



República Dominicana

Universidad Iberoamericana - UNIBE

Proyecto final de Grado para optar por el título de:

Psicólogo Organizacional

Análisis de la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa en la industria de los servicios de salud en Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

Sustentante:

Ruth Morillo 12-0812

Facilitadora:

Mtra. Larissa Hernández

Santo Domingo, Distrito Nacional

Noviembre de 2022

**Análisis de la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en
colaboradores de una empresa en la industria de los servicios de salud en Santo
Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.**

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general identificar la presencia del síndrome de burnout (desgaste laboral) y la percepción del desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de la industria de servicios de salud en Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana. Esta fue una investigación de campo, de alcance exploratorio, ya que realice una recolección de datos para identificar la presencia del síndrome de burnout y la percepción de los colaboradores sobre el desempeño laboral. La población estuvo compuesta por 65 colaboradores profesionales en enfermería del área de emergencia de una empresa de la industria de servicios de salud. Como muestra se seleccionó de manera probabilística 56 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinan que no hay indicio de síndrome de burnout en las tres dimensiones y el nivel de percepción de desempeño laboral en las 6 dimensiones es alto.

Plabras clave: síndrome de burnout, desempeño laboral.

Siglas y acrónimos

MBI: Maslach Burnout Inventory

OMS: Organización Mundial de la Salud

CIS: Clasificación Internacional de Enfermedades

Lista de contenido

Aspectos Generales de la Investigación	1
1 <i>Introducción</i>	1
1.1.1 Planteamiento del problema de investigación.....	2
1.1.2 Objetivos de investigación	3
1.1.3 Objetivo General	3
1.1.4 Objetivos Específicos	3
1.1.5 Justificación	3
1.1.6 Delimitación y alcance	4
1.2 Antecedentes	4
1.2.1 A nivel internacional.....	4
1.2.2 A nivel nacional.....	6
1.2.3 Síndrome de Burnout.....	7
1.2.4 Desempeño laboral	8
1.2.5 Despersonalización	9
2 <i>Metodología de la investigación.....</i>	10
2.1 Operacionalización de variables.....	10
2.1.1 Diseño, tipo y enfoque de la investigación.....	11
2.1.2 Alcance de la investigación.....	11
Población y métodos de selección de los participantes en el estudio.....	12
2.1.3 Técnicas de recolección de datos.....	12
2.1.4 Instrumentos de medición.....	12
2.1.5 Materiales y utensilios	13
2.2 Reflexión sobre validez y confiabilidad de resultados.....	13
2.2.1 Consideraciones éticas del proyecto	14
3 <i>Presentación de los resultados, Análisis de datos y Discusión</i>	15
3.1 Presentación de los resultados	15
3.2 Tabla 1 Género.....	15
3.3 Tabla 2 Edad	15
3.4 Tabla 3 Hijos	16
3.5 Tabla 4 Donde vive	16
3.6 Tabla 5 Jornada de trabajo.....	17
3.7 Tabla 6 Instituciones en las que labora	17
3.8 Aplicación del cuestionario del Síndrome de Burnout	18
3.8.1 Gráfico 1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....	18
3.8.2 Gráfico 2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	19
3.8.3 Gráfico 3 Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/cansado	20
3.8.4 Gráfico 4 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.....	21
3.8.5 Gráfico 5 Siento que trabajar me está desgastando	22
3.8.6 Gráfico 6 Me siento frustrado en mi trabajo	23
3.8.7 Gráfico 7 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	24
3.8.8 Gráfico 8 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	25
3.8.9 Gráfico 9 Me siento como si estuviera al límite de mis probabilidades.....	26
3.9 Tabla 6 Dimensión cansancio emocional.....	27
3.9.1 Tabla 7 Indicio de síndrome de burnout en la dimensión cansancio emocional	27
3.9.2 Gráfico 10 Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	28

3.9.3	Gráfico 11 Siento que me he hecho más duro con la gente	29
3.9.4	Gráfico 12 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	30
3.9.5	Gráfico 13 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	31
3.9.6	Gráfico 14 Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas	32
3.9.7	Tabla 8 Dimensión despersonalización	32
3.9.8	Tabla 9 Indicio de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización.....	33
3.9.9	Gráfico 16 Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis pacientes	34
3.9.10	Gráfico 17 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.....	35
3.9.11	Gráfico 18 Me siento con mucha energía en mi trabajo.....	36
3.9.12	Gráfico 19 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes ..	37
3.9.13	Gráfico 20 Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes 38	
3.9.14	Gráfico 21 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	39
3.9.15	Gráfico 22 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada 40	
3.9.16	Tabla 10 Dimensión realización personal	41
3.9.17	Tabla 11 Indicio de burnout en la dimensión realización personal	41
3.10	Aplicación del cuestionario desempeño laboral.....	42
3.10.1	Gráfico 23 ¿Usted logra realizar con eficacia las tareas específicas asignadas?	42
3.10.2	Gráfico 24 ¿Usted logra realizar con eficacia las tareas generales?	43
3.10.3	Gráfico 25 ¿Cree que sus compañeros realizan sus tareas con eficacia?.....	44
3.10.4	Gráfico 26 ¿Cree que los jefes realizan sus tareas con eficacia?.....	44
3.10.5	Tabla 12 Nivel en la eficacia en las tareas	45
3.10.6	Gráfico 27 ¿Usted logra efectividad en las comunicaciones orales?	46
3.10.7	Gráfico 28 ¿Usted logra efectividad en las comunicaciones escritas?	46
3.10.8	Tabla 12 Nivel en la comunicación oral y escrita.....	47
3.10.9	Gráfico 29 ¿Ha generado usted un esfuerzo demostrado en acabar las tareas?.....	47
3.10.10	Gráfico 30 ¿Usted ha demostrado esfuerzos en cumplir con los compromisos asumidos? 48	
3.10.11	Gráfico 31 ¿Usted ha demostrado esfuerzos en cumplir sus funciones?.....	49
3.10.12	Gráfico 32 ¿Usted ha demostrado esfuerzos en adaptarse a los cambios en la institución? 50	
3.10.13	Tabla 13 Nivel en esfuerzo demostrado	51
3.11	Gráfico 33 ¿Usted ha logrado tener una permanencia en el centro donde labora de manera continua y sin interrupciones?	51
3.11.1	Gráfico 34 ¿Usted logra cumplir con las normas y reglamentos que cuenta la organización?	52
3.11.2	Gráfico 35 ¿Usted ha demostrado una disciplina personal sostenida para realizar los trabajos en equipo?.....	53
3.11.3	Gráfico 36 ¿Usted ha demostrado ser tolerante con los integrantes del equipo de trabajo? 54	
3.11.4	Tabla 14 Nivel de mantenimiento de la disciplina personal.....	54
3.11.5	Gráfico 37 ¿Usted tiene la capacidad para supervisar y motivar al personal bajo su cargo? 55	
3.11.6	Gráfico 38 ¿Usted posee una capacidad para ejecutar y motivar por medio de técnicas de trabajo? 56	
3.11.7	Gráfico 39 ¿Usted ha demostrado alcanzar las metas de trabajo en equipo?	57
3.11.8	Tabla 15 Nivel de ejecución de las tareas.....	57
3.11.9	Gráfico 40 ¿Usted posee la capacidad para la utilización eficiente de los recursos?	58
3.11.10	Gráfico 41 ¿Usted cuenta con la capacidad de solucionar problemas?	59
3.11.11	Tabla 16 Nivel de gestión y administrativa	59
4	Discusión de los resultados.....	60
5	Referencias	62
6	Anexos.....	64

6.1 Anexo 165
6.2 Anexo 266
6.3 Anexo 367

Aspectos Generales de la Investigación

1 Introducción

Desde que inicié a estudiar la carrera de psicología y me enamoré de la rama organizacional, me quedó claro que uno de los papeles de RRHH es velar por la salud y el bienestar del capital humano. El Síndrome de Burnout presenta situaciones complejas dentro del ambiente laboral de todos los rubros profesionales existentes. Su presencia ha sido tan impactante a través de los años que la OMS lo añadió recientemente en la onceava revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como una problemática asociada a los empleados que se padece en el ambiente laboral a través de sus tres dimensiones.

Esto último no debe ser tomado a la ligera; el sentimiento de desgaste emocional o falta de energía, el distanciamiento o la despersonalización para con las tareas del puesto de trabajo, y la pérdida del sentimiento o el cubrimiento de las necesidades de logro son situaciones más comunes de lo esperado.

Por eso, este proyecto final de grado busca realizar un análisis detallado que demuestre la relación entre el Síndrome de Burnout que hace referencia al agotamiento o desgaste en el ambiente de trabajo, y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de la industria de servicios de salud en Santo Domingo.

En relación con eso, primero es indispensable la recopilación de información en torno a cómo incide el Síndrome de Burnout en la vida laboral de los colaboradores con la ayuda del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir este parámetro. También considero de vital importancia entender cuáles son las percepciones de los mismos colaboradores en cuanto a su propio desempeño laboral dentro de la organización a través del cuestionario de desempeño laboral de Campbell.

Una vez obtenida esta información, es momento de analizar los datos de forma minuciosa para extraer las conclusiones pertinentes de acuerdo con las dimensiones del Síndrome de Burnout, el desempeño laboral de los colaboradores, y el contexto de la organización utilizada como población para responder las preguntas de investigación.

1.1.1 Planteamiento del problema de investigación

Aunque es prácticamente inevitable que los casos sean distintos de persona a persona, con cierta frecuencia o al menos en una ocasión nos hemos encontrado con algún colaborador del área de servicios de alguna organización cuya actitud no va acorde a los estándares de un buen servicio al cliente, usuario o paciente. Lo cierto es que en muchas ocasiones esto es producto de una despersonalización de su trabajo. La autora Maslach (1997) indica que esto es causado por la naturaleza inherente de estas interacciones, en las que normalmente las soluciones que necesitan ser propuestas para los clientes no son obvias ni tampoco fáciles de obtener, por lo que deja un sentimiento de incertidumbre y frustración que pone a prueba el manejo emocional de un colaborador que constantemente se encuentra interactuando con personas.

El término conocido como Síndrome de Burnout fue introducido por el psicólogo y psiquiatra Herbert J. Freudenberger (1974), quien fue uno de los primeros en describir los síntomas de este síndrome, el cual es un tipo de trastorno emocional asociado al estrés que se produce por la sobrecarga laboral o el mal ambiente laboral.

Este es un problema que no está exento de barreras culturales ya que lo podemos visualizar en cualquier contexto cultural. Por ejemplo, en la República Dominicana, la Dra. Naylobi Esther Moisés Rafael (2018) nos da su perspectiva sobre las dificultades de peso que ha tenido el país para tratar con este problema:

“La actual situación tanto social como económica, hace que la República Dominicana no haya logrado promover las situaciones laborales satisfactorias y garantizar el equilibrio entre los diferentes actores del sector salud y en las políticas de riesgo profesional, así como en las instituciones de salud y educación, que promueven la formación de los médicos y su desarrollo laboral y personal” (p. 14).

Tomando en consideración la naturaleza del país y el rango de acción de este síndrome, es indispensable comprender el contexto en la que dichas situaciones suceden a nivel local.

1.1.2 Objetivos de investigación

1.1.3 Objetivo General

Identificar la presencia del Síndrome de Burnout (desgaste laboral) y la percepción del desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de la industria de servicios de salud en Santo Domingo.

1.1.4 Objetivos Específicos

1. Mostrar los resultados de la autoevaluación del personal en cuanto a las tres subescalas del Maslach Burnout Inventory (MBI).
2. Establecer los niveles de desempeño laboral de los colaboradores en base a su autoevaluación.
3. Analizar cómo perciben los colaboradores que el desgaste laboral afecta su desempeño dentro de la organización de servicios de salud.

1.1.5 Justificación

El Síndrome de Burnout es un tema serio para la salud física, mental y emocional de los colaboradores dominicanos contemporáneos, y tiene efectos de peso en la calidad del trabajo realizado por quienes pasan por este padecimiento. Esta investigación se realiza para analizar el contexto específico de los colaboradores, recopilando información sobre cómo

afrontan el estrés crónico provocado por las funciones que realizan y cómo perciben su desempeño, para comparar cómo estos inciden entre sí en su vida profesional.

Resaltó que un bajo desempeño laboral a causa del burnout puede causar consecuencias en la calidad del servicio por el cual el colaborador fue contratado, distanciamiento con sus compañeros de trabajo, y en varios casos como en el área de servicio al cliente, poner a prueba la reputación de la empresa como representantes de esta.

Por último, considero que este análisis es de importancia para comprender con exactitud los escenarios y dinámicas que surgen a partir del síndrome. Alcanzar un entendimiento sólido con este tópico es un paso para diseñar soluciones eficaces.

1.1.6 Delimitación y alcance

Delimitación espacial: este análisis se llevó a cabo en una empresa de la industria de servicios de salud ubicada en el Distrito Nacional, Santo Domingo. Se llevo a cabo entre mayo y noviembre de 2022. Cabe destacar que no se menciona el nombre de la empresa en este escrito debido a un acuerdo de confidencialidad.

Alcance: recopilar información en torno a las dimensiones del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de esta empresa para determinar la relación entre ambos factores de su vida laboral.

1.2 Marco teórico de la investigación

1.3 Antecedentes

1.3.1 A nivel internacional

Como se mencionó previamente la relevancia del Síndrome de Burnout consiguió que este fuera considerado por la OMS como una problemática de peso en el contexto laboral.

