

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal
administrativo de la Universidad Nacional de Educación
Enrique Guzmán y Valle, Lima – 2018

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en
Administración

Autor(es) : Bach. Rosio Maribel Grijalba Villanueva
Bach. Mery Faustina Ore Cabello

Asesor : Mtra. Vilma Hermelinda Munive Orrego

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : Del 12-03-2018 al 12-03-2020

Huancayo - Perú
2021

Jurado 1

Jurado 2

Jurado 3

ASESOR:

Mtra. Vilma Hermelinda Munive Orrego

DEDICATORIA

Dedicada a Dios, por darnos la fuerza para continuar y completar nuestro sueño.

A nuestros padres, Luis Beltrán Grijalba De La Cruz y Paulina Villanueva Rivera (†), y Fausto Ore Rojas y Celedonia Cabello Huamán, por el apoyo brindado en el desarrollo de nuestras metas, en cumplimiento de esta carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestra asesora la Prof. Mtra. Vilma Hermelinda Munive Orrego por la atención, cariño y aliento en la vida académica.

Agradezco sinceramente a nuestros colegas, por compartir y afrontar los momentos de angustia e indecisión en este camino.

También agradecemos a los docentes de la Universidad Peruana los Andes por las palabras de aliento, en los momentos difíciles siempre tenían una palabra de consuelo, sin olvidar a las demás.

Agradecemos a todos los que, directa o indirectamente, contribuyeron a la realización de otra etapa significativa de nuestra vida.

ÍNDICE

	Páginas
CARÁTULA	i
APROBACIÓN DE JURADOS	ii
FALSA PORTADA	iii
ASESOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	xv
INTRODUCCIÓN	xvi

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.4.1 Justificación teórica	22
1.4.2 Justificación práctica	22
1.4.3 Justificación metodológica	23
1.4.4 Justificación social	23
1.4.5 Justificación de conveniencia	23
1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.5.1 Delimitación espacial	23
1.5.2 Delimitación temporal	23
1.5.3 Delimitación conceptual o temática	23

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

II.	MARCO TEÓRICO	
2.1	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	24
2.2	BASES TEÓRICAS	26
2.3	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	41
2.4	HIPÓTESIS Y VARIABLES	43
2.4.1	Hipótesis general	43
2.4.2	Hipótesis específicas	43
2.5	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	44

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

III.	METODOLOGÍA	
3.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	46
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.3	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	47
3.4	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	50
3.6.1	Técnicas de recolección de datos	50
3.6.2	Instrumentos de recolección de datos	51
3.7	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
4.1	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	55
4.2	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS	57
4.3	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	90
	CONCLUSIONES	92
	RECOMENDACIONES	94
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
	ANEXOS	98
	• MATRIZ DE CONSISTENCIA – OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	99
	• INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	102
	• CONSIDERACIONES ÉTICAS	115
	• VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable 1: Síndrome de Burnout	43
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral	44
Tabla 3	Distribución de la población	47
Tabla 4	Distribución de la muestra	48
Tabla 5	Tabla que muestra las respectivas especificaciones de síndrome de Burnout	50
Tabla 6	Denominación de niveles y rangos del instrumento síndrome de Burnout	50
Tabla 7	Tabla que muestra las respectivas especificaciones del instrumento sobre desempeño laboral	52
Tabla 8	Denominación de niveles y rangos del instrumento sobre desempeño laboral	52
Tabla 9	Validez de contenido por juicio de expertos	56
Tabla 10	Valores de los niveles de validez	56
Tabla 11	Nivel de confiabilidad de las encuestas, según método de consistencia interna	57
Tabla 12	Valores de los niveles de confiabilidad	57
Tabla 13	Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la variable síndrome de Burnout	58
Tabla 14	Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 1: Agotamiento emocional	59
Tabla 15	Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 2: Falta de realización personal	60
Tabla 16	Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 3: Despersonalización	61
Tabla 17	Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la variable desempeño laboral	62

Tabla 18	Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 1: Comunicación	63
Tabla 19	Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 2: Trabajo en equipo	64
Tabla 20	Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 3: Resolución de problemas	65
Tabla 21	Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 4: Mejora continua	66
Tabla 22	Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 5: Organización y administración del tiempo	
Tabla 23	Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 6: Enfoque en el usuario	68
Tabla 24	Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 7: Pensamiento estratégico	69
Tabla 25	Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 8: Enfoque a resultados	70
Tabla 26	Bondad de ajuste de los datos al modelo de regresión lineal múltiple	71
Tabla 27	Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple	73
Tabla 28	Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis general	74
Tabla 29	Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple	75
Tabla 30	Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 1	
Tabla 31	Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple	77

Tabla 32	Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 2	78
Tabla 33	Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple	79
Tabla 34	Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 3	80
Tabla 35	Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple	81
Tabla 36	Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 4	82
Tabla 37	Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple	83
Tabla 38	Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 5	84
Tabla 39	Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple	85
Tabla 40	Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 6	86
Tabla 41	Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple	87
Tabla 42	Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 7	88
Tabla 43	Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple	89
Tabla 44	Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 8	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Síndrome de Burnout.	58
Figura 2	Agotamiento emocional.	59
Figura 3	Falta de realización personal.	60
Figura 4	Despersonalización.	61
Figura 5	Desempeño laboral.	62
Figura 6	Comunicación.	63
Figura 7	Trabajo en equipo.	64
Figura 8	Resolución de problemas.	65
Figura 9	Mejora continua.	66
Figura 10	Organización y administración del tiempo.	67
Figura 11	Enfoque en el usuario.	68
Figura 12	Pensamiento estratégico.	69
Figura 13	Enfoque a resultados.	70
Figura 14	Evaluación de normalidad de los residuos en la hipótesis general.	72
Figura 15	Gráfico de regresión parcial Desempeño laboral * Síndrome de Burnout.	72

RESUMEN

El propósito de esta tesis fue determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el periodo 2018. El enfoque fue el cuantitativo, de tipo básica; nivel descriptivo y diseño correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 480 administrativos y la muestra con 213 sujetos bajo el muestreo probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario: la primera sobre el síndrome de Burnout y la segunda sobre el desempeño laboral. La validez fue por juicio de expertos quienes declararon los instrumentos como aplicables, asimismo se determinó la confiabilidad Alfa de Cronbach igual a 0,924 para la variable 1 (X_1): Síndrome de Burnout (22 ítems), y 0,894 para la variable 2 (Y_1): Desempeño laboral (35 ítems). Las conclusiones fueron que el síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el periodo 2018, con un $p < 0,05$ y una correlación r de Pearson = $-0,796 (X_1 * Y_1)$ correlación negativa alta.

Palabras clave: Síndrome de Burnout y desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to determine the relationship between the Burnout syndrome and the work performance of the administrative staff of the National University of Education Enrique Guzman y Valle, during the period 2018. The approach was quantitative, of a basic type; descriptive level and cross-sectional correlational design; the population was made up of 480 administrative staff and the sample with 213 subjects under probability sampling. For data collection, the survey technique was used, the instrument of which was the questionnaire: the first on Burnout syndrome and the second on job performance. The validity was based on the judgment of experts who declared the instruments as applicable, and Cronbach's alpha reliability was equal to 0,924 for the variable 1 (X_1): Burnout Syndrome (22 items), and 0,894 for the variable 2 (Y_1): Job performance (35 items). The conclusions were that the Burnout syndrome is significantly related to the work performance of the administrative staff of the National University of Education Enrique Guzman y Valle, during the 2018 period, with a $p < 0,05$ and a Pearson r correlation = $-0,796 (X_1 * Y_1)$ high negative correlation.

Keywords: Burnout syndrome and job performance.

TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

SÍNDROME DE BURNOUT

DESEMPEÑO LABORAL

INTRODUCCIÓN

Un factor que motivó investigar el tema fue la observación al personal administrativo y a los servicios que brindan, ya que siempre han sido señalados por autoridades y directivos solo como dependientes académicos, sin considerar sus opiniones con lo que se disminuía su labor. Otro factor fue el hecho de percibir su prevalencia a altos índices del Síndrome de Burnout, a consecuencia del trabajo intenso, muchas veces sin tener en cuenta las propias necesidades personales. Asimismo, estos eventos están acompañados de falta de ayuda, actitudes negativas, sentimientos negativos, impotencia por no sobresalir, lo que de esta manera disminuye la autoestima, lo cual repercute en el buen desempeño de las funciones laborales.

En consecuencia, se plantea una investigación transversal de tipo descriptiva, con diseño correlacional, que se realiza con la meta de determinar la relación entre variables. Para cumplir con los objetivos planteados se estructuró la investigación en cuatro capítulos:

El primer capítulo, denominado Problema de Investigación, describe el problema objeto de la investigación, la formulación, los objetivos, la justificación enfocando la relevación y viabilidad del estudio terminando con su respectiva delimitación.

El segundo capítulo, titulado Marco teórico, comprende los antecedentes, las bases teóricas, la definición de conceptos, las hipótesis como supuestos teóricos, las respectivas variables de estudio y su operacionalización con sus respectivas categorías y dimensiones.

El tercer capítulo, denominado Metodología, se redacta el método, tipo, nivel, los procedimientos del diseño de investigación, la revisión de la población y muestra elegida para el estudio, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validación, y los demás procedimientos de recolección de datos.

El cuarto capítulo, titulado Resultados, presenta las técnicas de procesamiento y análisis de datos, los resultados en tablas y figuras, y la discusión de las mismas.

Finalmente, se incluyen las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos que contienen la matriz de consistencia y de operacionalización de variables, los instrumentos, la ficha de validación de instrumentos, y las consideraciones éticas.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En las últimas décadas se percibe que las instituciones sufren una crisis en su ámbito laboral, desde el punto de vista emocional, físico y psíquico, que ocasiona un desgaste en el desempeño laboral de los colaboradores. Ante este problema, analizamos el síndrome de Burnout en la institución, a fin de saber la relación que tiene en el desarrollo del desempeño laboral.

En el sector administrativo se mantiene un malestar generalizado que pone en peligro las posibilidades de autorrealización y equilibrio físico y psíquico. El concepto hace referencia a una determinada presión ante la cual son sometidos el personal administrativo para responder a determinadas exigencias laborales. Esto produce un estrés laboral que genera, la aparición del Síndrome de Burnout, conocido también como síndrome del trabajador quemado.

Como contraste tenemos un elemento favorable que es el estrés constructivo que es un estímulo que invita al trabajador administrativo a responder ante diversos desafíos. Por otro lado, tenemos el estrés no constructivo, llamado comúnmente “presión”, el cual puede alcanzar un nivel que ocupa la capacidad máxima de desempeño de un trabajador. El estrés no constructivo no produce mejoras, por el contrario, se convierte en una fuerza destructiva, por lo que la persona, bajo estas condiciones, pierde la capacidad de manejar el estrés, no es capaz de tomar decisiones y exhibe conductas erráticas.

En España hay más de 600 mil trabajadores y existen datos estadísticos que uno de cada cinco sufre de un grado de estrés, ansiedad y de un nivel de depresión. Periódicamente aparece información inquietante acerca de este problema, más las tensiones clásicas del trabajo, ante la exigencia de usar herramientas tecnológicas como una sobrecarga que ni se reconoce ni se remunera. Asimismo, la familia descarga su responsabilidad en el trabajador. En los Estados

Unidos, en un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo, un porcentaje de 27% de trabajadores tiene un problema crónico de salud, producto de su empleo; asimismo, este estudio demostró que un gran porcentaje (40%) consume medicamentos para disminuir el estrés.

Un individuo labora en una institución con el fin de obtener ingresos para solventar sus necesidades básicas, materiales y afectivas, para garantizar seguridad, abrigo, estabilidad y confort a su familia. Si nos referimos a las necesidades afectivas, cada individuo siente la necesidad de reconocimiento y respeto por la labor otorgada. Si no cuenta con ello puede surgir el síndrome de Burnout, como el resultado de laborar intensamente hasta el límite de las capacidades del trabajador, sin percatarse de las necesidades individuales; asimismo, se le puede sumar la falta de ayuda, las actitudes negativas de los compañeros y jefes, la impotencia ante una tarea inconclusa y la consecuente baja autoestima.

En un estudio realizado en España, el Síndrome de Burnout tuvo una prevalencia de 17,83% en enfermeras; otro 71,4%, en médicos. Como se aprecia la prevalencia es de mayor magnitud en profesionales que trabajan a una mayor presión.

Al sur de América también se han realizado estudios referentes a las variables. Tal es el caso en Chile, donde el 30% de médicos y enfermeras tiene una prevalencia de Síndrome de Burnout, de diferente nivel, ya que unos tienen niveles primarios y secundarios; sin embargo, hay mayor desgaste en mujeres que trabajan en el área de medicina.

En el Perú, Quiroz y Saco (1999), hallaron que un 79,7% de los profesionales médicos y un 89% de las licenciadas en enfermería padecían el Síndrome de Burnout bajo, lo que les producía el estrés, debido a la situación laboral que superaba las 40 horas semanales, lo que mostraba descontento ante las pocas horas de esparcimiento, que solo eran 6 horas; e incluso los trabajos extras que podían tener algunos profesionales fuera de la institución.

Estos estudios reflejan la prevalencia del Síndrome de Burnout, toda vez que afecta a los trabajadores, quienes tienen estrés ante una sobrecarga laboral que no les permite desarrollar otras actividades.

Se escucha a los trabajadores administrativos: “Se trabajan muchas horas y hay muchos usuarios”; “Uno termina cansado” “A veces uno pierde el dinamismo; “ese contacto con el público”, “las remuneraciones son muy bajas, lo que nos obliga a trabajar en varios lugares”. Por lo tanto, no dedican tiempo ni atención al usuario ni cumplen un buen desempeño.

En el caso de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, además de ser colaboradores para una buena gestión institucional y enfrentar todo lo mencionado, tienen otras responsabilidades que requieren tiempo para dedicarlo, tanto con sus jefes como con los usuarios de sus servicios, en las cuales no son fáciles de comprender debido a los múltiples temas que se les plantea.

Es evidente que trabajar y controlar los estados de ánimo en el desempeño de las funciones laborales, reflejará el poco interés del trabajador por la labor que desempeña, disminuyendo la calidad de los servicios que brinda, y la convierte en una simple ocupación. Si asume responsabilidades, luego será incapaz de cumplir.

Este personal administrativo presenta una situación delicada y compleja, debido a que existen diferentes factores que influyen en el desempeño laboral. Aspectos como los medios de comunicación pueden ser determinantes; otros factores son los bajos sueldos. Las relaciones entre el trabajador y los usuarios, así como las contingencias de tipo social a las que están expuestos (violencia, desprestigio, malos hábitos, acoso), lo conduce a que se sienta abrumado y desconcertado, lo que le produce altos niveles de estrés y con prevalente predominancia del síndrome de Burnout.

El análisis de esta situación nos permite plantear el problema de investigación que tiene forma de interrogante:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018?

1.2.2 Problemas específicos.

- i. ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la comunicación del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018?
- ii. ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el trabajo en equipo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018?
- iii. ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la resolución de problemas del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018?
- iv. ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la mejora continua del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018?
- v. ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la organización y administración del tiempo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018?
- vi. ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el enfoque en el usuario del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018?
- vii. ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el pensamiento estratégico del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018?

viii. ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el enfoque a resultados del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

1.3.2 Objetivos específicos.

- i. Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la comunicación del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.
- ii. Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el trabajo en equipo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.
- iii. Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la resolución de problemas del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.
- iv. Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la mejora continua del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.
- v. Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la organización y administración del tiempo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.
- vi. Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el enfoque en el usuario del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

vii. Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el pensamiento estratégico del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

viii. Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el enfoque a resultados del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En cualquier organización existen distintos tipos de estructuras; una de estas es la piramidal, que no permite una adecuada comunicación entre el personal y los directivos. Muchos de los trabajadores se sienten abrumados ante la presión laboral. Por ello se hace necesaria la delegación de facultades para obtener decisiones pertinentes, lo que en suma se denomina estrés constructivo, ya que es un factor que anima al trabajador a responder a los desafíos, para que efectivicen un buen desempeño laboral.

La realización de esta investigación se justifica en lo siguiente:

1.4.1 Justificación teórica.

Se realizará una síntesis de la información con respecto al síndrome de Burnout y el desempeño laboral, la misma que será organizada de manera sistemática, a fin de que sirva a quienes realicen trabajos de investigación relacionados con las dos variables estudiadas para otras investigaciones en instituciones del Estado.

1.4.2 Justificación práctica.

La investigación tendrá implicancia práctica porque ayudará a resolver los problemas que toda institución pública posee, lo que servirá de modelo y beneficio para otras instituciones públicas y, en particular a la misma Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

1.4.3 Justificación metodológica.

Se justifica porque se utiliza el método científico. El tratamiento de los datos se realizó de manera sistemática, con la finalidad de que la teoría sea válida y confiable, por ser de interés al campo de la administración. Los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización se relacionan con el desempeño y ambiente de los miembros en una organización.

1.4.4 Justificación social.

Se establece que la prevalencia del síndrome de Burnout guarda relación inversa con el desempeño laboral, además que con la confirmación de los datos se busca implementar estrategias de mejora de la atención a los usuarios.

1.4.5 Justificación de conveniencia.

Esta investigación es conveniente, pues sirve para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y busca brindar mejor servicio a la población universitaria.

1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Delimitación espacial.

El trabajo de investigación se encuentra delimitado a la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, la que se ubica en el distrito de Lurigancho, provincia y departamento de Lima.

1.5.2 Delimitación temporal.

Debido al tiempo, el periodo de análisis de la investigación se basó en los hechos suscitados durante el mes de marzo del 2018.

1.5.3 Delimitación conceptual o temática.

Existen investigaciones escasas en relación a las variables que se están estudiando, para que así se puedan contrastar los resultados hallados, sin embargo, se afronta esta delimitación consultando material en internet.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 Antecedentes nacionales.

Cuno (2019), en su tesis *El desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro, Canchis – Cusco*, sustentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, con la idea de encontrar de qué forma influye la satisfacción en el trabajo en el rendimiento laboral de los empleados, para ello se utilizó un diseño metodológico no experimental, donde participaron 60 empleados que trabajan en distintas áreas de la institución, a estos se les evaluó a través de la técnica de la encuesta. Se concluye en que la administración pública en la municipalidad en función a la satisfacción en el trabajo de los empleados tiene un control medio adecuado, es decir los empleados mencionaron que su satisfacción es regular, por el lado de rendimiento estos tienen un grado alto, por lo que podemos decir que la primera variable no influye de forma significativa en la segunda.

Núñez (2019) en su tesis de maestría denominada *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal docente de la Escuela Militar de Chorrillos*, sustentada en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, con el propósito de encontrar el vínculo entre el síndrome de Burnout y la satisfacción en el trabajo de los maestros de la institución ya mencionada, el diseño aplicado fue el no experimental, donde participaron 135 maestros, para poder reunir información relevante para la investigación se hizo uso de la técnica de la encuesta. El autor manifiesta que hay un vínculo significativo entre las dos variables, de igual manera sucede con el resto de dimensiones del síndrome de Burnout y la satisfacción en el trabajo.

Rodríguez (2018) desarrolló la tesis de licenciatura llamada *El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018*, sustentada en la Universidad San Ignacio de Loyola, con la intención de encontrar la correlación entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral del trabajador ejecutivo del BBVA sede Los Olivos, el diseño metodológico en el que se centró el autor fue el no experimental, se contó con la participación de 50 empleados ejecutivos del BBVA Los Olivos, para poder reunir datos y plantear conclusiones se utilizó la técnica de la encuesta. El autor concluye en que hay una correlación inversa entre las dos variables, de igual manera sucede con las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, todas estas vinculadas con el desempeño en el trabajo.

2.1.2 Antecedentes internacionales.

Tipán (2018), en su estudio de licenciatura nombrada *El síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A. de la ciudad de Quito*, sustentada en la Universidad Central del Ecuador, con la idea de encontrar si el síndrome de Burnout tiene un vínculo con la satisfacción en el trabajo de los trabajadores administrativos de la empresa, el diseño aplicado fue el no experimental, donde se tuvo como muestra a 30 personas que laboran en la organización ya mencionada, a los cuales se les aplicó una encuesta para poder reunir información. El autor alegó que las variables tienen un vínculo inversamente proporcional, también se encontró que los evaluados tienen la dimensión cansancio emocional en un grado bajo, en función a la despersonalización están en un grado bajo, sin embargo en la realización personal los empleados están en un grado medio.

Rubio (2003), en su tesis doctoral nombrada *Fuentes de estrés, síndrome de Burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria*, sustentada en la Universidad de Extremadura en España, con la idea de reconocer las más importantes

manifestaciones del síndrome de Burnout en los empleados de los institutos extremeños, el diseño utilizado fue el no experimental, donde participaron 65 empleados de distintas áreas, para poder obtener resultados más exactos se utilizó la técnica de recolección de la encuesta. Por lo que se concluye en que un pequeño porcentaje de los evaluados tiene grados preocupantes de Síndrome de Burnout, también se halló un estrecho vínculo entre las actitudes disfuncionales y el agotamiento como dimensión, afirmando que estos síntomas incrementan por el nivel de estrés, por lo que se recomienda terapias cognitivas como instrumentos para prevenir este síndrome.

