como factores desmotivadores, siendo importantes potenciadores de estrés.

Figura 20: Resumen de los factores que influyen en el desempeño laboral

Factores internos		Factores externos	
✓	Liderazgo	✓	Factores familiares
✓	Estructura organizacional	✓	Factores personales
✓	Cultura de la empresa	✓	Factores ambientales e
✓	Políticas de la empresa		higiénicos.

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Queipo(2002)

2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1: Identificación de variables, dimensiones e indicadores

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
		X. 1 Datos generales	X.1.1. Edad	X.1.1.1 18-23, 24-29, 30-35, 36-41 42-47, 48-53, 54-59, 60-65.	
			X.1.2. Género	X.1.2.1. Femenino, Masculino	
			X.1.3. Estado civil	X.1.3.1. Casado, conviviente, soltero, viudo, divorciado	
			X.1.4. Número de hijos	X.1.4.1. 1-2/ 3- 4/ 5-más	
			X.1.5. Horario de trabajo	X.1.5.1. Diurno, nocturno	
			X.1.6. Antigüedad en la institución	X.1.6.1. 1-11 meses/ 1-3 años/ 4-6 años/ 7 – más	
			X.1.7. Grado de instrucción	X.1.8.1. Primaria/ Secundaria/ Técnico/ Superior	
			X.1.8. Régimen laboral	D. leg. 728/ D. leg. 1057 (CAS)/ D. leg. 276	
X: Síndrome de Burnout	Maslach y Jackson (1982) definen al Burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por el	X. 2. Agotamiento Emocional	X.2.1. nivel de cansancio emocional y sobre esfuerzo físico.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.	CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)
		X.3. Despersonalización	X.3.1. Grado de despersonalización.	5, 10, 11, 15, 22.	

	agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas.	X.4. Falta de Realización personal	X.4.1. Nivel de autoeficacia y realización personal en el trabajo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	
Y: Desempeño laboral	Chiavenato (2000) define al desempeño como las acciones o comportamientos de los empleados, que son relevantes para el logro del objetivo de la organización	Y.1. Conocimiento del puesto	Y.1.1. Nivel de conocimiento	1, 2, 3, 4, 5, 6.	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
		Y.2. rendimiento o productividad.	Y.2.1. Nivel de rendimiento.	7, 8, 9, 10, 11, 12.	
		Y.3 Planificación y resolución de procesos	Y.3.1. Nivel de planificación y resolución de problemas	13, 14, 15, 16, 17, 18.	

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Maslach y Jackson (1982) y Chiavenato (2000)

2.4 Definición de Términos básicos

1. **Autorealización:** Disposición para intentar mejorar voluntariamente y perseguir objetivos significativos y relevantes para el individuo (Bar-On, 2000)
2. **Agotamiento Emocional:** Disminución o pérdida de recursos emocionales o sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo (Maslach, 1981)
3. **Despersonalización:** respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención (Maslach, 1981).
4. **Planificación:** consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. Se ocupa tanto de los fines (que hay

que hacer) como de los medios (cómo hay que hacerlo) (Robbins y Coulter, 2005).

5. **Productividad:** implica la mejora del proceso productivo, la mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes o servicios producidos. Por ende la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salida o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos) (Carro y Gonzales, 2000).
6. **Administrado:** persona natural o jurídica titular de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos que participan en un procedimiento administrativo., o que, sin hacerlo, posean derechos o intereses legítimos que pueden resultar afectados por la decisión a adoptarse, sometidos a una administración o autoridad administrativa.
7. **Resolución de procesos:** capacidad para resolver cualquier situación adversa ligada al proceso productivo, con efectividad en un tiempo y espacio determinados.

CAPITULO III: MÉTODOS O ESTRATEGIÁS METODOLÓGICAS

3.1 Metodología de la Investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo ya que este es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir pasos”, el orden es riguroso, aunque desde luego se puede redefinir alguna fase. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.2 Unidad de análisis, universo y muestra

El área de estudio estuvo enfocada en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, tomando como prioridad a aquellos trabajadores que tienen un permanente y constante contacto e interacción directa con los administrados, como por ejemplo el Centro de Atención al Ciudadano (CAC), Gerencia de Desarrollo Económico (GDE), Gerencia de Desarrollo Social (GDS), Gerencia de Vialidad y Transporte (GVyT), Gerencia de Desarrollo Territorial (GDT), Gerencia de Medio Ambiente (GMA) y Dirección General de Gestión de Recursos Humanos (DGGRRHH) y sus respectivas subgerencias y demás oficinas, áreas y unidades que conforman la estructura orgánica de la misma, con vínculo laboral vigente hasta el mes de agosto del año 2016; sobre los cuales luego de las observaciones realizadas, permitió percibir empíricamente que existe una relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.

3.2.1 Muestra (n_1)

La muestra de la investigación fue elaborada teniendo en cuenta la Planilla de Trabajadores (PDT) actualizada al mes de agosto del 2016, que suman un total de 1500, sobre cual se efectuó una tabulación preliminar a fin de seleccionar a los trabajadores que cumplen función administrativa en la Municipalidad Provincial

de Cajamarca, ya que la planilla de trabajadores incluye a todo el personal de la Municipalidad, no haciendo ninguna distinción en función a la laborar realizada, ni al régimen laboral de los mismos (Funcionarios, Empleados, Obreros, etc), los cuales suman un total de 300 trabajadores que realizan función administrativa propiamente dicha (N=300). Una vez definida la población de estudio, con el fin de mejorar la representatividad de la muestra, se aplicó la fórmula de cálculo que a continuación se detalla:

Fórmula utilizada para el cálculo del tamaño óptimo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

- **Donde:**

n= Tamaño de la muestra.

N= Población.

P= Probabilidad de éxito (50% = 0.5).

Q= Probabilidad de fracaso (50% = 0.5).

Z= Coeficiente de confianza (=) a 1.96 (correspondiente a 95% de confianza).

E= Margen de Error 5% (0.05)

- **Aplicación de fórmula:**

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5) \times 300}{(0,05)^2 (300 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{(3,84)(0,25) \times 300}{(0,0025)(299) + 3,84(0,25)}$$

$$n = \frac{288}{0,7475 + 0,96}$$

$$n = \frac{288}{1,7075}$$

$$n = 168,67$$

$$n = 169(n1)$$

El tamaño de la muestra calculada fue de 169 trabajadores que realizan función administrativa en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, sobre los cuales se aplicaron los instrumentos de recolección de datos.

➤ **Criterios de Inclusión**

- Trabajadores que cumplen función Administrativa y tuvieron vínculo laboral vigente en el mes de agosto del 2016
- Trabajadores de ambos géneros.
- Trabajadores que llenaron correctamente los instrumentos aplicados.

➤ **Criterios de Exclusión**

- Practicantes, pasantes o Secigristas
- Trabajadores que no llenaron los datos informativos o no culminaron los instrumentos, adecuadamente.

3.2.2. Métodos de investigación

Considerando las fases del proceso de la investigación los métodos utilizados, fueron los siguientes:

- a) **Método Inductivo - deductivo**, por el cual se trata de extraer conclusiones de carácter universal desde la acumulación de datos particulares, haciendo uso de: la observación y registro de hechos, análisis y clasificación de los hechos, derivación inductiva de una generalización a partir de los hechos. Este método fue utilizado en la gestación del proyecto de investigación desde la generación de la idea de investigación hasta el planteamiento del problema. Así mismo el método deductivo, por el cual se trata de generar una explicación desde principios universales, con la ayuda de una serie de reglas de inferencia, para llegar a un principio específico. Este método fue utilizado al momento de establecer los objetivos e hipótesis de la presente investigación.
- b) **Método Analítico – Sintético**, busca distinguir los elementos de un fenómeno para proceder a revisar sistematizadamente cada uno de ellos por separado. Este método se utilizó para efectuar la revisión de literatura correspondiente e interpretación de la información y análisis de datos; entre tanto el sintético al ser un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis, fue utilizado para la discusión de los resultados
- c) **Método Psicométrico**, al encargarse de la medición de variables psicológicas y establece las bases para una adecuada medición de las mismas; fue utilizado para la realización de la medición de las variables: Síndrome de Burnout y Desempeño laboral.

3.2.3. Diseño:

Diseño No Experimental de Corte Transversal - Descriptivo correlacional:

El Diseño que se utilizó en el presente trabajo fue no experimental, puesto que no se manipuló ninguna variable, sino que se observó el fenómeno tal y como se mostró en su contexto natural, siendo posteriormente analizado; además por su espacio temporal fue transeccional o transversal pues se recopiló la información en un momento único, y se describió las variables, además se analizó su incidencia e interrelación en un momento dado, (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

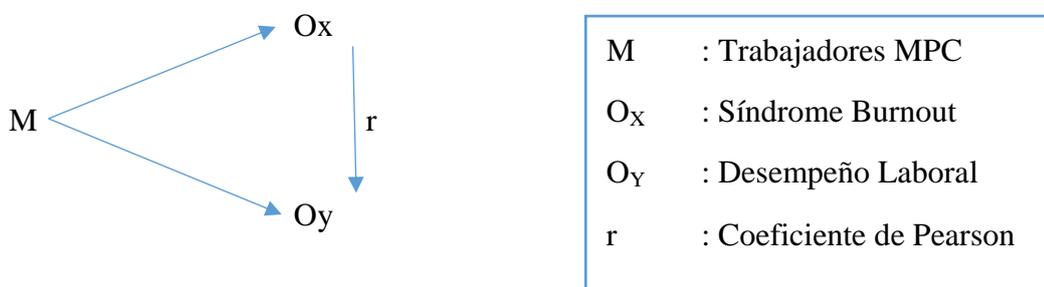


Figura 21: Diseño de Investigación

Nivel:

El nivel de la investigación fue Aplicado, por cuanto se evaluó la relación significativa entre las dos variables presentadas, administrando un cuestionario de tipo psicológico (Maslach Burnout Inventory - MBI) que midió el síndrome de burnout; mientras que para la medición del desempeño laboral fue aplicado el cuestionario de desempeño laboral, elaborado de conformidad con los estándares de la Escala de Likert (debidamente revisada, corregida y validada por expertos).

3.3. Técnicas de investigación

Para la recolección de datos el procedimiento que se utilizó fue el siguiente:

1° Se elaboró la solicitud formal dirigida al Alcalde Provincial de Cajamarca, a fin de obtener la autorización respectiva para la utilización del PDT-2016 debidamente actualizado y al mismo tiempo aplicar los instrumentos de recolección de datos, Maslach Burnout Inventory (MBI) que midió el Síndrome de Burnout y el cuestionario de desempeño laboral elaborado con la utilización de la escala de Likert (debidamente revisada, corregida y validada), asimismo se efectuó las coordinaciones con el Director de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones del titular de la Entidad (acompañamiento constante en el proceso de recolección de datos).

2° Se entró en contacto con los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, previa revisión, verificación y selección del mismo, a fin de establecer horarios de aplicación de instrumentos, previa coordinación con la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos de la MPC.

3° Aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) que midió el síndrome de Burnout y el cuestionario que midió el desempeño laboral, elaborado con la utilización de la escala de Likert (debidamente revisada, corregida y validada).

3.4. Instrumentos

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Tabla 2: Ficha técnica del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Autor:	Cristina Maslach y Susan Jackson (1981)
Procedencia:	Consulting Psychologist press Inc.

Adaptación Española	Palo Alto – California N. Seisdedos TEA. Ediciones S.A (1997)
Administración:	Individual o colectiva
Tipo:	Escala tipo Likert
Duración:	De 10 a 15 minutos
Aplicación:	Adultos
Nivel lector:	Primaria
Puntuación:	Calificación manual o computarizada
Usos:	Organizacional, investigación
Usado por:	Psicólogos, investigadores, administradores, entre otros.
Materiales:	Cuestionario que contiene los ítems del MBI, Hoja de respuesta, Plantilla de corrección, Hoja de Resultados y de perfiles
Dimensiones:	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal
Número de ítems	22 ítems, valorados con una escala de Likert de 7 puntos

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Maslach y Jackson (1981)

Descripción de la prueba:

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de Agotamiento Emocional, está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización, está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo, está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

Corrección de la prueba:

- **Subescala de Agotamiento Emocional:** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

- **Subescala de Despersonalización:** Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

- **Subescala de Realización Personal:** Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout.

Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: En la subescala de Agotamiento Emocional puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo. En la subescala de Despersonalización puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensación de logro.

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 3: Ficha técnica del Desempeño laboral

Autor:	Heber José Gutiérrez Pérez
Procedencia:	Cajamarca – Perú
Adaptación Peruana:	Evaluado bajo el criterio de jueces

Validación:	Mg. Gabriela Aliaga
Administración:	Individual o colectiva
Tipo:	Escala tipo Likert
Duración:	Sin límite de tiempo
Aplicación:	Sujetos de 18 a más
Nivel lector:	Técnico – superior
Puntuación:	Calificación manual
Usos:	Organizacional, investigación
Usado por:	Investigador
Materiales:	Cuestionario que contiene los ítems del MBI, Hoja de respuesta, Plantilla de corrección, Hoja de Resultados y de perfiles
Dimensiones:	Conocimiento del puesto Productividad o rendimiento laboral Planificación y Resolución de procesos
Número de ítems	18 ítems, valorados con una escala de Likert de 5 puntos

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la escala de Likert

- **Descripción del Cuestionario de Desempeño Laboral**

- **Definición del Desempeño Laboral:**

Para Idalberto Chiavenato (1995) el desempeño laboral es: “Un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el estatus de algún objeto o persona”. Además plantea la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. (Chiavenato 1999).