Han sido muchos los autores e investigadores que reconocen su amenaza como una de gran relevancia no solo para temas de salud física y emocional, sino que también incluyendo aspectos económicos y sociales en esta ecuación. En su investigación titulada *Síndrome de burnout: Un problema moderno* Lovo, J. (2020) analiza este síndrome como un problema contemporáneo en el que entiende que para la gran presencia que este tiene en las dinámicas laborales, es incompresible como este tema puede continuar sin ser prevenido apropiadamente en muchas organizaciones:

“No se ha tomado conciencia real de los costos que la presencia del síndrome representa en la calidad de vida de las personas y más aún en la producción de las organizaciones, que sin duda incide directamente en la generación de plusvalía” (p. 117).

Otra investigación por parte de Pérez, A. M. (2010), *El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*, propone las estrategias de intervención como las orientadas al individuo para afrontar el síndrome desde un apoyo del autocontrol y un enfoque cognitivo en la identificación de situaciones estresantes, las estrategias sociales que buscan el reconocimiento del individuo hacia el apoyo que grupos cercanos invierten en el mismo, y las estrategias organizacionales para la dinamización de la aplicación precisa de programas orientados al individuo.

Por otro lado, en su tesis sobre el *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores administrativos de la oficina de gestión de servicios de salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2021*, Rojas, C. L. (2021) propone como recomendaciones que la continuación en la realización de estudios sobre el burnout en organizaciones tanto públicas como privadas no debe detenerse debido a la relación intrínseca del tema con el desempeño laboral que es uno de los aspectos que se consideran en la evaluación del desempeño. Asimismo, no se pueden ignorar los programas que buscan encontrar soluciones que beneficien a los individuos que pasan por una o más dimensiones del burnout, y, por último, el fortalecimiento institucional

para garantizar la realización efectiva de las tareas dentro del marco organizacional que son asignadas a los colaboradores.

1.3.2 A nivel nacional

En la República Dominicana Sévez, L. P., & Chico, R. V. (2007) realizan un estudio sobre la *Prevalencia del síndrome de "Quemarse por el trabajo" Burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano* en el que compararon los niveles de la muestra de empleados de una entidad bancaria con el de colaboradores de servicios de la salud. Sus resultados mostraron cómo las actitudes o emociones relacionadas con el altruismo ocasionan que los profesionales de la salud tomen de forma más personal las tareas que deben realizar para la resolución de situaciones, mientras que en la institución bancaria esta implicación en las tareas proviene más de los sentimientos relacionados a pertenecer a una organización que promueve un servicio con un alto estándar de calidad.

Ciertamente mantienen puntos en común en cuanto a su reacción hacia los fallos en sus deberes, ocasionando la disminución del sentimiento de realización personal, pero en líneas generales señala como las dimensiones del burnout pueden ser detonadas de forma distinta de acuerdo con el contexto.

Pando, Aranda, & López (2015) llevaron a cabo un estudio interesante en el que decidieron confirmar la *validez factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en ocho países latinoamericanos* de entre los cuales también se encontraba República Dominicana. En total su población fue de 2470 colaboradores que no fueran profesionales de salud o no relacionados con servicios asistenciales, entre los cuales participaron 321 dominicanos, en su lugar estos fueron colaboradores pertenecientes al sector de la economía formal con al menos un año de vigencia dentro de su organización.

Un estudio realizado por Despradeol, E. D. (2015) analiza el *Síndrome de Burnout en docentes del Gran Santo Domingo, RD y la relación existente con los factores sociodemográficos y la inteligencia emocional*. Sus resultados arrojaron la confirmación de la presencia de las tres dimensiones del burnout en los individuos que se encuentran en el área profesional de la docencia, haciendo énfasis en variables de control como el sexo y la edad, contexto socioeconómico, y las condiciones laborales del individuo (que al ser docentes abarca el número de estudiantes y la jornada laboral). Al menos en la dimensión de desgaste o agotamiento emocional se mostró una mayor incidencia en el sexo femenino, los docentes mayores de edad e individuos con una alta cantidad de hijos.

También demostró otros hallazgos como determinar que en los docentes masculinos predominan mucho más la despersonalización, pero, aunque el sexo femenino es más vulnerable ante situaciones de estrés, el autor señaló que en primer lugar las comparaciones no son tan notables en ambas variables.

En todo caso, este último estudio demostró la importancia de la revisión de variables adicionales para la complementar la revisión de las dimensiones, ya que claramente el desgaste laboral compete tanto a las condiciones del ambiente laboral como al de la vida personal de los colaboradores fuera del trabajo. Marco conceptual del tema

1.3.3 Síndrome de Burnout

En el año 1974, un médico psiquiatra y psicólogo llamado Herbert Freudenberger, trabajaba como asistente voluntario en una clínica de Nueva York para toxicómanos, junto con otros voluntarios. Aquí Freudenberger observó que, al cabo de aproximadamente tres años, la mayoría de sus compañeros sufrían una progresiva pérdida de energía, se les notaba desmotivados, presentaban falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al punto del agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión (Mingote Adán, 1998;

Moreno, González y Garrosa, 2001). Para poder describir este patrón conductual, Freudenberger eligió la palabra Burnout, que se puede interpretar como “estar quemado”, “consumido”, “apagado”, “desgastado” la cual se utilizaba también para referirse a los efectos del consumo crónico de las sustancias controladas.

También el término Burnout se puede definir como una respuesta al estrés laboral crónico que aparece en numerosos tipos de profesionales y grupos ocupacionales, pero especialmente en trabajadores que se desempeñan en el sector servicios, los cuales trabajan en contacto directo con clientes, pacientes y/o usuarios de este tipo de organizaciones (Dormann & Zapf, 2004).

Para la Clasificación Internacional de Enfermedades en su onceava edición (CIE-11, 2022). El Burnout o Síndrome de desgaste ocupacional, “es un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito”. este síndrome se caracteriza por tres dimensiones:

- 1) Desgaste emocional, sentimientos de falta de energía o agotamiento.
- 2) Despersonalización o aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo.
- 3) Una sensación de ineficacia y falta de realización personal.

1.3.4 Desempeño laboral

El desempeño laboral se considera como una disciplina que se ha venido estudiando desde hace muchos años, especialmente en los campos de la psicología organizacional (Aamodt, 2010). Uno de los principales motivos de estudiar este término por parte de las organizaciones es para poder entender y poder explicar algunos aspectos que inciden en el crecimiento y efectividad de las organizaciones, es por ello que resulta necesario conocer el desempeño laboral. (Choi, Miao, Oh, Berry, & Kim, 2018).

De acuerdo con Chiavenato (2011), el mismo menciona que el desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual resulta necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad. Tomando esa misma línea, Milkovich & Boudreau (1994) afirman que el desempeño laboral está ligado a las características de cada individuo, las cuales están conformadas por: sus destrezas, sus cualidades y sus conocimientos adquiridos, que contribuyen a la competitividad de las empresas.

1.3.5 Despersonalización

La despersonalización se puede definir como una alteración de la conciencia del yo, de índole tal que el individuo despersonalizado se siente a sí mismo como un extraño y distante, simplemente como un observador de sus procesos mentales y su ámbito corporal; es frecuente resaltar en las definiciones usuales la sensación de irrealidad que la persona experimenta y la comparación que hace de sus experiencias usando la expresión tales como “como si”, por la dificultad inherente a la descripción de ellas, y que además denota la claridad que el sujeto despersonalizado mantiene sobre la naturaleza anormal de su estado. (Cruzado et al., 2013)

2 Metodología de la investigación

2.1 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Síndrome de Burnout	Para (Dormann & Zapf, 2004). El síndrome de burnout se refiere a una respuesta al estrés laboral crónico que aparece en numerosos tipos de profesionales y grupos ocupacionales, de los cuales se destacan a quienes trabajan en el sector de servicios por mantener un contacto constante con clientes.	Desgaste emocional	Sentimiento de agotamiento	Ordinal	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)
			Agotamiento al trabajar con personas		
			Frustración		
		Despersonalización	Trato a las personas como si fueran objetos		
			Insensibilidad en la atención		
			Culpabilidad por problemas existentes (Clientes, usuarios)		
		Realización personal	Comprensión de los usuarios en el proceso de atención		
			Buen nivel de energía en el trabajo		
			Percepción de meta o cumplimiento a lo largo de la vida profesional y personal		
Desempeño laboral	De acuerdo con Chiavenato (2011), es la eficacia que muestra el colaborador al realizar su trabajo.	Eficacia de las tareas	En las tareas específicas	Ordinal	Cuestionario de desempeño laboral de Campbell
			En las tareas generales		
		Comunicación oral y escrita	Efectividad en las comunicaciones orales		
			Efectividad en las comunicaciones escritas		
		Esfuerzo demostrado	En acabar las tareas		
			En cumplir con los compromisos asumidos		
		Mantenimiento de la disciplina personal	Disciplina personal sostenida		
			Conducta ordenada en el trabajo		
		Ejecución de las tareas	Capacidad para ejecutar tareas sustantivas		
			Capacidad para ejecutar técnicas de trabajo		
		Gestión y administración	Conducta dirigida en la utilización eficiente de los recursos		
			Conducta dirigida en la solución de problemas		

2.1.1 Diseño, tipo y enfoque de la investigación

Se implementó un diseño de investigación no experimental de tipo transversal con una subcategoría exploratoria, debido a que para el análisis sólo se considerarán las situaciones ya existentes que tengan relación con las variables establecidas. En este caso, ubicando la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores durante los meses de octubre y noviembre del año 2022.

El tipo de investigación elegida fue de campo, puesto que los datos son recopilados directamente en un ambiente laboral no controlado por los investigadores.

En cuanto al enfoque de investigación, este es cuantitativo dado que, siendo basados esencialmente en la objetividad, los datos recogidos son de esta misma naturaleza. Considero este enfoque como el indicado debido a que como menciona Hernández, Fernández y Baptista (2014 p. 5) su característica de medir la magnitud de los fenómenos causados por el tema de investigación, y recopilar datos en base a procedimientos estandarizados que han sido aprobados por una comunidad científica, serán de gran ayuda para proveer a la investigación de mayor objetividad y veracidad.

2.1.2 Alcance de la investigación

El Síndrome de Burnout y el concepto de desempeño laboral son variables que han sido considerablemente estudiadas, por lo que se cuenta con numerosa evidencia científica. Es por esto por lo que considero que el alcance de investigación pertinente es uno de tipo correlacional para asociar correctamente las variables mencionadas. Después de todo:

“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. (Hernández et al. 2014 p. 93).

Población y métodos de selección de los participantes en el estudio

En esta investigación, la población está compuesta por los colaboradores de la empresa de la industria de servicios de salud en Santo Domingo. En cuanto a la muestra, solo se seleccionó a los pertenecientes del departamento de la gerencia de enfermería, del área de emergencias, tomando como criterios su cantidad y la compatibilidad con las variables. Las cantidades se especifican a continuación.

Número total de la población de enfermería: 600

Número total de miembros del departamento de enfermería área emergencia: 65

Número de la muestra: 56

Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia puesto que según Montesinos et al, (2017), en este caso los elementos se seleccionan a discreción del investigador, para facilitar el acceso a cierta información o por características específicas que favorezcan el objetivo de la investigación.

2.1.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. Con esta recopilamos información de la actitud de los colaboradores hacia los ítems con preguntas cerradas en la forma de una escala de medición ordinal.

2.1.4 Instrumentos de medición

Para la recolección de los datos se emplearon dos tipos distintos de cuestionarios auto aplicados que corresponden a cada una de las variables de investigación. A continuación, ofrecemos una descripción de los cuestionarios y cómo se emplearon:

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI): permitió dar seguimiento al diagnóstico de la variable del Síndrome de Burnout en los colaboradores.

El número de ítems para este cuestionario son 22, y corresponden a las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. (Ver anexo 1)

Cuestionario de desempeño laboral de Campbell: permitió determinar la percepción de los colaboradores en cuanto a la variable de su desempeño laboral. El número de ítems para este cuestionario son 19, y corresponden a las dimensiones de eficacia de las tareas, comunicación oral y escrita, esfuerzo demostrado, mantenimiento de la disciplina personal, ejecución de las tareas, y gestión y administración. (Ver anexo 2)

2.1.5 Materiales y utensilios

Se utilizó el Google Formulario, esta es una plataforma digital que permite diseñar encuestas digitales para recoger datos proporcionados por la muestra. Posteriormente todos estos datos fueron transferidos, archivados y organizados en el procesador de datos Microsoft Excel y Word para su respectivo análisis.

2.2 Reflexión sobre validez y confiabilidad de resultados

Antes de empezar a trabajar con los datos, considero necesario garantizar que los instrumentos de medición a utilizar en la investigación cumplen con los parámetros óptimos de validez y confiabilidad. Después de todo, estos van a proveer a mi análisis los resultados veraces por lo que, para ello como estudiante en el papel de investigador debe configurar de forma meticulosa la metodología y sus elementos (Hernández et al. 2014 p. 101). Con eso en mente, los cuestionarios MBI y de desempeño laboral de Campbell, seleccionados para proveer respaldo en la investigación fueron elegidos en base a su trayectoria, validez de sus ítems, y respaldo científico.

2.2.1 Consideraciones éticas del proyecto

A través del seguimiento de las reglas de citación y referencias administradas por los estándares de las Normas APA. 7ª edición, me enfoque en crear una investigación que respete las fuentes bibliográficas que aportaron al crecimiento de esta con su información.

Por otro lado, soy completamente consciente de que variables como el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral son capaces de detonar situaciones sensibles en el contexto laboral. Al realizar y diseñar esta investigación, estuvo en mi mayor interés que este tema estuviese siguiendo los parámetros y medios éticos pertinentes en cada uno de sus elementos con claridad. En su libro sobre la metodología de la investigación, los autores Hernández et al. (2014) mencionan que:

“Aunque no sea con fines científicos, pero sí éticos, es necesario que el investigador se cuestione acerca de las consecuencias del estudio” (p. 42).