Guerrero (2003), en su tesis *Análisis pormenorizado de los grados de Burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en el profesorado universitario*, sustentada en la Universidad de Extremadura en España, con la idea de corroborar los grados de burnout y las formas de afrontamiento, el diseño aplicado fue el descriptivo, se contó con la participación de 257 maestros. Se utilizó el Inventario de Maslach o M.B.I. (1986) y el instrumento Escala de evaluación de técnicas de afrontamiento o C.O.P.E. (1989), para poder reunir información relevante para la investigación. Se concluye en que los resultados manifiestan que los maestros tienen un alto grado de agotamiento emocional y estos aplican el desahogo, consumen drogas o adoptan una técnica pasiva, también se encontró en pocos docentes un alto logro personal, viendo que mucho requieren de un apoyo social y psicológico.

2.2 BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas y fundamentación científica del presente estudio se realizan en función al análisis sintético y sistemático del síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal administrativo.

2.2.1 Síndrome de Burnout.

2.2.1.1 *Reseña histórica.*

Existe un acuerdo casi unánime en fijar el año 1947 como el origen del estudio sobre el Burnout (Freudenbergue, 1947). Más adelante apareció otro autor que hizo una reflexión similar, pero no tuvo apoyo ya que su aporte no fue tan abundante (Ginsburg, 1947).

En referencia a la evolución del conocido “agotamiento profesional” o “Burnout” que hace referencia a sentirse exhausto, agotado, o sobrecargado, Freudenberger (1947) define el Burnout como la sintomatología médica, biológica y psicosocial inespecífica, que se da en el trabajo, por la alta carga laboral, este autor específicamente habló de los profesionales que tienen un trabajo dirigido a otras personas, con quienes mantienen un contacto directo y un fuerte lazo. Otro autor Von Ginsburg hace una descripción en una tabla mencionado el agotamiento psicofísico de los trabajadores de las organizaciones que ayudan a personas de bajos recursos.

Retomando a Freudenberger, en sus primeras observaciones, realizadas en una clínica neoyorquina que atiende a pacientes con adicciones tóxicas; pudo advertir que muchos de los colaboradores presentaban una pérdida de voluntad al trabajo, disminuyendo su energía, provocando un agotamiento y ansiedad, e incluso algunos colaboradores mostraban un cuadro depresivo, con una falta de motivación e interés al momento de iniciar su labor, mostrando también en el transcurso de su trabajo una intolerancia, agresividad y resentimiento hacia los pacientes.

En el año 1976, el Síndrome de Burnout adopta un interés académico, gracias a la labor realizada por Maslach quien en el Congreso Anual de la Asociación de Psicología (APA), manifestó que este síndrome se presentaba por una sobrecarga emocional, y se daba con mayor frecuencia en los trabajadores de servicios humanos, porque con el transcurso de su labor a través de los meses y años terminaban “quemándose”.

Mediante el aporte de Susan Jackson se concluyó que el Síndrome de Burnout era un estrés crónico determinado por el contacto con otros individuos. Se señaló tres dimensiones: Despersonalización, cansancio emocional y realización personal en el trabajo.

Por lo tanto, en veinte años de investigación acerca del Síndrome de Burnout, Gillespie (1980) y Burke (1992) concordaron que se debía incrementar los estudios referentes a esta variable no solo por sus altos costos que significan la pérdida emocional de los trabajadores sino también por la mejora de las organizaciones a nivel de su personal.

Estudios realizados por Roberts (1986) muestran a 300 trabajadores con indicios de Burnout, entre los años 1980 y 1985; luego esta situación aumenta a 1000 casos, demostrado por Garcés de Los Fayos, Teruel y García Montalvo (1993) que los analizan en un periodo de 1974 a 1989, con 2500 referencias. En tanto, García Izquierdo (1991) aclara que el Burnout es un síndrome característico en trabajos que tengan que ver con los servicios humanos, quiere decir que lo presentarán docentes, enfermeros, médicos, psicólogos, policías, entre otros.

Walker (1986) trabajó en base al aporte de Maslach (1976), continuando con su acepción sobre Síndrome de Burnout, denominado como una enfermedad ocupacional; coincidió con otros autores que este síndrome se presenta en el trabajador como un estado de Vaciamiento existencial, como consecuencia del agotamiento y despersonalización laboral.

En los años 60, Söderfeldt, Söderfeldt y Warg (1995) coinciden en que el Síndrome de Burnout se manifiesta por precedentes organizacionales; quiere decir que el funcionamiento adecuado de la entidad donde labora es fundamental para la aparición de este síndrome.

Es Freudenberger quien introduce al Burnout como un nuevo síndrome clínico; sin embargo, en otros estudios se hace un uso indiscriminado de este para otorgar esta denominación a otros problemas relacionados con el trabajo, sin analizar su cuestión teórica.

Burke y Richardsen (1991) coinciden que el Burnout es un problema que puede afectar a diferentes personas, basándose en 25 profesionales que estuvieron afectados directamente por este síndrome.

Pines, Aronson y Kafry (1981) precisan que el Burnout parte de un fenómeno social, que se inicia con un cuadro clínico depresivo, como un síntoma característico del agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización profesional.

Oswin (1978), Maher (1983), Firth, McIntee, McKeown y Britton (1986) manifiestan que existe similitud entre los conceptos de Burnout y depresión. Afirman que es necesario fragmentar el constructo del concepto de estrés y sus fenómenos asociados para conocer el Burnout. Sin embargo, en 1990, Neveu (1995) establece dos ejes, el estrés y el desgaste emocional.

2.2.1.2 Definiciones.

Freudenberger (1974), precursor del Burnout, sugiere que una tensión ocupacional extrema puede provocarlo, por ser resultado de la exposición continua y crónica del trabajador ante los agentes estresores del trabajo. Por lo tanto, se lo define como la forma de describir un estado particular de agotamiento emocional, en el lugar de trabajo, de ocurrencia frecuente en profesionales de ayuda en el área de la salud mental. Este síndrome se caracterizaba por una pérdida progresiva de motivación y de compromiso, acompañado de sintomatología física y mental.

Burnout presenta los síntomas físicos y emocionales de un trabajador como consecuencia de las malas condiciones laborales; este síndrome es común en profesiones que se dedican al servicio de otras personas y su principal característica es mostrar un agotamiento como resultado de laborar fuertemente, sin tomar en cuenta las propias necesidades.

El Burnout presenta una clasificación diferenciada: por un lado, tenemos el Burnout activo, el cual tiene una característica que es el mantenimiento de la conducta asertiva; y el Burnout pasivo, el cual se caracteriza por la presencia y predominancia de los sentimientos de retirada y apatía. Si se revisa de forma detallada, el síndrome de Burnout activo está vinculado a los elementos externos a la profesión, como el funcionamiento de la organización donde se labora; en tanto que el síndrome de Burnout pasivo está vinculado a los factores internos y psicosociales del trabajador.

El síndrome de Burnout es conocido como tridimensional, ya que está caracterizado por tres categorías como son el agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal. Si nos referimos al primero se hace mención a las sensaciones del exceso en el esfuerzo físico y fastidio emocional que se dan mediante las continuas interrelaciones con los clientes o usuarios; la segunda se presenta con las actitudes irónicas hacia los individuos a quienes se presta el servicio, y la tercera se refiere a la pérdida de confianza, al autoconcepto negativo y la baja autoestima.

2.2.1.3 Síntomas del síndrome de Burnout.

Los síntomas de un trabajador cuando presenta el Síndrome de Burnout son similares al estrés laboral; para diferenciarlos se debe hacer un especial análisis en la intensidad, espacialmente en los cambios de comportamiento y del carácter. Estos síntomas pueden resumirse en:

2.2.1.3.1 Síntomas a nivel emocional.

En el conjunto de síntomas psíquicos asociados al burnout tenemos, por ejemplo, la falta de atención (la persona se da cuenta de que tiene dificultad para concentrarse en lo que está haciendo); pensamiento más lento (los procesos mentales se vuelven más lentos, así como el tiempo de respuesta del organismo); impaciencia (el individuo siente que el tiempo es siempre menor al que necesita para realizar sus actividades, tanto personales como profesionales).

En cuanto a los síntomas defensivos, el individuo puede intentar protegerse de las más variadas formas, por ejemplo, el aislamiento (el individuo, sintiéndose fracasado, con baja autoestima, tiende a distanciarse de los demás); perder interés en el trabajo e incluso en el ocio (la demanda de energía se encarece); aumento del absentismo (las ausencias, justificadas o no, se convierten en tregua, posibilidad de alivio en un intento de minimizar los trastornos experimentados por el individuo); disposición a dejar el trabajo (el individuo reflexiona sobre la posibilidad de cambiar de actividad o de trabajo).

2.2.1.3.2 Síntomas a nivel físico.

Los síntomas físicos del burnout pueden traducirse en un cansancio constante y progresivo (sensación de falta de energía, de vacío interno, siendo el síntoma más común en las personas afectadas por el síndrome); trastornos del sueño (la persona, por muy cansada que se sienta, no puede dormir tranquilamente y durante mucho tiempo); trastornos del sistema respiratorio (dificultad para respirar, suspiros profundos, bronquitis, asma, etc.)

Asimismo, los cambios físicos provocados por el síndrome de burnout se traducirán en cambios de comportamiento. Así, puede haber varios cambios en el comportamiento, como, por ejemplo: negligencia o sobrecuidado (como consecuencia de la falta de atención, el individuo puede descuidar el desempeño de sus tareas, lo que puede provocar o ser víctima de accidentes. Otros, por el contrario, cuando se dieron cuenta de su dificultad para estar atentos, empezaron a tener una actitud mucho más detallada, con el objetivo de no cometer errores (este exceso de cuidado conduce a un desempeño más lento de las tareas); irritabilidad (el individuo muestra poca tolerancia hacia los demás y hacia sí mismo); incapacidad para relajarse (el individuo que padece síndrome de burnout no puede disfrutar del tiempo libre e incluso de las vacaciones. Incluso si quisiera descansar, el individuo tiene un cerebro en constante actividad); resistencia al cambio (el individuo denota dificultad para aceptar y adaptarse a nuevas situaciones, ya que esto implicaría una inversión de energía de la que no dispone).

2.2.1.4 Consecuencias del síndrome de Burnout.

El deterioro en la salud física y mental que produce el síndrome de Burnout tiene consecuencias laborales, en la salud y en el aspecto social del trabajador, lo que ocasiona trastorno emocional, intenso estrés, enfermedades comunes como el asma, alteraciones al colón, irritación estomacal, úlceras, coronariopatías, cáncer, herpes, entre otros.

También se presentan trastornos mentales, ya que éste síndrome puede influir en la esquizofrenia o la enfermedad bipolar, así como la descompensación psicópata, tendencia a la autoagresión o agresión, al suicidio y la insatisfacción individual y laboral. También reduce

las relaciones interpersonales en el centro laboral, deteriorándolas, provoca el ausentismo por el agotamiento y deterioro en la salud. Disminuyen las relaciones familiares por las alteraciones en la conducta.

2.2.1.5 Causas del síndrome de Burnout.

A continuación, se enumeran algunos factores que ocasionan el Burnout:

Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios: Cuando las demandas superan los recursos de los individuos, puede resultar de las demandas excesivas están relacionadas con la atención al público, ya que los recursos disminuidos pueden predisponer a niveles más altos de estrés. Entre los factores estresantes relacionados con el servicio, la carga de trabajo y la presión por la productividad se asocian con el burnout, e influyen en mayor medida en la dimensión de desempeño.

Acoso laboral: Factores como roles conflictivos y ambiguos también están relacionados con el síndrome de burnout. Dentro de los estresores relacionados con el cliente, variables como el número de horas trabajadas, el contacto continuo con los clientes, el número de casos atendidos y el nivel de gravedad de los problemas del cliente se asocian al síndrome de Burnout, aunque eventualmente se estudian. Al evaluar los factores estresantes relacionados con el trabajo y el cliente, la mayoría de las investigaciones revelan que los primeros tienen una mayor asociación con el agotamiento. A pesar de ello, atender a un gran número de pacientes aumenta la carga de trabajo y la presión por la productividad, características presentes.

Elevado nivel de responsabilidad: El apoyo social está asociado con el burnout, cuanto menor es el apoyo social, generalmente el ofrecido por el supervisor, mayor es la posibilidad de que ocurra síndrome de Burnout. De tal manera que las personas que reciben apoyo tengan una capacidad eminente para desarrollar sus acciones ante demandas y eventos estresantes. La dinámica de las organizaciones pasa por las relaciones interpersonales, en un proceso continuo de negociación e intercambio, y estas relaciones pueden prevenir o predisponer al burnout según cómo se establezcan.

Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos: En cuanto a la autorregulación de las actividades en el servicio, se observa que la baja participación en las decisiones y la falta de autonomía, falta de retroalimentación, rol ambiguo, tienen una fuerte relación con el síndrome de Burnout, ya que las condiciones y recursos 38 existentes en el servicio puede facilitar la forma de afrontar las situaciones y promover el sentimiento de eficacia y realización profesional.

Trabajos monótonos: En cuanto a las actitudes relacionadas con el trabajo, existe una teoría que sostiene que los niveles irreales o elevados de expectativas o idealismo se asocian con el desarrollo de la frustración, así como del burnout. Sin embargo, estas relaciones siguen siendo contradictorias. Se observó que estas expectativas irreales tienen una mayor conexión con la dimensión de relaciones públicas. También se observó que las expectativas frustradas y pesimistas predisponen a los trabajadores y a una reducción del trabajo.

La experiencia profesional y el tiempo de servicio son otros predictores del síndrome. Sin embargo, se puede suponer que esta relación se asocia a la edad y a la inexperiencia profesional. Los investigadores afirman que la implicación y la autonomía de los profesionales se relacionan con la despersonalización y con la realización profesional; cuanto mayor sea la autonomía y la menor participación será la despersonalización y mayor la probabilidad de realización profesional.

Los estudios apuntan el trabajo en turno nocturno, tipo de ocupación, responsabilidad por la vida de otros, conflictos de roles, ambigüedad de roles, poco apoyo organizacional y de supervisión directa son factores laborales asociados a índices altos de Burnout. Los resultados eventualmente se extienden a los profesionales de emergencia; es el caso de los bomberos porque también tienen como misión el rescate de vidas.

2.2.1.6 Dimensiones del síndrome de Burnout.

Núñez (2019) señala que el Burnout es un síndrome que abarca tres dimensiones:

Dimensión 1: El agotamiento emocional:

El agotamiento emocional se refiere a la sensación de agotamiento, tanto físico como mental, la sensación de no tener energía para absolutamente nada. Asimismo, el agotamiento emocional está caracterizado por sentimientos de agotamiento mental, falta de energía y entusiasmo, sensación de agotamiento de recursos.

Dimensión 2: La realización personal en el trabajo:

La reducida realización personal en el trabajo desempeñando muestra el sentimiento de insatisfacción con las actividades laborales que vienen realizando, sentimientos de insuficiencia, baja autoestima, fracaso profesional, desmotivación, evidenciando baja eficiencia en su trabajo. Asimismo, la disminución de la realización personal en el trabajo: sensación de disminución de la competencia y éxito en el trabajo, tendencia del trabajador a autoevaluarse.

Asimismo, se mide la dimensión de baja realización personal en el trabajo creo que obtengo resultados valiosos en este trabajo, en mi trabajo manejo con mucha calma los problemas emocionales que identifican el sentimiento de capacidad y éxito en el trabajo. Esta última dimensión se mide inversamente a las demás, porque cuanto menor es la puntuación, mayor es el nivel de burnout.

Dimensión 3: La despersonalización:

La despersonalización no significa que el individuo haya ido sufriendo cambios en su personalidad, llevando al profesional a un contacto frío e impersonal con los usuarios de sus servidores, empezando a denotar actitudes de cinismo e ironía hacia las personas e indiferente al notar lo que le puede pasar otros. La despersonalización se caracteriza por tratar al cliente, los compañeros y la organización como un objeto, se traduce en una reacción negativa, insensibilidad o distanciamiento excesivo del público que debe recibir los mensajes o cuidados.

2.2.2 Desempeño laboral.

2.2.2.1 Definición.

Chiavenato (2011) señala que es una evaluación de cómo una persona se desempeña en un puesto de trabajo y cómo es su capacidad en el desarrollo de sus funciones. El desempeño laboral se debe dar en procesos, para que se juzgue el valor de su labor, sus cualidades y tener estímulo constante.

Bohlander (2008), es un proceso el cual puede ser realizado por un monitor a un empleado, éste se da periódicamente, y está diseñado para ayudar a los trabajadores y hacerles comprender sus objetivos, funciones, expectativas ya los conducen al éxito en su desempeño laboral.

Werther (2008), afirma que el desempeño justifica la permanencia del empleado en la empresa ya que éste estaría cumpliendo con los requerimientos de la evaluación. Por medio de la evaluación de desempeño cada empleado recibe una realimentación, de la manera efectiva de cómo debe de realizar sus actividades, y da a los directivos la información necesaria para poder tomar medidas correctivas en favor a los empleados.

2.2.2.2 Evaluación del desempeño.

Con respecto a la evaluación del desempeño, Chiavenato (2002), nos dice que es un proceso dinámico, por el cual se van identificando aspectos relevantes al rendimiento de un trabajador, es una observación sistemática sobre las funciones y actividades que cumple un trabajador en su puesto de trabajo, evaluando de manera objetiva las metas y resultados obtenidos y de su potencial en el momento de su desempeño.

El uso de un sistema de evaluación bien estructurado coadyuva a evaluar procedimientos de clasificación y selección de nuevo personal a la vez que da orientación dentro de la institución tomando muy en cuenta el desempeño dando muestra cuando éste es satisfactorio o supera lo esperado.

2.2.2.3 Elementos de un sistema de evaluación del desempeño.

Para realizar la evaluación de desempeño se tienen que tomar en cuenta sus elementos que van a ser elegidos de acuerdo a un enfoque de desempeño, ya que tiene que medir y dar retroalimentación a los trabajadores, como Chiavenato (2002), lo aclara, la oficina de Recursos Humanos debe de elaborar evaluaciones de desempeño para los trabajadores de todas las áreas, este procedimiento debe de ser uniforme y sobre todo debe de facilitar la comparación de los resultados entre grupos de igual labor del trabajador.

2.2.2.4 Métodos de la evaluación de desempeño.

Chiavenato (2011), manifiesta que existen nueve métodos de evaluación del desempeño, los cuales pueden variar dependiendo del tipo de organización, estos son:

2.2.2.4.1 Método de escalas gráficas.

Este método es el más usual, debido a su sencillez, éste requiere de una precisión con el propósito de anular la subjetividad y alguno perjuicio del estimador, que pueden ser obstáculos e interceptar las consecuencias.

Mediante las escalas gráficas, se mide el desempeño de los trabajadores con factores graduados y definición, pero la desventaja puede estar sometida a errores, porque cada trabajador percibe una situación de acuerdo con campo psicológico, este aspectos subjetivo y personal actúa como una interferencia en la evaluación y lleva a los evaluadores a construir estereotipos declarando incluso sobresaliente el trabajo de un empleado.

2.2.2.4.2 Método de elección forzada.

También denominado sistema de estándares comparativos, este método consiste en evaluar el desempeño de las personas a través de frases descriptivas con alternativas de tipos de desempeño individual. Los estándares se clasifican de manera creciente, con calificaciones más bajas o negativas a calificaciones más altas o positivas.

La aplicación del método de elección forzada es relativamente sencilla, aunque construirlo implica aspectos complicados. El evaluador analiza el desempeño del evaluado a través de una graduación, según el número de factores colocados en bloques descriptivos de un grupo de frases definitorias de desempeño, indicando aquellas que más o menos aplican al evaluado.

Las frases que compondrán los bloques deberán seleccionarse mediante un procedimiento estadístico que tenga como objetivo verificar su adecuación a los criterios existentes en la organización y su capacidad para discriminar diferentes niveles de desempeño, en las mismas condiciones de aplicabilidad. Para eso, existen dos tipos de índices que constituirán el indicativo básico del sistema: el Índice de Aplicabilidad y el Índice de Discriminación.

2.2.2.4.3 Método de investigación de campo.

Es el método por el cual el superior es entrevistado por un especialista en evaluación de desempeño, es decir, una asesoría de recursos humanos, donde se evalúa el desempeño de cada uno de los subordinados, mediante el análisis de hechos y situaciones. Este método permite el diagnóstico del desempeño de los empleados, posibilitando planificar, junto con sus líderes, el desarrollo en el puesto y en la organización.

2.2.2.4.4 Método de incidentes críticos.

Este método se basa en que en el comportamiento humano existen características extremas capaces de conducir a resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso). Este método tiene la característica de identificar desempeños positivos y negativos y se desarrolla en tres fases:

El supervisor observa sistemáticamente el comportamiento funcional del evaluado, es decir, el supervisor monitorea y observa cuidadosamente el comportamiento de sus subordinados en el desempeño de sus funciones.

Se registra los hechos excepcionales en el desempeño del empleado, es decir, registra los incidentes críticos, que pueden referirse a un desempeño altamente positivo o un desempeño altamente negativo;

Se realiza la investigación de actitud y comportamiento del empleado analizado, esta fase se desarrolla a intervalos regulares de tiempo, es la fase más importante del método, ya que el superior observa y anota junto con el empleado evaluado las observaciones, hechos y cambios sobre usted.