Milkovich y Boudreau (2000), manera en que los colaboradores realizan de forma eficiente sus funciones en la empresa u organización a fin de alcanzar metas propuestas (Queipo-Useche, 2002)

Puchol (1994), considera: “La evaluación del desempeño es un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca

del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios”. (Citado por Rubio. 2009)

Finalmente Cuesta (2005), plantea: “La evaluación del desempeño es el proceso o actividad clave de la Gestión de Recursos Humanos, consistente en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento o desempeño de los empleados en la organización. Este se realiza sobre la base del trabajo desarrollado, los objetivos fijados, las responsabilidades asumidas junto a las condiciones de trabajo y las características personales”(Ceballos, 2013).

- **Elementos que Influyen en el Desempeño Laboral**

Diversos autores han encontrado diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Davis y Newtrons, quienes aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por los factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencial diseño y maximización del desempeño (Araujo-Guerra, 2007)

- **Objetivo**

El presente cuestionario tiene por objetivo medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, cuyos resultados serán utilizados serán utilizados con fines de investigación y académicos.

- **Indicadores**

1° Conocimiento del puesto

Chiavenato (2000) define un puesto como “una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de la organización”, asimismo la descripción del puesto está formada por factores intrínsecos y extrínsecos, los cuales responden a cuatro preguntas básicas sobre el puesto: ¿Qué hace el ocupante?, ¿Cuándo lo hace?, ¿Cómo lo hace? y ¿Por qué lo hace?

Cada organización cuenta con instrumentos de gestión como por ejemplo el Manual de organización y funciones (MOF), Reglamento de organización y funciones (ROF), Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), dichos instrumentos de gestión tienen como función operativizar la planificación, priorizar el diagnóstico y enrumbar el quehacer de la Institución en forma coherente con la misión y la visión propuesta. En este sentido el conocimiento del puesto está dirigido a reconocer la función que cumple cada colaborador y su importancia dentro de la organización.

2° Rendimiento Laboral

Chiavenato (2000), establece que, el desempeño se mide en función de la productividad, en razón a ello la eficiencia del personal que labora dentro de

una organización se encuentra influenciada por el comportamiento y los resultados de los empleados (Araujo-Guerra, 2007).

Por tanto desde un enfoque sistemático decimos que alguien es productivo o tiene un alto rendimiento cuando con una cantidad de recursos (insumos) en un corto periodo de tiempo obtiene el máximo de productos.

3° Planificación y resolución de procesos

Según Idalberto Chiavenato, (Chiavenato, 2004) la Planificación: Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.

De lo que, se puede concebir como la capacidad del colaborador para organizar de manera adecuada sus actividades laborales y para brindar una adecuada solución frente a los conflictos en el trabajo.

- Lista de Ítems para Cuestionario

1° conocimiento del puesto

1.1 Usted conoce la Estructura Orgánica de la Entidad donde labora.

1.2 Usted conoce los alcances de la función que desarrolla dentro de la organización

1.3 Considera Usted que, el cumplimiento de sus funciones brindan aportes relevantes dentro de la organización.

1.4 Usted considera que su rol como colaborador aporta beneficios dentro de la organización.

1.5 Usted considera que su función en el trabajo influye en el logro de la misión institucional

1.6 Usted considera que tiene un límite laboral en el ejercicio de sus funciones.

2° Rendimiento laboral

2.1 Considera usted que en el desempeño de sus funciones brinda todas sus capacidades intelectuales.

2.2 Se considera Usted capaz de realizar sus labores en menor tiempo en comparación con sus compañeros de trabajo

2.3 Usted, realiza su trabajo con optimismo

2.4 considera Usted, que sus funciones laborales van de acuerdo con sus objetivos profesionales

2.5 Considera Usted, que su rendimiento laboral depende de su estado emocional

2.6 Considera Usted, que su rendimiento se incrementa cuando se aproxima el fin de mes

3° Planificación y Resolución de Procesos

3.1 Planifica Usted sus actividades laborales con anticipación

3.2 Resuelve Usted sus conflictos laborales con eficiencia

3.3 Considera Usted que tiene objetivos a corto y largo plazo dentro del área en que labora.

3.4 Considera Usted que es empático con sus compañeros de trabajo cuando atraviesan una dificultad.

3.5 Se considera apto para tomar decisiones relevantes en su rol laboral

3.6 Considera que es asertivo para corregir sus errores y los errores de sus compañeros de trabajo

-Escala de Medición por Frecuencia

- Siempre (4 puntos)
- Casi siempre (3 puntos)
- Rara vez (2 puntos)
- Casi nunca (1 punto)
- Nunca (0 puntos)

-Niveles de Desempeño

- Alto desempeño entre 72 y 54 puntos
- Regular desempeño entre: 53 y 36 puntos
- Bajo desempeño entre: 35 y 18 puntos
- Muy bajo desempeño entre: 17 y 0 puntos.

-Niveles por cada indicador del desempeño

- **Conocimiento del puesto**
 - Alto conocimiento del puesto entre 24 y 19 puntos
 - Regular conocimiento del puesto entre 18 y 13 puntos
 - Bajo conocimiento del puesto entre 12 y 5 puntos
 - Muy bajo conocimiento del puesto entre 4 y 0 puntos
- **Rendimiento Laboral**
 - Alto rendimiento laboral entre 24 y 19 puntos

- Regular rendimiento laboral entre 18 y 13 puntos
 - Bajo rendimiento laboral entre 12 y 5 puntos
 - Muy bajo rendimiento laboral entre 4 y 0 puntos
- **Planificación y Resolución de procesos**
 - Alto nivel de planificación y resolución de procesos entre 24 y 19 puntos
 - Regular nivel de planificación y resolución de procesos entre 18 y 13 puntos
 - Bajo nivel de planificación y resolución de procesos entre 12 y 5 puntos
 - Muy bajo nivel de planificación y resolución de procesos entre 4 y 0 puntos

Tabla 4: Matriz de Indicadores e Ítems del cuestionario

INDICADORES	CONCEPTO	ÍTEMS
1° Conocimiento del Puesto	Chiavenato (2000), define un puesto como “una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de la organización”, asimismo la descripción del puesto está formada por factores intrínsecos y extrínsecos, los cuales responden a cuatro preguntas básicas sobre el puesto: ¿Qué hace el ocupante?, ¿Cuándo lo hace?, ¿Cómo lo hace? y ¿Por qué lo hace?	Usted conoce la Estructura Orgánica de la Entidad donde labora.
		Usted conoce los alcances de la función que desarrolla dentro de la organización
		Considera Usted que, el cumplimiento de sus funciones brindan aportes relevantes dentro de la organización.
		Usted considera que su rol como colaborador aporta beneficios dentro de la organización.

		Usted considera que su función en el trabajo influye en el logro de la misión institucional
		Usted considera que tiene un límite laboral en el ejercicio de sus funciones.
2° Rendimiento laboral	Chiavenato (2000), establece que, el desempeño se mide en función de la productividad, en razón a ello la eficiencia del personal que labora dentro de una organización se encuentra influenciada por el comportamiento y los resultados de los empleados. Por tanto desde un enfoque sistemático decimos que alguien es productivo o tiene un alto rendimiento cuando con una cantidad de recursos (insumos) en un corto periodo de tiempo obtiene el máximo de productos (Araujo-Guerra, 2007).	Considera usted que en el desempeño de sus funciones brinda todas sus capacidades intelectuales.
		Se considera Usted capaz de realizar sus labores en menor tiempo en comparación con sus compañeros de trabajo
		Usted, realiza su trabajo con optimismo
		Considera Usted, que sus funciones laborales van de acuerdo con sus objetivos profesionales
		Considera Usted, que su rendimiento laboral depende de su estado emocional
		Considera Usted, que su rendimiento se incrementa cuando se aproxima el fin de mes
3° Planificación y resolución de	Según Idalberto Chiavenato, (Chiavenato, 2004) la Planificación: Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas,	Planifica Usted sus actividades laborales con anticipación
		Resuelve Usted sus conflictos laborales con eficiencia

procesos	procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.	Considera Usted que tiene objetivos a corto y largo plazo dentro del área en que labora.
		Considera Usted que es empático con sus compañeros de trabajo cuando atraviesan una dificultad.
		Se considera apto para tomar decisiones relevantes en su rol laboral
		Considera que es asertivo para corregir sus errores y los errores de sus compañeros de trabajo

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Chiavenato

3.5. Técnicas de análisis de datos (estadísticas)

La investigación para el procesamiento de datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos utilizó, los siguientes programas:

- **Programa estadístico SPSS**

Es un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y gestión de información capaz de trabajar con datos procedentes de distintos formatos generados, desde sencillos gráficos de distribuciones y estadísticos descriptivos hasta análisis estadísticos complejos que nos permitirán descubrir relaciones de dependencia e interdependencia, establecer clasificaciones de sujetos y variables, predecir comportamientos, etc; su aplicación fundamental está orientada al

análisis multivariante de datos experimentales. El cual se utilizó para establecer las correlaciones entre las variables estudiadas

- **Programa Informático Microsoft Excel**

Se trata de un software que permite realizar tareas contables y financieras gracias a sus funciones, desarrolladas para crear y trabajar con hojas de cálculo, se utilizó para establecer la puntuación del Síndrome de Burnout, y que el test de Maslach Burnout Inventory (MBI) utilizado para la presente investigación tiene una versión digital que utiliza a este software para brindar resultados cuantificables; asimismo la tabulación de la encuesta elaborada en función a la escala de Likert (debidamente revisada, corregida y validada por expertos) se efectuará mediante la utilización de este software.

- **Megastat**

El megastat es un complemento avanzado de funciones estadísticas del programa informático Microsoft Excel, el cual se utilizó para establecer las correlaciones entre las variables estudiadas y sus dimensiones; A través del indicado programa, con el procesamiento de los datos estadísticos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos antes indicados se buscó determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1: Datos generales de la población:

a) Población de estudio según género

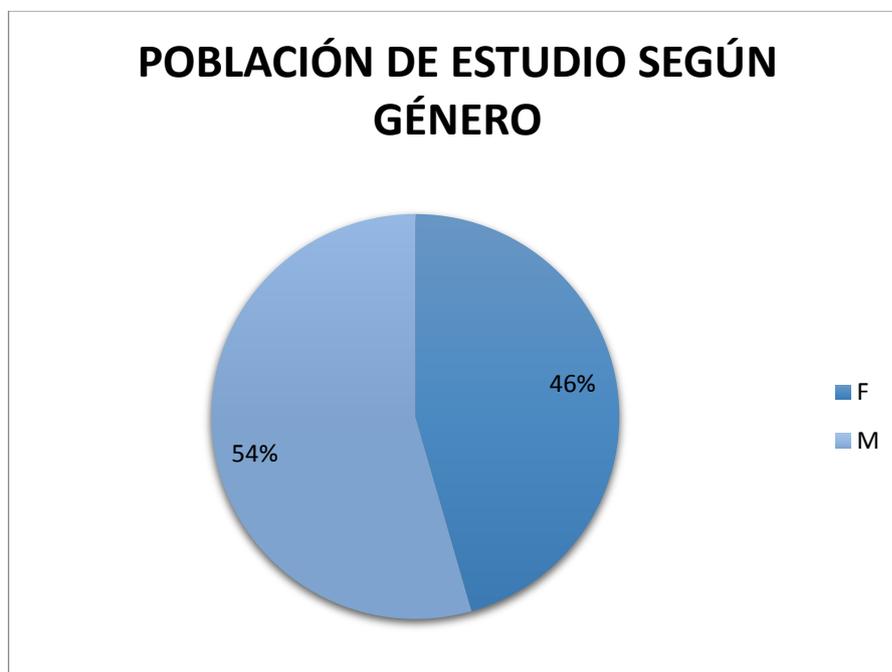
Tabla 5: Población de estudio según género

SEXO		
	frecuencia	porcentaje
F	77	45.6
M	92	54.4
	169	100.0

Fuente: Elaboración propia en base a los instrumentos aplicados

La muestra final de estudio estuvo conformada por 169 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca que realizan función administrativa, con un 46% del sexo femenino y un 54% del sexo masculino (Ver Gráfico 1)

Gráfico 1: Población de estudio según género



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los instrumentos aplicados

b) Población de estudio según Régimen laboral

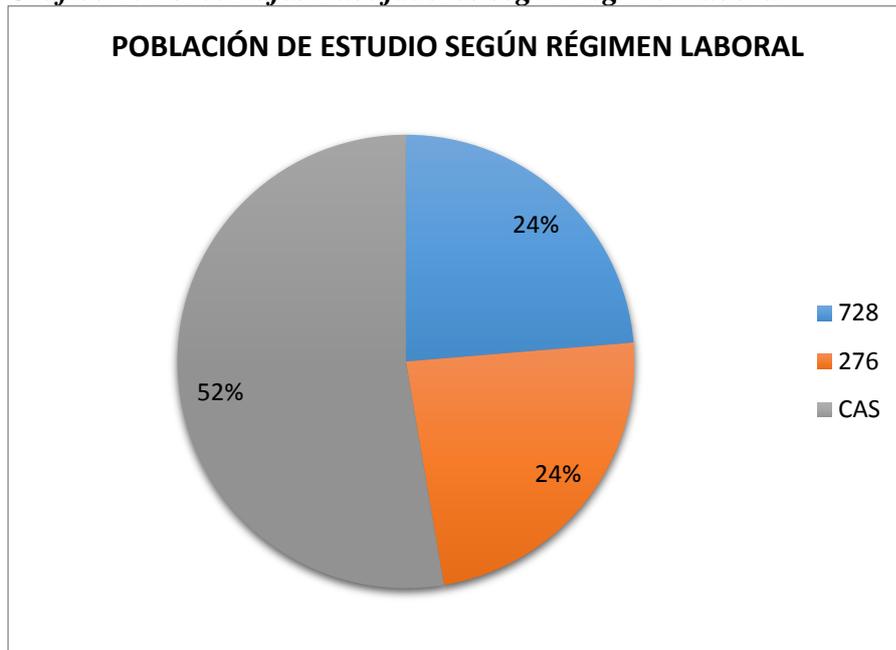
Tabla 6: Distribución de la población de estudio según régimen laboral

<i>REGIMEN</i>	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
728	40	23.7
276	40	23.7
CAS	89	52.7
	169	100.0

Fuente: Elaboración propia en base al PDT-MPC 2016 y resultado de instrumentos aplicados

De la muestra final de estudio según el régimen laboral de los trabajadores que realizan función administrativa, un 52% pertenecen al régimen laboral sujeto a las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1057: Decreto Legislativo que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios (CAS); un 24% pertenecen al régimen laboral sujeto a las disposiciones del Decreto Legislativo N° 276: Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneración del Sector Público y un 24% pertenecen al régimen laboral de contratación sujeto a las disposiciones del Decreto Legislativo N° 728: Ley de productividad y competitividad laboral (LPCL) D.S. N° 003-97-TR. (Ver gráfico N° 2).