Por tanto, es de suma importancia considerar los sentimientos de la población hacia las dimensiones de mi tema, de esta manera contemplando cuales son las implicaciones que estas representan para ellos a una escala profesional y personal.

En cuanto a la transparencia, se presentó una introducción en la encuesta electrónica que aparte de presentar instrucciones sobre cómo llenar los ítems, también muestra datos como: nombre del investigador, institución universitaria, una descripción del tema de investigación y su finalidad. También debo señalar que antes de empezar la encuesta, se incluye un consentimiento informado que expone los derechos de los participantes, y deben marcar como leído antes de continuar (Ver anexo 3).

3 Presentación de los resultados, Análisis de datos y Discusión

3.1 Presentación de los resultados

La muestra de estudio estuvo conformada por 56 profesionales de enfermería del área de emergencia de una empresa de la industria de los servicios de salud, en Santo Domingo, distrito nacional.

3.2 Tabla 1
Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	38	67,9	67,9	67,9
	Masculino	18	32,1	32,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia. Fuente: trabajo de campo.

Se observa que, entre los encuestados, un 67,9% es de género femenino, mientras que el 32,1% es de género masculino.

3.3 Tabla 2
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20-25	1	1,8	1,8	1,8
	26-30	9	16,1	16,1	17,9
	31-35	18	32,1	32,1	50,0
	36-40	10	17,9	17,9	67,9
	41-45	12	21,4	21,4	89,3
	46-50	4	7,1	7,1	96,4
	> 50	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia. Fuente: trabajo de campo.

Se observa que un 32,1% se encuentra en la edad de 31-35 años, el 21,4% se encuentran en la edad de 41-45 años, el 16,1% que comprende a las edades de 26-30 años, el 17,9% a la edad de 36-40 años, el 7,1% a la edad de 46-50 años, el 3,6% a la edad de más de 50 años, mientras que el 1,8% corresponde a la edad de 20-25 años.

3.4 Tabla 3
Hijos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 0	7	12,5	12,5	12,5
1	17	30,4	30,4	42,9
2	19	33,9	33,9	76,8
3	10	17,9	17,9	94,6
> 4	3	5,4	5,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia. Fuente: trabajo de campo.

Se observa que, entre los encuestados, un 33,9% tienen dos hijos, el 30,4% tienen un hijo, el 17,9% tienen tres hijos, el 12,5% no tienen hijos y el 5,4% tienen más de cuatro hijos.

3.5 Tabla 4
Donde vive

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Santo Domingo Distrito Bacional	12	21,4	21,4	21,4
Santo Domingo Norte	18	32,1	32,1	53,6
Santo Domingo Este	15	26,8	26,8	80,4
Santo Domingo Oeste	7	12,5	12,5	92,9
Boca Chica	1	1,8	1,8	94,6
Los Alcarrizos	3	5,4	5,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia. Fuente: trabajo de campo.

Se observa que un 32,1% de los colaboradores vive en santo domingo norte, el 26,8% vive en santo domingo este, el 21,4% vive en santo domingo distrito nacional, el 12,5% vive en santo domingo oeste, el 5,4% vive en los alcarrizos y el 1,8% vive en boca chica.

3.6 Tabla 5
Jornada de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	(7:00 am -2:00 pm) Matutina	7	12,5	12,5	12,5
	(2:00 pm -9:00 pm) Vespertina	2	3,6	3,6	16,1
	(9:00 pm -7:00 am) Nocturna (amanecida)	3	5,4	5,4	21,4
	Rotativo	44	78,6	78,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia. Fuente: trabajo de campo.

Se observa que, entre los encuestados, un 78,6% tienen un horario rotativo, el 12,5% tienen un horario matutino, el 5,4% tienen un horario nocturno y por último el 3,6% tienen un horario vespertino.

3.7 Tabla 6
Instituciones en las que labora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	14	25,0	25,0	25,0
	2	38	67,9	67,9	92,9
	3	4	7,1	7,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia. Fuente: trabajo de campo.

Se observa que un 67,9% de los colaboradores encuestados tienen dos trabajos, el 25,0% tiene un trabajo y el 7,1% tienen tres trabajos.

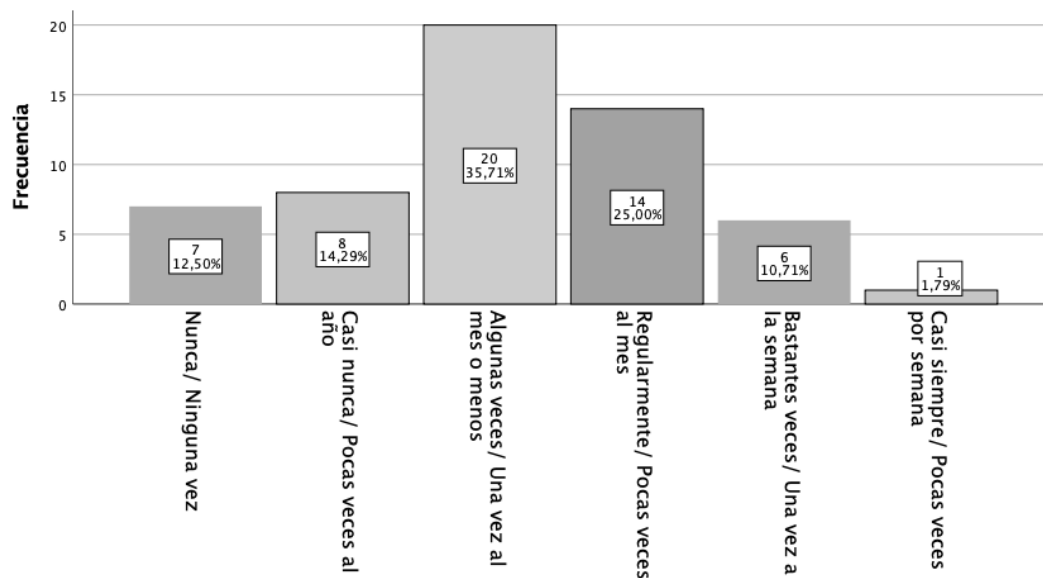
3.8 Aplicación del cuestionario del Síndrome de Burnout

Este cuestionario comprende 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

La dimensión cansancio emocional comprende los sentimientos de agotamiento, agotamiento al trabajar con personas y la frustración.

3.8.1 Gráfico 1

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo



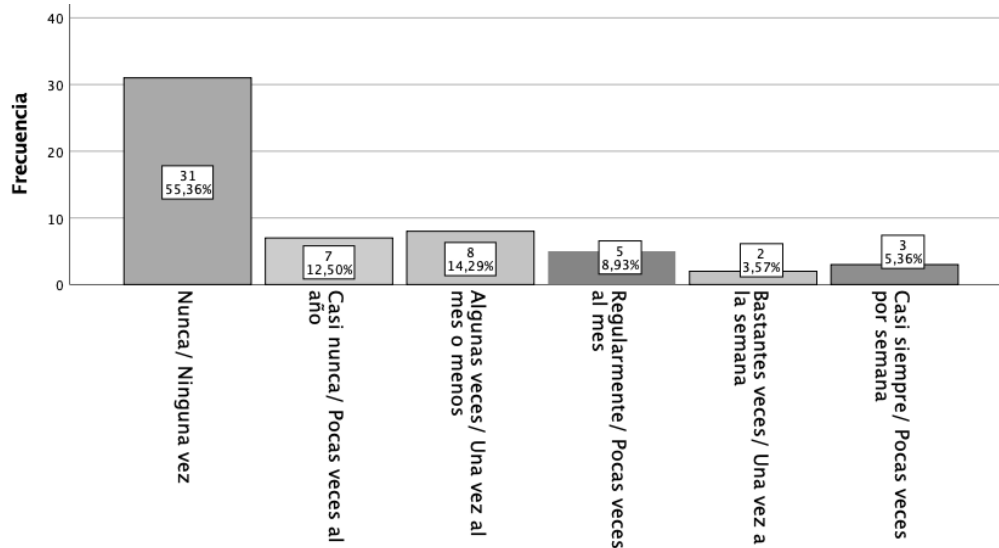
Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Se observa que el 35,71% algunas veces se sienten emocionalmente agotados por el trabajo, el 25,00% regularmente se sienten emocionalmente agotados por el trabajo, el 14,29% casi nunca se sienten emocionalmente agotados por el trabajo, el 12,50% indica que nunca se sienten emocionalmente agotados por el trabajo, el 10,71% bastantes veces se sienten

emocionalmente agotados por el trabajo y el 1,79% casi siempre se sienten emocionalmente agotados por el trabajo.

3.8.2 Gráfico 2

Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío

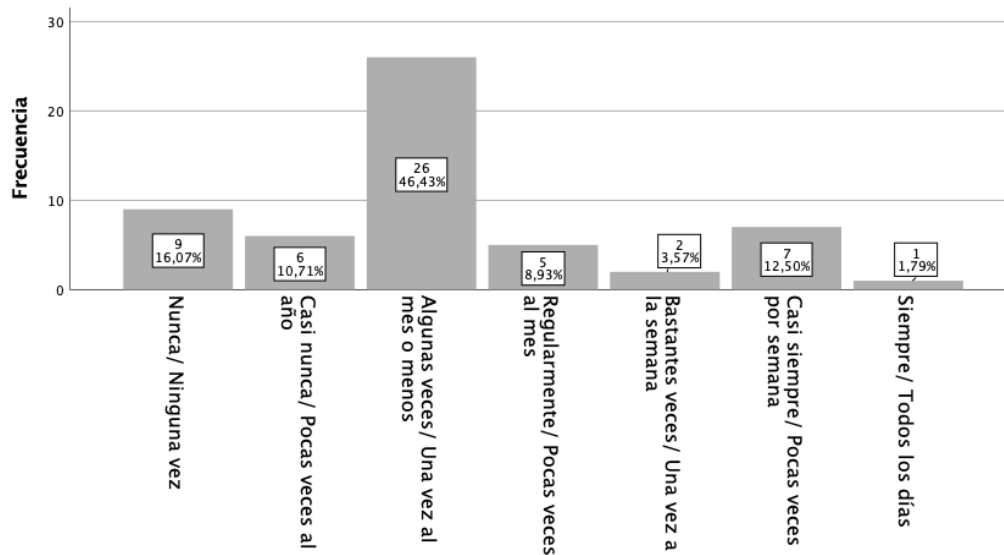


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Se observa que el 55,36% nunca se sienten vacíos cuando termina su jornada de trabajo, el 14,29% algunas veces se sienten vacíos cuando termina su jornada de trabajo, el 14,29% casi nunca se sienten emocionalmente agotados por el trabajo, el 12,50% indica que casi nunca se sienten vacíos cuando termina su jornada de trabajo, el 8,93% regularmente se sienten vacíos cuando termina su jornada de trabajo y el 5,36% casi siempre se sienten vacíos cuando termina su jornada de trabajo y el 3,57% bastantes veces se sienten vacíos cuando termina su jornada de trabajo.

3.8.3 Gráfico 3

Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/cansado

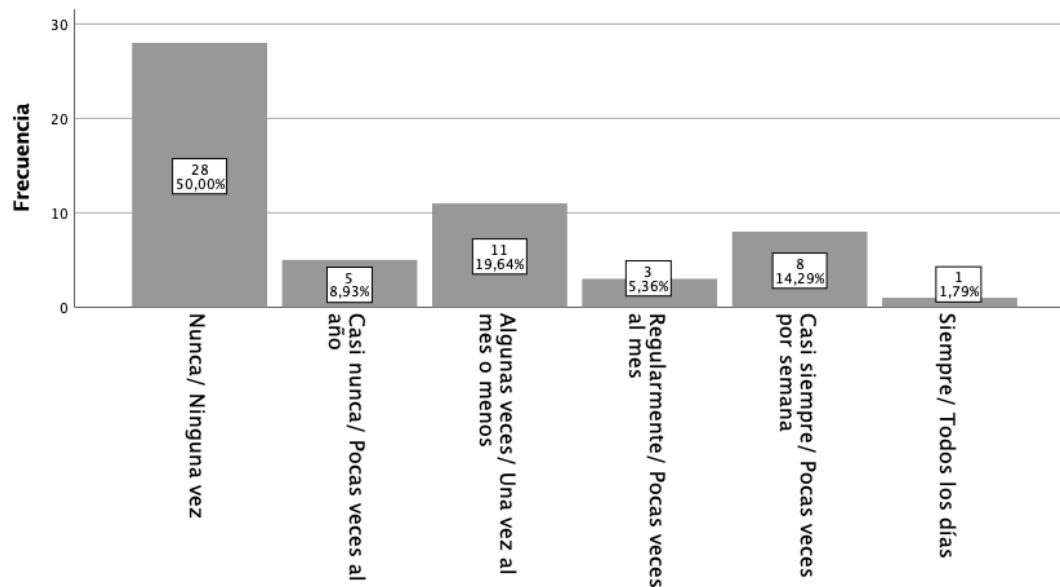


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Se observa que el 46,43% algunas veces se sienten fatigados o cansados cuando se enfrentan a otra jornada de trabajo, el 16,07% nunca se sienten fatigados o cansados cuando se enfrentan a otra jornada de trabajo, el 12,50% casi siempre se sienten fatigados o cansados cuando se enfrentan a otra jornada de trabajo, el 10,71% indica que casi nunca se sienten vacíos cuando termina su jornada de trabajo, el 8,93% regularmente se sienten fatigados o cansados cuando se enfrentan a otra jornada de trabajo, el 3,57% bastantes veces se sienten fatigados o cansados cuando se enfrentan a otra jornada de trabajo y el 1,79% siempre se sienten fatigados o cansados cuando se enfrentan a otra jornada de trabajo.