En resumen, es una técnica mediante la cual el superior inmediato observa y anota los hechos positivos y negativos, en un carácter excepcional de la actuación de sus colaboradores. Una vez identificadas las excepciones positivas, es importante resaltarlas y utilizarlas con mayor frecuencia, mientras que las negativas deben ser corregidas y eliminadas, mientras que la observación de la conducta subordinada, el registro de hechos significativos también debe considerarse en la planificación de este método. Y actitud e investigación del comportamiento. Todo lo relacionado con cada factor de evaluación utilizado, en cuanto a incidencias críticas o excepcionales.

2.2.2.4.5 Método de frases descriptivas.

Este método tiene una marcada diferencia con el método de elección forzada, ya que no es indispensable escoger frases. En este método el evaluador indica las frases que son característica principal del desempeño del empleado con un “+” y si el desempeño es el contrario con un “-”.

2.2.2.4.6 Autoevaluación.

Sí los empleados se autoevalúan es menos probable que se presenten actitudes defensivas, lo cual es un factor que alienta al desarrollo individual. El aspecto más importante de esta autoevaluación radica en la participación del empleado y su dedicación al proceso de mejora.

2.2.2.4.7 Administración por objetivos.

Este método se basa en el planteamiento de objetivos formulados por la alta gerencia, dirigidos a niveles inferiores de la institución. Según este método, el superior y el trabajador formulan objetivos de un desempeño laboral deseable, por tanto, se considera que estos fines se han planteado según mutuo acuerdo y son medibles. Los pasos de este método son:

Definir objetivos: se deben establecer los objetivos generales de la institución y en cada dependencia y trabajadores.

Planear y jerarquizar: se deben planificar y jerarquizar las actividades para alcanzar los objetivos definidos.

Evaluación periódica: cómo se ejecuten los planes, puede ser trimestral o semestral.

Medición y reflexión de los resultados y toma de decisiones.

2.2.2.4.8 *Evaluaciones psicológicas.*

Algunas organizaciones utilizan los servicios de planta de psicólogos profesionales. La función esencial es la evaluación del potencial. Esta evaluación consiste en entrevistas en profundidad, exámenes psicológicos, pláticas con los supervisores y una verificación de otras evaluaciones. A continuación, el psicólogo prepara una evaluación de las características emocionales, intelectuales, de motivación y otras más, que pueden permitir la predicción de desempeño futuro.

2.2.2.4.9 *Evaluación 360°.*

En el método mencionado los evaluadores tienen contacto directo con el trabajador, en algunos casos son compañeros de trabajo. La ventaja de este método es que permite crear un plan individual para el desarrollo de la institución, así como existe la interrelación con el grupo, lo cual le permite afianzarse al empleado. Este método establece políticas claras en la incorporación interna, las cuales consisten en:

Afianzar al trabajador en su puesto de trabajo.

Establecer los planes de aprendizaje y progreso para los trabajadores en función a resultados grupales e individuales.

Clasificar a los trabajadores con potencial; y a los de menor capacidad para reforzarlos y estimularlos de forma individual y grupal.

2.2.2.5 Dimensiones del desempeño laboral.

La Dirección de Recursos Humanos de la UNE EGYV (2018) elaboró una escala para medir los niveles de desempeño laboral que presentan sus trabajadores administrativos. Este instrumento DL-UNE está estructurado en una medición ordinal de 35 proposiciones, a fin de estudiar la variable desempeño laboral, el cual está organizado en ocho dimensiones:

Dimensión 1: Comunicación: (6 ítems)

El grado de participación con información, atención, redacción, ideas y diálogos de forma directa y abierta de la comunicación.

Dimensión 2: Trabajo en equipo: (4 ítems)

El grado de complacencia en relación al trabajo participativo, activo, motivador y de trasmisión de experiencias y conocimientos que se realiza a nivel de equipo.

Dimensión 3: Resolución de problemas: (5 ítems)

El grado de acuerdo frente a lineamientos o normas institucionales dirigidas a resolver problemas y acciones en todo tipo de situaciones asociadas directamente al trabajo.

Dimensión 4: Mejora continua: (5 ítems)

El grado de adaptación, colaboración y refuerzo de las habilidades para trabajar con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Dimensión 5: Organización y administración del tiempo: (3 ítems)

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades que prioricen su trabajo, efectivizar su tiempo y prever recursos.

Dimensión 6: Enfoque en el usuario: (5 ítems)

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora, satisfaciendo a los usuarios.

Dimensión 7: Pensamiento estratégico: (4 ítems)

La apreciación valorativa que realiza el trabajador sobre la toma de decisiones, propósitos, oportunidades, misión, visión y valores institucionales.

Dimensión 8: Enfoque a resultados: (3 ítems)

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de aprovechar las oportunidades, mostrar buen desempeño y metas.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Burnout: Se define como un estrés continuo como consecuencia de la realización de un esfuerzo por el cual no se ven compensados. Asimismo, se conoce a este síndrome como el quemado que se presenta comúnmente en trabajadores sociales donde existe el trato con otras personas como docentes, médicos, enfermeras, etc.

Cansancio emocional: Es el agotamiento y la pérdida de energía, se manifiesta de forma psíquica o física.

Comunicación: Es la transmisión de información de una persona a otra. Es un proceso en el cual se transmiten significados. Asimismo, se define como la transmisión de ideas, hechos y valores.

Desempeño: Es el conjunto de competencias que llevarían al adecuado desempeño de una ocupación concreta.

Despersonalización: La despersonalización no significa que el individuo haya ido sufriendo cambios en su personalidad, llevando al profesional a un contacto frío e impersonal con los usuarios de sus servidores, empezando a denotar actitudes de cinismo e ironía hacia las personas e indiferente al notar lo que le puede pasar otros. La despersonalización se caracteriza por tratar al cliente, los compañeros y la organización como un objeto, se traduce en una reacción negativa, insensibilidad o distanciamiento excesivo del público que debe recibir los mensajes o cuidados.

Mejora continua: Se refiere a la mejora de los procesos operativos basados en la necesidad de observar de forma continua los problemas que se suscitan en las operaciones, mejorando la reducción de costos, la racionalización y otros factores.

Organización y administración del tiempo: Se refiere a como el funcionario va a fijar metas y objetivos en la realización de las actividades, de acuerdo a un escrutinio de prioridades que serán programadas de acuerdo a un cronograma.

Enfoque en el usuario: Se refiere al análisis permanente de las preferencias y necesidades del empleado en un centro de atención lo cual implica la atención ordenada y amable al cliente.

Enfoque a resultados: Es la capacidad del trabajador de adaptarse a las condiciones de trabajo, está relacionada con la motivación y los intereses con la meta y los objetivos planteados.

Pensamiento estratégico: Se realiza para analizar los medios con lo que se tiene para facilitar la labor con un menor costo en el tiempo, en lo personal y material, con un beneficio mucho mayor.

Realización Personal: La reducida realización personal en el trabajo desempeñando muestra el sentimiento de insatisfacción con las actividades laborales que vienen realizando, sentimientos de insuficiencia, baja autoestima, fracaso profesional, desmotivación, evidenciando baja eficiencia en su trabajo. Asimismo, la disminución de la realización personal en el trabajo: sensación de disminución de la competencia y éxito en el trabajo, tendencia del trabajador a autoevaluarse.

Resolución de problemas: Su definición está vinculada a la solución de una complicación, se refiere a un proceso detallado para resolver efectivamente un problema.

Síndrome de Burnout: Burnout presenta los síntomas físicos y emocionales de un trabajador como consecuencia de las malas condiciones laborales; este síndrome es común en profesiones que se dedican al servicio de otras personas y su principal característica es mostrar un agotamiento como resultado de laborar fuertemente, sin tomar en cuenta las propias necesidades.

Trabajo en Equipo: Se refiere al trabajo grupal coordinado en el cual participan los trabajadores intercambiando experiencia, donde se respetan funciones y cada uno tiene un rol, para lograr metas para realizar una tarea determinada.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis general.

El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas.

- i. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la comunicación del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.
- ii. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el trabajo en equipo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.
- iii. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la resolución de problemas del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.
- iv. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la mejora continua del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – 2018.
- v. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la organización y administración del tiempo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.
- vi. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el enfoque en el usuario del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

vii. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el pensamiento estratégico del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

viii. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el enfoque a resultados del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

2.5.1 Operacionalización.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable 1: Síndrome de Burnout

Variable	Dimensión	Indicadores
Síndrome de Burnout	D ₁ Cansancio Emocional	I ₁ Al terminar la jornada laboral se siente agotado I ₂ En las mañanas se siente fatigado I ₃ Le cansa tratar con gente I ₄ Su trabajo le desgasta I ₅ Se siente enérgico en su trabajo I ₆ Siente que está mucho tiempo en su trabajo I ₇ Se cansa con el contacto con la gente I ₈ Se siente que está al límite.
	D ₂ Despersonalización.	I ₉ Tiene problemas para comunicarse I ₁₀ Trata mal a sus dependientes I ₁₁ Trata mal a sus empleados I ₁₂ Se vuelve más duro I ₁₃ No le interesa el trabajo de sus subordinados I ₁₄ Hay trato especial para los problemas emocionales I ₁₅ Siente culpabilidad por algunos problemas
	D ₃ Realización personal.	I ₁₆ Está defraudado de su labor I ₁₇ Tiene un trato efectivo a su personal I ₁₈ Es ejemplo a seguir I ₁₉ Se siente frustrado I ₂₀ Puede crear un clima agradable I ₂₁ Se estimula por el trabajo grupal I ₂₂ Consigue logros valiosos en su labor

Fuente: Maslach Burnout Inventory

Tabla 2*Matriz de operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral*

Variable	Dimensión	Indicadores
Desempeño Laboral	D ₁ Comunicación	I ₁ Participa con información I ₁ Atiende y es receptivo con los demás I ₁ Toma atención a los diálogos I ₁ Redacta adecuadamente documentos I ₁ Comparte sus ideas con respeto I ₁ Dialoga de forma directa y abierta.
	D ₂ Trabajo en equipo	I ₂ Participa de forma activa I ₂ Es motivo de inspiración y logro I ₂ Da a conocer su experiencia y conocimientos I ₂ Participa de sus logros y reconocimientos con el grupo
	D ₃ Resolución de problemas	I ₃ Recoge información diversa antes de tomar una decisión I ₃ Utiliza recursos para resolver un problema I ₃ Es flexible en diferentes situaciones I ₃ Reflexiona antes de llevar a cabo una acción I ₃ Es calmado en situaciones complicadas
	D ₄ Mejora continua	I ₄ Se adapta al nuevo trabajo I ₄ Es flexible a las ideas de sus compañeros I ₄ No cae en la monotonía I ₄ Colabora con el aporte de ideas nuevas I ₄ Refuerza sus habilidades para trabajar
	D ₅ Organización y administración del tiempo	I ₅ Prioriza su trabajo I ₅ Distribuye de manera efectiva el tiempo I ₅ Prevé recursos para cada actividad
	D ₆ Enfoque en el usuario	I ₆ Mantiene buena relación con los usuarios I ₆ Está pendiente de la satisfacción del usuario I ₆ Plantea nuevas formas para satisfacer al usuario I ₆ Busca cubrir todas las expectativas del usuario I ₆ El usuario percibe que es confiable
	D ₇ Pensamiento estratégico	I ₇ Reflexiona sobre su toma de decisiones I ₇ Establece propósitos y prioridades I ₇ Busca oportunidades a largo plazo I ₇ Contempla la misión, visión y valores de la institución
	D ₈ Enfoque a resultados	I ₈ Aprovecha nuevas oportunidades I ₈ Tiene buen desempeño I ₈ Tiene metas

Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la UNE EGYV

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos empleados en este trabajo fueron:

Analítico–sintético: El análisis es el momento de las observaciones y la experimentación.

La síntesis, en cambio, es el momento de hacer conclusiones generales, descubrimientos, causas, excepciones y principios, basados en la inducción, que expliquen los fenómenos.

Inductivo–deductivo: combina ambos métodos, parte de la observación por inducción hace la deducción y vuelve a la observación. El esquema es el siguiente: observación de fenómenos - inducción - deducción - retorno a los fenómenos. Aristóteles fue quien propuso este método. Stuart Mill habla de los tres pasos que lo componen: inducción, deducción (razonamiento) y experimentación.

Hipotético–deductivo: nació de la percepción de que no siempre es necesario partir de los fenómenos, observarlos y luego, por inducción, producir una hipótesis. Es posible que la hipótesis ya exista, nacida de la imaginación, el sentido común o la intuición. El esquema es el siguiente: hipótesis - deducción - fenómenos. Hay un problema, se propone como hipótesis, se formula una solución deductiva y se experimenta, prueba. Se realizan análisis para refutar o confirmar la hipótesis.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación fue básica. Tamayo (2010) sostiene que:

La investigación básica tiene como objetivo generar nuevos conocimientos para el avance de la ciencia, busca generar verdades, aunque sean temporales y relativas, de intereses más amplios (universalidad), no localizados. Sin embargo, no se compromete con la aplicación práctica del resultado. Por ejemplo, estudiar las propiedades de un mineral en particular.

La investigación básica se puede clasificar en evaluación y diagnóstico. Evaluación: asigna valor a un fenómeno estudiado. Por lo tanto, necesita parámetros bien establecidos para comparación o referencia. Puede concentrarse en procedimientos o resultados. La investigación diagnóstica, por otro lado, busca proporcionar una visión general de una realidad determinada (p. 8).

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

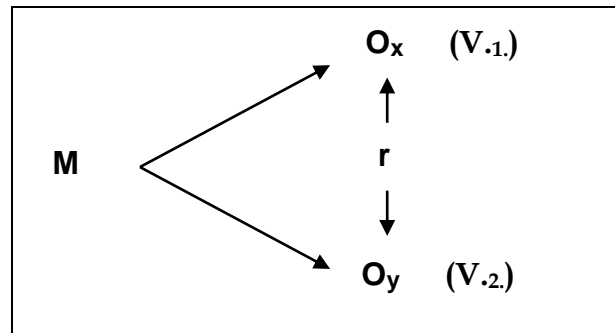
El nivel o alcance de investigación fue correlacional. Yuni y Urbano (2006):

Buscan describir características de poblaciones o fenómenos y correlación entre variables. Son adecuados para encuestas. Se utilizan, por ejemplo, en los siguientes tipos de investigación: Generar opiniones; elevar actitudes, valores y creencias; descubrir la correlación entre variables (por ejemplo, correlación entre la preferencia por un ocio determinado y el nivel cultural o de ingresos de las personas); elevar el nivel educativo, la preferencia por los candidatos, los ingresos, el género, el gusto, el origen, la raza, el idioma y otras características de una población (p. 81).

3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Teniendo en cuenta los objetivos y características del estudio, el tiempo y los recursos disponibles para la investigación, nos embarcamos en un diseño de estudio descriptivo-correlacional, ya que pretendemos describir el universo de una determinada población o fenómeno y establecer una relación entre variables refiere que en el estudio descriptivo-correlacional, el investigador trata de explorar y determinar la existencia de relaciones entre variables, con el fin de describir esas relaciones. El objetivo principal del estudio descriptivo-correlacional es el descubrimiento de factores vinculados a un fenómeno.

Diagrama N° 1
Diseño de Investigación Descriptivo – Correlacional



En donde:

- M = Muestra de Investigación.
 O_x = Variable 1. (Síndrome de Burnout)
 O_y = Variable 2. (Desempeño laboral)
 r = Relación entre variables.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población.

Según Carrasco (2009) la población a estudiar está formada por un grupo más o menos amplio de individuos con características comunes. Consiste en una colección de elementos o sujetos que comparten características comunes, definidos por un conjunto de criterios, la población es el conjunto de casos que cumplen un conjunto de criterios elegidos.

Corresponde al investigador establecer estos criterios de elegibilidad, a fin de decidir si una persona sería clasificada o no como miembro de la población en cuestión. La población estuvo comprendida por 480 miembros del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el 2018.

Tabla 3*Distribución de la población*

Personal administrativo	Población
Rectorado	92
Vicerrectorado Académico	38
Vicerrectorado de Investigación	25
Dirección General de Administración	143
Escuela de Posgrado	17
Facultades	165
Total	480

Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la UNE EGYV

3.5.2 Muestra.

Según Carrasco (2009) la muestra es un subconjunto de una población o un grupo de sujetos que forman parte de la misma población. En cualquier caso, es una réplica en miniatura de la población objetivo. Es el subconjunto de la población o universo, sobre el que se enmarca el estudio y a través del cual se establecen o estimulan las características de ese universo o población. Debe ser seleccionado rigurosamente según los criterios para poder realizar el estudio que se pretende y permitir la aproximación de los resultados en la mayor medida posible a los que se obtendrían si el estudio se realizara con todos los elementos del universo.

Para hallar la muestra se recurrió al muestro probabilístico; al respecto, Carrasco (2009) afirma que: El muestreo probabilístico depende de la probabilidad, en este todo miembro de la población puede ser parte de la muestra.

La fórmula probabilística, otorgada por Carrasco (2009, p. 242), es la siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Donde:

$Z = (1,96)$: Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

$P = (0,5)$: Proporción de éxito.

$Q = (0,5)$: Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

$\varepsilon = (0,05)$: Tolerancia al error

$N = (480)$: Tamaño de la población.

$n =$ Tamaño de la muestra.

$$\boxed{n = 213}$$

Tabla 4

Distribución de la muestra

Personal administrativo	Población	Muestra
Rectorado	92	41
Vicerrectorado Académico	38	17
Vicerrectorado de Investigación	25	12
Dirección General de Administración	143	63
Escuela de Posgrado	17	7
Facultades	165	73
Total	480	213

Fuente: Elaboración propia

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1 Técnica de recolección de datos.

Esta encuesta es una técnica para recopilar información que implica seleccionar una serie de personas que deben responder preguntas en base a un cuestionario. En este estudio se utilizaron dos herramientas (cuestionarios), una para las variables del síndrome de burnout y otra para las variables de desempeño laboral.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento es el cuestionario y se diseñó uno para cada variable:

a) Instrumento para la variable síndrome de Burnout

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario sobre síndrome de Burnout.

Nombre original: Maslach Burnout Inventory – Educater Survey MBI – ES)

Autor original: Maslach C. (1982)

Administración: Individual y colectiva

Tiempo de administración: Entre 10 y 15 minutos, aproximadamente.

Ámbito de aplicación: Personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Significación: Percepción sobre el síndrome de Burnout que posee el personal administrativo.

Estructura: Las dimensiones que evalúa el Síndrome de Burnout son las siguientes:

D₁ Agotamiento emocional

D₂ Falta de realización personal

D₃ Despersonalización

Tabla 5

Tabla que muestra las respectivas especificaciones del instrumento sobre síndrome de Burnout

Dimensiones	Estructura de la encuesta		Porcentaje
	Ítems	Total	
Agotamiento emocional	1,2,3,4,5,6,7,8	8	36,36%
Falta de realización personal	9,10,11,12,13,14,15	7	31,82%
Despersonalización	16,17,18,19,20,21,22	7	31,82%
Total ítems		22	100,00%

Tabla 6*Denominación de niveles y rangos del instrumento sobre síndrome de Burnout*

Niveles	Bajo	Moderado	Severo
Agotamiento emocional	8 – 16	17 – 32	33 – 48
Falta de realización personal	7 – 14	15 – 28	29 – 42
Despersonalización	7 – 14	15 – 28	29 – 42
Síndrome de Burnout	22 – 44	45 – 88	89 – 132

b) Instrumento para la variable desempeño laboral*Ficha técnica:*

Nombre: Cuestionario sobre desempeño laboral

Autor: Dirección de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Educación EGYV

Administración: Individual y colectiva

Tiempo de administración: Entre 20 y 50 minutos, aproximadamente

Ámbito de aplicación: Personal administrativo de la UNE EGYV

Significación: Desempeño laboral del personal administrativo

Tipo de respuesta: Los ítems son respondidos a través de escalamiento tipo Likert.

(Deficiente, Regular, Bueno, Muy bueno, Excelente)

Estructura: Las dimensiones que evalúan el desempeño laboral son las siguientes:

D₁ ComunicaciónD₂ Trabajo en equipoD₃ Resolución de problemasD₄ Mejora continuaD₅ Organización y administración del tiempoD₆ Enfoque en el usuarioD₇ Pensamiento estratégicoD₈ Enfoque a resultados

Tabla 7

Tabla que muestra las respectivas especificaciones del instrumento sobre desempeño laboral

Dimensiones	Estructura de la encuesta		Porcentaje
	Ítems	Total	
Comunicación	1,23,4,5,6	6	17,14%
Trabajo en equipo	7,8,9,10	4	11,43%
Resolución de problemas	11,12,13,14,15	5	14,29%
Mejora continua	16,17,18,19,20	5	14,29%
Organización y administración del tiempo	21,22,23	3	8,57%
Enfoque en el usuario	24,25,26,27,28	5	14,29%
Pensamiento estratégico	29,30,31,32	4	11,43%
Enfoque a resultados	33,34,35	3	8,57%
Total ítems		35	100,00%

Tabla 8

Denominación de niveles y rangos del instrumento sobre desempeño laboral

Niveles	Bajo	Moderado	Severo
Comunicación	6 – 10	11 – 20	21 – 30
Trabajo en equipo	4 – 7	8 – 13	14 – 20
Resolución de problemas	5 – 8	9 – 17	18 – 25
Mejora continua	5 – 8	9 – 17	18 – 25
Organización y administración del tiempo	3 – 5	6 – 10	11 – 15
Enfoque en el usuario	5 – 8	9 – 17	18 – 25
Pensamiento estratégico	4 – 7	8 – 13	14 – 20
Enfoque a resultados	3 – 5	6 – 10	11 – 15
Desempeño laboral	35 – 58	59 – 117	118 – 175

3.7 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para analizar los datos se siguieron los siguientes pasos: preparación de los datos para su análisis; descripción de las características de la muestra; análisis de datos descriptivos; Análisis inferencial guiado por hipótesis, preguntas u objetivos. Así, se creó una base de datos en la versión 24.0 del programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), para ingresar los datos según un sistema de codificación preestablecido, con el fin de identificar cada variable. Para el procesamiento de los datos también se utilizó Excel para Windows.