Gráfico 2: Porcentajes trabajadores según régimen laboral



Fuente: Elaboración propia sobre la base al PDT-MPC 2016 y resultado de instrumentos aplicados

Finalmente la población de estudio, desempeñan sus labores en la jornada laboral típica (jornada de ocho horas) iniciando sus actividades en el horario de trabajo diurno (08:00 am - 12:45 pm y 03:00 pm - 6:30 pm), cuyas edades oscilan entre los 25 y 65 años de edad.

4.1.2 Presentación, análisis e interpretación de resultados:

a) Relación entre las variables síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores de la MPC.

Luego de la aplicación del procedimiento metodológico y el procesamiento de los datos estadísticos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos precedentemente descritos, y al correlacionar las variables estudiadas y sus dimensiones, con la ayuda de los programas estadísticos: IBM SPSS Statistics 22.0, Microsoft Excel y Megastat, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 7: Correlación entre el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.

		Correlaciones	
		SINDROME DE BURNOUT	DESEMPEÑO LABORAL
SINDROME DE BURNOUT	Correlación de Pearson	1	-,823**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	169	169
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	-,825**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	169	169

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

De los resultados obtenidos en la tabla N° 7, se puede evidenciar que existe una correlación proporcionalmente inversa negativa y significativa, bilateral, entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.

Tabla 8: Tabla de doble entrada para el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.

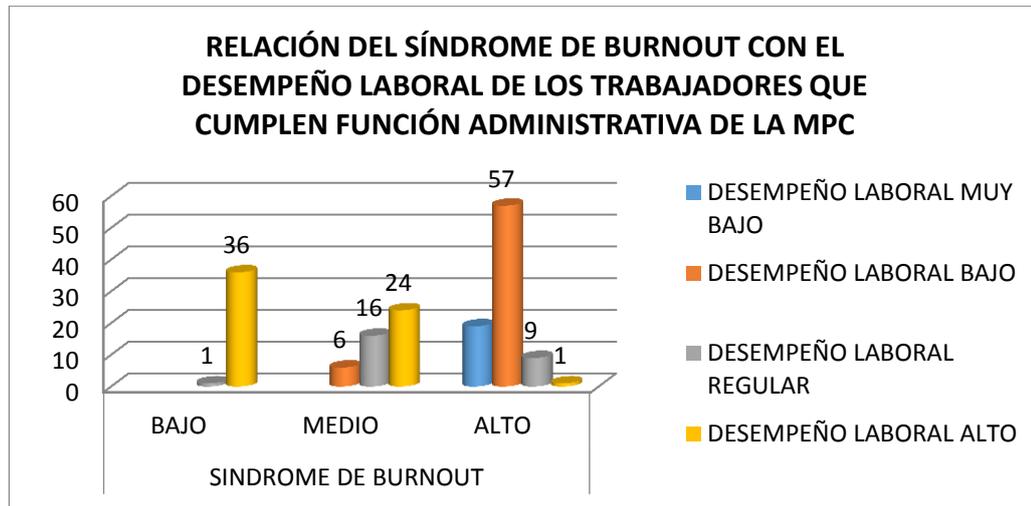
		SINDROME DE BURNOUT			
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total
DESEMPEÑO LABORAL	MUY BAJO			19	19
	BAJO		6	57	63
	REGULAR	1	16	9	26
	ALTO	36	24	1	61
	Total	37	46	86	169

Fuente: Elaboración propia en base al procesamiento de datos de los resultados obtenidos de las variables síndrome de burnout y desempeño laboral.

De los resultados obtenido en la tabla N° 8 se puede inferir que: 57 trabajadores que tienen un alto puntaje en la prueba de Síndrome de Burnout, tienen un bajo desempeño laboral; asimismo 36 trabajadores que tienen un bajo puntaje en la prueba de síndrome de burnout, tienen un alto nivel de desempeño laboral, por lo

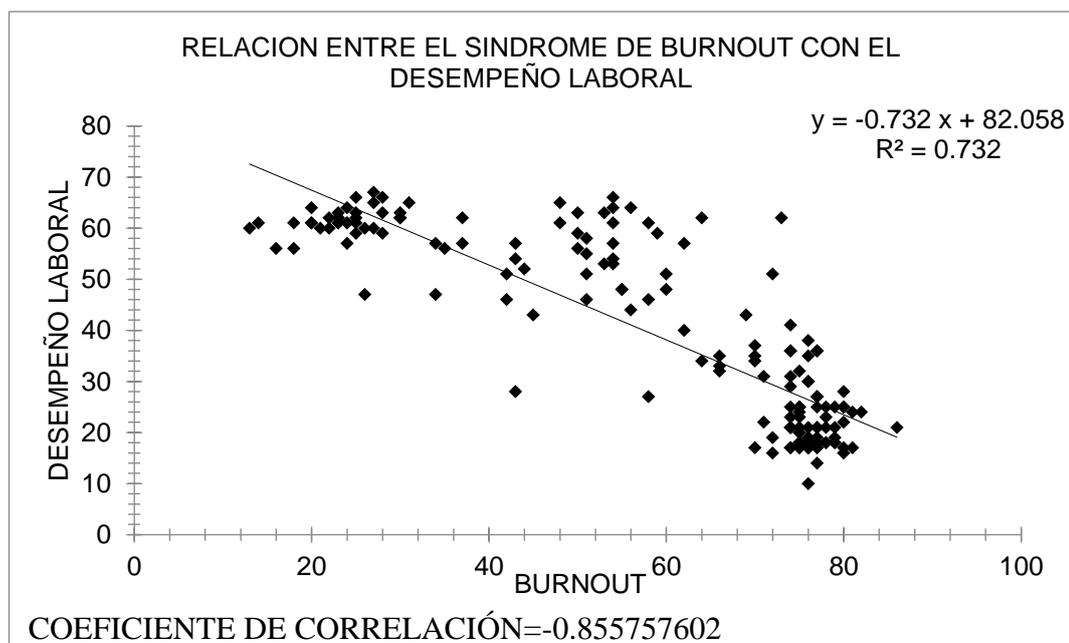
que se puede afirmar que, existe una relación inversa negativa y significativa entre ambas variables (Ver Gráfico N° 3 y 4).

Gráfico 3: Distribución del personal de la MPC que realizan función administrativa, según porcentajes obtenidos en niveles del síndrome de burnout y desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia sobre la base del procesamiento de los resultados obtenidos en las variables de síndrome de burnout y desempeño laboral.

Gráfico 4: Diagrama de dispersión para la correlación entre el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016.



Fuente: Elaboración propia sobre la base del procesamiento de resultados obtenidos en la variables B y DL.

El gráfico, presenta la correlación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2016; mostrando un grado de asociación de -0.85; lo que significa la existencia de una relación inversa negativa y significativa entre ambas variables. En este caso el 73.2% del nivel de desempeño laboral depende de la presencia del síndrome de burnout.

b) Correlaciones entre las dimensiones de las variables Síndrome de Burnout y Desempeño laboral

Del mismo modo, para una adecuada identificación de las variables abordadas, se aplicó el procedimiento metodológico, así como el procesamiento de los datos estadísticos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos precedentemente descritos, a fin de correlacionar las dimensiones de las variables estudiadas, con la ayuda de los programas estadísticos: IBM SPSS Statistics 22.0, Microsoft Excel y Megastat, obteniéndose los siguientes resultados:

a) Relación entre las dimensiones agotamiento emocional con el conocimiento del puesto de los trabajadores que cumplen función administrativa de la MPC, 2016.

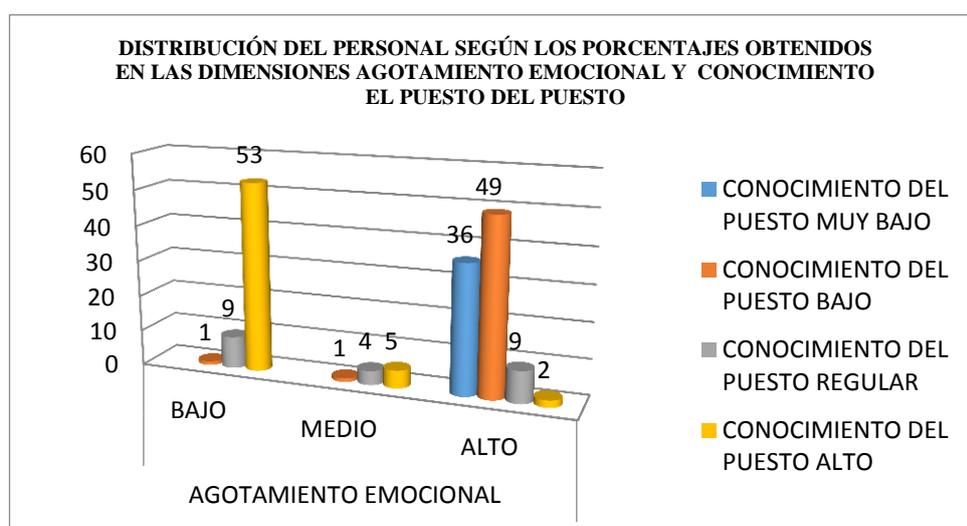
Tabla 9: Tabla de doble entrada para las dimensiones de agotamiento emocional con el conocimiento el puesto de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

		AGOTAMIENTO EMOCIONAL			
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total
CONOCIMIENTO DEL PUESTO	MUY BAJO			36	36
	BAJO	1	1	49	51
	REGULAR	9	4	9	22
	ALTO	53	5	2	60
	Total	63	10	96	169

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones AE y CP

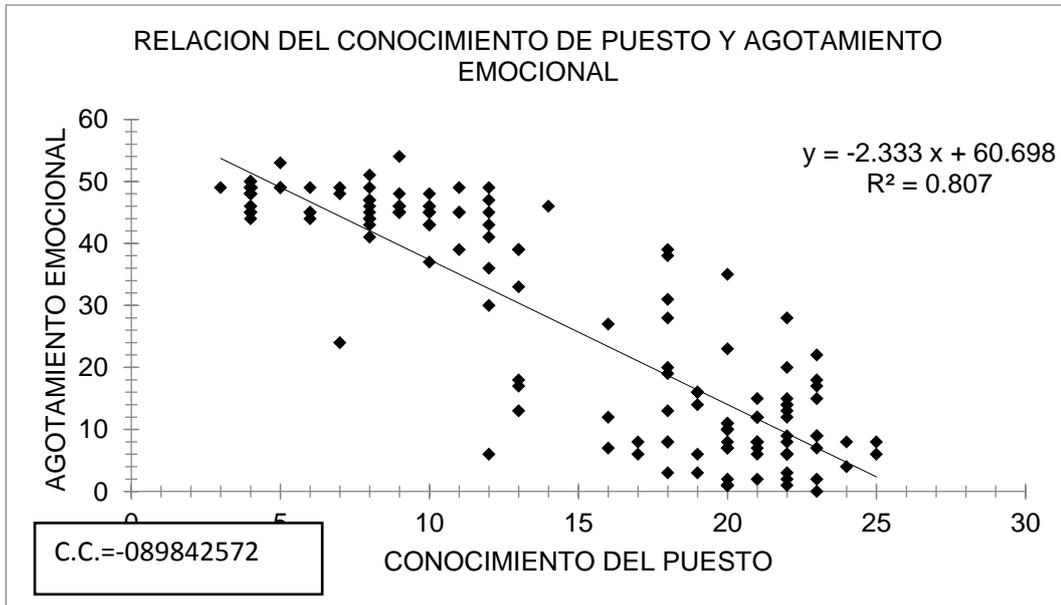
De los resultados obtenidos en la tabla N° 9 se puede inferir que: 36 de los trabajadores encuestados tienen un muy bajo conocimiento del puesto de trabajo y un alto agotamiento emocional; de 49 de los trabajadores encuestados tienen un bajo conocimiento del puesto de trabajo y un alto agotamiento emocional y de 53 de los trabajadores encuestados tienen un alto conocimiento del puesto de trabajo y un bajo agotamiento emocional. Por lo que se puede afirmar que, existe una relación inversa negativa y significativa entre dimensiones, (Ver gráfico N° 5 y 6).

Gráfico 5: Distribución de trabajadores de la MPC que realizan función administrativa según los porcentajes obtenidos en las dimensiones de agotamiento emocional y el conocimiento del puesto



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones CP y AE

Gráfico 6: Diagrama de dispersión para la correlación de las dimensiones de agotamiento emocional y conocimiento del puesto en los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones de AE y CP.