3.8.4 Gráfico 4

Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa

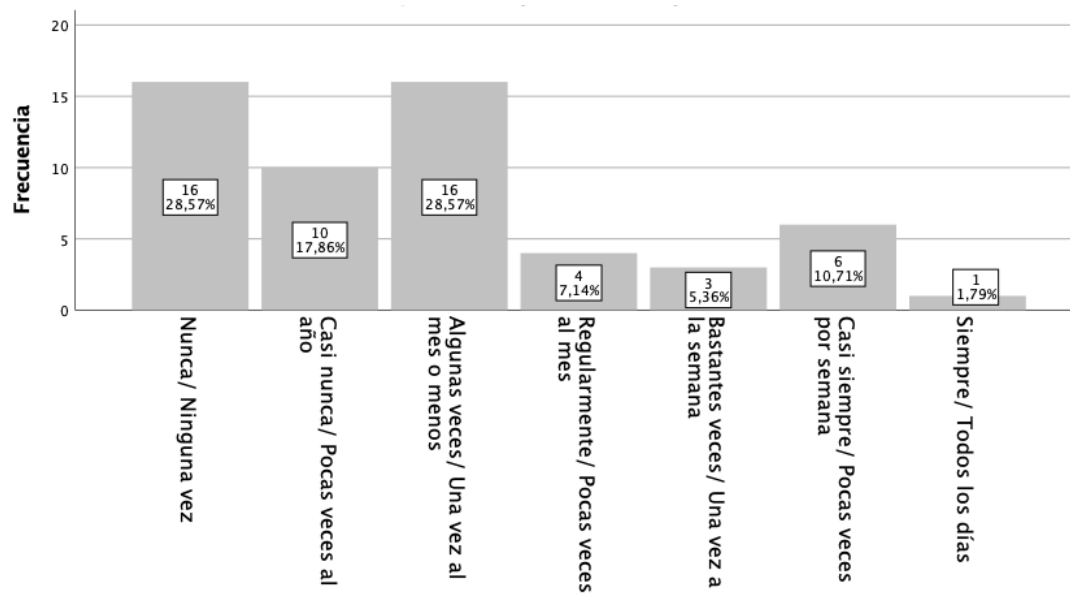


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Se observa que el 46,43% algunas veces se sienten fatigados o cansados cuando se enfrentan a otra jornada de trabajo, el 16,07% nunca se sienten fatigados o cansados cuando se enfrentan a otra jornada de trabajo, el 12,50% casi siempre se sienten fatigados o cansados cuando se enfrentan a otra jornada de trabajo, el 10,71% indica que casi nunca se sienten vacíos cuando termina su jornada de trabajo, el 8,93% regularmente se sienten fatigados o cansados cuando se enfrentan a otra jornada de trabajo, el 3,57% bastantes veces se sienten fatigados o cansados cuando se enfrentan a otra jornada de trabajo y el 1,79% siempre se sienten fatigados o cansados cuando se enfrentan a otra jornada de trabajo.

3.8.5 Gráfico 5

Siento que trabajar me está desgastando

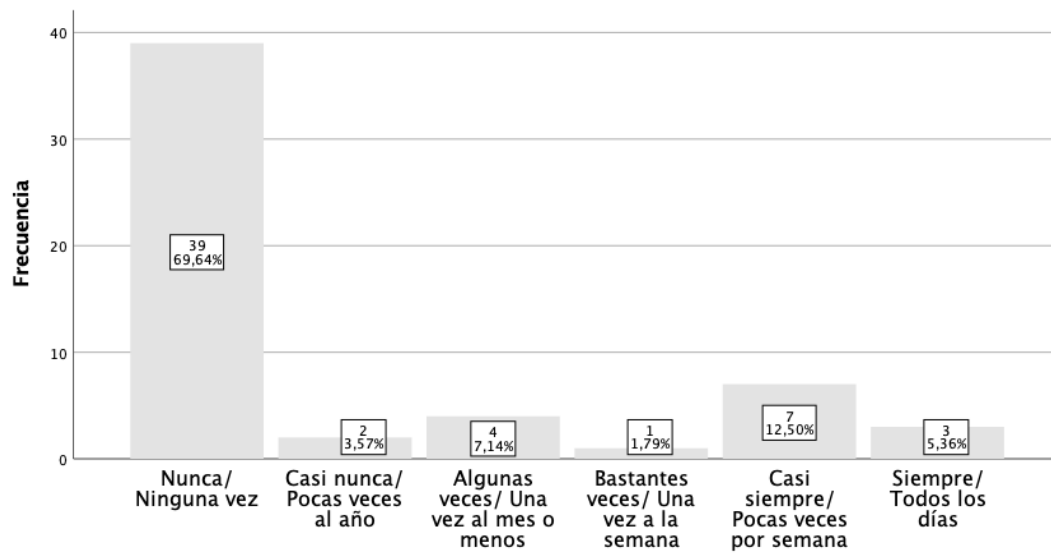


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Se observa que el 28,57% nunca sienten que el trabajo los están desgastando, el 28,57% algunas veces se sienten que el trabajo los están desgastando, el 17,86% casi nunca se sienten que el trabajo los están desgastando, el 10,71% indica que casi siempre se sienten que el trabajo los están desgastando, el 7,14% regularmente se sienten que el trabajo los están desgastando, el 5,36% bastantes veces se sienten que el trabajo los están desgastando y el 1,79% siempre se siente que el trabajo lo está desgastando.

3.8.6 Gráfico 6

Me siento frustrado en mi trabajo

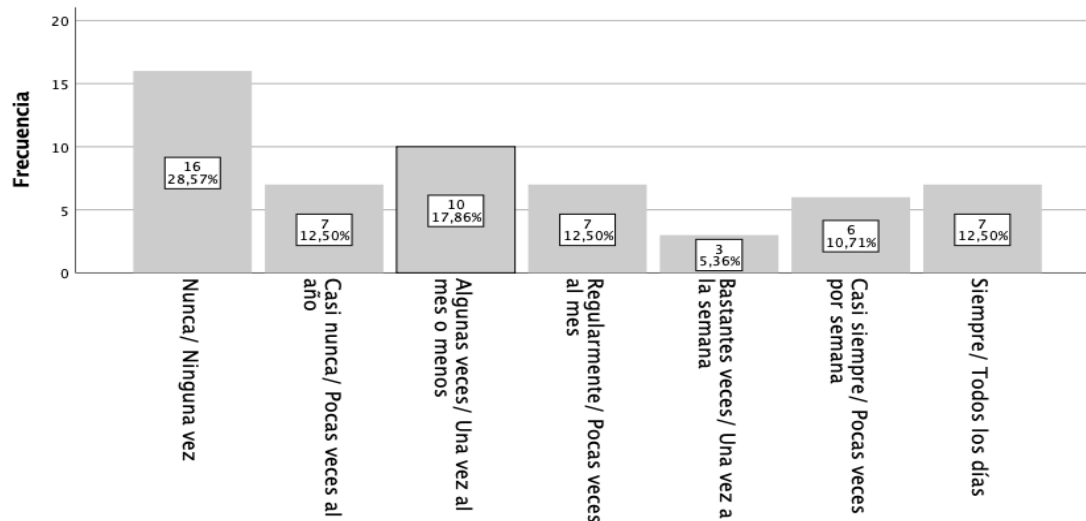


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Se observa que el 69,64% nunca se sienten frustrados en su trabajo, el 12,50% casi siempre se sienten frustrados en su trabajo, el 7,14% algunas veces se sienten frustrados en su trabajo, el 5,36% indica que siempre se sienten frustrados en su trabajo, el 3,57% casi nunca se sienten frustrados en su trabajo, el 1,79% bastantes veces se sienten frustrados en su trabajo

3.8.7 Gráfico 7

Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

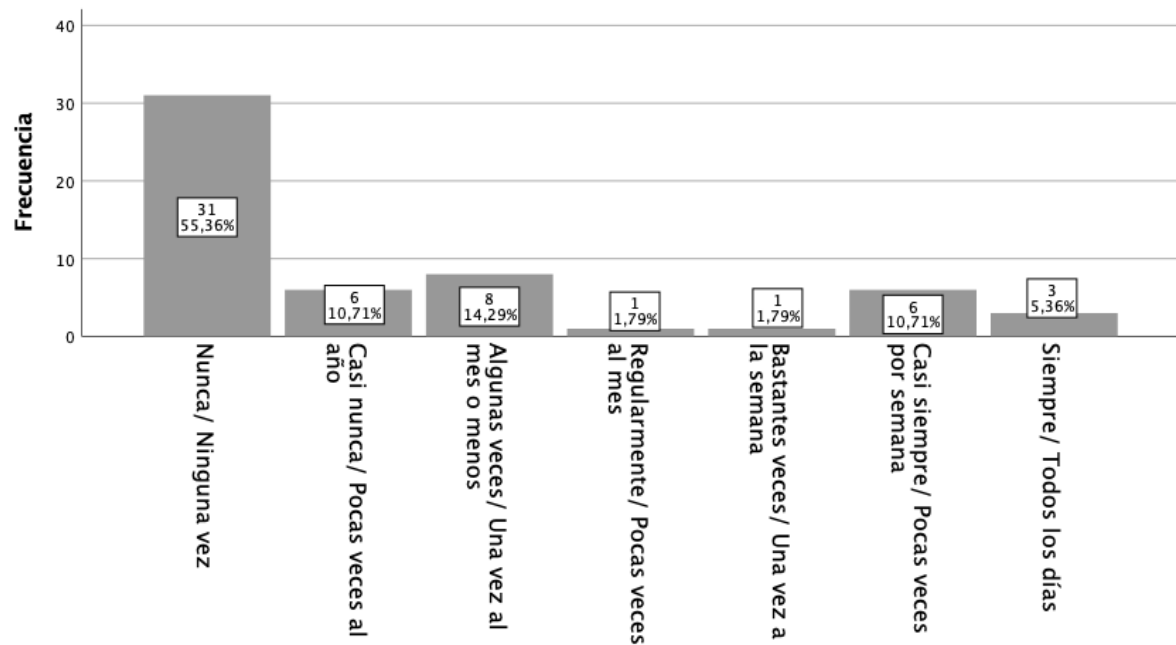


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Se observa que el 28,57% nunca han sentido que están demasiado tiempo en el trabajo, el 17,86% algunas veces se sienten que están demasiado tiempo en el trabajo, el 12,50% casi nunca se sienten que están demasiado tiempo en el trabajo el 12,50% indica que siempre se sienten que están demasiado tiempo en el trabajo, el 10,71% casi siempre se sienten que están demasiado tiempo en el trabajo, el 5,36% bastantes veces se sienten que están demasiado tiempo en el trabajo.

3.8.8 Gráfico 8

Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

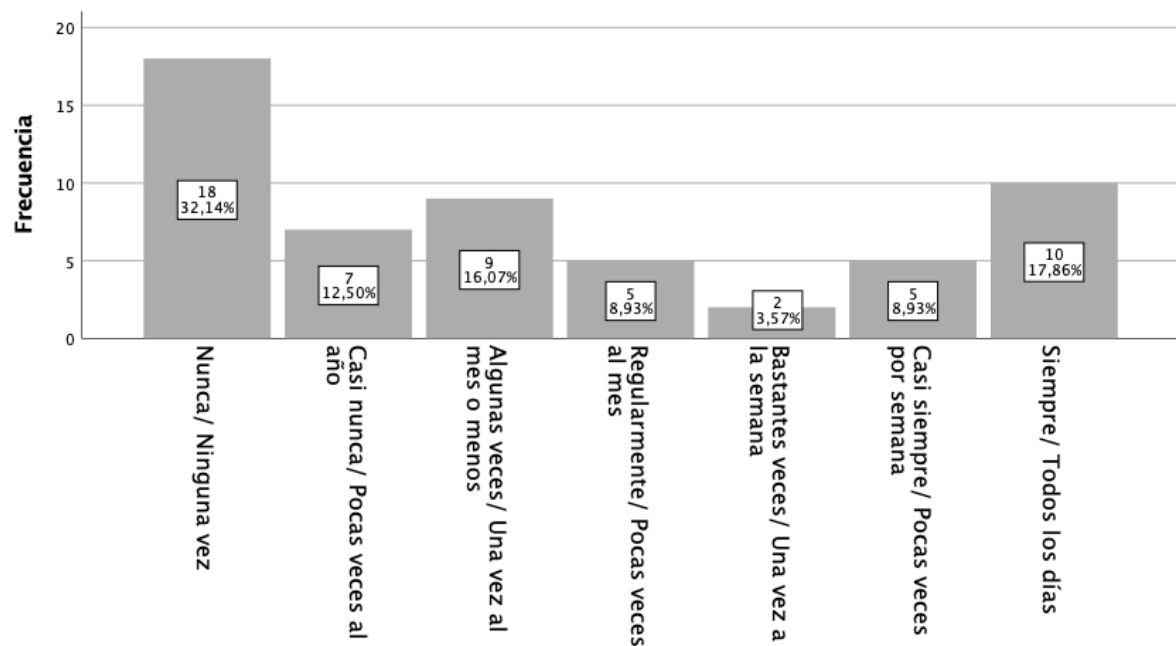


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Se observa que el 55,36% nunca han sentido que trabajar en contacto directo con la gente les cansa, el 14,71% algunas veces se sienten que trabajar en contacto directo con la gente les cansa, el 10,71% casi nunca y casi siempre se sienten que trabajar en contacto directo con la gente les cansa, el 5,36% siempre se sienten que trabajar en contacto directo con la gente les cansa, y el 1,79% bastantes veces y regularmente se sienten que trabajar en contacto directo con la gente les cansa.