Todo el procedimiento estadístico fue informatizado, para describir las características de la muestra se utilizó estadística descriptiva, con frecuencias absolutas y relativas, medidas de tendencia central y dispersión relevantes para la muestra en estudio. El análisis se centró en las siguientes variables: edad, condición (con o sin síndrome de Down), sexo, práctica deportiva y frecuencia de práctica deportiva. Según el tipo de variables objeto de estudio, la muestra objeto de estudio y el tipo de objetivos y preguntas del estudio, se seleccionaron las pruebas de estadística inferencial no paramétrica. Para evaluar las relaciones entre variables se utilizó la correlación de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

4.1.1 Validez de los instrumentos.

a) Análisis de validez de contenido por juicio de expertos de los cuestionarios

Tabla 9

Validez de contenido por juicio de expertos

Expertos	Síndrome de Burnout		Desempeño laboral	
	Puntaje	%	Puntaje	%
Experto 1	95	95	95	95
Experto 2	95	95	95	95
Experto 3	95	95	95	95
Promedio de valoración	285	95	285	95

Tabla 10

Valores de los niveles de validez

Valores	Niveles de validez
91 – 100	Excelente
81 - 90	Muy bueno
71 - 80	Bueno
61 - 70	Regular
51 - 60	Malo

Fuente: Cabanillas A., G. (2004, p.76).

La validez por juicio de expertos para el Cuestionario sobre Síndrome de Burnout fue de un 95,0% y para el cuestionario de Desempeño laboral de 95,0%, se deduce que tiene muy buena validez.

4.1.2 Confiabilidad de los instrumentos.

Para hallar la confiabilidad se utilizó el coeficiente de confiabilidad de ALFA DE CRONBACH. Para ello se necesitó la participación de 10 integrantes de la población, a quienes se les aplicó el instrumento y se halló la confiabilidad, su fórmula es la siguiente:

Dónde:

K = Número de preguntas

S_i^2 = Varianza de cada pregunta

S_t^2 = Varianza total

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

El resultado se obtuvo mediante el software SPSS V 25, lo cual se resume en la:

Tabla 11

Nivel de confiabilidad de las encuestas, según método de consistencia interna

Encuesta	Nº de ítems	Nº de Casos	Alfa de Cronbach
Síndrome de Burnout	22	10	0,924
Desempeño laboral	35	10	0,894

Los valores de nivel de confiabilidad encontrados después de la aplicación de los instrumentos a los grupos pilotos, pueden ser comprendidos mediante la siguiente tabla:

Tabla 12

Valores de los niveles de confiabilidad

Valores	Nivel de confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández S., R. y otros (2014).

La confiabilidad Alfa = 0,924 para el cuestionario de Síndrome de Burnout indica que posee una Excelente confiabilidad y la confiabilidad Alfa = 0,894 para el cuestionario de desempeño laboral también indica que posee una Excelente confiabilidad.

4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS, ETC.

4.2.1 Resultados de nivel descriptivo.

4.2.1.1 Nivel descriptivo de la variable y dimensiones: Síndrome de Burnout.

Tabla 13

Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la variable síndrome de Burnout

Niveles	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (%)
Bajo	[89 - 132]	86	40,4%
Moderado	[45 - 88]	81	38,0%
Severo	[22 - 44]	46	21,6%
Total		213	100,0%

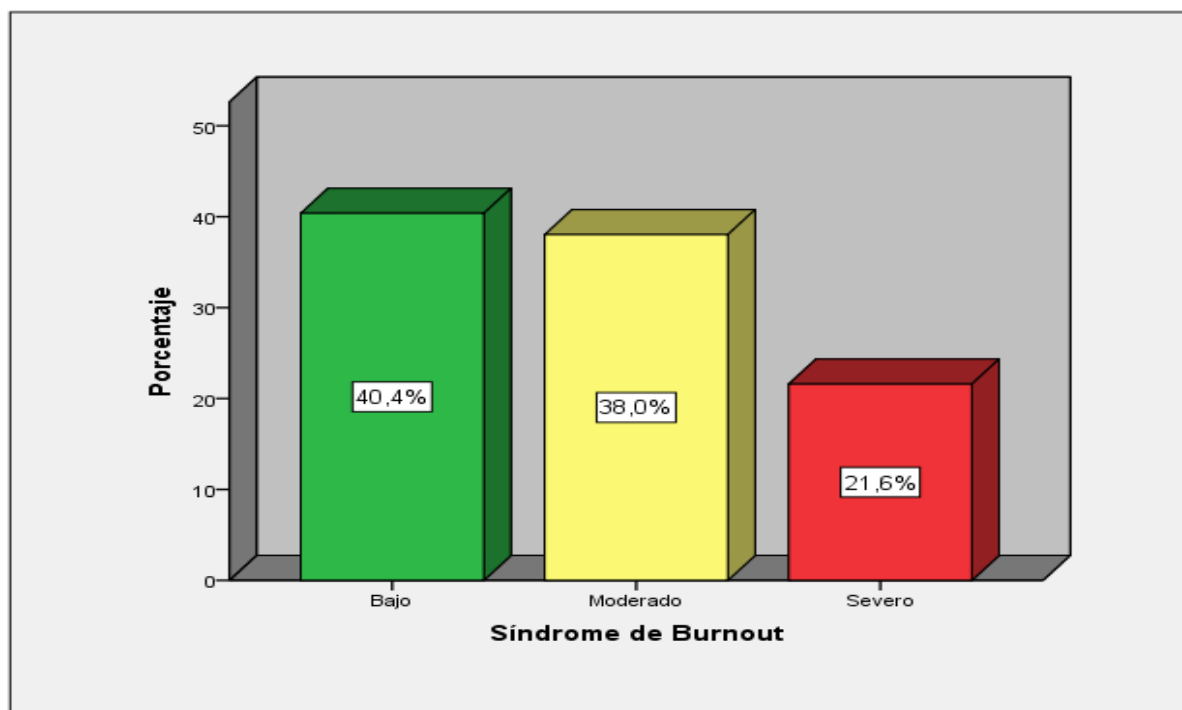


Figura 1. Síndrome de Burnout.

De 213 encuestados, el 40,4% (86) evidencia un nivel bajo de Síndrome de Burnout, seguido por un 38% (81) que evidencia un nivel moderado y por último un 21,6% (46) evidencia un nivel severo de Síndrome de Burnout. Si se verifica la media = 71 según los niveles y rangos el Síndrome de Burnout es de nivel moderado en el personal administrativo.

Tabla 14

Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 1: Agotamiento emocional

Niveles	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (%)
Bajo	[33 - 48]	70	32,9%
Moderado	[17 - 32]	94	44,1%
Severo	[8 - 16]	49	23,0%
Total		213	100,0%

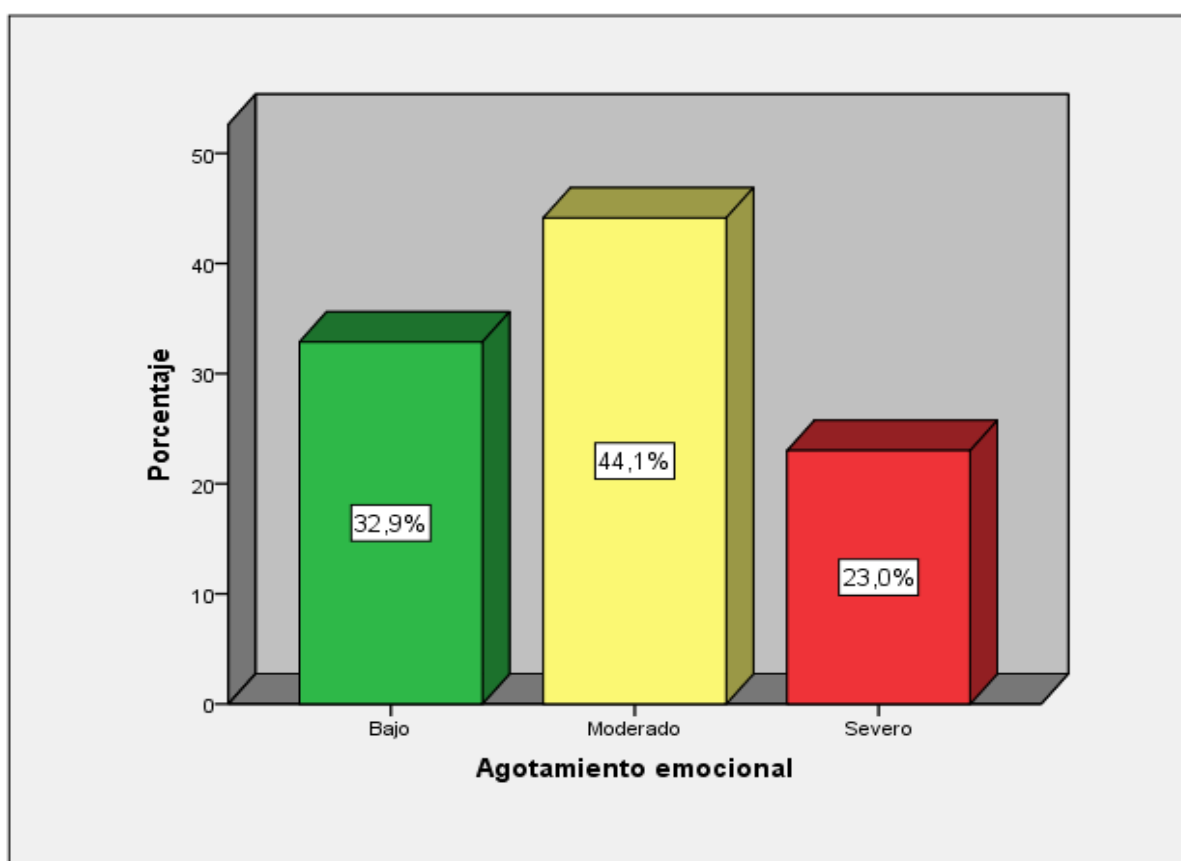


Figura 2. Agotamiento emocional.

De 213 encuestados, el 44,1% (94) evidencia un nivel moderado de agotamiento emocional, seguido por un 32,9% (70) que evidencia un nivel bajo y por último un 23% (49) evidencia un nivel severo de agotamiento emocional. Si se verifica la media = 25 según los niveles y rangos el agotamiento emocional es de nivel moderado en el personal administrativo.

Tabla 15

Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 2: Falta de realización personal

Niveles	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (%)
Bajo	[29 - 42]	59	27,7%
Moderado	[15 - 28]	127	59,6%
Severo	[7 - 14]	27	12,7%
Total		213	100,0%

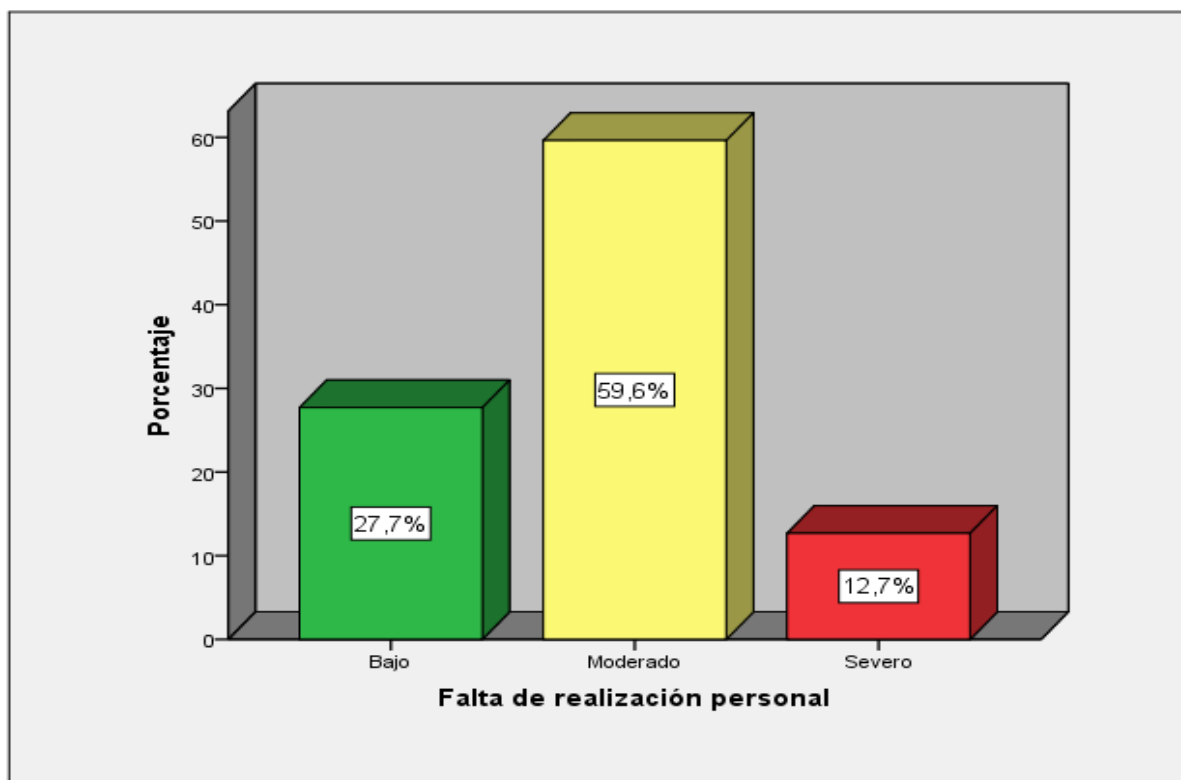


Figura 3. Falta de realización personal.

De 213 encuestados, el 59,6% (127) evidencia un nivel moderado de falta de realización personal, seguido por un 27,7% (59) que evidencia un nivel bajo y por último un 12,7% (27) evidencia un nivel severo de falta de realización personal. Si se verifica la media = 23 según los niveles y rangos la falta de realización personal es de nivel moderado en el personal administrativo.

Tabla 16

Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 3: Despersonalización

Niveles	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (%)
Bajo	[29 - 42]	75	35,2%
Moderado	[15 - 28]	91	42,7%
Severo	[7 - 14]	47	22,1%
Total		213	100,0%

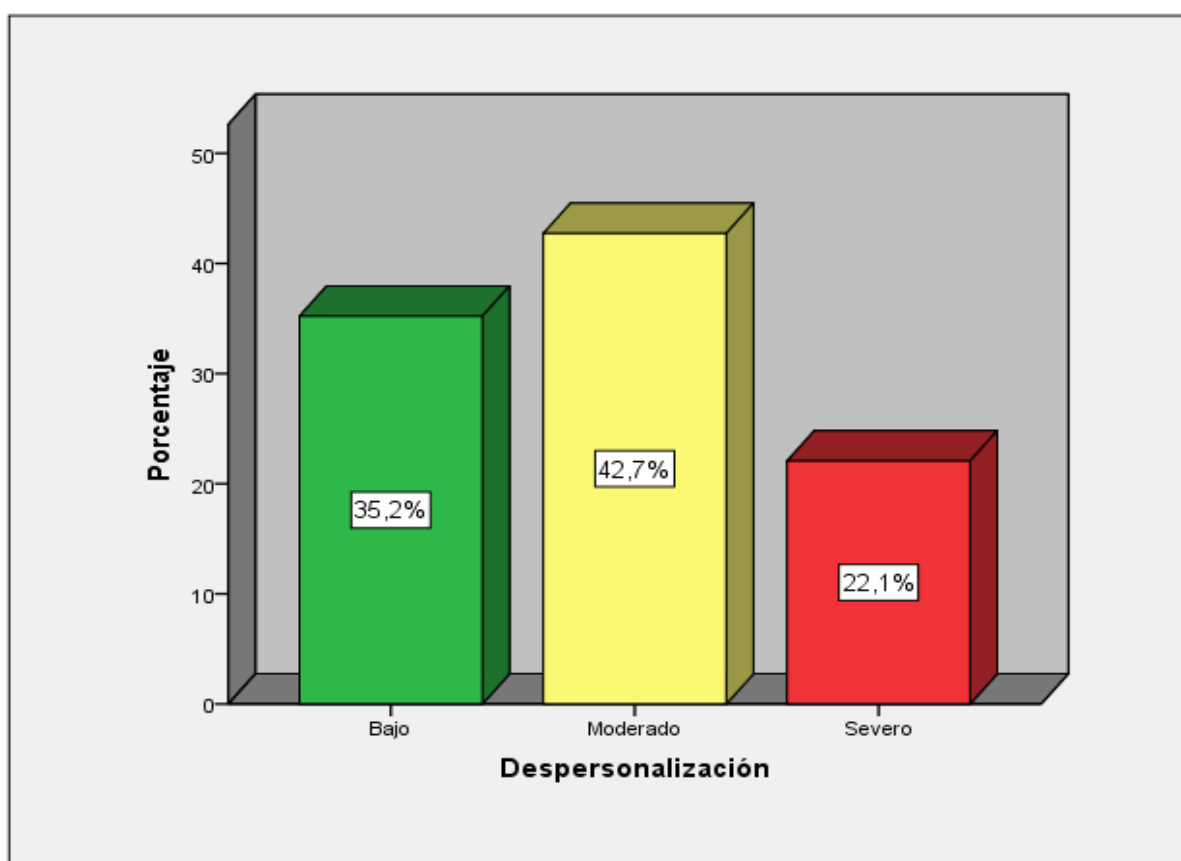


Figura 4. Despersonalización.

De 213 encuestados, el 42,7% (91) evidencia un nivel moderado de despersonalización, seguido por un 35,2% (75) que evidencia un nivel bajo y por último un 22,1% (47) evidencia un nivel severo de despersonalización. Si se verifica la media = 23 según los niveles y rangos la despersonalización es de nivel moderado en el personal administrativo.

4.2.1.2 Nivel descriptivo de la variable y dimensiones: Desempeño laboral.

Tabla 17

Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la variable desempeño laboral

Niveles	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (%)
Bueno	[118 - 175]	154	72,3%
Regular	[59 - 117]	51	23,9%
Malo	[35 - 58]	8	3,8%
Total		213	100,0%

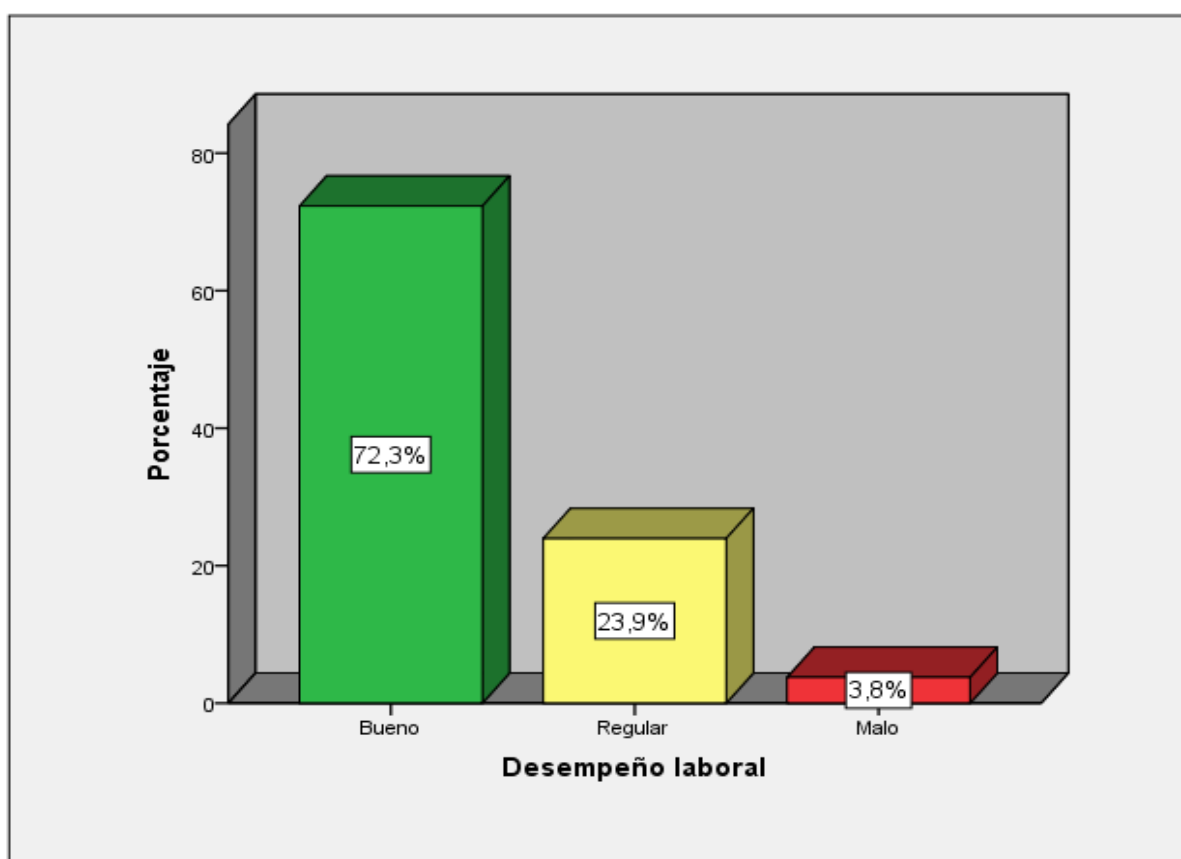


Figura 5. Desempeño laboral.