El gráfico, presenta la correlación entre las dimensiones agotamiento emocional con el conocimiento del puesto en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016; mostrando un grado de asociación de -0.89; lo que significa la existencia de una relación Inversa Negativa y Significativa entre ambas dimensiones. En este caso el 80.7% del nivel agotamiento emocional depende del conocimiento del puesto.

b) Relación entre las dimensiones de agotamiento emocional con el rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

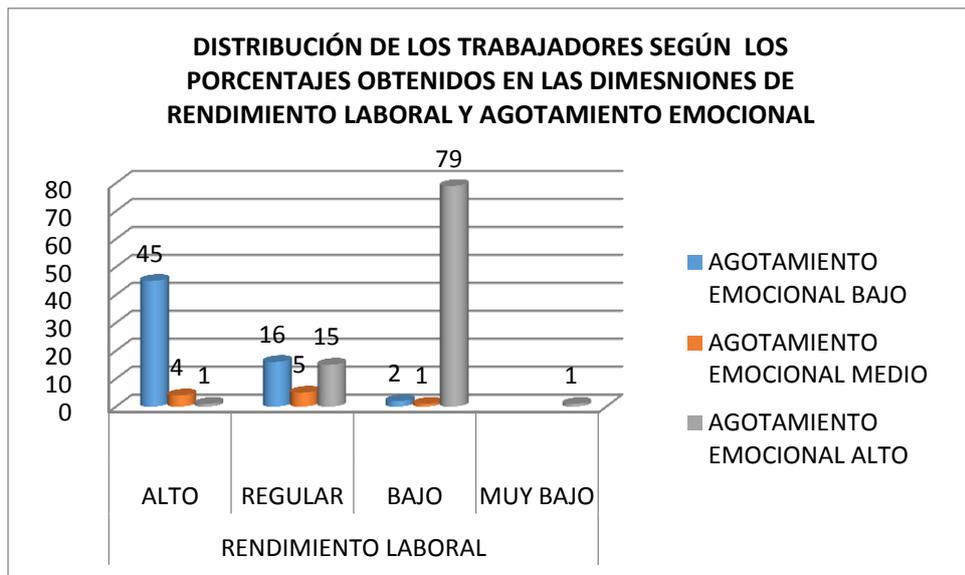
Tabla 10: Tabla de doble entrada para las dimensiones agotamiento emocional con el rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.

		AGOTAMIENTO EMOCIONAL			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
RENDIMIENTO LABORAL	ALTO	45	4	1	50
	REGULAR	16	5	15	36
	BAJO	2	1	79	82
	MUY BAJO			1	1
Total		63	10	96	169

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones de AE y RL

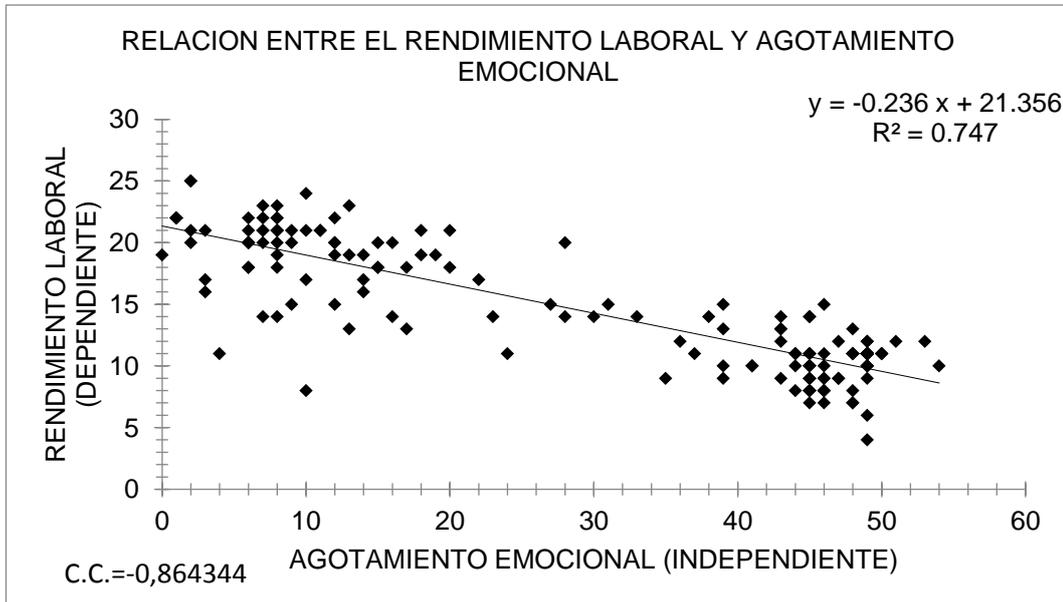
De los resultados obtenidos en la tabla N° 10 se puede inferir que: 79 Trabajadores tienen bajo rendimiento laboral y alto Agotamiento Emocional, mientras que 45 trabajadores tienen alto rendimiento laboral y bajo Agotamiento Emocional. Por lo que se puede afirmar que, existe una relación inversa negativa y significativa dimensiones, (Ver gráfico N° 7 y 8).

Gráfico 7: Distribución de trabajadores de la MPC que realizan función administrativa según porcentaje obtenido en las dimensiones agotamiento emocional y rendimiento laboral.



Fuente: Elaboración propia sobre la base los resultados obtenidos de las dimensiones AE y RL.

Gráfico 8: Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones agotamiento emocional con el rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones RL y AE.

El gráfico, presenta la correlación entre las dimensiones agotamiento emocional con el rendimiento laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016; mostrando un grado de asociación de -0.86; lo que significa la existencia de una relación Inversa Negativa y Significativa entre ambas dimensiones. En este caso el 74.7% del nivel agotamiento emocional depende del rendimiento laboral.

c) Relación entre las dimensiones agotamiento emocional con la planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

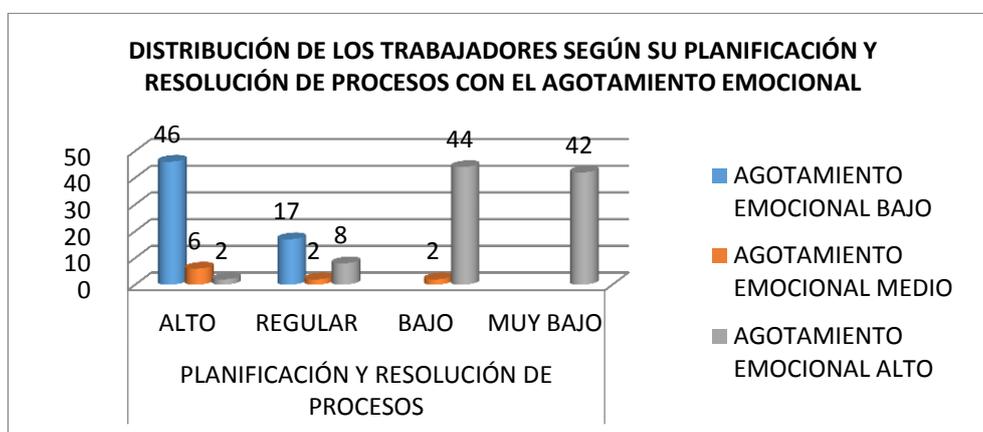
Tabla 11: Tabla de doble entrada para las dimensiones agotamiento emocional y planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

		AGOTAMIENTO EMOCIONAL			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
PLANIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROCESOS	ALTO	46	6	2	54
	REGULAR	17	2	8	27
	BAJO		2	44	46
	MUY BAJO			42	42
Total		63	10	96	169

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones AE y PyRP.

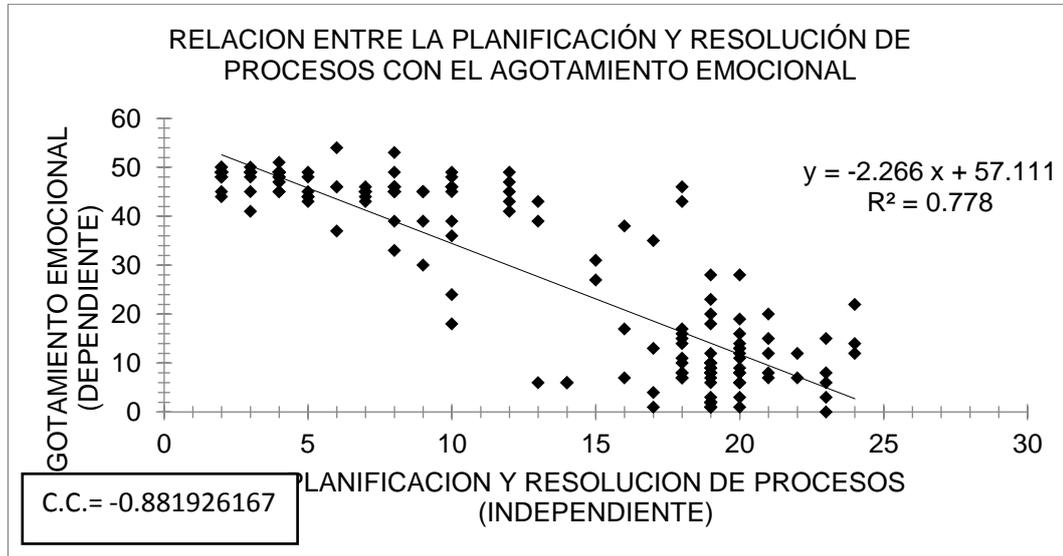
De los resultados obtenidos en la tabla N° 11 se puede inferir que: 46 Trabajadores que tienen una alta Planificación y Resolución de Procesos tienen un bajo nivel de Agotamiento Emocional; 44 Trabajadores que tienen una baja Planificación y Resolución de Procesos tienen un alto nivel de Agotamiento Emocional; asimismo 42 Trabajadores que tienen muy baja Planificación y Resolución de Procesos tienen un alto nivel de Agotamiento Emocional. Por lo que se puede afirmar que, existe una relación inversa negativa y significativa entre dichas dimensiones, (Ver gráfico N° 9 y 10).

Gráfico 9: Distribución de trabajadores según resultados obtenidos en las dimensiones agotamiento emocional y planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones AE y PyRP.

Gráfico 10: Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones agotamiento emocional con la planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones AE y PyRP

El gráfico, presenta la correlación entre las dimensiones agotamiento emocional con la planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016; mostrando un grado de asociación de -0.88; lo que significa la existencia de una relación Inversa Negativa y Significativa entre ambas dimensiones. En este caso el 77.8% del nivel agotamiento emocional depende de la planificación y resolución de procesos.

d) Relación entre las dimensiones despersonalización con el conocimiento del puesto de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

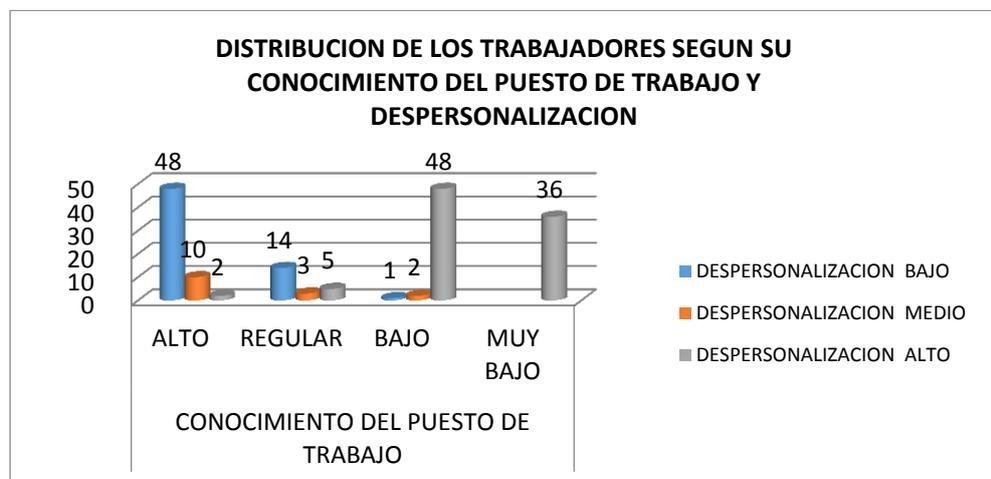
Tabla 12: Tabla de doble entrada para las dimensiones de despersonalización y conocimiento del puesto de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

		CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO				
		ALTO	REGULAR	BAJO	MUY BAJO	Total
DESPERSONALIZACION	BAJO	48	14	1		63
	MEDIO	10	3	2		15
	ALTO	2	5	48	36	91
	Total	60	22	51	36	169

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones D y CP

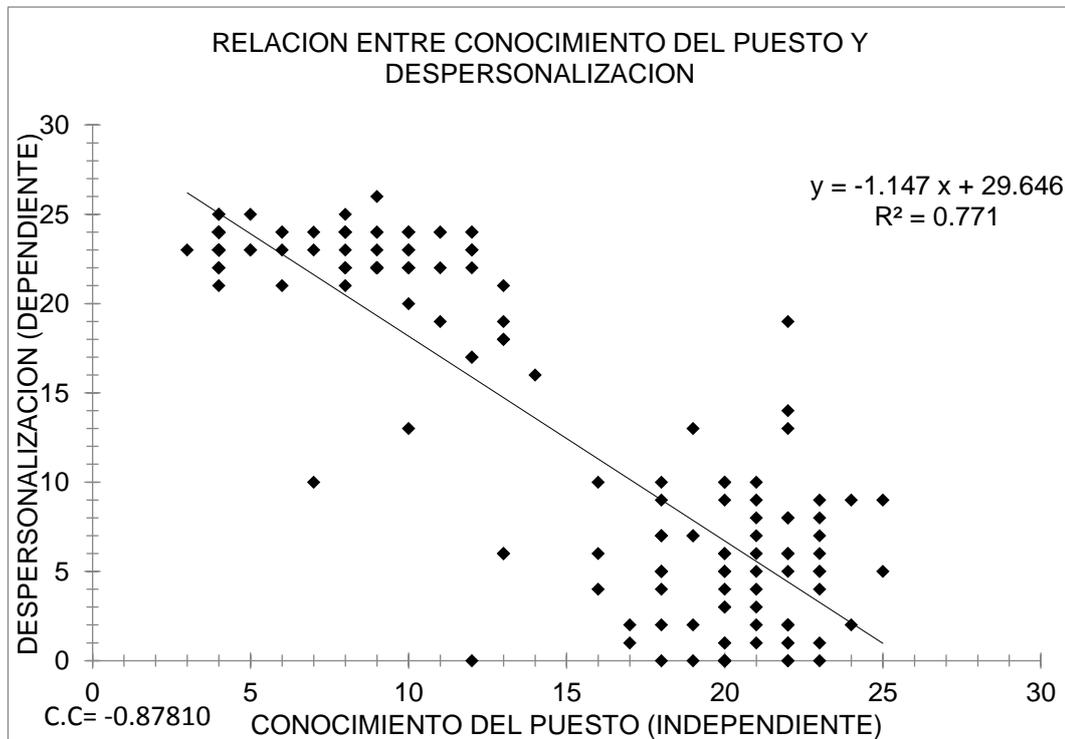
De los resultados obtenidos en la tabla N° 12 se puede inferir que: 48 Trabajadores que tienen un alto conocimiento de su puesto de trabajo tienen un nivel bajo de despersonalización; asimismo 48 Trabajadores que tienen un bajo conocimiento de su puesto de trabajo tienen un nivel alto de despersonalización y 36 trabajadores que tienen un muy bajo conocimiento de su puesto de trabajo tienen un nivel alto de despersonalización. Por lo que se puede afirmar que, existe una relación inversa negativa y significativa entre dichas dimensiones, (Ver gráfico N° 11 y 12).