3.8.9 Gráfico 9

Me siento como si estuviera al límite de mis probabilidades



Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Podemos observar que el 32,14% nunca se sienten como si estuvieran al límite de sus posibilidades, el 17,86% siempre se sienten como si estuvieran al límite de sus posibilidades, el 16,07% algunas veces se sienten como si estuvieran al límite de sus posibilidades, el 12,50% casi nunca se sienten como si estuvieran al límite de sus posibilidades, y el 8,93% casi siempre y regularmente se sienten como si estuvieran al límite de sus posibilidades y el 3,57% indican que bastantes veces se sienten como si estuvieran al límite de sus posibilidades.

3.9 Tabla 6

Dimensión cansancio emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo: 0-18	38	67,9	67,9	67,9
	Medio: 19-26	12	21,4	21,4	89,3
	Alto: 27-54	6	10,7	10,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Observamos que el 67,9% se encuentran en un rango bajo, el 21,4% se encuentra en el rango medio y el 10,7% está en el rango alto.

3.9.1 Tabla 7

Indicio de síndrome de burnout en la dimensión cansancio emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	> 26 hay indicio de burnout	8	14,3	14,3	14,3
	< 26 no hay indicio de burnout	48	85,7	85,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

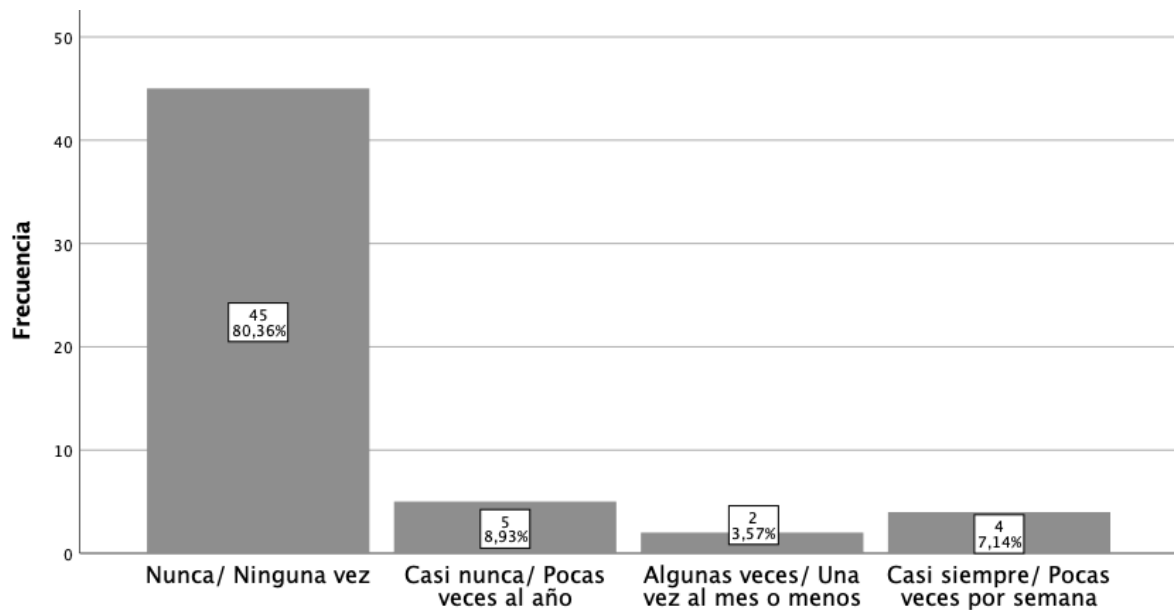
Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Se observa que el 85,7% no muestra indicio de burnout, mientras que el 14,3% muestran indicio de burnout.

La dimensión despersonalización comprende: trato a las personas como si fueran objetos, insensibilidad en la atención y culpabilidad por problemas existentes (Clientes, usuarios).

3.9.2 Gráfico 10

Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales

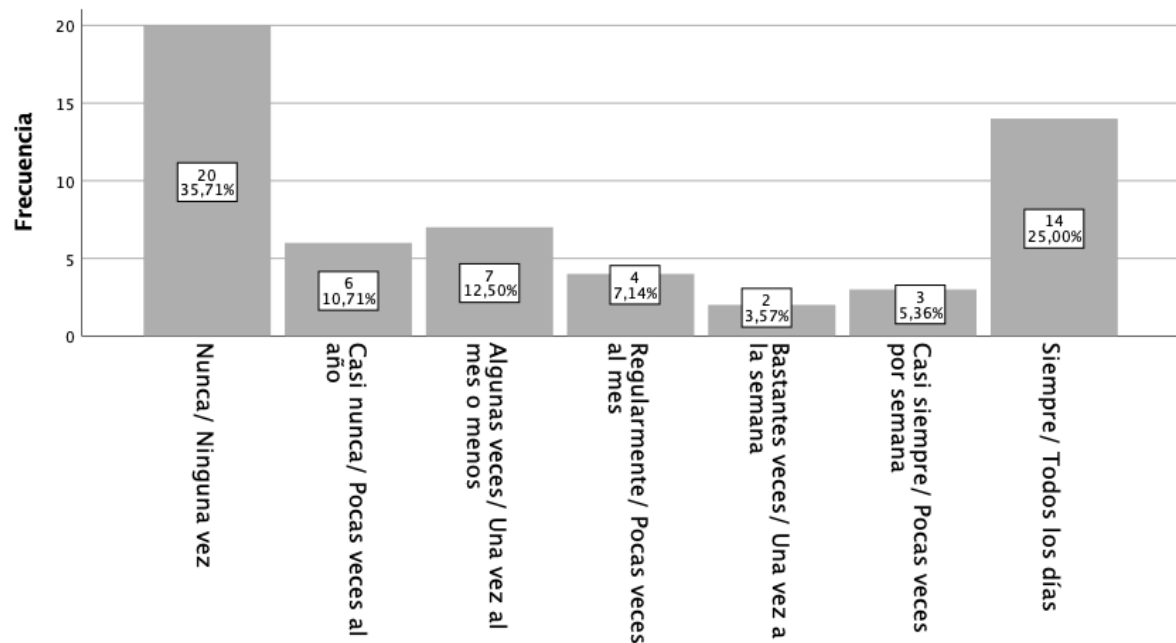


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Podemos observar que el 80,36% nunca sienten que tratan a los pacientes como si fueran objetos impersonales, el 8,93% casi nunca sienten que tratan a los pacientes como si fueran objetos impersonales, el 7,14% casi siempre sienten que tratan a los pacientes como si fueran objetos impersonales, el 3,57% algunas veces sienten que tratan a los pacientes como si fueran objetos impersonales.

3.9.3 Gráfico 11

Siento que me he hecho más duro con la gente

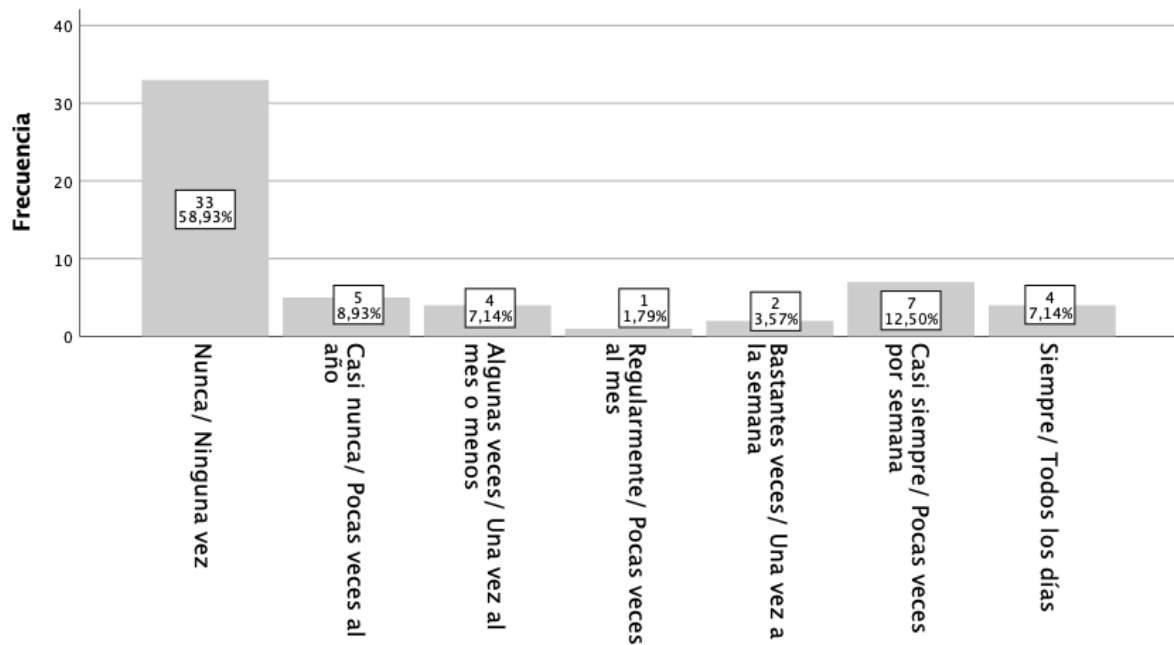


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Podemos observar que el 35,71% nunca sienten que se han hecho más duros con la gente, el 25,00% siempre sienten que se han hecho más duros con la gente, el 12,50% algunas veces sienten que se han hecho más duros con la gente, el 10,71% casi nunca sienten que se han hecho más duros con la gente, el 7,14% regularmente sienten que se han hecho más duros con la gente, el 5,36% casi siempre sienten que se han hecho más duros con la gente y el 3,57% bastantes veces sienten que se han hecho más duros con la gente.

3.9.4 Gráfico 12

Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

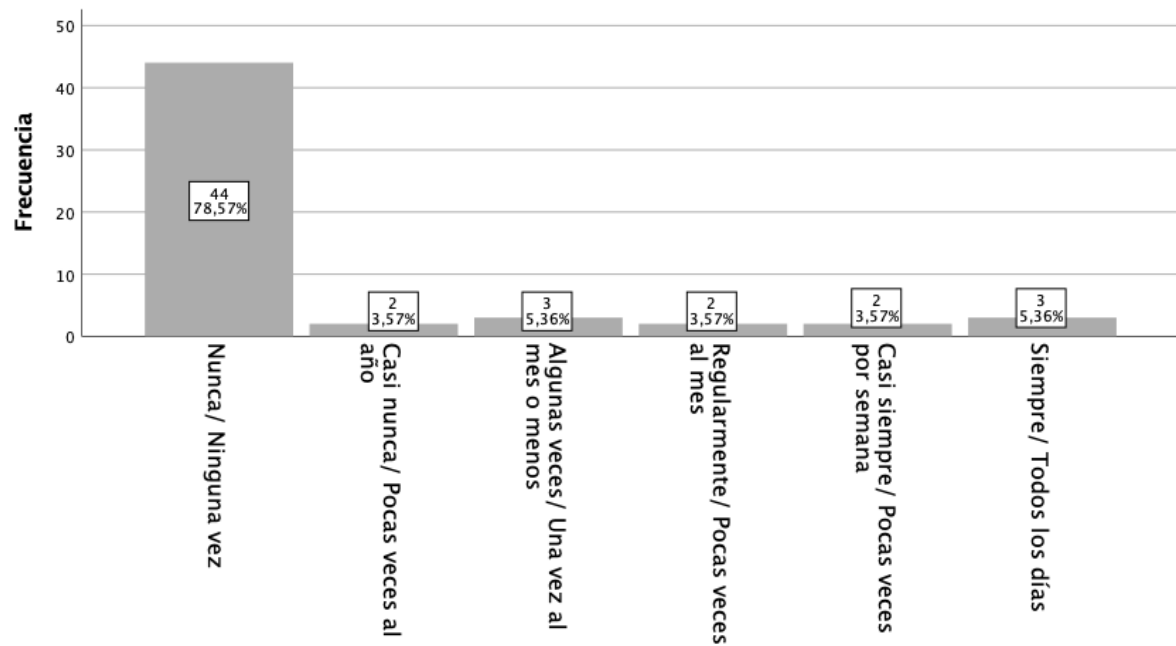


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Observamos que el 58,93% nunca sienten preocupación porque el trabajo los esté endureciendo emocionalmente, el 12,50% casi siempre sienten preocupación porque el trabajo los esté endureciendo emocionalmente, el 8,93% casi nunca sienten preocupación porque el trabajo los esté endureciendo emocionalmente, el 7,14% algunas veces y siempre sienten preocupación porque el trabajo los esté endureciendo emocionalmente, el 3,57% bastantes veces sienten preocupación porque el trabajo los esté endureciendo emocionalmente y el 1,79% regularmente sienten preocupación porque el trabajo los esté endureciendo emocionalmente.