De 213 encuestados, el 72,3% (154) considera que el desempeño laboral es bueno, seguido por un 23,9% (51) que consideran que es regular y por último un 3,8% (8) consideran que el desempeño laboral es malo. Si se verifica la media = 156 según los niveles y rangos el desempeño laboral según el personal administrativo es bueno.

Tabla 18

Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 1: Comunicación

Niveles	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (%)
Bueno	[21 - 30]	116	54,5%
Regular	[11 - 20]	68	31,9%
Malo	[6 - 10]	29	13,6%
Total		213	100,0%

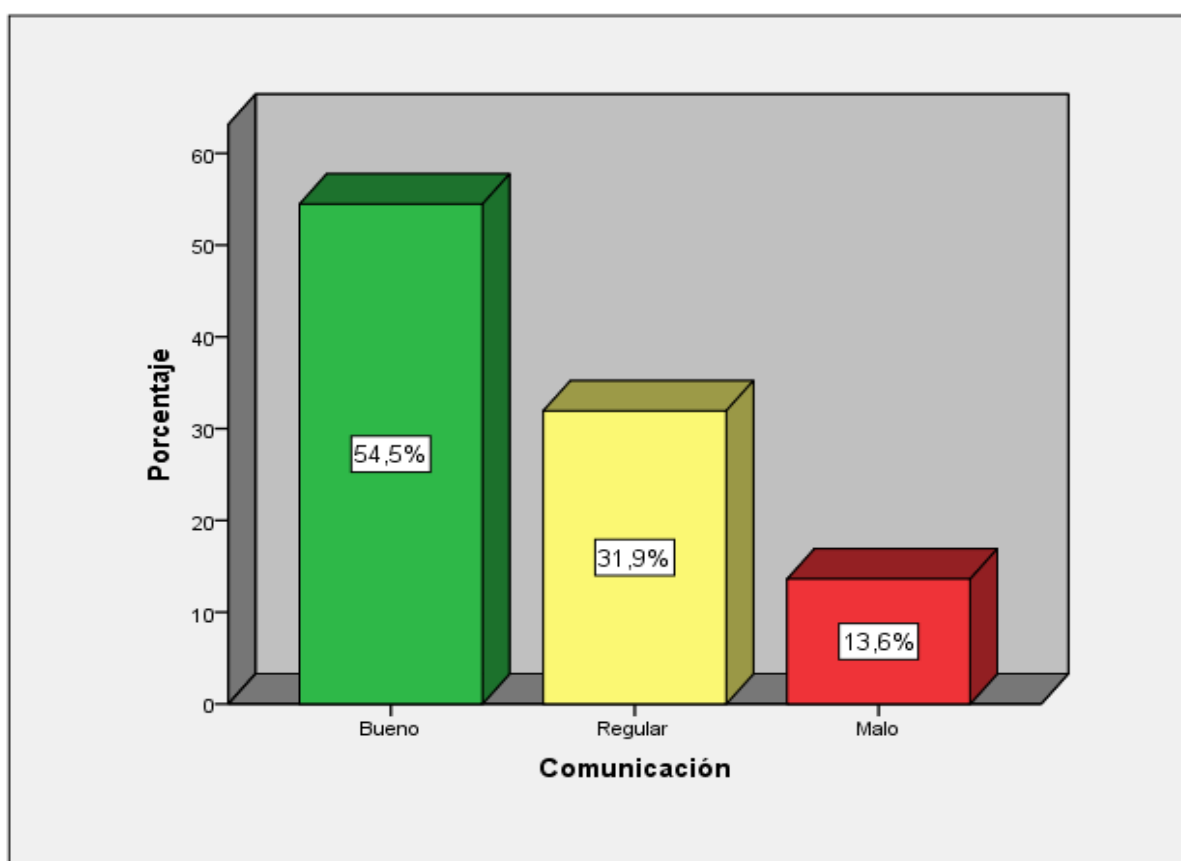


Figura 6. Comunicación.

De 213 encuestados, el 54,5% (116) considera que la comunicación es buena, seguido por un 31,9% (68) que consideran que es regular y por último un 13,6% (29) consideran que la comunicación es mala. Si se verifica la media = 19 según los niveles y rangos la comunicación según el personal administrativo es regular.

Tabla 19

Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 2: Trabajo en equipo

Niveles	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (%)
Bueno	[14 - 20]	130	61,0%
Regular	[8 - 13]	40	18,8%
Malo	[4 - 7]	43	20,2%
Total		213	100,0%

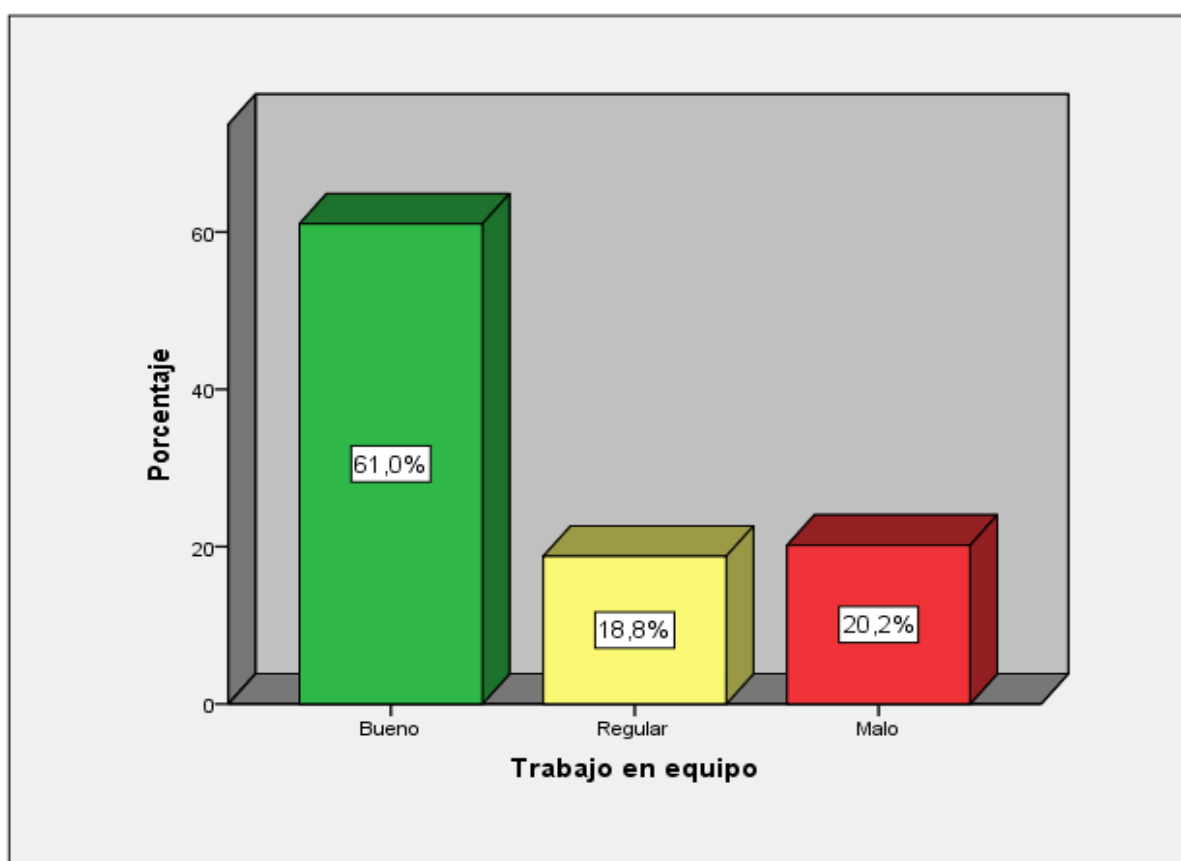


Figura 7. Trabajo en equipo.

De 213 encuestados, el 61% (130) considera que el trabajo en equipo es buena, seguido por un 20,2% (43) que consideran que es mala y por último un 18,8% (40) consideran que la trabajo en equipo es regular. Si se verifica la media = 13 según los niveles y rangos el trabajo en equipo según el personal administrativo es regular.

Tabla 20

Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 3: Resolución de problemas

Niveles	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (%)
Bueno	[18 - 25]	129	60,6%
Regular	[9 - 17]	46	21,6%
Malo	[5 - 8]	38	17,8%
Total		213	100,0%

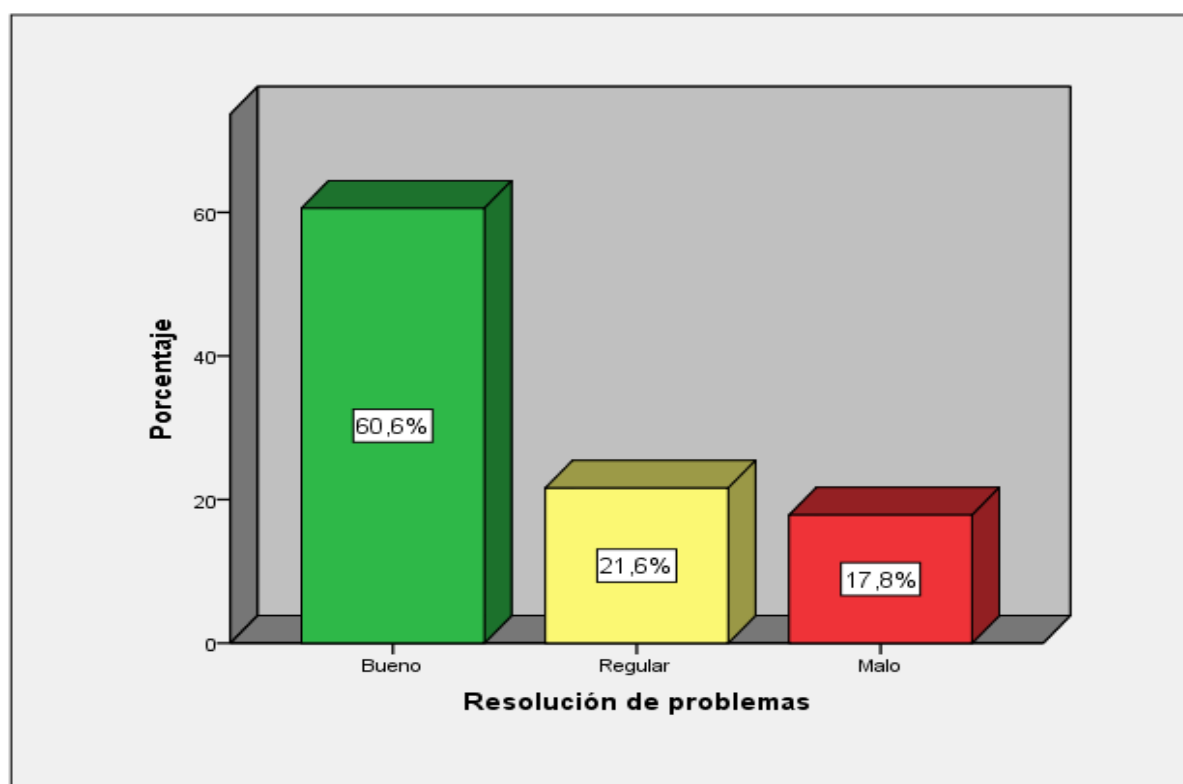


Figura 8. Resolución de problemas.

De 213 encuestados, el 60,6% (129) considera que la resolución de problemas es buena, seguido por un 21,6% (46) que consideran que es regular y por último un 17,8% (38) consideran que la resolución de problemas es mala. Si se verifica la media = 17 según los niveles y rangos la resolución de problemas según el personal administrativo es regular.

Tabla 21

Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 4: Mejora continua

Niveles	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (%)
Bueno	[18 - 25]	107	50,2%
Regular	[9 - 17]	65	30,5%
Malo	[5 - 8]	41	19,2%
Total		213	100,0%

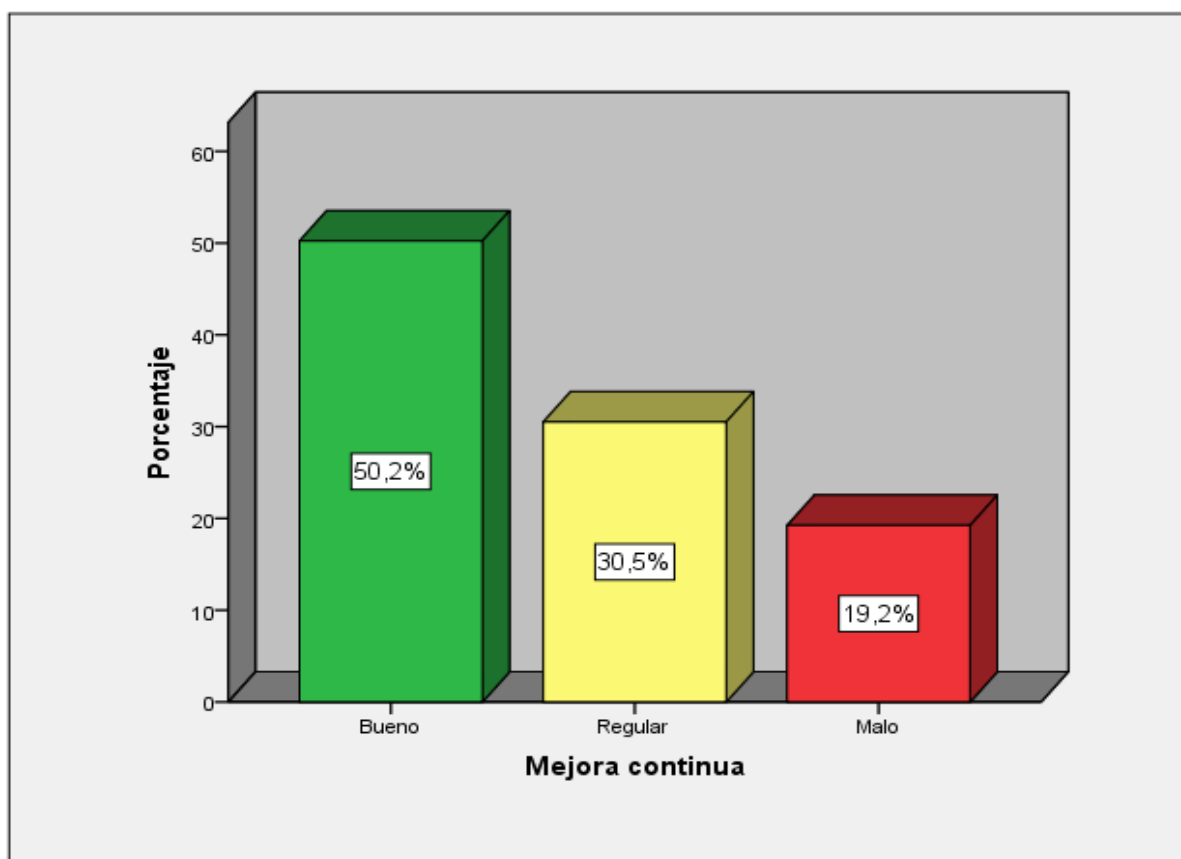


Figura 9. Mejora continua.

De 213 encuestados, el 50,2% (107) considera que la mejora continua es buena, seguido por un 30,5% (65) que consideran que es regular y por último un 19,2% (41) consideran que la mejora continua es mala. Si se verifica la media = 16 según los niveles y rangos la mejora continua según el personal administrativo es regular.

Tabla 22

Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 5: Organización y administración del tiempo

Niveles	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (%)
Bueno	[11 - 15]	120	56,3%
Regular	[6 - 10]	45	21,1%
Malo	[3 - 5]	48	22,5%
Total		213	100,0%

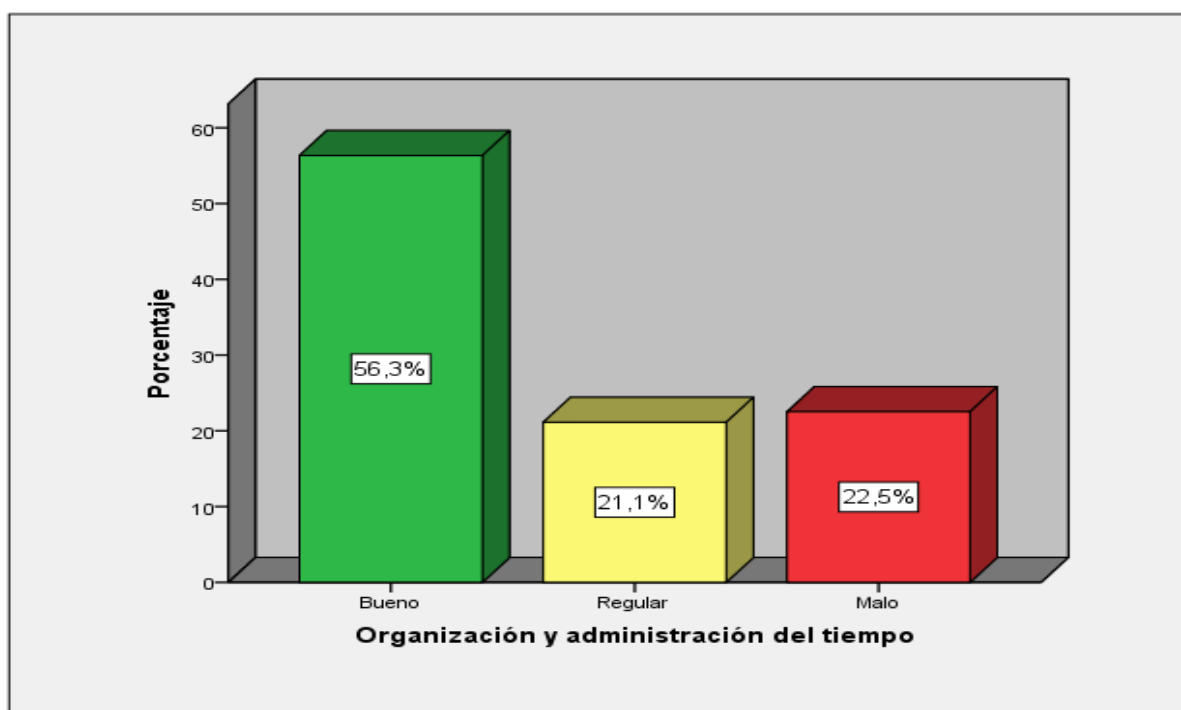


Figura 10. Organización y administración del tiempo.

De 213 encuestados, el 56,3% (120) considera que la organización y administración del tiempo es buena, seguido por un 22,5% (48) que consideran que es mala y por último un 21,1% (45) consideran que la organización y administración del tiempo es regular. Si se verifica la media = 10 según los niveles y rangos la Organización y administración del tiempo según el personal administrativo es regular.

Tabla 23

Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 6: Enfoque en el usuario

Niveles	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (%)
Bueno	[18 - 25]	128	60,1%
Regular	[9 - 17]	53	24,9%
Malo	[5 - 8]	32	15,0%
Total		213	100,0%

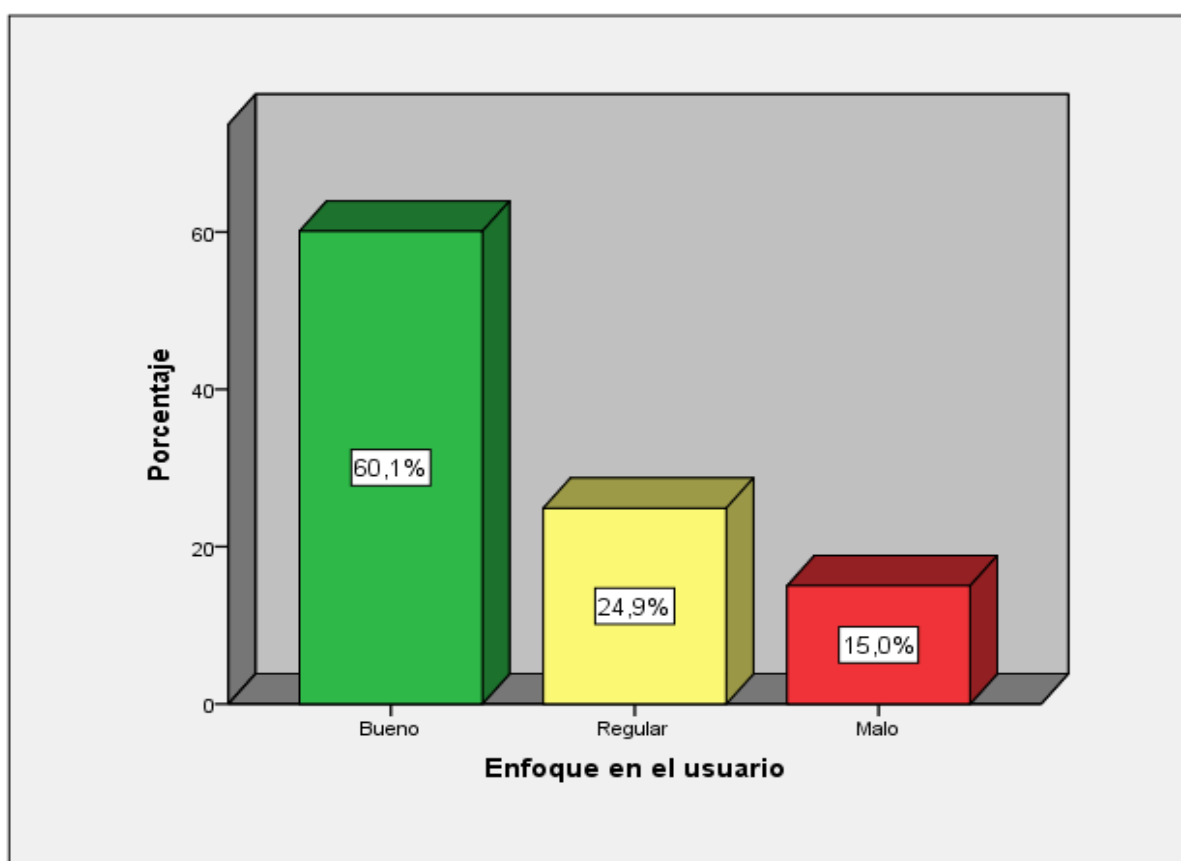


Figura 11. Enfoque en el usuario.