Gráfico 11: Distribución de trabajadores según porcentajes obtenidos en las dimensiones de despersonalización y conocimiento del puesto de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones CP y D

Gráfico 12: Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones de despersonalización y conocimiento del puesto en los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones CP y D

El gráfico, presenta la correlación entre las dimensiones despersonalización con el conocimiento del puesto de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016; mostrando un grado de asociación de -0.88; lo que significa la existencia de una relación Inversa Negativa y Significativa entre ambas dimensiones. En este caso el 77.1% de la dimensión de despersonalización depende del conocimiento del puesto.

e) Relación entre las dimensiones despersonalización con el rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

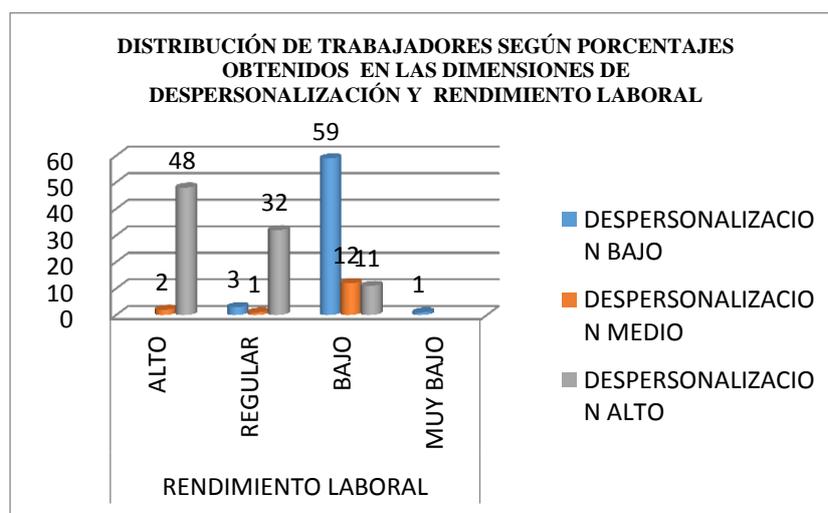
Tabla 13: Tabla de doble entrada para las dimensiones de despersonalización y rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

		DESPERSONALIZACION			
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total
RENDIMIENTO LABORAL	ALTO		2	48	50
	REGULAR	3	1	32	36
	BAJO	59	12	11	82
	MUY BAJO	1			1
	Total	63	15	91	169

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones D y RL

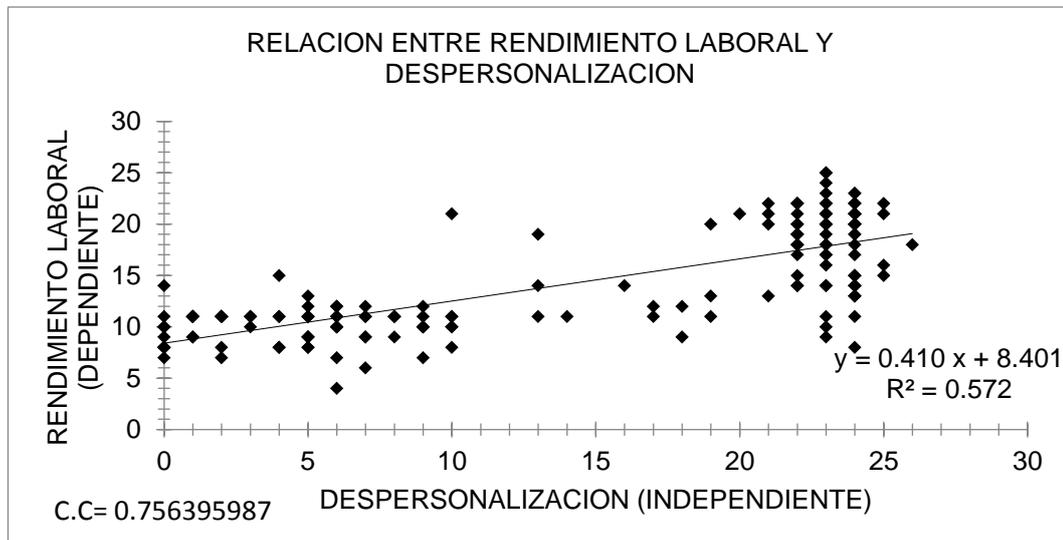
De los resultados obtenidos en la tabla N° 13 se puede inferir que: 48 trabajadores que tienen un alto nivel de despersonalización, tienen un alto rendimiento laboral, asimismo 32 trabajadores que tienen un alto nivel de despersonalización, tienen un rendimiento laboral regular y 59 trabajadores que tienen un bajo nivel de despersonalización, tienen un bajo rendimiento laboral. Por lo que se puede afirmar que, existe una relación directa positiva y significativa entre dichas dimensiones, (Ver Gráfico N° 13 y 14).

Gráfico 13: Distribución de los trabajadores de la MPC que realizan función administrativa de la MPC, según los porcentajes obtenidos en las dimensiones de despersonalización y conocimiento del puesto.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones D y RL

Gráfico 14: Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones de despersonalización y rendimiento laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones de RL y D

El gráfico, presenta la correlación entre las dimensiones despersonalización con el rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016; mostrando un grado de asociación de 0.76; lo que significa la existencia de una relación directa positiva y significativa entre ambas dimensiones. En este caso el 57.2% de la dimensión de rendimiento laboral depende de la dimensión de despersonalización

f) Relación entre las dimensiones despersonalización con la planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

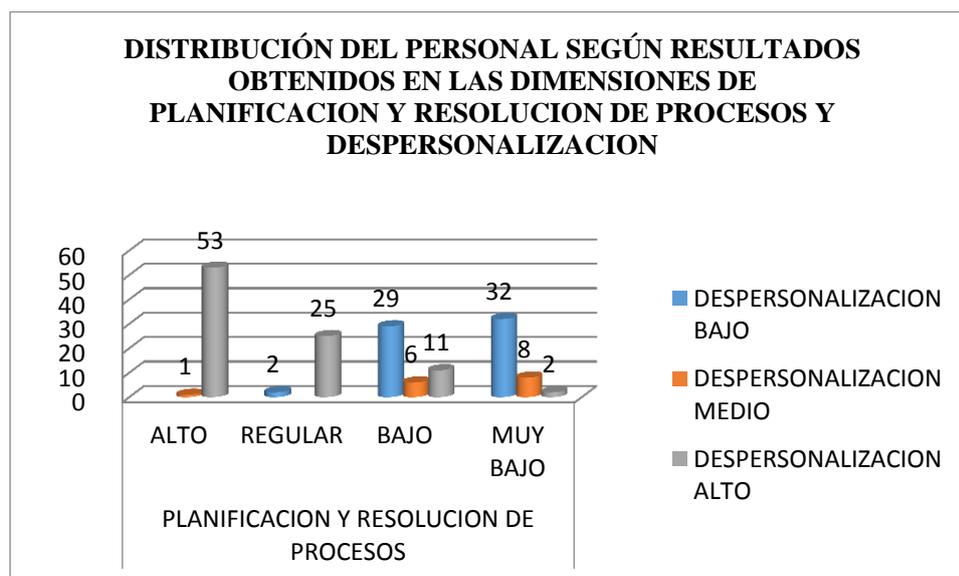
Tabla 14: Tabla de doble entrada para las dimensiones de despersonalización y planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

		DESPERSONALIZACION			
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total
PLANIFICACION Y RESOLUCION DE PROCESOS	ALTO		1	53	54
	REGULAR	2		25	27
	BAJO	29	6	11	46
	MUY BAJO	32	8	2	42
Total		63	15	91	169

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones D y PyRP

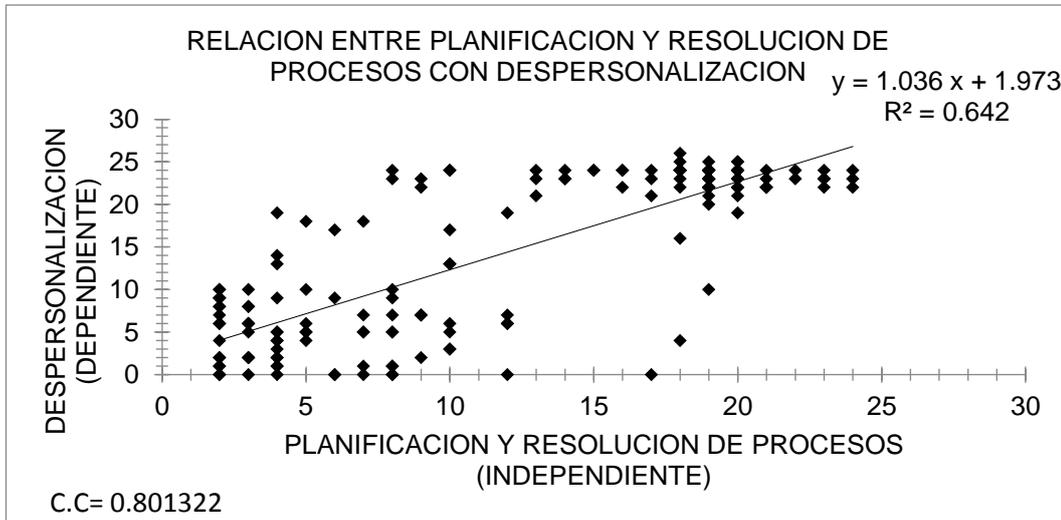
De los resultados obtenidos en la tabla N° 14 se puede inferir que: 53 trabajadores que tienen un alto nivel de planificación y resolución de procesos tienen un nivel de despersonalización alto; asimismo 29 trabajadores que tienen un bajo nivel de planificación y resolución de procesos tienen un nivel de despersonalización bajo y 32 trabajadores que tienen un muy bajo nivel de planificación y resolución de procesos tienen un nivel de despersonalización bajo. Por lo que se puede afirmar que, existe una relación directa positiva y significativa entre dichas dimensiones, (Ver gráfico N° 15 y 16).

Gráfico 15: Distribución de trabajadores de la MPC que cumplen función administrativa según los porcentajes obtenidos en las dimensiones de despersonalización y planificación y resolución de procesos..