3.9.5 Gráfico 13

Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes

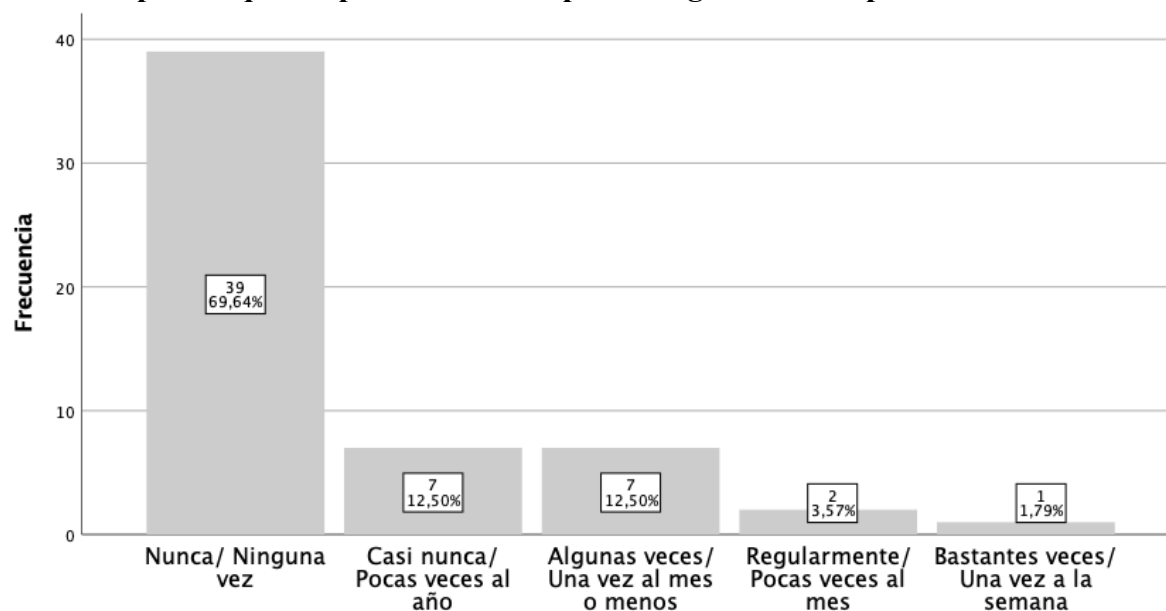


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Observamos que el 78,57% indica que nunca se sienten que no les importa lo que les ocurra a sus pacientes, el 5,36% algunas veces y siempre se sienten que no les importa lo que les ocurra a sus pacientes, y el 3,57% casi nunca y casi siempre se sienten que no les importa lo que les ocurra a sus pacientes.

3.9.6 Gráfico 14

Me parece que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas



Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Se observa que el 69,64% indica que nunca les parece que los pacientes los culpan de algunos de sus problemas, el 12,50% algunas veces y casi nunca les parece que los pacientes los culpan de algunos de sus problemas, el 3,57% casi regularmente les parece que los pacientes los culpan de algunos de sus problemas y el 1,79% bastantes veces les parece que los pacientes los culpan de algunos de sus problemas.

3.9.7 Tabla 8

Dimensión despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo:0-5	28	50,0	50,0	50,0
	Medio:6-9	16	28,6	28,6	78,6
	Alto:10-30	12	21,4	21,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Podemos observar que el 50,0% se encuentra en el rango bajo, el 28,6% está en el rango medio y el 21,4% está en el rango alto.

3.9.8 Tabla 9

Indicio de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	> 9 hay indicio de burnout	15	26,8	26,8	26,8
	< 9 no hay indicio de burnout	41	73,2	73,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

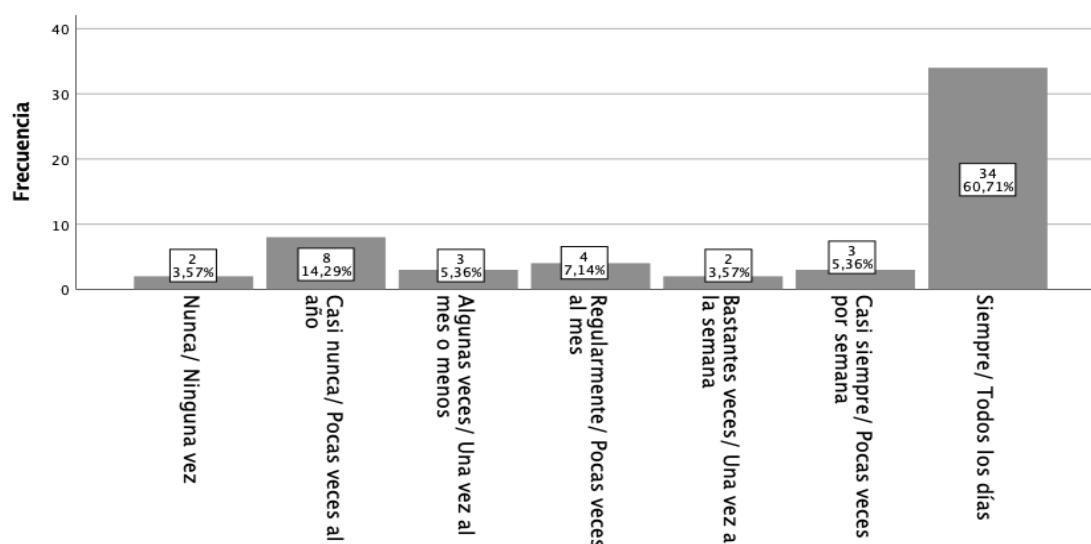
Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Podemos observar que el 73,2% no muestra indicios de burnout mientras que el 26,8% muestra indicio de burnout.

La dimensión despersonalización comprende: comprensión de los usuarios en el proceso de atención, buen nivel de energía en el trabajo y percepción de meta o cumplimiento a lo largo de la vida profesional y personal.

Gráfico 15

Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes

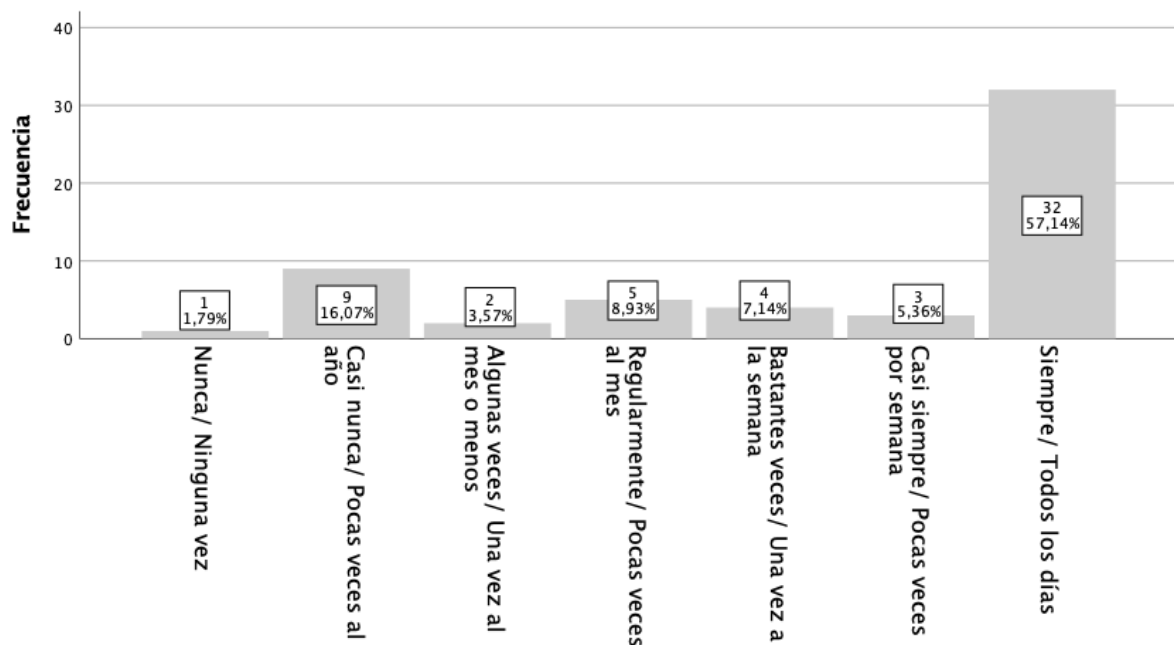


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Se observa que el 60,71% siempre sienten que pueden entender fácilmente a los pacientes, el 14,29% casi nunca sienten que pueden entender fácilmente a los pacientes, el 7,14% regularmente sienten que pueden entender fácilmente a los pacientes el 5,36% casi siempre y algunas veces sienten que pueden entender fácilmente a los pacientes y el 3,57% bastantes veces y nunca sienten que pueden entender fácilmente a los pacientes.

3.9.9 Gráfico 16

Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis pacientes



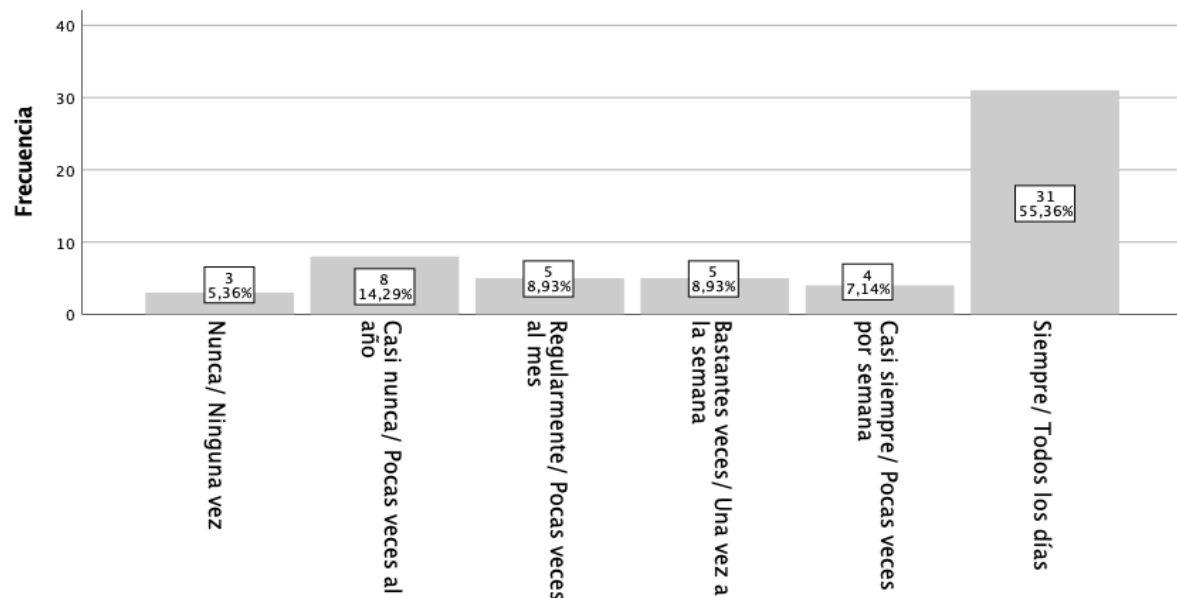
Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Observamos que el 57,14% siempre sienten que tratan con mucha eficiencia los problemas de los pacientes, el 16,07% casi nunca sienten que tratan con mucha eficiencia los problemas de los pacientes, el 8,93% regularmente sienten que tratan con mucha eficiencia los problemas de los pacientes, el 7,14% bastantes veces sienten que tratan con mucha eficiencia los problemas de los pacientes, el 5,36% casi siempre sienten que tratan con mucha eficiencia los

problemas de los pacientes y el 1,79% nunca sienten que tratan con mucha eficiencia los problemas de los pacientes.

3.9.10 Gráfico 17

Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

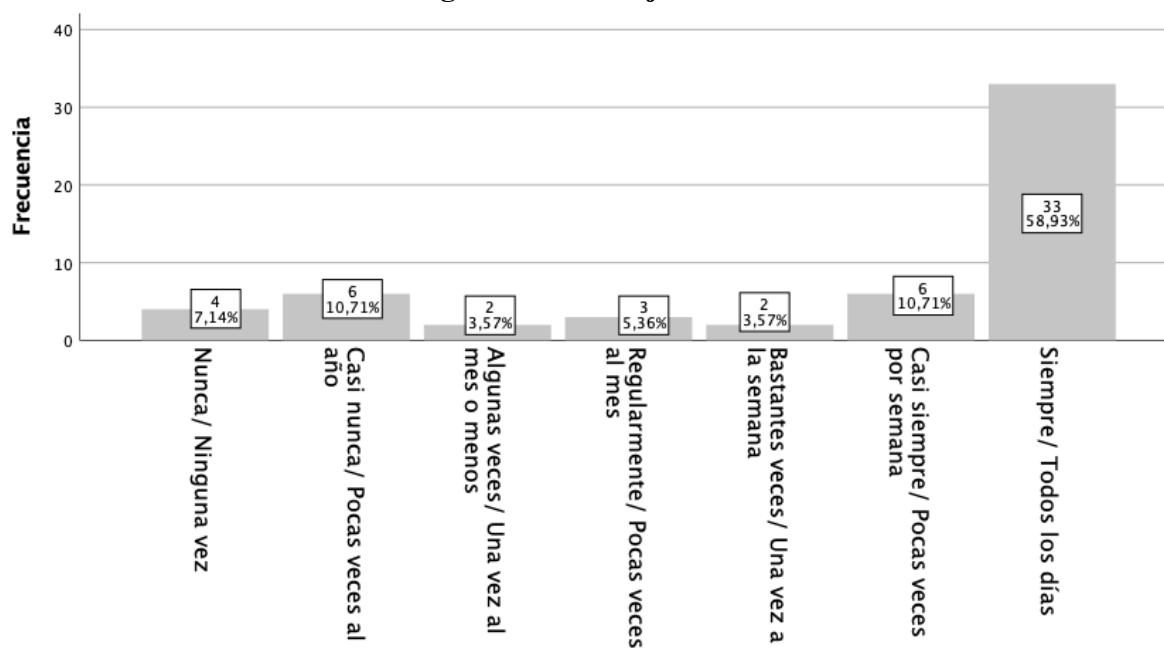


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Observamos que el 55,36% siempre sienten que influyen positivamente en la vida de otras personas a través del trabajo, el 14,29% casi nunca sienten que influyen positivamente en la vida de otras personas a través del trabajo, el 8,93% regularmente y bastantes veces sienten que influyen positivamente en la vida de otras personas a través del trabajo, el 7,14% casi siempre sienten que influyen positivamente en la vida de otras personas a través del trabajo y el 5,36% nunca sienten que influyen positivamente en la vida de otras personas a través del trabajo.