De 213 encuestados, el 60,1% (128) considera que el enfoque en el usuario es buena, seguido por un 24,9% (53) que consideran que es regular y por último un 15% (32) consideran que el enfoque en el usuario es malo. Si se verifica la media = 17 según los niveles y rangos el enfoque en el usuario según el personal administrativo es regular.

Tabla 24

Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 7: Pensamiento estratégico

Niveles	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (%)
Bueno	[14 - 20]	131	61,5%
Regular	[8 - 13]	36	16,9%
Malo	[4 - 7]	46	21,6%
Total		213	100,0%

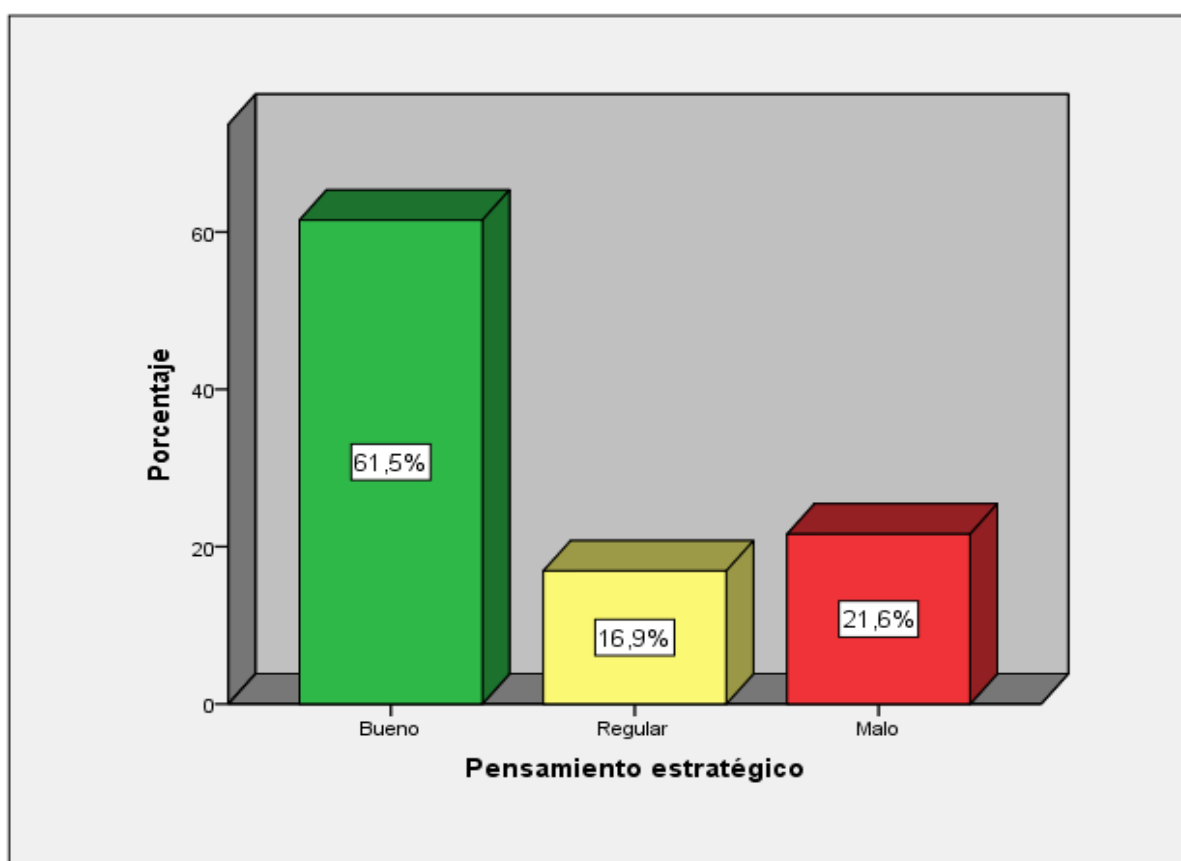


Figura 12. Pensamiento estratégico.

De 213 encuestados, el 61,5% (131) considera que el pensamiento estratégico es buena, seguido por un 21,6% (46) que consideran que es mala y por último un 16,9% (36) consideran que el pensamiento estratégico es regular. Si se verifica la media = 13 según los niveles y rangos el pensamiento estratégico según el personal administrativo es regular.

Tabla 25

Tabla que muestra la distribución de las frecuencias en la dimensión 8: Enfoque a resultados

Niveles	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (%)
Bueno	[11 - 15]	108	50,7%
Regular	[6 - 10]	63	29,6%
Malo	[3 - 5]	42	19,7%
Total		213	100,0%

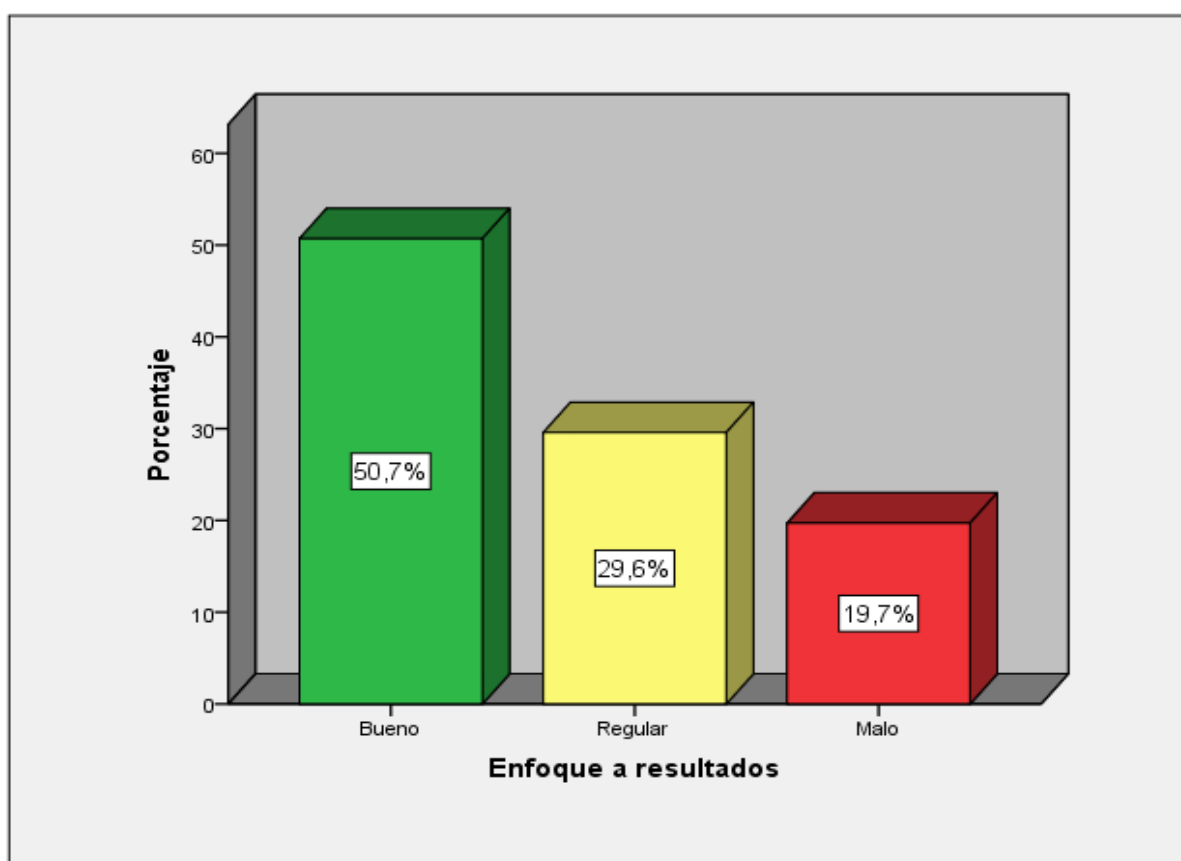


Figura 13. Enfoque a resultados.

De 213 encuestados, el 50,7% (108) considera que el enfoque a resultados es bueno, seguido por un 29,6% (63) que consideran que es regular y por último un 19,7% (42) consideran que el enfoque a resultados es malo. Si se verifica la media = 10 según los niveles y rangos el enfoque a resultados según el personal administrativo es regular.

4.2.2 Resultados de nivel inferencial.

4.2.2.1 Prueba de hipótesis general.

El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Con el propósito de establecer la relación entre variables objeto de estudio, se ha utilizado el análisis de regresión lineal múltiple.

Tabla 26

Bondad de ajuste de los datos al modelo de regresión lineal múltiple

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,896 ^a	,855	,852	48,344	1,851

a. Predictores: (Constante), Síndrome de Burnout

b. Variable 2: Desempeño laboral

En la tabla 26 se muestran las estadísticas que miden la bondad de ajuste de los datos al modelo de regresión lineal múltiple. La estadística R mide la intensidad de relación entre las variables, en este caso igual a 0,896 lo cual es alto, por tanto, es consistente emplear el modelo de regresión lineal múltiple para probar la hipótesis general.

El valor de R^2 indica que el 85,5% de la variabilidad del puntaje de Desempeño laboral se explica por el puntaje del Síndrome de Burnout. De igual forma R^2 corregido indica un 85,2% y no está influenciado por el número de variables independientes. Por último, el error típico de la predicción nos indica la parte de la variable 2 que dejamos por explicar. A medida que se incrementa el coeficiente de determinación el error desciende. En este caso es 48,344.

El estadístico de Durbin-Watson (DW) mide el grado de autocorrelación entre el residuo correspondiente a cada observación y el anterior. El valor del estadístico DW está próximo a 2, por tanto, los residuos están incorrelacionados. Este requisito es importante para trabajar con el modelo de regresión lineal múltiple.

Para verificar la hipótesis general se debe verificar la normalidad de los residuos tipificados. En la figura 14, de cuantilas normales, se observa que los puntos no se alejan de la recta por tanto podemos concluir que tiene distribución normal de probabilidad.

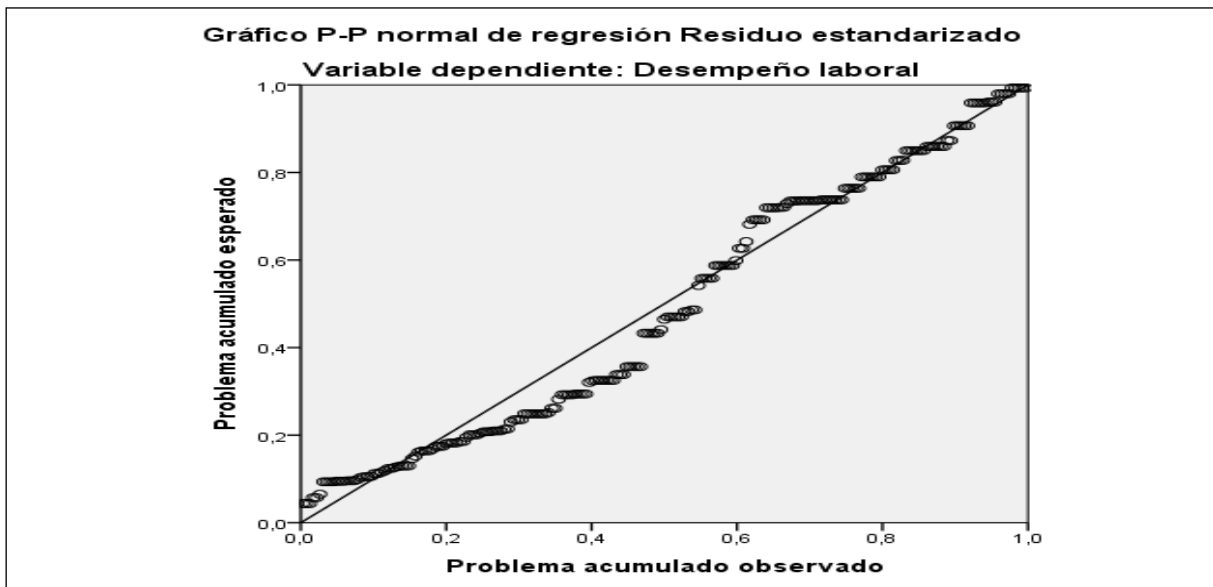


Figura 14. Evaluación de normalidad de los residuos en la hipótesis general.

En la figura 15 se muestra la dispersión conjunta del valor de la variable 2 pronosticado con respecto al residuo tipificado, se observa que los puntos se distribuyen en una banda horizontal con respecto al eje de abscisas (eje horizontal).

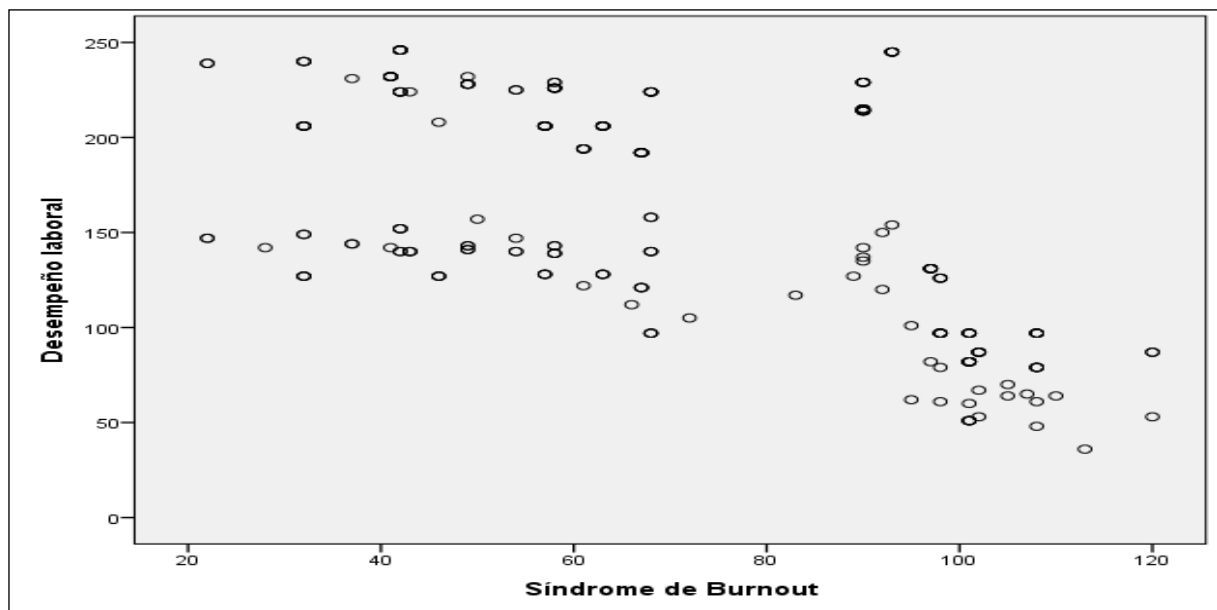


Figura 15. Gráfico de regresión parcial Desempeño laboral * Síndrome de Burnout

En la tabla 27 se presenta la evaluación del modelo estimado de regresión lineal múltiple de manera global, es decir, en donde se expresa que el puntaje del desempeño laboral se explica por la puntuación de la variable síndrome de Burnout.

Se emplea esta tabla dado que se ha verificado que el modelo es adecuado y los residuos tienen distribución normal de probabilidad.

Tabla 27

Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	271749,266	1	271749,266	116,272	,000 ^b
	Residuo	493145,391	211	2337,182		
	Total	764894,657	212			

a. Variable 2: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Síndrome de Burnout

Empleamos la siguiente prueba de hipótesis:

1. H_0 : La puntuación de la variable dependiente Desempeño laboral no se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.
 H_1 : La puntuación de la variable dependiente Desempeño laboral se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.
2. $\alpha = 0,05$ (5%).
3. El coeficiente estadístico $F = 116,272$ y el valor p-valor = 0 menor de $\alpha = 0,05$ (5%), por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 , con 5% de significancia se asume que la puntuación de la variable dependiente Desempeño laboral se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.

Este resultado indica que: El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 28*Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis general*

		Síndrome de Burnout	Desempeño laboral
	Correlación de Pearson	1	-,796**
Síndrome de Burnout	Sig. (bilateral)		,000
	N	213	213
	Correlación de Pearson	-,796**	1
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	213	213

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

En cuanto la matriz de correlación, se observa el coeficiente de correlación R de Pearson en la tabla 28, muestra la existencia de una dependencia con alta significancia de la variable “desempeño laboral” (un nivel significativo = 0 siendo este menor a 0,05), en referencia a la variable “Síndrome de Burnout”. Según la correlación r de Pearson = - 0,796 (X*Y) existe dependencia negativa alta entre las variables Síndrome de Burnout y desempeño laboral, es decir cuanto más severa sea el Síndrome de Burnout será menor el desempeño laboral.

4.2.2.2 Prueba de hipótesis específicas.

4.2.2.2.1 Prueba de hipótesis específica 1.

El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la comunicación del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 29

Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3847,375	1	3847,375	246,103	,000 ^b
	Residuo	3298,597	211	15,633		
	Total	7145,972	212			

a. Variable 2: Comunicación

b. Predictores: (Constante), Síndrome de Burnout

Empleamos la siguiente prueba de hipótesis:

1. H_0 : La puntuación de la variable dependiente Comunicación no se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.
 H_1 : La puntuación de la variable dependiente Comunicación se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.
2. $\alpha = 0,05$ (5%).
3. El coeficiente estadístico $F = 246,103$ y el valor p-valor = 0,00 es menor de $\alpha = 0,05$ (5%), por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 , con 5% de significancia se asume que la puntuación de la variable dependiente Comunicación se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.

Este resultado indica que: El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la comunicación del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 30*Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 1*

		Síndrome de Burnout	Comunicación
	Correlación de Pearson	1	-,734**
Síndrome de Burnout	Sig. (bilateral)		,000
	N	213	213
	Correlación de Pearson	-,734**	1
Comunicación	Sig. (bilateral)	,000	
	N	213	213

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

En cuanto la matriz de correlación, se observa el coeficiente de correlación R de Pearson en la tabla 30 muestra la existencia de una dependencia con alta significancia de la variable “Comunicación” (un nivel significativo = 0 siendo este menor a 0,05), en referencia a la variable “Síndrome de Burnout”.

Según la correlación de r de Pearson = - 0,734 (X*Y) existe dependencia negativa alta entre las variables Síndrome de Burnout y Comunicación, es decir cuanto más severa sea el Síndrome de Burnout será menor la Comunicación.

4.2.2.2.2 Prueba de hipótesis específica 2.

El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el trabajo en equipo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 31

Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1933,299	1	1933,299	206,904	,000 ^b
	Residuo	1971,575	211	9,344		
	Total	3904,873	212			

a. Variable 2: Trabajo en equipo

b. Predictores: (Constante), Síndrome de Burnout

Empleamos la siguiente prueba de hipótesis:

1. H_0 : La puntuación de la variable dependiente Trabajo en equipo no se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.

H_1 : La puntuación de la variable dependiente Trabajo en equipo se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.

2. $\alpha = 0,05$ (5%).

3. El coeficiente estadístico $F = 206,904$ y el valor p-valor = 0,00 es menor de $\alpha = 0,05$ (5%), por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 , con 5% de significancia se asume que la puntuación de la variable dependiente Trabajo en equipo se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.

Este resultado indica que: El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el trabajo en equipo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 32*Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 2*

		Síndrome de Burnout	Trabajo en equipo
	Correlación de Pearson	1	-,704**
Síndrome de Burnout	Sig. (bilateral)		,000
	N	213	213
	Correlación de Pearson	-,704**	1
Trabajo en equipo	Sig. (bilateral)	,000	
	N	213	213

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

En cuanto la matriz de correlación, se observa el coeficiente de correlación R de Pearson en la tabla 32 muestra la existencia de una dependencia con alta significancia de la variable “Trabajo en equipo” (un nivel significativo = 0 siendo este menor a 0,05), en referencia a la variable “Síndrome de Burnout”.