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones D y PyRP

Gráfico 16: Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones despersonalización y planificación y resolución de procesos en los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones PyRP y D

El gráfico, presenta la correlación entre las dimensiones despersonalización con la planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016; mostrando un grado de asociación de 0.80; lo que significa la existencia de una relación directa positiva y Significativa entre ambas dimensiones. En este caso el 64.2% de la dimensión de despersonalización depende de la planificación y resolución de procesos.

g) Relación entre las dimensiones falta de realización personal con el conocimiento del puesto de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

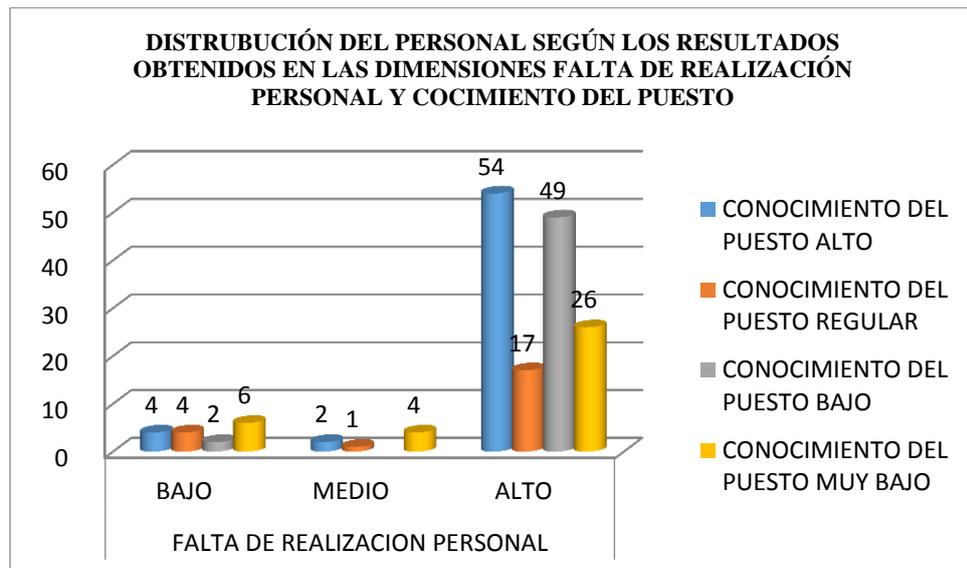
Tabla 15: Tabla de doble entrada para las dimensiones de despersonalización y rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

		FALTA DE REALIZACION PERSONAL			
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total
CONOCIMIENTO DEL PUESTO	ALTO	4	2	54	60
	REGULAR	4	1	17	22
	BAJO	2		49	51
	MUY BAJO	6	4	26	36
	Total	16	7	146	169

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones FRPy CP

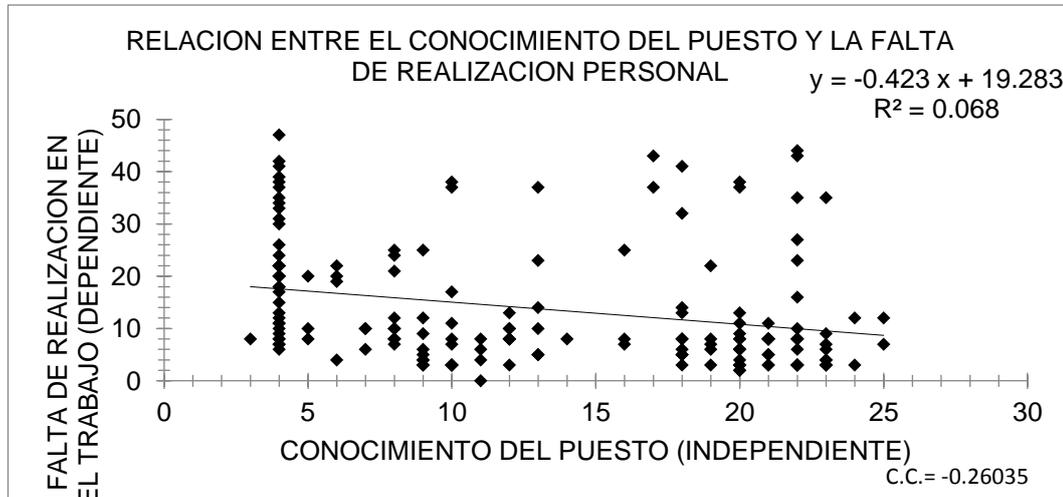
De los resultados obtenidos en la tabla N° 15 se puede inferir que: 54 trabajadores que tienen un alto nivel de conocimiento del puesto, tienen una falta de realización personal alta y 49 Trabajadores que tienen un bajo nivel de conocimiento del puesto, tienen una falta de realización personal alta. Por lo que se puede afirmar que, existe una relación inversa negativa y no significativa entre dichas dimensiones, (Ver Gráfico N° 17 y 18).

Gráfico 17: Distribución de trabajadores de la MPC, que realizan función administrativa según los porcentajes obtenidos en las dimensiones de falta de realización personal y conocimiento del puesto.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones CP y FRP

Gráfico 18: Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones de falta de realización personal y conocimiento del puesto en los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultado obtenidos en las dimensiones CP y FRP.

El gráfico, presenta la correlación entre las dimensiones de falta de realización personal con el conocimiento del puesto de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016; mostrando un grado de asociación de -0.26; lo que significa la existencia de una relación inversa negativa no significativa entre ambas dimensiones. En este caso solo el 6.8% de la dimensión de la falta de realización personal depende del conocimiento del puesto.

h) Relación entre las dimensiones falta de realización personal con el rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

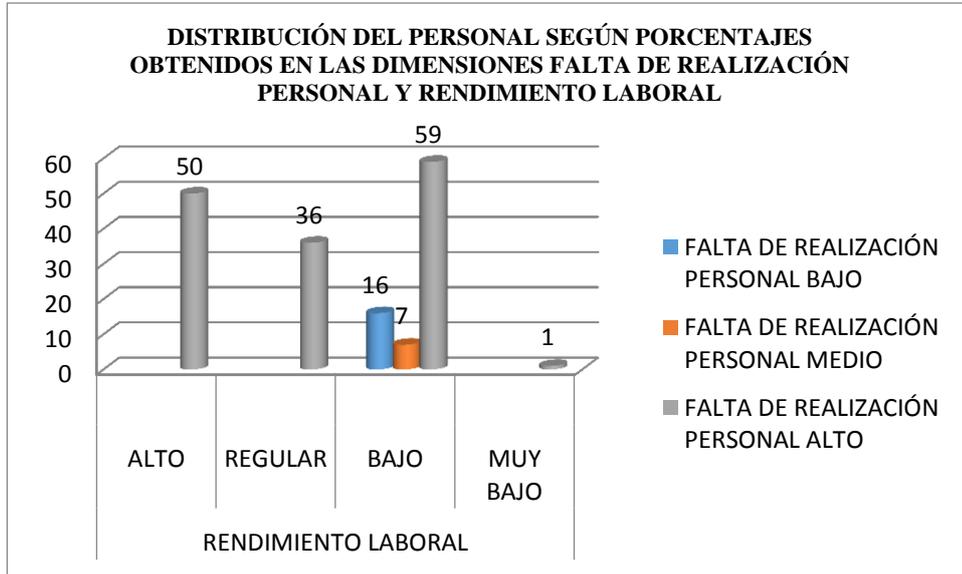
Tabla 16: Tabla de doble entrada para las dimensiones de falta de realización personal con el rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

		FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
RENDIMIENTO LABORAL	ALTO			50	50
	REGULAR			36	36
	BAJO	16	7	59	82
	MUY BAJO			1	1
	Total	16	7	146	169

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones RL y FRP

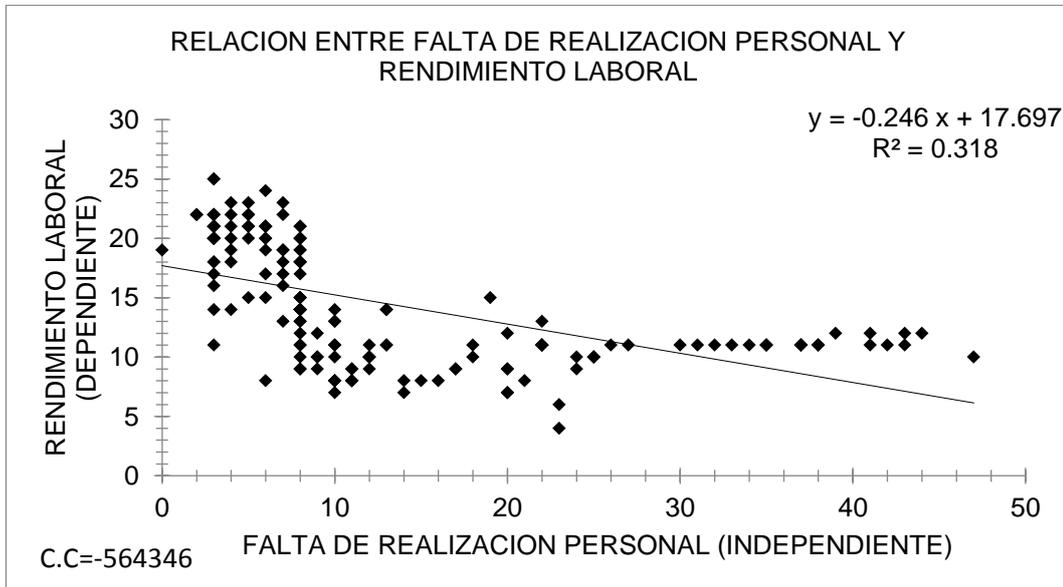
De los resultados obtenidos en la tabla N° 16 se puede inferir que: 59 trabajadores que tienen un alto nivel de falta de realización personal, tienen bajo nivel de conocimiento del puesto; asimismo y 50 Trabajadores que tienen un alto nivel de falta de realización personal, tienen un alto nivel de conocimiento del puesto y 36 trabajadores que tienen un alto nivel de falta de realización personal, tienen un regular nivel de conocimiento del puesto. Por lo que se puede afirmar que, existe una relación inversa negativa moderada entre dichas dimensiones, (Ver Gráfico N° 19 y 20).

Gráfico 19: Distribución de los trabajadores de la MPC, que realizan función administrativa según porcentajes obtenidos en las dimensiones de falta de realización personal y rendimiento laboral.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones RL y FRP

Gráfico 20: Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones de falta de realización personal y el rendimiento laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones FRP y RL.

El gráfico, presenta la correlación entre las dimensiones de falta de realización personal con el rendimiento laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016; mostrando un grado de asociación de -0.56; lo que significa la existencia de una relación inversa negativa moderada entre ambas dimensiones. En este caso solo el 31.8% de la dimensión de la falta de realización personal depende del rendimiento laboral.

i) Relación entre las dimensiones falta de realización personal con la planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

Tabla 17: Tabla de doble entrada para las dimensiones de falta de realización personal y planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC, 2016.

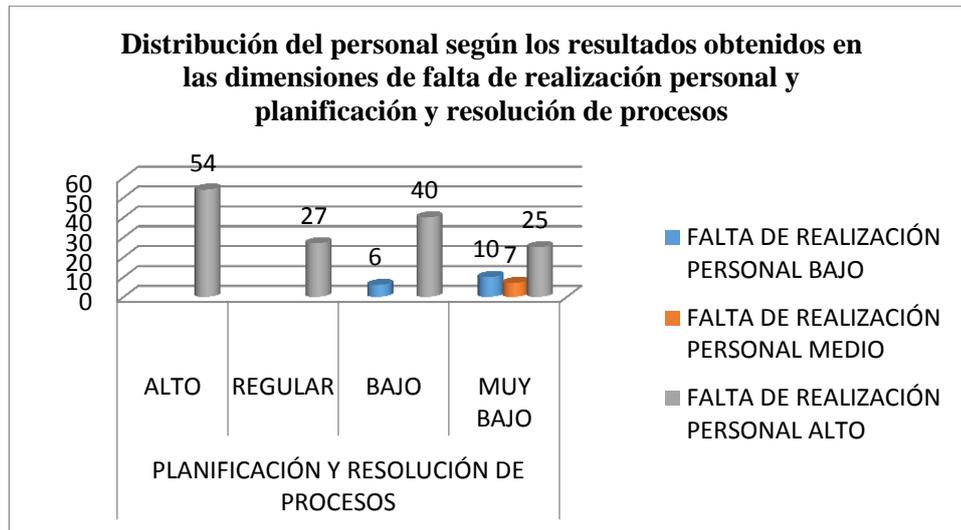
		FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
PLANIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROCESOS	ALTO			54	54
	REGULAR			27	27
	BAJO	6		40	46
	MUY BAJO	10	7	25	42
	Total	16	7	146	169

Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones de FRPy PyRP.

De los resultados obtenidos en la tabla N° 17 se puede inferir que: 54 trabajadores que tienen un alto nivel de falta de realización personal tienen un alto nivel de planificación y resolución de procesos; asimismo y 40 Trabajadores que tienen un alto nivel de falta de realización personal tiene un bajo nivel de planificación y resolución de procesos y 27 trabajadores que tienen un alto nivel de falta de realización personal tienen un regular nivel de planificación y resolución de

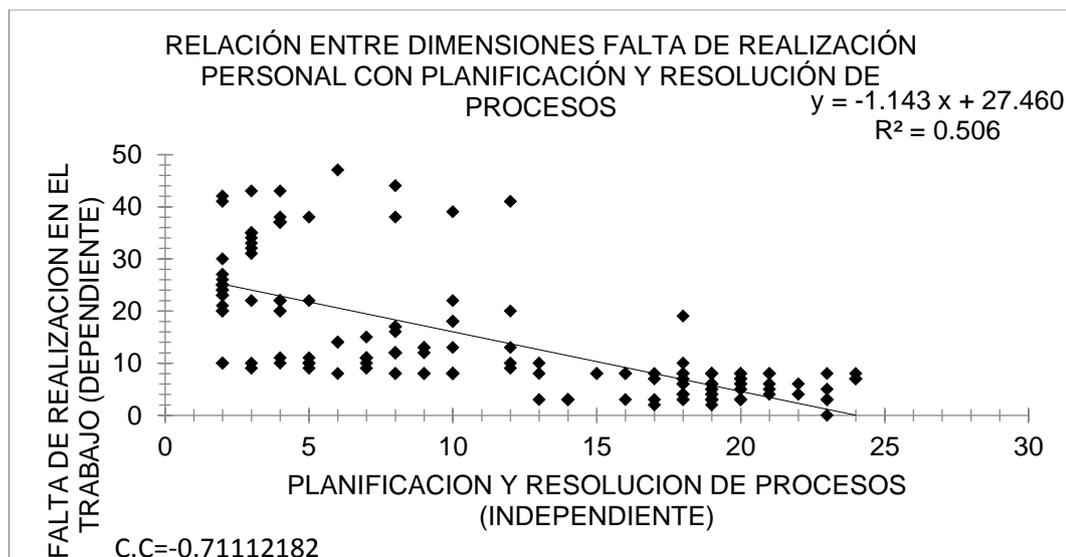
procesos. Por lo que se puede afirmar que, existe una relación inversa negativa y significativa entre dichas dimensiones, (Ver Gráfico N° 21 y 22).

Gráfico 21: Distribución de trabajadores de la MPC, que realizan función administrativa según los porcentajes obtenidos en las dimensiones de falta de realización personal y planificación y resolución de procesos.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones FRP y PyRP.