3.9.11 Gráfico 18

Me siento con mucha energía en mi trabajo

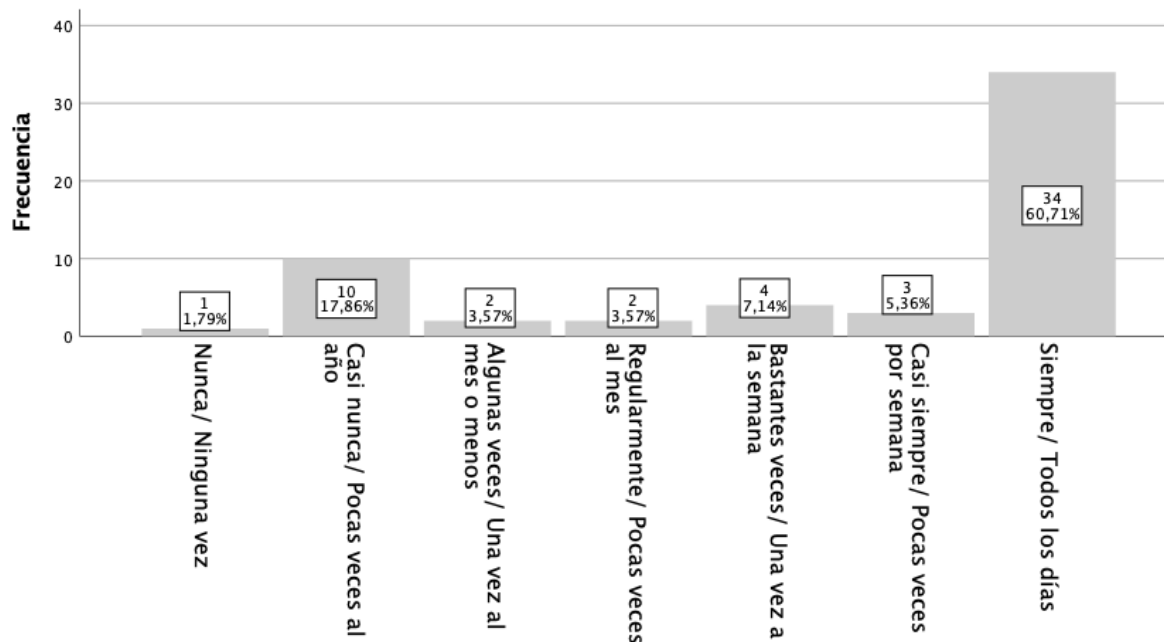


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Observamos que el 58,93% indican que siempre se sienten con mucha energía en el trabajo, el 10,71% casi nunca y casi siempre se sienten con mucha energía en el trabajo, el 7,14% nunca se sienten con mucha energía en el trabajo, el 5,36% regularmente se sienten con mucha energía en el trabajo y el 3,57% algunas veces y bastantes veces se sienten con mucha energía en el trabajo.

3.9.12 Gráfico 19

Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes

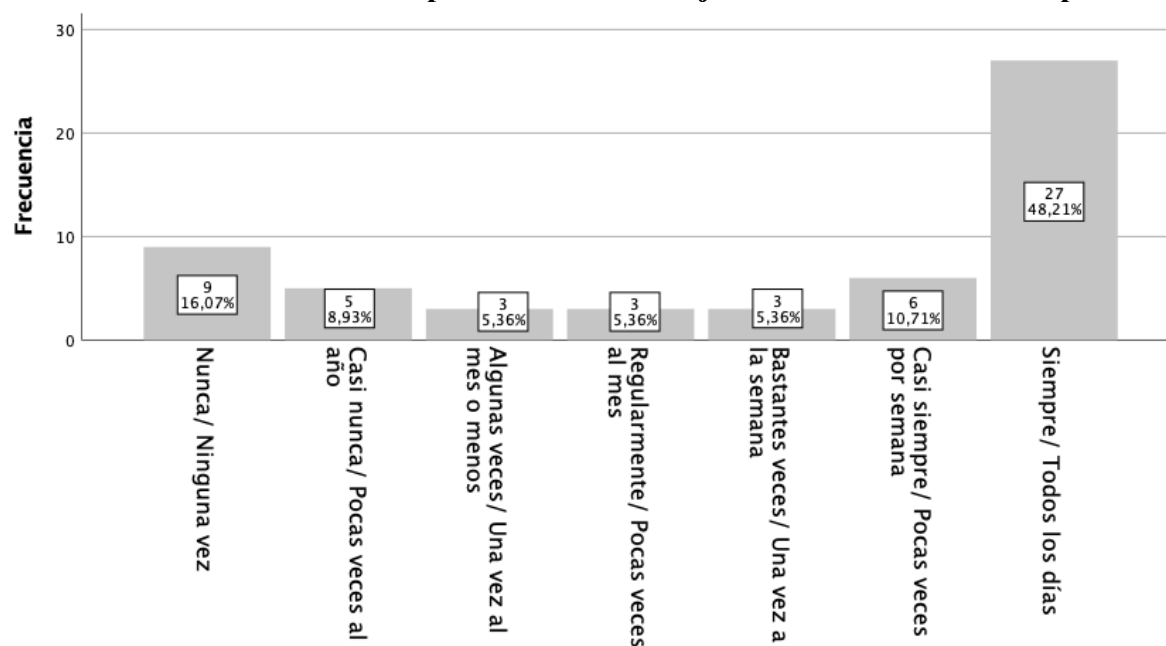


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Se observa que el 60,71% indican que siempre sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes, el 17,86% casi nunca sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes, el 7,14% bastantes veces sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes, el 5,36% casi siempre sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes, el 3,57% algunas veces y regularmente sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.

3.9.13 Gráfico 20

Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes

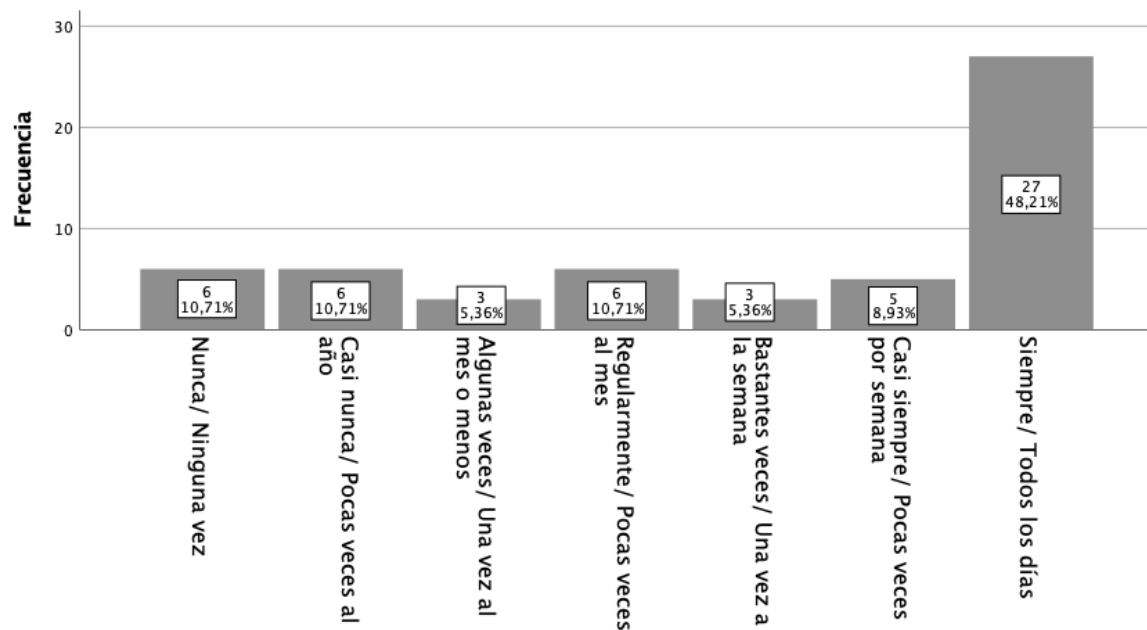


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Se observa que el 48,21% indican que siempre se sienten estimulados después de haber trabajado íntimamente con los pacientes, el 16,07% nunca se sienten estimulados después de haber trabajado íntimamente con los pacientes, el 10,71% casi siempre se sienten estimulados después de haber trabajado íntimamente con los pacientes, el 8,93% casi nunca se sienten estimulados después de haber trabajado íntimamente con los pacientes y el 5,36% bastantes veces, regularmente, algunas veces se sienten estimulados después de haber trabajado íntimamente con los pacientes.

3.9.14 Gráfico 21

Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

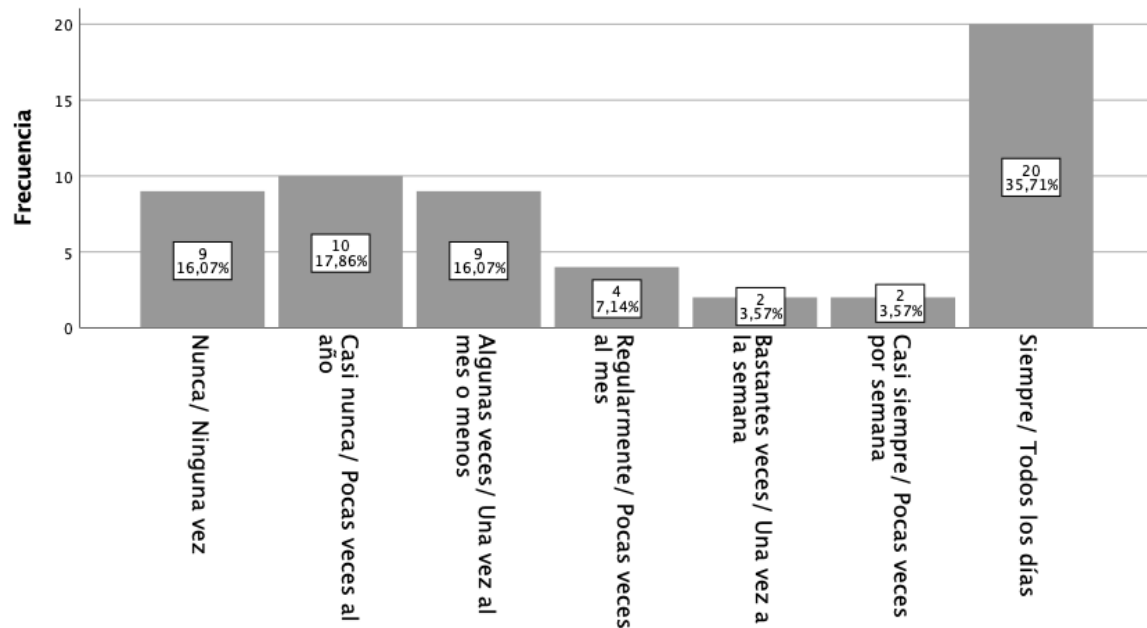


Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Observamos que el 48,21% indican que cree que consiguen muchas cosas valiosas de su trabajo, el 10,71% nunca, casi nunca y regularmente creen que consiguen muchas cosas valiosas de su trabajo, el 8,93% casi siempre cree que consiguen muchas cosas valiosas de su trabajo, y el 5,36% algunas veces y bastantes veces cree que consiguen muchas cosas valiosas de su trabajo.

3.9.15 Gráfico 22

Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada



Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Observamos que el 35,71% indican que siempre sienten que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, el 17,86% casi nunca sienten que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, el 16,07% nunca y algunas veces sienten que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, el 7,14% regularmente sienten que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, y el 3,57% casi siempre y bastantes veces sienten que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

3.9.16 Tabla 10
Dimensión realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo:0-33	24	42,9	42,9	42,9
	Medio:34-39	11	19,6	19,6	62,5
	Alto:40-56	21	37,5	37,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Podemos observar que el 42,9% se encuentra en el rango bajo, el 37,5% está en el rango alto y el 19,6% está en el rango medio.

3.9.17 Tabla 11
Indicio de burnout en la dimensión realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	> 34 no hay indicio de burnout	31	55,4	55,4	55,4
	< 34 hay indicio de burnout	25	44,6	44,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Fuente: cuestionario de síndrome de burnout.

Podemos observar que el 55,4% no muestra indicios de burnout mientras que el 44,6% muestra indicio de burnout.