Según la correlación de r de Pearson = - 0,704 (X*Y) existe dependencia negativa alta entre las variables Síndrome de Burnout y Trabajo en equipo, es decir cuanto más severa sea el Síndrome de Burnout será menor el Trabajo en equipo.

4.2.2.2.3 Prueba de hipótesis específica 3.

El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la resolución de problemas del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 33

Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4582,347	1	4582,347	328,121	,000 ^b
	Residuo	2946,705	211	13,965		
	Total	7529,052	212			

a. Variable 2: Resolución de problemas

b. Predictores: (Constante), Síndrome de Burnout

Empleamos la siguiente prueba de hipótesis:

1. H_0 : La puntuación de la variable dependiente Resolución de problemas no se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.
 H_1 : La puntuación de la variable dependiente Resolución de problemas se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.
2. $\alpha = 0,05$ (5%).
3. El coeficiente estadístico $F = 328,121$ y el valor p-valor = 0,00 es menor de $\alpha = 0,05$ (5%), por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 , con 5% de significancia se asume que la puntuación de la variable dependiente Resolución de problemas se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.

Este resultado indica que: El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la resolución de problemas del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 34*Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 3*

		Síndrome de Burnout	Resolución de problemas
	Correlación de Pearson	1	-,780**
Síndrome de Burnout	Sig. (bilateral)		,000
	N	213	213
	Correlación de Pearson	-,780**	1
Resolución de problemas	Sig. (bilateral)	,000	
	N	213	213

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

En cuanto la matriz de correlación, se observa el coeficiente de correlación R de Pearson en la tabla 34 muestra la existencia de una dependencia con alta significancia de la variable “Resolución de problemas” (un nivel significativo = 0 siendo este menor a 0,05), en referencia a la variable “Síndrome de Burnout”.

Según la correlación de r de Pearson = - 0,780 (X*Y) existe dependencia negativa alta entre las variables Síndrome de Burnout y Resolución de problemas, es decir cuanto más severa sea el Síndrome de Burnout será menor la Resolución de problemas.

4.2.2.2.4 Prueba de hipótesis específica 4.

El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la mejora continua del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 35

Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3606,525	1	3606,525	213,447	,000 ^b
	Residuo	3565,175	211	16,897		
	Total	7171,700	212			

a. Variable 2: Mejora continua

b. Predictores: (Constante), Síndrome de Burnout

Empleamos la siguiente prueba de hipótesis:

1. H_0 : La puntuación de la variable dependiente Mejora continua no se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.

H_1 : La puntuación de la variable dependiente Mejora continua se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.

2. $\alpha = 0,05$ (5%).

3. El coeficiente estadístico $F = 213,447$ y el valor p-valor = 0,00 es menor de $\alpha = 0,05$ (5%), por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 , con 5% de significancia se asume que la puntuación de la variable dependiente Mejora continua se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.

Este resultado indica que: El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la mejora continua del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 36*Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 4*

		Síndrome de Burnout	Mejora continua
	Correlación de Pearson	1	-,709**
Síndrome de Burnout	Sig. (bilateral)		,000
	N	213	213
	Correlación de Pearson	-,709**	1
Mejora continua	Sig. (bilateral)	,000	
	N	213	213

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

En cuanto la matriz de correlación, se observa el coeficiente de correlación R de Pearson en la tabla 36 muestra la existencia de una dependencia con alta significancia de la variable “Mejora continua” (un nivel significativo = 0 siendo este menor a 0,05), en referencia a la variable “Síndrome de Burnout”.

Según la correlación de r de Pearson = - 0,709 (X*Y) existe dependencia negativa alta entre las variables Síndrome de Burnout y Mejora continua, es decir cuanto más severa sea el Síndrome de Burnout será menor la Mejora continua.

4.2.2.2.5 Prueba de hipótesis específica 5.

El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la organización y administración del tiempo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 37

Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1205,378	1	1205,378	292,866	,000 ^b
	Residuo	868,434	211	4,116		
	Total	2073,812	212			

a. Variable 2: Organización y administración del tiempo

b. Predictores: (Constante), Síndrome de Burnout

Empleamos la siguiente prueba de hipótesis:

1. H_0 : La puntuación de la variable dependiente Organización y administración del tiempo no se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.
 H_1 : La puntuación de la variable dependiente Organización y administración del tiempo se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.
2. $\alpha = 0,05$ (5%).
3. El coeficiente estadístico $F = 292,866$ y el valor p-valor = 0,00 es menor de $\alpha = 0,05$ (5%), por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 , con 5% de significancia se asume que la puntuación de la variable dependiente Organización y administración del tiempo se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.

Este resultado indica que: El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la organización y administración del tiempo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 38

Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 5

		Síndrome de Burnout	Organización y administración del tiempo
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	-,762**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	213	213
Organización y administración del tiempo	Correlación de Pearson	-,762**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	213	213

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

En cuanto la matriz de correlación, se observa el coeficiente de correlación R de Pearson en la tabla 38 muestra la existencia de una dependencia con alta significancia de la variable “Organización y administración del tiempo” (un nivel significativo = 0 siendo este menor a 0,05), en referencia a la variable “Síndrome de Burnout”.

Según la correlación de r de Pearson = - 0,762 (X*Y) existe dependencia negativa alta entre las variables Síndrome de Burnout y Organización y administración del tiempo, es decir cuanto más severa sea el Síndrome de Burnout será menor la Organización y administración del tiempo.

4.2.2.2.6 Prueba de hipótesis específica 6.

El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el enfoque en el usuario del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 39

Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4516,708	1	4516,708	404,190	,000 ^b
	Residuo	2357,865	211	11,175		
	Total	6874,573	212			

a. Variable 2: Enfoque en el usuario

b. Predictores: (Constante), Síndrome de Burnout

Empleamos la siguiente prueba de hipótesis:

1. H_0 : La puntuación de la variable dependiente Enfoque en el usuario no se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.
 H_1 : La puntuación de la variable dependiente Enfoque en el usuario se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.
2. $\alpha = 0,05$ (5%).
3. El coeficiente estadístico $F = 404,190$ y el valor p-valor = 0,00 es menor de $\alpha = 0,05$ (5%), por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 , con 5% de significancia se asume que la puntuación de la variable dependiente Enfoque en el usuario se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.

Este resultado indica que: El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el enfoque en el usuario del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 40

Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 6

		Síndrome de Burnout	Enfoque en el usuario
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	-,811**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	213	213
Enfoque en el usuario	Correlación de Pearson	-,811**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	213	213

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

En cuanto la matriz de correlación, se observa el coeficiente de correlación R de Pearson en la tabla 40 muestra la existencia de una dependencia con alta significancia de la variable “Enfoque en el usuario” (un nivel significativo = 0 siendo este menor a 0,05), en referencia a la variable “Síndrome de Burnout”.

Según la correlación de r de Pearson = - 0,811 (X*Y) existe dependencia negativa muy alta entre las variables Síndrome de Burnout y Enfoque en el usuario, es decir cuanto más severa sea el Síndrome de Burnout será menor el Enfoque en el usuario.

4.2.2.2.7 Prueba de hipótesis específica 7.

El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el pensamiento estratégico del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 41

Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1699,169	1	1699,169	209,554	,000 ^b
	Residuo	1710,897	211	8,109		
	Total	3410,066	212			

a. Variable 2: Pensamiento estratégico

b. Predictores: (Constante), Síndrome de Burnout

Empleamos la siguiente prueba de hipótesis:

1. H_0 : La puntuación de la variable dependiente Pensamiento estratégico no se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.
 H_1 : La puntuación de la variable dependiente Pensamiento estratégico se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.
2. $\alpha = 0,05$ (5%).
3. El coeficiente estadístico $F = 209,554$ y el valor p-valor = 0,00 es menor de $\alpha = 0,05$ (5%), por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 , con 5% de significancia se asume que la puntuación de la variable dependiente Pensamiento estratégico se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.

Este resultado indica que: El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el pensamiento estratégico del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 42

Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 7

		Síndrome de Burnout	Pensamiento estratégico
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	-,706**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	213	213
Pensamiento estratégico	Correlación de Pearson	-,706**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	213	213

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

En cuanto la matriz de correlación, se observa el coeficiente de correlación R de Pearson en la tabla 42 muestra la existencia de una dependencia con alta significancia de la variable “Pensamiento estratégico” (un nivel significativo = 0 siendo este menor a 0,05), en referencia a la variable “Síndrome de Burnout”.

Según la correlación de r de Pearson = - 0,706 (X*Y) existe dependencia negativa alta entre las variables Síndrome de Burnout y Pensamiento estratégico, es decir cuanto más severa sea el Síndrome de Burnout será menor el Pensamiento estratégico.

4.2.2.2.8 Prueba de hipótesis específica 8.

El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el enfoque a resultados del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 43

Tabla que muestra el análisis de varianza según la regresión lineal múltiple

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1145,383	1	1145,383	186,875	,000 ^b
	Residuo	1293,246	211	6,129		
	Total	2438,629	212			

a. Variable 2: Enfoque en el usuario

b. Predictores: (Constante), Síndrome de Burnout

Empleamos la siguiente prueba de hipótesis:

1. H_0 : La puntuación de la variable dependiente Enfoque a resultados no se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.
 H_1 : La puntuación de la variable dependiente Enfoque a resultados se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.
2. $\alpha = 0,05$ (5%).
3. El coeficiente estadístico $F = 186,875$ y el valor p-valor = 0,00 es menor de $\alpha = 0,05$ (5%), por lo tanto se acepta H_1 y se rechaza H_0 , con 5% de significancia se asume que la puntuación de la variable dependiente Enfoque a resultados se explica por la puntuación de la variable independiente, según la regresión lineal múltiple.

Este resultado indica que: El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el enfoque a resultados del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - 2018.

Tabla 44*Tabla de matriz de estadísticos de correlación de la hipótesis específica 8*

		Síndrome de Burnout	Enfoque a resultados
	Correlación de Pearson	1	-,685**
Síndrome de Burnout	Sig. (bilateral)		,000
	N	213	213
	Correlación de Pearson	-,685**	1
Enfoque a resultados	Sig. (bilateral)	,000	
	N	213	213

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

En cuanto la matriz de correlación, se observa el coeficiente de correlación R de Pearson en la tabla 44 muestra la existencia de una dependencia con alta significancia de la variable “Enfoque a resultados” (un nivel significativo = 0 siendo este menor a 0,05), en referencia a la variable “Síndrome de Burnout”.

Según la correlación de r de Pearson = - 0,685 (X*Y) existe dependencia negativa alta entre las variables Síndrome de Burnout y Enfoque a resultados, es decir cuanto más severa sea el Síndrome de Burnout será menor el Enfoque a resultados.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se logró demostrar con evidencias suficientes que existe una correlación negativa alta (correlación r de Pearson = $-0,796 (X_1 * Y_1)$), determinándose que el síndrome de Burnout guarda relación significativa con el desempeño laboral, asimismo este resultado se replicó en las demás hipótesis específicas. Este trabajo es peculiar, ya que se restringe exclusivamente a la incidencia del síndrome en el universo de directivos, profesionales altamente comprometidos con la organización universitaria y donde tienen altas responsabilidades. Se distingue así de la mayoría de los estudios existentes, que se centran en otras áreas de actividad, siendo las más relevantes la salud, la educación y la condición militar. Las organizaciones modernas se enfrentan a los más diversos conflictos y presiones, y sus líderes están cada vez más obligados a mantener la rentabilidad de las empresas y a alcanzar metas preestablecidas muy ambiciosas. Sin embargo, en este camino, ante las incertidumbres del mercado, sus empleados y sus superiores, los profesionales de la gestión deben buscar mecanismos internos para no perder el foco.

Es en ese sentido que urge hablar de Síndrome de Burnout y desempeño laboral, por ello, es importante aclarar el síndrome de burnout y de qué manera afecta a los actores sociales -gerentes-, su correlación con el desempeño laboral, y también las estrategias de afrontamiento disponibles para el gerente. a través de la revisión de la literatura, se pretende hacer explícito el síndrome de Burnout, presentando lo que los estudios, realizados en otras categorías profesionales, informan sobre la manifestación de este síndrome. asimismo, el compromiso organizacional, como un activo para la organización, así como los beneficios de utilizarlo como estrategia de afrontamiento.

Asimismo, en lo referido a los resultados de correlación entre las variables de estudio, Rubio (2003), donde concluye en que un pequeño porcentaje de los evaluados tiene grados preocupantes de Síndrome de Burnout, también se halló un estrecho vínculo entre las actitudes disfuncionales y el agotamiento como dimensión, afirmando que estos síntomas incrementan por el nivel de estrés, por lo que se recomienda terapias cognitivas como

instrumentos para prevenir este síndrome. Cabe destacar que este estudio no pretende ser una investigación psicológica o médica, aunque sí quiere mostrar cómo se ven afectados los directivos y otros profesionales y las consecuencias en el trabajo. El objetivo de la investigación es mostrar los efectos del síndrome en un desempeño laboral, ante la dificultad del diagnóstico y su no aceptación como enfermedad ocupacional, además de la dificultad del propio profesional para asumir esta condición ante la organización. Esta disertación está organizada en dos variables: Burnout y desempeño laboral. Inicialmente era necesario hablar de estrés ocupacional, ya que este es un precursor del estado de Burnout y también de cómo los estudios del síndrome evolucionaron hasta lo que hoy establecen los estudiosos teóricos, un síndrome compuesto por tres dimensiones sucesivas.

Por otro lado, diversos autores han establecido la similitud de sus resultados respecto a los nuestros, tal es el caso de Rodríguez (2018), donde concluye en que hay una correlación inversa entre las dos variables, de igual manera sucede con las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, todas estas vinculadas con el desempeño en el trabajo. Este resultado coincide con los nuestros, a nivel de tendencia, en la medida que nuestra investigación también posee una correlación inversa o negativa, equivalente a $-0,796$, que determina la relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de nuestra muestra de investigación.

Finalmente, según los resultados obtenidos, se ha determinado que nuestro estudio realizado en trabajadores administrativos de una institución pública, posee semejantes características a los resultados alcanzados en muestras de trabajadores de instituciones privadas, en el sentido que el desempeño laboral independientemente del tipo de trabajo administrativo que se realice, siempre es afectado por el nivel de Burnout que padecen sus trabajadores, lo que obliga recomendar, el establecimiento de programas de tratamiento que hagan frente a este síndrome.

CONCLUSIONES

- Primero. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el periodo 2018. (Con un $p < 0,05$ y la correlación r de Pearson = $-0,796 (X_1 * Y_1)$ correlación negativa alta).
- Segundo. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la comunicación del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el periodo 2018. (Con un $p < 0,05$ y la correlación r de Pearson = $-0,734 (X_1 * Y_{D1})$ correlación negativa alta).
- Tercero. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el trabajo en equipo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el periodo 2018. (Con un $p < 0,05$ y la correlación r de Pearson = $-0,704 (X_1 * Y_{D2})$ correlación negativa alta).
- Cuarto. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la resolución de problemas del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el periodo 2018. (Con un $p < 0,05$ y la correlación r de Pearson = $-0,780 (X_1 * Y_{D3})$ correlación negativa alta).
- Quinto. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la mejora continua del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el periodo 2018. (Con un $p < 0,05$ y la correlación r de Pearson = $-0,709 (X_1 * Y_{D4})$ correlación negativa alta).
- Sexto. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la organización y administración del tiempo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el periodo 2018. (Con un $p < 0,05$ y la correlación r de Pearson = $-0,762 (X_1 * Y_{D5})$ correlación negativa alta).

- Séptimo. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el enfoque en el usuario del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el periodo 2018. (Con un $p < 0,05$ y la correlación r de Pearson = $-0,811$ ($X_1 * Y_{D6}$) correlación negativa muy alta).
- Octavo. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el pensamiento estratégico del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el periodo 2018. (Con un $p < 0,05$ y la correlación r de Pearson = $-0,706$ ($X_1 * Y_{D7}$) correlación negativa alta).
- Noveno. El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el enfoque a resultados del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, durante el periodo 2018. (Con un $p < 0,05$ y la correlación r de Pearson = $-0,685$ ($X_1 * Y_{D8}$) correlación negativa alta).

RECOMENDACIONES

- Primero. La gran carga de trabajo dificulta la conciliación de la vida personal y profesional. Ofrecer la opción de ajustar el esfuerzo laboral (con una reducción proporcional de la compensación), en la medida de lo posible, permite a los trabajadores adaptar su horario de trabajo para cumplir con las obligaciones personales y profesionales. La evidencia sugiere que reducir las horas profesionales puede ayudar a los médicos a recuperarse del agotamiento.
- Segundo. Las organizaciones deben buscar brindar a los colaboradores una mayor flexibilidad en cuanto a cuándo y cómo trabajar. Permitir que los profesionales comiencen el día antes o más tarde o trabajen más horas en ciertos días de la semana puede permitir que los médicos cumplan con sus responsabilidades personales sin reducir el esfuerzo laboral total.
- Tercero. Se recomienda el uso de estrategias sanas de afrontamiento que puede favorecer la existencia de comportamientos de salud, estados emocionantes positivos y relaciones interpersonales gratificantes, esto a fin de evitar la despersonalización.
- Cuarto. Finalmente, la administración universitaria, luego de conocer los resultados del síndrome de Burnout y el desempeño laboral, debería desarrollar programas de manejo del estrés para estos profesionales, con el fin de evitar que se desarrollen perturbaciones relacionadas con el estrés, que puedan afectar la forma con que desarrollan sus actividades laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bohlander, G. y Snell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. (14ª ed.). México: Cengage Learning.
- Burke, R. (1992). Occupational stress, psychological burnout and anxiety. *Anxiety, Stress, and Coping*, 5(1) 3-6.
- Burke, R.J. y Richardsen, A.M. (1991). *Psychological burnout in organizations*. Manuscrito presentado para su publicación.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cuno, E. (2019). *El desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro, Canchis – Cusco* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Firth, H., McIntee, J., McKeown, P. y Britton, P. (1986). Burnout and professional depression. Related concepts. *Journal of Advanced Nursing*, 11(6) 633-642.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *The Journal of Social Issues*, 30(1), 159- 166.
- Freudenberger, H.J. y Richelson, G. (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*. Nueva York: Ancorr Press.
- Garcés de Los Fayos, Teruel y García Montalvo, C. (1993). Burnout en deportistas y entrenadores. Un nuevo campo de investigación en psicología del deporte. *Congreso Mundial de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*. Granada.

- García Izquierdo (1991). Burnout en profesionales de enfermería de centros hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7(8) 3-12.
- Gillespie, D. (1980). Correlates for active and pasives Burnout, types of Burnout. *Journal of social service Research*, 4(2) 1-16.
- Guerrero, E. (2003). *Análisis pormenorizado de los grados de Burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en el profesorado universitario de la Universidad de Extremadura*. España.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6^a ed.). Ciudad de México, México: McGraw Hill.
- Maher, E. (1983). Burnout and commitment. A theoretical alternative. *Personnel and Guidance Journal*, 61(7) 390-393.
- Maslach C., Jackson S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto California: Consulting Psychologists.
- Neveu, J. (1995). Epuiseiment professionnel. Concept et methodologie. *Le Travail Humain*, 58(3) 209-228. En Garcés, E (1994). *Burnout: Un acercamiento teórico-empírico al constructo en contextos deportivos* (tesis de pregrado). Universidad de Murcia. Murcia, España.
- Nuñez, Z. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal docente de la Escuela Militar de Chorrillos* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Oswin, M. (1978). *Children living in long stay hospitals*. Londres, Inglaterra: Heinemann.

- Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth. En C. Cherniss (Ed.), *Staff burnout: Job stress in the human services*. Nueva York: The Free Press.
- Roberts, C. (1986). Burnout: Psychoable, or a valuable concept? *British Journal of Hospital Medicine*, 36, 194-197.
- Rodríguez, P. (2019). *El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos 2018* (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Tamayo, M. (2010). *Aprender a Investigar*. Bogotá, Colombia: Arfo Ltda. Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior ICFES.
- Walker, G.A. (1986). Burnout: From metaphor to ideology. *Canadian Journal of Sociology. Cahiers Canadiens de Sociology*, 11(1), 35.
- Yuni, J. y Urbano, C. (2006). Técnicas para investigar. Recursos *Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación* (2ª ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – 2018.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral?</p> <p>Problemas específicos: A) ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la comunicación? B) ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el trabajo en equipo? C) ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la resolución de problemas? D) ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la mejora continua? E) ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la organización y administración del tiempo? F) ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el enfoque en el usuario? G) ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el pensamiento estratégico? H) ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el enfoque a resultados?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral.</p> <p>Objetivos específicos: A) Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la comunicación. B) Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el trabajo en equipo. C) Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la resolución de problemas. D) Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la mejora continua. E) Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la organización y administración del tiempo. F) Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el enfoque en el usuario. G) Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el pensamiento estratégico. H) Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el enfoque a resultados.</p>	<p>Hipótesis general: El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el desempeño laboral.</p> <p>Hipótesis Específicas: A) El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la comunicación. B) El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el trabajo en equipo. C) El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la resolución de problemas. D) El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la mejora continua del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – 2018. E) El síndrome de Burnout guarda relación significativa con la organización y administración del tiempo. F) El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el enfoque en el usuario. G) El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el pensamiento estratégico. H) El síndrome de Burnout guarda relación significativa con el enfoque a resultados.</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cansancio emocional • Despersonalización • Realización Personal <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Trabajo en Equipo • Resolución de Problemas • Mejora Continua • Organización y Administración del Tiempo • Enfoque en el Usuario • Pensamiento Estratégico • Enfoque a Resultados 	<p>Método: Analítico–sintético Inductivo–deductivo Analítico–descriptivo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental. Descriptivo–correlacional, de corte transeccional o transversal.</p>

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Matriz de operacionalización de la variable: Síndrome de Burnout:

Variable	Dimensión	Indicadores
Síndrome de Burnout	D₁ Cansancio Emocional	<p>I₁ Al terminar la jornada laboral se siente agotado</p> <p>I₂ En las mañanas se siento fatigado</p> <p>I₃ Le cansa tratar con gente</p> <p>I₄ Su trabajo le desgasta</p> <p>I₅ Se siente enérgico en su trabajo</p> <p>I₆ Siente que está mucho tiempo en su trabajo</p> <p>I₇ Se cansa con el contacto con la gente</p> <p>I₈ Se siente que está al límite.</p>
	D₂ Despersonalización.	<p>I₉ Tiene problemas para comunicarse</p> <p>I₁₀ Trata mal a sus subordinados</p> <p>I₁₁ Trata mal a sus empleados</p> <p>I₁₂ Se vuelve más duro</p> <p>I₁₃ No le interesa el trabajo de sus subordinados</p> <p>I₁₄ Hay trato especial para los problemas emocionales</p> <p>I₁₅ Siente culpabilidad por algunos problemas</p>
	D₃ Realización personal.	<p>I₁₆ Está defraudado de su labor</p> <p>I₁₇ Tiene un trato efectivo a su personal</p> <p>I₁₈ Es ejemplo a seguir</p> <p>I₁₉ Se siente frustrado</p> <p>I₂₀ Puede crear un clima agradable</p> <p>I₂₁ Se estimula por el trabajo grupal</p> <p>I₂₂ Consigue logros valiosos en su labor</p>

Fuente: Maslach Burnout Inventory

Matriz de operacionalización de la variable: Desempeño laboral:

Variable	Dimensión	Indicadores
Desempeño Laboral	D1 Comunicación	<p>I₁ Participa con información</p> <p>I₁ Atiende y es receptivo con los demás</p> <p>I₁ Toma atención a los diálogos</p> <p>I₁ Redacta adecuadamente documentos</p> <p>I₁ Comparte sus ideas con respeto</p> <p>I₁ Dialoga de forma directa y abierta.</p>
	D2 Trabajo en equipo	<p>I₂ Participa de forma activa</p> <p>I₂ Es motivo de inspiración y logro</p> <p>I₂ Da a conocer su experiencia y conocimientos</p> <p>I₂ Participa de sus logros y reconocimientos con el grupo</p>
	D3 Resolución de problemas	<p>I₃ Recoge información diversa antes de tomar una decisión</p> <p>I₃ Utiliza recursos para resolver un problema</p> <p>I₃ Es flexible en diferentes situaciones</p> <p>I₃ Reflexiona antes de llevar a cabo una acción</p> <p>I₃ Es calmado en situaciones complicadas</p>
	D4 Mejora continua	<p>I₄ Se adapta al nuevo trabajo</p> <p>I₄ Es flexible a las ideas de sus compañeros</p> <p>I₄ No cae en la monotonía</p> <p>I₄ Colabora con el aporte de ideas nuevas</p> <p>I₄ Refuerza sus habilidades para trabajar</p>
	D5 Organización y administración del tiempo	<p>I₅ Prioriza su trabajo</p> <p>I₅ Distribuye de manera efectiva el tiempo</p> <p>I₅ Prevé recursos para cada actividad</p>
	D6 Enfoque en el usuario	<p>I₆ Mantiene buena relación con los usuarios</p> <p>I₆ Está pendiente de la satisfacción del usuario</p> <p>I₆ Plantea nuevas formas para satisfacer al usuario</p> <p>I₆ Busca cubrir todas las expectativas del usuario</p> <p>I₆ El usuario percibe que es confiable</p>
	D7 Pensamiento estratégico	<p>I₇ Reflexiona sobre su toma de decisiones</p> <p>I₇ Establece propósitos y prioridades</p> <p>I₇ Busca oportunidades a largo plazo</p> <p>I₇ Contempla la misión, visión y valores de la institución</p>
	D8 Enfoque a resultados	<p>I₈ Aprovecha nuevas oportunidades</p> <p>I₈ Tiene buen desempeño</p> <p>I₈ Tiene metas</p>

Fuente: Dirección de Recursos Humanos de la UNE EGyV



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

INSTRUMENTO: SÍNDROME DE BURNOUT

El presente instrumento tiene por objeto determinar la presencia de Burnout en la dependencia donde usted labora, en tal sentido se pide la sinceridad y objetividad en sus respuestas, con el fin de conocer su accionar en el servicio bajo su cargo, tomando en cuenta que los datos que proporcione son estrictamente confidenciales y anónimos.

Indique sus respuestas marcando en el recuadro correspondiente:

Datos Generales:			
Estado civil:	Casado <input type="checkbox"/>	Divorciado <input type="checkbox"/>	Soltero <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/>
Edad: _____	Sexo: Femenino <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>	
Grado de Instrucción:	Técnico <input type="checkbox"/>	Universitario <input type="checkbox"/>	Magister <input type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Condición laboral:	Nombrado <input type="checkbox"/>	Contratado a Plazo Fijo <input type="checkbox"/>	CAS <input type="checkbox"/>
Años de servicio: _____	Dependencia y/o Facultad: _____		
Puesto laboral (cargo):			
Funcionario <input type="checkbox"/>	Jefe (a) <input type="checkbox"/>	Secretaria <input type="checkbox"/>	Técnico Administrativo <input type="checkbox"/>
Asistente Administrativo <input type="checkbox"/>	Asistente Académico <input type="checkbox"/>	Técnico de Informática <input type="checkbox"/>	

I	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	CALIFICACIÓN					
		Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Una vez al mes	Algunas veces a la semana	Todos los días
		1	2	3	4	5	6
1	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado						
2	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado						
3	Siento que tratar todo el día con la gente me cansa						
4	Siento que mi trabajo me está desgastando						
5	Me siento muy enérgico en mi trabajo						
6	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						
7	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						
8	Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades						

		TOTAL					
II	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	CALIFICACIÓN					
		Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Una vez al mes	Algunas veces a la semana	Todos los días
		1	2	3	4	5	6
9	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo						
10	Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir)						
11	Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo						
12	Me siento frustrado por mi trabajo						
13	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo						
14	Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente						
15	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo						
	TOTAL						

III	DESPERSONALIZACIÓN	CALIFICACIÓN					
		Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Una vez al mes	Algunas veces a la semana	Todos los días
		1	2	3	4	5	6
16	Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo						
17	Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales						
18	Siento que mi trato con la gente es más duro						
19	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente						
20	Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados (o personas que atiendo profesionalmente)						
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada						
22	Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas.						
	TOTAL						



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
 "Alma Máter del Magisterio Nacional"

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL
 OFICINA DE CONTROL DE PERSONAL

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
 AÑO 2018

Datos del evaluado:
Apellidos y nombres: Código: _____

Datos del evaluador
Apellidos y nombres:
Relación con el evaluado:

Datos Generales:	
Estado civil:	Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/>
Edad:	Sexo: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>
Grado de Instrucción:	Técnico <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/> Magister <input type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Condición laboral:	Nombrado <input type="checkbox"/> Contratado a Plazo Fijo <input type="checkbox"/> CAS <input type="checkbox"/>
Años de servicio:	Dependencia y/o Facultad: _____
Puesto laboral (cargo):	
Funcionario <input type="checkbox"/>	Jefe (a) <input type="checkbox"/> Secretaria <input type="checkbox"/> Técnico Administrativo <input type="checkbox"/>
Asistente Administrativo <input type="checkbox"/>	Asistente Académico <input type="checkbox"/> Técnico de Informática <input type="checkbox"/>

COMPETENCIAS A EVALUAR	CALIFICACION				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	1	2	3	4	5

I	COMUNICACIÓN	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	Comparte información de manera efectiva y asertiva.					
2	Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás.					
3	Presta atención en las conversaciones.					
4	Se comunica de manera escrita con claridad.					
5	Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.					
6	Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.					

TOTAL						
II	TRABAJO EN EQUIPO	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
7	Se desempeña como un miembro activo del equipo.					
8	Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.					
9	Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.					
10	Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.					
TOTAL						

III	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
11	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión					
12	Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.					
13	Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.					
14	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.					
15	Conserva la calma en situaciones complicadas.					
TOTAL						

IV	MEJORA CONTINUA	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
16	Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.					
17	No muestra resistencia a las ideas de las demás personas					
18	Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.					
19	Se esfuerza por innovar y aportar ideas.					
20	Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad					
TOTAL						

V	ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
21	Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.					
22	Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados					
23	Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.					
TOTAL						

VI	ENFOQUE EN EL USUARIO	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
24	Establece y mantiene relación a largo plazo con los usuarios al ganar su confianza.					
25	Procura la satisfacción del usuario al brindar un servicio de excelencia.					
26	Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los usuarios.					
27	Entiende las necesidades del usuarios y busca exceder sus expectativas.					
28	Es percibido por el usuario como una persona confiable que representa a la institución.					
	TOTAL					

VII	PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
29	Comprende las implicaciones de sus decisiones en la gestión a corto y largo plazo.					
30	Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.					
31	Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la institución al desarrollo.					
32	Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la institución.					
	TOTAL					

VIII	ENFOQUE A RESULTADOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
33	Reconoce y aprovecha las oportunidades.					
34	Mantiene altos niveles de estándares de desempeño.					
35	Demuestra interés por el logro de metas individuales e institucionales.					
	TOTAL					
	TOTAL GENERAL					

FORTALEZAS Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD	
Indica algunas fortalezas y áreas de oportunidad particulares que identifiques en el evaluado	
FORTALEZAS:	
AREAS DE OPORTUNIDAD:	

¿Qué le sugerirías al evaluado para mejorar su desempeño profesional y personal?

TOTAL DE PUNTAJE:

CUALITATIVA	VIGESIMAL	RANGO DE PUNTAJES	
		EXCELENTE	20 19
MUY BUENO	18 17	140 123	124 106
	BUENO	16 15	105 94
14		82	83
REGULAR		13 12	70 59
	11	47	48
	DEFICIENTE	10	-36

NOTA FINAL DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
CUALITATIVA	
CUANTITATIVA	

Sello y firma del evaluador

Firma del evaluado

LIBRO CÓDIGO: SINDROME DE BURNOUT

VARIABLE	CATEGORÍAS	CÓDIGO	COLUMNAS
ESTADO CIVIL	Casado	1	a
	Divorciado	2	
	Soltero	3	
	Viudo	4	
EDAD	20 a 30	1	b
	31 a 40	2	
	41 a 50	3	
	51 a 60	4	
	60 a más	5	
SEXO	Femenino	1	c
	Masculino	2	
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Técnico	1	d
	Universitario	2	
	Magister	3	
	Doctor	4	
CONDICIÓN LABORAL	Nombrado	1	e
	Contrato a Plazo Fijo	2	
	CAS	3	
AÑO DE SERVICIO	0 a 10	1	f
	11 a 20	2	
	21 a 30	3	
	31 a 40	4	
	41 a 50	5	
	51 a más	6	
DEPENDENCIA LABORAL	Rectorado	1	g
	Secretaría General	2	
	Vicerrectorado Académico	3	
	Vicerrectorado de Investigación	4	
	Asesoría Legal	5	
	Planificación y Desarrollo Institucional	6	
	Administración y Desarrollo de Personal	7	
	Adquisiciones y Contrataciones	8	
	Economía y Finanzas	9	
PUESTO LABORAL (cargo)	Funcionario	1	h
	Jefe (a)	2	
	Secretaria	3	
	Asistente Administrativo	4	
	Asistente Académico	5	
	Técnico Administrativo	6	
	Técnico en Informática	7	
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	Nunca	1	1
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	Nunca	1	2
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	

VARIABLE	CATEGORÍAS	CÓDIGO	COLUMNAS
Siento que tratar todo el día con la gente me cansa	Nunca	1	3
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Siento que mi trabajo me está desgastando	Nunca	1	4
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Me siento muy enérgico en mi trabajo	Nunca	1	5
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	Nunca	1	6
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	Nunca	1	7
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades	Nunca	1	8
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo	Nunca	1	9
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir)	Nunca	1	10
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo	Nunca	1	11
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Me siento frustrado por mi trabajo	Nunca	1	12
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	

VARIABLE	CATEGORÍAS	CÓDIGO	COLUMNAS
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	Nunca	1	13
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente	Nunca	1	14
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	Nunca	1	15
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo	Nunca	1	16
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales	Nunca	1	17
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Siento que mi trato con la gente es más duro	Nunca	1	18
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	Nunca	1	19
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados (o personas que atiendo profesionalmente)	Nunca	1	20
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	Nunca	1	21
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	
Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas	Nunca	1	22
	Algunas veces al año	2	
	Algunas veces al mes	3	
	Algunas veces a la semana	4	
	Diariamente	5	

LIBRO CÓDIGO: DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	CATEGORÍAS	CÓDIGO	COLUMNAS
ESTADO CIVIL	Casado	1	a
	Divorciado	2	
	Soltero	3	
	Viudo	4	
EDAD	20 a 30	1	b
	31 a 40	2	
	41 a 50	3	
	51 a 60	4	
	60 a más	5	
SEXO	Femenino	1	c
	Masculino	2	
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Técnico	1	d
	Universitario	2	
	Magister	3	
	Doctor	4	
CONDICIÓN LABORAL	Nombrado	1	e
	Contrato a Plazo Fijo	2	
	CAS	3	
AÑO DE SERVICIO	0 a 10	1	f
	11 a 20	2	
	21 a 30	3	
	31 a 40	4	
	41 a 50	5	
	51 a más	6	
DEPENDENCIA LABORAL	Rectorado	1	g
	Secretaría General	2	
	Vicerrectorado Académico	3	
	Vicerrectorado de Investigación	4	
	Asesoría Legal	5	
	Planificación y Desarrollo Institucional	6	
	Administración y Desarrollo de Personal	7	
	Adquisiciones y Contrataciones	8	
	Economía y Finanzas	9	
PUESTO LABORAL (cargo)	Funcionario	1	h
	Jefe (a)	2	
	Secretaria	3	
	Asistente Administrativo	4	
	Asistente Académico	5	
	Técnico Administrativo	6	
	Técnico en Informática	7	
Comparte información de manera efectiva y asertiva	Deficiente	1	1
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás	Deficiente	1	2
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	

VARIABLE	CATEGORÍAS	CÓDIGO	COLUMNAS
Presta atención en las conversaciones	Deficiente	1	3
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Se comunica de manera escrita con claridad	Deficiente	1	4
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona	Deficiente	1	5
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Fomenta el diálogo de manera abierta y directa	Deficiente	1	6
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Se desempeña como un miembro activo del equipo	Deficiente	1	7
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas	Deficiente	1	8
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia	Deficiente	1	9
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo	Deficiente	1	10
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión	Deficiente	1	11
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema	Deficiente	1	12
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones	Deficiente	1	13
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	

VARIABLE	CATEGORÍAS	CÓDIGO	COLUMNAS
Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción	Deficiente	1	14
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Conserva la calma en situaciones complicadas	Deficiente	1	15
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas	Deficiente	1	16
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
No muestra resistencia a las ideas de las demás personas	Deficiente	1	17
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades	Deficiente	1	18
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Se esfuerza por innovar y aportar ideas	Deficiente	1	19
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad	Deficiente	1	20
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales	Deficiente	1	21
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados	Deficiente	1	22
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades	Deficiente	1	23
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Establece y mantiene relación a largo plazo con los usuarios al ganar su confianza	Deficiente	1	24
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	

VARIABLE	CATEGORÍAS	CÓDIGO	COLUMNAS
Procura la satisfacción del usuario al brindar un servicio de excelencia	Deficiente	1	25
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los usuarios	Deficiente	1	26
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Entiende las necesidades del usuarios y busca exceder sus expectativas	Deficiente	1	27
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Es percibido por el usuario como una persona confiable que representa a la institución	Deficiente	1	28
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Comprende las implicaciones de sus decisiones en la gestión a corto y largo plazo	Deficiente	1	29
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos	Deficiente	1	30
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la institución al desarrollo	Deficiente	1	31
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la institución	Deficiente	1	32
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Reconoce y aprovecha las oportunidades	Deficiente	1	33
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Mantiene altos niveles de estándares de desempeño	Deficiente	1	34
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	
Demuestra interés por el logro de metas individuales e institucionales	Deficiente	1	35
	Regular	2	
	Bueno	3	
	Muy bueno	4	
	Excelente	5	

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Las consideraciones éticas utilizadas en el estudio serán el consentimiento informado al personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, para la aplicación de los dos instrumentos de investigación: Cuestionario sobre Síndrome de Burnout y Cuestionario sobre Desempeño laboral.

|

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: CUESTIONARIO SOBRE SÍNDROME DE BURNOUT



TÍTULO: Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo de la
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – 2018

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: (CUESTIONARIO SOBRE SÍNDROME DE BURNOUT)

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Malo 0 – 20%				Malo 21 – 40%				Regular 41 – 60%				Bueno 61 – 80%				Muy Bueno 81 – 100%			
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en estándares observables.																				95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.																				95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																				95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos del instrumento.																				95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos – científicos.																				95
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.																				95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				95
10. PERTINENCIA	Oportunidad, adecuación y conveniencia.																				95

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Aplicable*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lugar y Fecha: *Lima, 02 de julio de 2018*


 Firma del Experto Informante
 DNI. N° 41683573 Telf. N° 955194139
 Dr. Moisés Ronal NIÑO CUEVA



TÍTULO: Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – 2018

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: (CUESTIONARIO SOBRE SÍNDROME DE BURNOUT)

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Malo 0 – 20%				Malo 21 – 40%				Regular 41 – 60%				Bueno 61 – 80%				Muy Bueno 81 – 100%			
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en estándares observables.																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos del instrumento.																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos – científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.																				X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				X
10. PERTINENCIA	Oportunidad, adecuación y conveniencia.																				X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Debe aplicarse

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lugar y Fecha: *Lima 5 de julio de 2018*

Mojas

Firma del Experto Informante

DNI. N° 2243374 Telf. N° 998512626

Mg. Moisés ROJAS CACHUAN



TÍTULO: Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – 2018

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: (CUESTIONARIO SOBRE SÍNDROME DE BURNOUT)

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Malo 0 – 20%				Malo 21 – 40%				Regular 41 – 60%				Bueno 61 – 80%				Muy Bueno 81 – 100%				
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				95%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en estándares observables.																					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.																					95%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																					95%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos del instrumento.																					95%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos – científicos.																					95%
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.																					95%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					95%
10. PERTINENCIA	Oportunidad, adecuación y conveniencia.																					95%

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLIQUESE EL INSTRUMENTO

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lugar y Fecha: LIMA, 6 DE JULIO DE 2018

Firma del Experto Informante
DNI. N° 06263073 Telf. N° 996 044716

Dr. Jorge Luis JAIME CÁRDENAS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL



TÍTULO: Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo de la
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – 2018

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: (CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL)

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Malo 0 – 20%				Malo 21 – 40%				Regular 41 – 60%				Bueno 61 – 80%				Muy Bueno 81 – 100%				
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				95	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en estándares observables.																					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.																					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos del instrumento.																					95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos – científicos.																					95
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.																					95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					95
10. PERTINENCIA	Oportunidad, adecuación y conveniencia.																					95

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Aplicable*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lugar y Fecha: *Lima, 02 de julio de 2018*


 Firma del Experto Informante
 DNI. N° 41683573 Telf. N° 955194139
 Dr. Moisés Ronal NIÑO CUEVA



TÍTULO: Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo de la
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – 2018

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: (CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL)

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Malo 0 – 20%				Malo 21 – 40%				Regular 41 – 60%				Bueno 61 – 80%				Muy Bueno 81 – 100%					
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en estándares observables.																					X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.																					X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																					X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																					X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos del instrumento.																					X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos – científicos.																					X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.																					X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					X	
10. PERTINENCIA	Oportunidad, adecuación y conveniencia.																					X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Debe aplicarse

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lugar y Fecha: *Lima 5 de julio de 2018*

Firma del Experto Informante

DNI. N° 2243374 Telf. N° 998512626

Mg. Moisés ROJAS CACHUAN



TÍTULO: Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – 2018

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: (CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL)

INDICADORES	CRITERIOS	Muy Malo 0 – 20%				Malo 21 – 40%				Regular 41 – 60%				Bueno 61 – 80%				Muy Bueno 81 – 100%				
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				95%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en estándares observables.																					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.																					95%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																					95%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos del instrumento.																					95%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos – científicos.																					95%
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores.																					95%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					95%
10. PERTINENCIA	Oportunidad, adecuación y conveniencia.																					95%

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLIQUESE EL INSTRUMENTO

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lugar y Fecha: LIMA, 6 DE JULIO DE 2018

Firma del Experto Informante
DNI. N° 06263073 Telf. N° 996 044716

Dr. Jorge Luis JAIME CÁRDENAS