Gráfico 22: Diagrama de dispersión para la correlación entre las dimensiones de falta de realización personal y el rendimiento laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la MPC.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados obtenidos en las dimensiones FRP y PyRP

El gráfico, presenta la correlación entre las dimensiones de falta de realización personal con la planificación y resolución de procesos de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016; mostrando un grado de asociación de -0.71%; lo que significa la existencia de una relación inversa negativa y significativa entre ambas dimensiones. En este caso solo el 50.6% de la dimensión de la falta de realización personal depende de la dimensión de planificación y resolución de procesos.

4.2 Prueba de hipótesis

Luego de haber realizado el análisis de regresión lineal (prueba de dispersión) con la finalidad de evaluar el nivel de determinación o influencia de las variables síndrome de burnout y el desempeño laboral, se confirmó el grado de asociación entre las mismas. De allí que el modelo pudo confirmar que existe una dependencia del 73.2% de la variable dependiente ($R^2 = 0.732$), considerándolo como un nivel de explicación significativo. Así mismo se aplicó una prueba de Chi cuadrado (X^2 o estadístico de Pearson), obteniendo un valor de P value de $5.37E-29$ (5.37×10^{-29}) el cual nos permite afirmar la hipótesis planteada (si P es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula) (Ver Tabla 18).

Tabla 18: Prueba de Chi cuadrado (X^2 o estadístico de Person)

	BAJO	MEDIO	ALTO	Total
MUY BAJO	0	0	19	19
BAJO	0	6	57	63
REGULAR	1	16	9	26
ALTO	36	24	1	61
Total	37	46	86	169

146.02	= chi-square
6	= df
5.37E-29	= p-value (5.37×10^{-29})

Fuente: Elaboración propia sobre la base de prueba sobre las variables predictivas síndrome de burnout y desempeño laboral

4.3 Discusión de Resultados

En virtud de los resultados obtenidos luego de haber efectuado el procedimiento metodológico a través del programa informático Microsoft Excel y su complemento estadístico Megastat, se evidencia la existencia de una relación proporcionalmente inversa negativa, lo que significa que el desempeño laboral estaría estrechamente relacionado al nivel del síndrome de burnout por lo que, si existe un nivel alto en burnout se tendrá un nivel bajo en el desempeño y al mismo tiempo si existiera un nivel bajo de burnout como consecuencia se encontraría un nivel alto de desempeño laboral, esto se puede corroborar gracias a la teoría de Maslach y Jackson (1982), quienes afirmaron que desde sus inicios, la formulación del burnout, se asoció con las condiciones de trabajo, principalmente con los factores organizacionales (clima laboral, cultura, motivación, liderazgo entre otros).

Por lo antes descrito se puede afirmar la comprobación de la hipótesis general de la investigación, lo que representa a la validez de la investigación realizada, con lo cual se pueden sentar bases científicas para posteriores estudios a fin de ampliar la investigación, así mismo sirve identificar las dimensiones correctas a fin de brindar un tratamiento adecuado al síndrome de burnout e instaurar políticas de prevención y control del mismo, con lo cual se lograría coadyuvar al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de la MPC, generando mejoras en la prestación del servicio público en beneficio de los ciudadanos.

Consecuentemente se dará a conocer la relación de cada una de las dimensiones, tanto para la variable síndrome de burnout, como para la variable desempeño laboral:

- 1) Agotamiento emocional con el conocimiento del puesto, se obtuvo una correlación inversa negativa y significativa, lo cual, corrobora la primera hipótesis específica, por ende el Agotamiento Emocional depende del Conocimiento del Puesto, esto se corrobora con la teoría de Milkovich y Boudreau (1994), quienes establecieron que el desempeño laboral depende de una serie de características individuales, entre las cuales se puede mencionar las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamiento que afectan los resultados”.

- 2) Agotamiento emocional con el rendimiento laboral, se obtuvo una correlación inversa negativa y significativa lo cual, corrobora la segunda hipótesis específica, por ende el rendimiento laboral depende del agotamiento emocional, esto se verifica gracias a la teoría de Freudenberg, considera que el agotamiento emocional como parte del síndrome de Burnout es el que ocasiona la “adicción al trabajo” provocando un desequilibrio productivo y como consecuencia la pérdida de la motivación, del mismo modo se corrobora con la teoría de Maslach y Jackson (1982) al aseverar que Agotamiento emocional: haría referencia a sensaciones de sobreesfuerzo físico y psíquico que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que mantienen los trabajadores entre ellos, y con los clientes. Se

produce al estar expuesto diariamente y permanentemente a personas que hay que atender como objetos de trabajo.

- 3) Agotamiento emocional con la planificación y resolución de procesos, se obtuvo una correlación inversa negativa y significativa lo cual, corrobora la tercera hipótesis específica, por ende el agotamiento emocional depende de la planificación y resolución de procesos, lo que está contrastado por la teoría de Pines y Arosón (1988), consideran que el Burnout es: “Un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo en el trabajo y en la vida en general y baja autoestima, generando reducida iniciativa de planificación y resolución de procesos dentro del marco de sus funciones.

- 4) Despersonalización con el conocimiento del puesto, se obtuvo una correlación inversa negativa y significativa lo cual, corrobora la cuarta hipótesis específica, por ende la despersonalización depende del conocimiento del puesto, lo que está contrastado por la teoría de Modelo de Golembiewski, Munzender y Carter (1983) quienes explican el burnout en forma progresiva y a través de fases, el burnout se da como un proceso donde los profesionales pierden su compromiso inicial con su trabajo como una forma de responder al estrés. El estrés laboral en relación con el burnout se genera en la primera fase ante la sobrecarga laboral (retos) y disfunción de rol este último considerado como poca estimulación y reto; las personas pierden autonomía y control, se sienten fatigados, irritables afectando su auto imagen. En la segunda fase, los sujetos desarrollan estrategias de afrontamiento en la

que incluyen un distanciamiento de la situación laboral estresante, será constructivo cuando se atiende al usuario sin implicarse en el problema y contra productivo cuando hay implicancia del profesional con actitudes de cinismo, rigidez en el trato o indiferencia, es lo que se denomina actitudes de despersonalización, la persona desarrollará una experiencia de baja realización personal en el trabajo y finalmente agotamiento emocional.

- 5) Despersonalización con el rendimiento laboral, se obtuvo una correlación directa positiva y significativa lo cual, corrobora la quinta hipótesis específica, por ende el rendimiento laboral depende de la despersonalización, lo que está contrastado por la teoría de Wallace y Brinkerhoff (1991), enfocan su estudio en la despersonalización como dimensión primordial del Burnout, y consideran que paradójicamente sería utilizada como una estrategia de afronte frente al síndrome por el trabajador, con su aporte abrieron una puerta nueva para los investigadores y para ampliar el conocimiento sobre el tema.
- 6) Despersonalización con la planificación y resolución de procesos, se obtuvo una correlación directa positiva y significativa lo cual, corrobora la sexta hipótesis específica, por ende la despersonalización depende de la planificación y resolución de procesos, lo que está contrastado por la teoría de Cherniss (1992) quien establece una relación causal entre la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de competencia o éxito y síndrome de burnout, toma el concepto de autoeficacia percibida de Bandura sobre las creencias de las capacidades de las personas para el control de situaciones que lo afectan.

- 7) Falta de realización personal con el conocimiento del puesto existe una relación inversa negativa y no significativa entre dichas dimensiones lo cual, significa que se corrobora la séptima hipótesis específica, en este caso solo el 6.8% de la dimensión de la falta de realización personal depende del conocimiento del puesto, lo cual está contrastado por Brill (1984), al aseverar que el burnout es un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece alteración mental mayor, más que un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa, o por un cambio laboral. En consecuencia, es el malestar relacionado con un salario insuficiente, con las dificultades físicas, con la incompetencia por falta de conocimientos, o con cualquier otro trastorno mental existente.
- 8) Falta de realización personal con el rendimiento laboral existe una relación inversa negativa moderada entre ambas dimensiones, lo cual, significa que se corrobora la octava hipótesis específica, y se evidencia que la falta de realización personal depende del rendimiento laboral, lo que está contrastado con lo vertido por Maslach y Leiter, al afirmar que "el mundo del trabajo es una arena agresiva en la cual el individuo trata de sobrevivir". Y el Burnout es el fracaso de este intento.
- 9) Falta de realización personal con la planificación y resolución de procesos, existe una relación inversa negativa y significativa entre ambas dimensiones, lo cual, significa que se corrobora la novena hipótesis específica, y se evidencia que la falta de realización personal depende del planificación y

resolución de procesos, lo que está contrastado con lo vertido por Cox y Mackay (1981), para estos autores, el Burnout es conceptualizado como un estímulo, una respuesta, una percepción o una transacción frente a la interacción con el cargo y función en el ámbito laboral.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones

Se concluye:

- a) Existe una relación proporcionalmente inversa negativa y significativa, entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016; lo cual corrobora la hipótesis general planteada en esta investigación.

- b) Existe una correlación inversa negativa y significativa entre las dimensiones: Agotamiento emocional y conocimiento del puesto, lo cual, corrobora la primera hipótesis específica.

- c) Existe una correlación inversa negativa y significativa entre las dimensiones: Agotamiento emocional y rendimiento laboral, lo cual, corrobora la segunda hipótesis específica.

- d) Existe una correlación inversa negativa y significativa entre las dimensiones: Agotamiento emocional y planificación y resolución de procesos, lo cual, corrobora la tercera hipótesis específica.

- e) Existe una correlación inversa negativa y significativa entre las dimensiones: Despersonalización y conocimiento del puesto, lo cual, corrobora la cuarta hipótesis específica.

- f) Existe una correlación directa positiva y significativa entre las dimensiones: Despersonalización con el rendimiento laboral, lo cual, corrobora la quinta hipótesis específica.

- g) Existe una correlación directa positiva y significativa entre las dimensiones: Despersonalización con la planificación y resolución de procesos, lo cual, corrobora la sexta hipótesis específica.
- h) Existe una relación inversa negativa y no significativa entre las dimensiones: Falta de realización personal con el conocimiento del puesto, lo cual, significa que se corrobora la séptima hipótesis específica.
- i) Existe una relación inversa negativa moderada entre las dimensiones: Falta de realización personal con el rendimiento laboral, lo cual, significa que se corrobora la octava hipótesis específica.
- j) Existe una relación inversa negativa y significativa entre las dimensiones: Falta de realización personal con la planificación y resolución de procesos, lo cual, significa que se corrobora la novena hipótesis específica.
- k) Por otro lado al hablar de la relación encontrada entre las variables el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016; se puede aseverar que los referidos hallazgos servirán como base científica para poder realizar estudios en otros sectores con poblaciones análogas, además se podrá ampliar dicho estudio. Para ello se puede plantear las siguientes interrogantes:

¿Existirá relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes universitarios de Universidad Nacional de Cajamarca?

¿Existirá relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno regional de Cajamarca?

¿La investigación desarrollada servirá como aporte científico en la aplicación de estrategias preventivas y de control del síndrome de burnout, a fin de coadyuvar en el incremento del desempeño laboral?

Considero que las interrogantes planteadas pueden ser absueltas tomando como base dicha investigación, ya que sería uno de los pioneros estudios sui generis que relacionan estas variables en el campo administrativo del sector público.

5.2 Sugerencias

En base a los resultados obtenidos, y al haberse corroborado una estrecha relación entre las variables: Síndrome de burnout y desempeño laboral, se sugiere:

- a) A la MPC, implementar a través de la dirección general de gestión de recursos humanos, estrategias, políticas y planes de acción tendientes al control, tratamiento y prevención del síndrome de burnout a fin de mejorar el desempeño de los trabajadores de la entidad edil, en beneficio de nuestra sociedad.
- b) A los futuros investigadores tomar como referencia la presente investigación, incrementado la población y direccionando el estudio en diversos ámbitos o sectores, a fin de fortalecer las bases científicas.
- c) A los futuros investigadores considerar los datos extraídos en este estudio para una investigación experimental de corte longitudinal a fin de los cambios que se puedan presentar en función de la variable Síndrome de burnout.

- d) A los trabajadores de la MPC, fortalecer sus habilidades blandas con su participación activa en los diferentes talleres que brinde la entidad edil.

REFERENCIAS

- Latorre, Altuve, Serrano (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y desempeño laboral*. Caracas, Venezuela. Extraído de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3777.pdf>
- Arias y Castro (2013). *Prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital Nacional de Niños durante el mes de Setiembre 2012*. Costa Rica. Extraído de: <https://www.yumpu.com/es/document/view/14128224/prevalencia-del-sindrome-de-burnout-y-factores-binasss>
- Cáceres (2013). *Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales*. Lima, Perú. Extraído de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5099>
- Castillo (2013). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Victor Larco Herrera, diciembre 2012*. Lima, Perú. Extraído de: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/332/1/Castillo_ak.pdf
- Ceballos (2013). *El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del 2013*.

Ecuador.

Extraído

de:

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CAR
LA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CAR%20LA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf)

Chiavenato (1998). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill. Santafé (5° Edición)

Chiavenato (1998). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: Mc Graw Hill (4° Edición)

Chiavenato (2000). *Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos*. Colombia: McGraw Hill.

Benites (2015). *Relación entre ansiedad y síndrome de burnout, en el personal asistencial del hospital I la Esperanza – ESSALUD, perteneciente a la red asistencial la Libertad – Perú: UPAGU.*

Díaz (2014). *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao – 2013*. Callao, Perú. Extraído de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/3763?show=
full](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/3763?show=full)

Díaz (2013). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la victoria, Chiclayo – 2012*. Perú. Extraído de: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/328/1/TL_D%C3
%ADaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/328/1/TL_D%C3%ADaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf)

- Farfán (2009) *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*.
Lima, Perú. Extraído de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfán_m.pdf
- García, J (2000) *Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Perú:
Universidad del pacífico.
- Gil (2003). *Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?*. España.
Extraído de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318052004>
- GOHNET (2001) *Revista de la Red Mundial de la Salud Ocupacional OMS*.
(organización mundial de la salud). Extraído de:
http://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet1s.pdf
- Gonzales, Aristizabal y col (2013). *El síndrome de burnout en el desempeño laboral*. España. Extraído de:
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/629/Jairo%20E%20Gonzalez%20Ramirez.pdf;jsessionid=48A9E8492CA34E1E755E9A5CA88135CC?sequence=1>
- Hernández, R y Fernández, C y Baptista, P (2008). *Metodología de la Investigación* (4° Edición) México: Mc Graw Hill
- Jaén, M. (2010) *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. España. Extraído de: <http://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>

- Jáuregui, M. (2000). *Cuando El Stress Laboral Sé Llama BurnOut*. Citado en <http://www.psicopolis.com/burnout/boutspa2.htm>
- Kaplan, R y Saccuzzo, D (2006). *Pruebas Psicológicas. Principios, aplicaciones y temas*. (6ª Edición). Australia: Thomson
- Kast, Rosenzweig (1985). *Administración en las Organizaciones, Enfoque de Sistemas y de Contingencias*. Mexico D.F: McGraw Hill (4ª Edición)
- Marrau (2009). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral*. Argentina. Extraído de: <http://www.redalyc.org/pdf/184/18411965010.pdf>
- Martínez (2010). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. España. Extraído de: <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Maslach /col. (2014) *Burnout At Work*. E.E.U.U: Printed
- Matteson J y T. (1998) *Cuando El Stress Laboral Sé Llama Burn Out*. Ed. Santos SA. Argentina. Ivancevich, citado en <http://carpediem-arrs.blogspot.com/2010/03/el-sindrome-burn-out.html>
- Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España (2000). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición” Extraído de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf

- Moreno y Gonzales (2001). *Desgaste profesional, personalidad y salud percibida*. Madrid: Pirámide UAM.
- Queipo, Useche (2002). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria - Revista de Ciencias Sociales*. Venezuela. Extraído de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28080308>
- Respreto (1997). *Apreciación del desempeño*. España. Extraído de:
<http://es.scribd.com/doc/286277648/Cap-4-Desarrollo-de-Rrh#scribd>
- Reyes (2009). *Desempeño laboral*. Extraído de:
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19644/Capitulo2.pdf>
- Rubio (2003). *Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en orientadores de instituto de enseñanza secundaria*. Badajoz. Extraído de:
<http://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>
- Ruiz (2003). *Evaluación del desempeño*. Extraído de:
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/17689/Capitulo6.pdf>
- Sanchez, H y Reyes, C (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Perú: Mantaro (2ª edición)
- Schein, E (1992). *Psicología de la Organización*. México: Prentice Hall
- Spoerer (2010). *La productividad, el síndrome del desgaste laboral y los estilos de dirección en las empresas*. Chile. Extraído de:
<http://www.dii.uchile.cl/wp-content/uploads/2012/02/Sindrome-desgaste-profesional-Sergio-Spoerer.pdf>

Verne (2014). *Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014.*

Lima, Perú. Extraído de:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n3/a05v77n3.pdf>

LISTA DE ABREVIATURAS

UPAGU:	Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
EPG-UPAGU:	Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
MPC:	Municipalidad Provincial de Cajamarca
MBI:	Maslach Burnout Inventory
SB:	Síndrome de Burnout
AE:	Agotamiento Emocional
D:	Desperzonalización
FRP:	Falta de Realización Personal
DL:	Desempeño Laboral
CP:	Conocimiento del Puesto
RL:	Rendimiento Laboral
PRP:	Planificación y Resolución de Procesos
PDT:	Planilla de Trabajadores
CC:	Coefficiente de Correlación
D. Leg. N° 728:	Ley de Productividad y competitividad laboral – DS N° 003-97-TR.
D. Leg. N° 276:	Ley de Bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público.

GLOSARIO

Trabajador: persona natural que presta servicios y cumple funciones dentro de una organización o institución y que percibe un salario.

Autorealización: Disposición para intentar mejorar voluntariamente y perseguir objetivos significativos y relevantes para el individuo.

Agotamiento Emocional: Disminución o pérdida de recursos emocionales o sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo.

Despersonalización: respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención.

Planificación: consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. Se ocupa tanto de los fines (que hay que hacer) como de los medios.

Productividad: implica la mejora del proceso productivo, la mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes o servicios producidos. Por ende la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salida o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos).

Resolución de procesos: capacidad para resolver cualquier situación adversa ligada al el procesos productivo, con efectividad en un tiempo y espacio determinados.

ANEXOS

Anexo A:

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

EDAD: _____ SEXO: _____ ESTADO CIVIL: _____ N° DE HIJOS _____
 HORARIO DE TRABAJO _____ ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN (N° AÑOS) _____ GRADO DE INSTRUCCIÓN _____ RÉGIMEN LABORAL: CAS D.Leg. N° 728 D.Leg. N° 276

INSTRUCCIONES

A continuación se le presenta una serie de Ítems que deberá evaluar considerando su experiencia personal y profesional, debiendo marcar con "X" en el recuadro que corresponda, teniendo en consideración que: "S" = Siempre, CS= Casi Siempre, RV= Rara vez, CN= Casi nunca y N= Nunca. Recuerde que **los datos extraídos solo servirán con fines investigativos garantizándose la total confidencialidad en el uso de los mismos**, en tal sentido se le solicita ser lo más **honesto** posible.

N°	ÍTEMS	PUNTUACIÓN				
		S (4)	CS (3)	RV (2)	CN (1)	N (0)
1	Usted conoce la Estructura Orgánica de la Entidad donde labora.					
2	Usted conoce los alcances de la función que desarrolla dentro de la organización.					
3	Considera Usted que, el cumplimiento de sus funciones brindan aportes relevantes dentro de la organización.					
4	Usted considera que su rol como colaborador aporta beneficios dentro de la organización.					
5	Usted considera que su función en el trabajo influye en el logro de la misión institucional.					
6	Usted considera que tiene un límite laboral en el ejercicio de sus funciones.					
7	Considera usted que en el desempeño de sus funciones brinda todas sus capacidades intelectuales.					
8	Se considera Usted capaz de realizar sus labores en menor tiempo en comparación con sus compañeros de trabajo.					
9	Usted, realiza su trabajo con optimismo.					
10	Considera Usted, que sus funciones laborales van de acuerdo con sus objetivos profesionales.					
11	Considera Usted, que su rendimiento laboral depende de su estado emocional.					
12	Considera Usted, que su rendimiento se incrementa cuando se aproxima el fin de mes.					
13	Planifica Usted sus actividades laborales con anticipación.					
14	Resuelve Usted sus conflictos laborales con eficiencia.					
15	Considera Usted que tiene objetivos a corto y largo plazo dentro del área en que labora.					
16	Considera Usted que es empático con sus compañeros de trabajo cuando atraviesan una dificultad.					
17	Se considera apto para tomar decisiones relevantes en su rol laboral.					
18	Considera que es asertivo para corregir sus errores y los errores de sus compañeros de trabajo.					

Anexo B:

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

INSTRUCCIONES:

Teniendo en cuenta la “escala de frecuencia”, señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta las situaciones presentadas en los siguientes 22 enunciados, recuerde que **los datos extraídos solo servirán con fines investigativos garantizándose la total confidencialidad en el uso de los mismos**, en tal sentido se le solicita ser lo más **honesto** posible.

Escala de frecuencia

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

		0	1	2	3	4	5	6
1.	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.							
2.	Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.							
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5.	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8.	Me siento exhausto por mi trabajo.							
9.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.							
10.	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.	Me siento muy activo(a).							
13.	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15.	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy servicio.							
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17.	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							
18.	Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.							
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20.	Me siento acabado(a).							
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22.	Creo que las personas me culpan de alguno de sus problemas.							

Anexo C:



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA
Cajamarca... donde todo empezó
OFICINA GENERAL DEL GESTION DE RECURSOS HUMANOS



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Cajamarca, 19 de Setiembre del 2016

CARTA No. 775-2016-OGGRRHH-MPC

Sr(a).
MBA. Max.A. Cabanillas Castrejón
DIRECTORA DE ESCUELA POSGRADO

PRESENTE.-

ASUNTO : Brindar Facilidades con Planillas PDT.

REFERENCIA : Carta N° 120-2016-VIP/EPG-UPAGU

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle lo siguiente:

Visto el Expediente Administrativo N° 76060-2016, Proveído de Gerencia Municipal y solicitud de fecha 14 de setiembre del 2016. Mediante el presente **SE AUTORIZA al Abog. Heber José Gutiérrez Pérez - Alumno de la Maestría en Dirección de Recursos Humanos de la escuela de Postgrado de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, para realizar desarrollo de un proyecto de investigación: "Relación entre el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca", SE BRINDARA FACILIDADES A ACCEDER LA PLANILLA DE TRABAJADORES DE ÉSTA ENTIDAD EDIL (PDT-2016) ACTUALIZADO AL MES DE AGOSTO DEL AÑO EN CURSO,** con uso exclusivamente académico e investigativo, garantizando la total confidencialidad en el uso de los datos, con la reserva de información privilegiada y seleccionada de dominio de ésta Entidad Institucional, para investigación solicitada deberá ser acompañado por personal de Recursos Humanos.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA
OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RR.HH.
Abg. Walter Ernesto Norega Soto
DIRECTOR

C.c.
- Control de Asistencia
- Archivo
- Expediente No.69536

Recibido
19/09/16
3:30 pm
of to G



Cajamarca, 19 de Setiembre del 2016

CARTA No. 774-2016-OGGRRHH-MPC

Sr(a).

MBA. Max.A. Cabanillas Castrejón
DIRECTORA DE ESCUELA POSGRADO

PRESENTE.-

ASUNTO : Autorización para ingreso a las Unidades Orgánicas de la entidad

REFERENCIA : Carta N° 121-2016-VIP/EPG-UPAGU

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle lo siguiente:

Visto el Expediente Administrativo N° 76064-2016, Proveído de Gerencia Municipal y solicitud de fecha 14 de setiembre del 2016. Mediante el presente **SE AUTORIZA al Abog. Heber José Gutiérrez Pérez** - Alumno de la Maestría en Dirección de Recursos Humanos de la escuela de Postgrado de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, para desarrollar un proyecto de investigación: "*Relación entre el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*", **A INGRESAR A TODAS LAS DEPENDENCIAS QUE CONFORMAN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE ÉSTA ENTIDAD EDIL, PREVIA COORDINACIÓN LOS ENCARGADOS DE LAS MISMAS, A FIN DE APLICAR LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) Y CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**, garantizando la total confidencialidad en el uso de los datos, resultados e información obtenida, teniendo en cuenta la disponibilidad de documentos reservados siendo esta de uso estrictamente académico e investigativo, para investigación solicitada deberá ser acompañado por personal de Recursos Humanos.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA
OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RRHH
Abg. Walter Ernesto Nogueira Soto
DIRECTOR

Recepción
11/19/09/16
3:30pm
el folio

C.c.
- Control de Asistencia
- Archivo

ANEXO E

FICHA TÉCNICA DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

(MBI)

AUTOR:	Cristina Maslach y Susan Jackson (1981)
PROCEDENCIA:	Consulting Psychologist press Inc. Palo Alto – California
ADAPTACIÓN ESPAÑOLA	N. Seisdedos TEA. Ediciones S.A (1997)
ADMINISTRACIÓN:	Individual o colectiva
TIPO:	Escala tipo Likert
DURACIÓN:	De 10 a 15 minutos
APLICACIÓN:	Adultos
NIVEL LECTOR:	Primaria
PUNTUACIÓN:	Calificación manual o computarizada
USOS:	Organizacional, investigación
USADO POR:	Psicólogos, investigadores, administradores, entre otros.
MATERIALES:	Cuestionario que contiene los ítems del MBI, Hoja de respuesta, Plantilla de corrección, Hoja de Resultados y de perfiles
DIMENSIONES:	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal
NÚMERO DE ÍTEMS	22 ítems, valorados con una escala de Likert de 7 puntos

ANEXO F

DATOS DEL EXPERTO.

FORMACIÓN PROFESIONAL	Licenciada en Sociología	Universidad Nacional de Cajamarca
POSTGRADO:	Maestría en Gestión Ambiental	Escuela de Posgrado – Universidad Nacional de Cajamarca
DOCTORADO:		
EXPERIENCIA LABORAL:	Universidad Nacional de Cajamarca en proyectos con el MINEDU – DIGC, investigadora social, Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR), consultora independiente en temas de Liderazgo y Gestión.	Perú

Características que lo determinan como experto :

Magíster en Gestión Ambiental, Licenciada en Sociología y Consultor independiente en temas de Liderazgo y Gestión. Actualmente formo parte del equipo institucional de la UPAGU.


 Mg. Soc. Gabriela J. Aliaga Zamora
 R C S P 2421

Validador
 DNI. N° 44332431

FICHA DE EVALUACION GLOBAL DEL INSTRUMENTO.

Apreciado profesor:

Por favor responda si el instrumento de investigación, el cual está usted evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. De responder de manera negativa a algunos de ellos, especifique en comentario el porqué.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIO
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	X		
2. Si las instrucciones son fáciles de seguir	X		
3. Si el instrumento esta organizado en forma lógica.	X		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	X		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas.	X		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	X		
8. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9. (*) Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	X		
10. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	X		

(*) Se responderán en función a como este conformado el instrumento de investigación.



 Mg. Soc. Gabriela J. Aliaga Zamora

 Mg. Soc. Gabriela J. Aliaga Zamora
 Validador
 DNI. N° 44332431