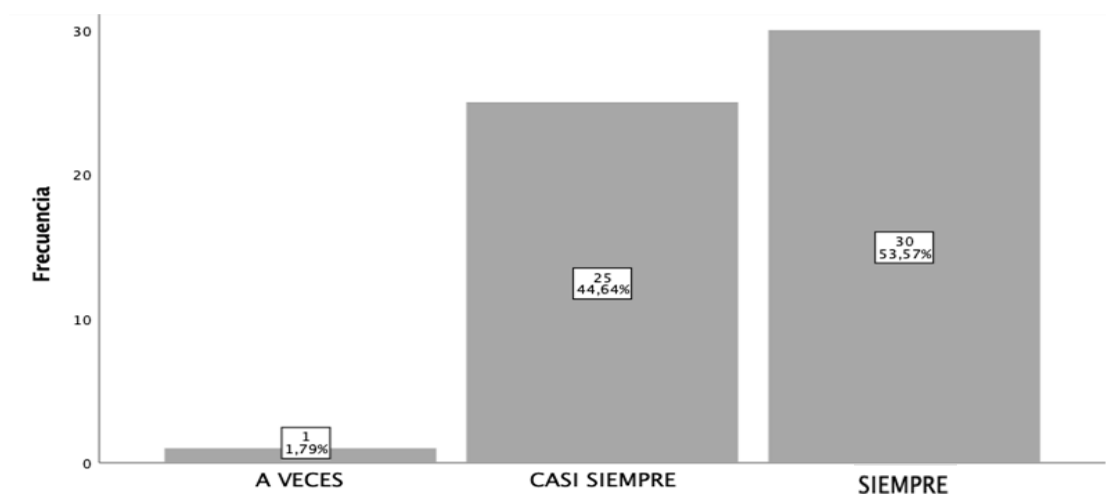
3.10 Aplicación del cuestionario desempeño laboral

Este cuestionario comprende 6 dimensiones: eficacia en las tareas, comunicación oral y escrita, esfuerzo demostrado, mantenimiento de la disciplina personal, ejecución de las tareas, gestión y administrativa.

La dimensión eficacia en las tareas comprende la eficacia en las tareas específicas y eficacia en las tareas generales.

3.10.1 Gráfico 23

¿Usted logra realizar con eficacia las tareas específicas asignadas?

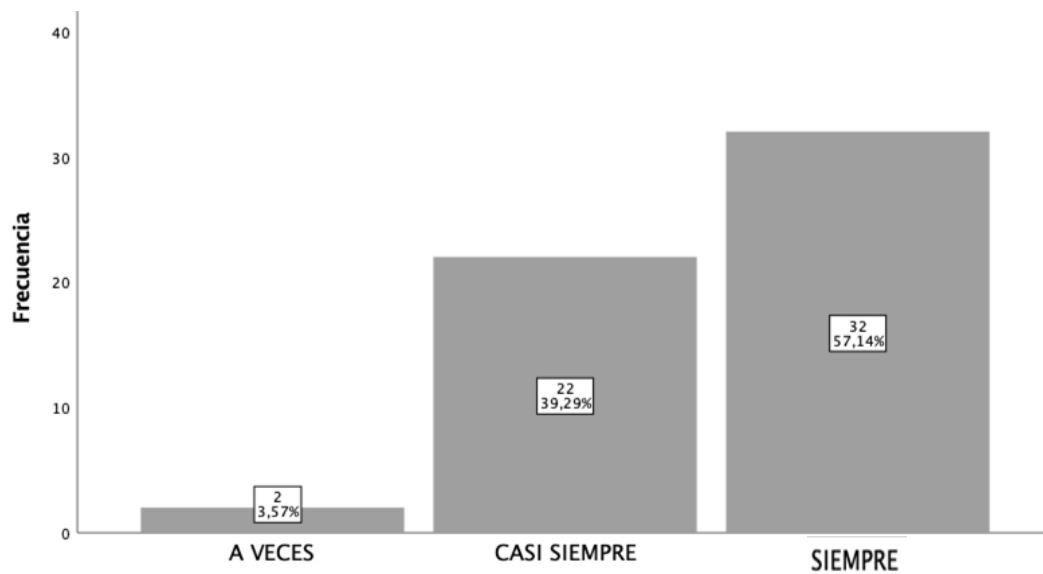


Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Se observa que el 53,57% indican que siempre sienten que logran realizar con eficacia las tareas específicas asignadas, el 44,64% casi siempre sienten que logran realizar con eficacia las tareas específicas asignadas, y el 1,79% a veces sienten que logran realizar con eficacia las tareas específicas asignadas.

3.10.2 Gráfico 24

¿Usted logra realizar con eficacia las tareas generales?

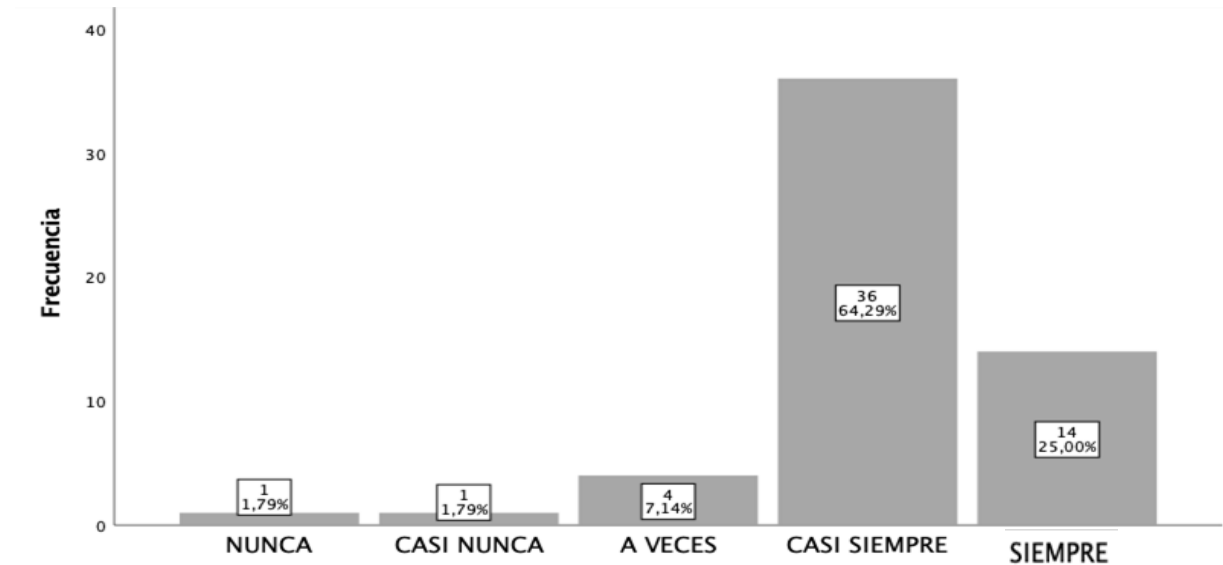


Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Observamos que el 57,14% indican que siempre sienten que logran realizar con eficacia las tareas generales, el 39,29% casi siempre sienten que logran realizar con eficacia las tareas generales, y el 3,57% a veces sienten que logran realizar con eficacia las tareas generales.

3.10.3 Gráfico 25

¿Cree que sus compañeros realizan sus tareas con eficacia?

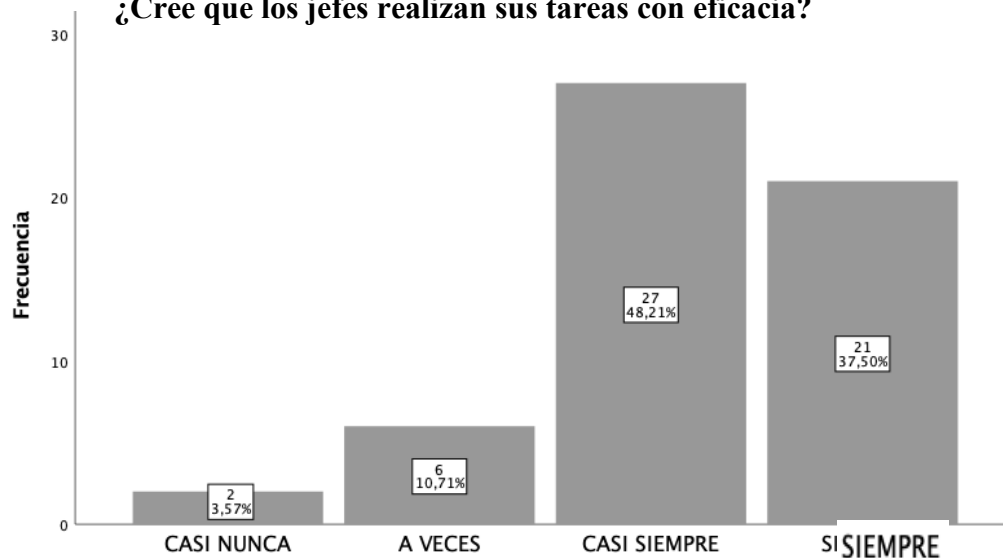


Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Observamos que el 64,29% indican que casi siempre creen que sus compañeros realizan sus tareas con eficacia, el 25,00% siempre creen que sus compañeros realizan sus tareas con eficacia, el 7,14% a veces creen que sus compañeros realizan sus tareas con eficacia y el 1,79% casi nunca y nunca creen que sus compañeros realizan sus tareas con eficacia.

3.10.4 Gráfico 26

¿Cree que los jefes realizan sus tareas con eficacia?



Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Se observa que el 48,21% indican que casi siempre creen que los jefes realizan sus tareas con eficacia, el 37,50% siempre creen que los jefes realizan sus tareas con eficacia, el 10,71% a veces creen que los jefes realizan sus tareas con eficacia y el 3,57% casi nunca creen que los jefes realizan sus tareas con eficacia.

3.10.5 Tabla 12
Nivel en la eficacia en las tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio:9-14	2	3,6	3,6	3,6
	Alto:15-20	54	96,4	96,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

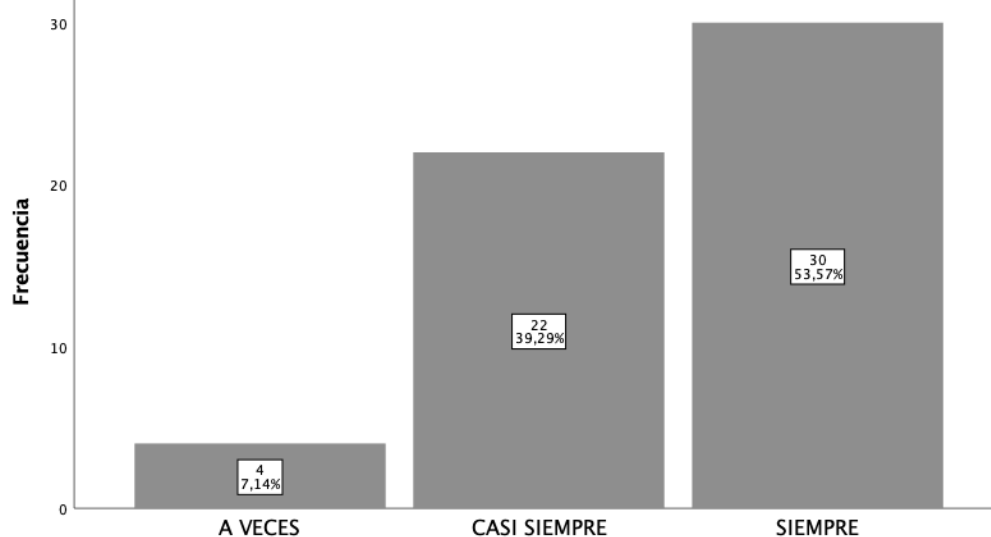
Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Podemos observar que el 96,4% de los colaboradores encuestados perciben que poseen un nivel alto en la eficacia de las tareas y el 3,6% de los colaboradores perciben que poseen un nivel medio en la eficacia en las tareas.

La dimensión comunicación oral y escrita comprende la efectividad en las comunicaciones orales y efectividad en las comunicaciones escritas.

3.10.6 Gráfico 27

¿Usted logra efectividad en las comunicaciones orales?

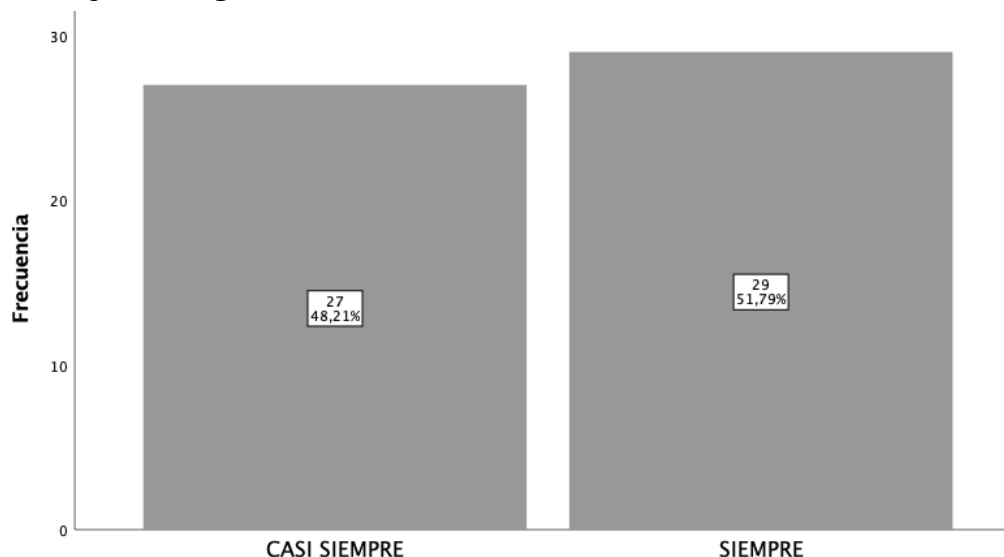


Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Se observa que el 53,57% indican que siempre logran efectividad en las comunicaciones orales, el 39,29% casi siempre logran efectividad en las comunicaciones orales, el 7,14% a veces logran efectividad en las comunicaciones orales.

3.10.7 Gráfico 28

¿Usted logra efectividad en las comunicaciones escritas?



Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Observamos que el 51,79% indican que siempre logran efectividad en las comunicaciones escritas y el 48,21% casi siempre logran efectividad en las comunicaciones escritas.

3.10.8 Tabla 12
Nivel en la comunicación oral y escrita

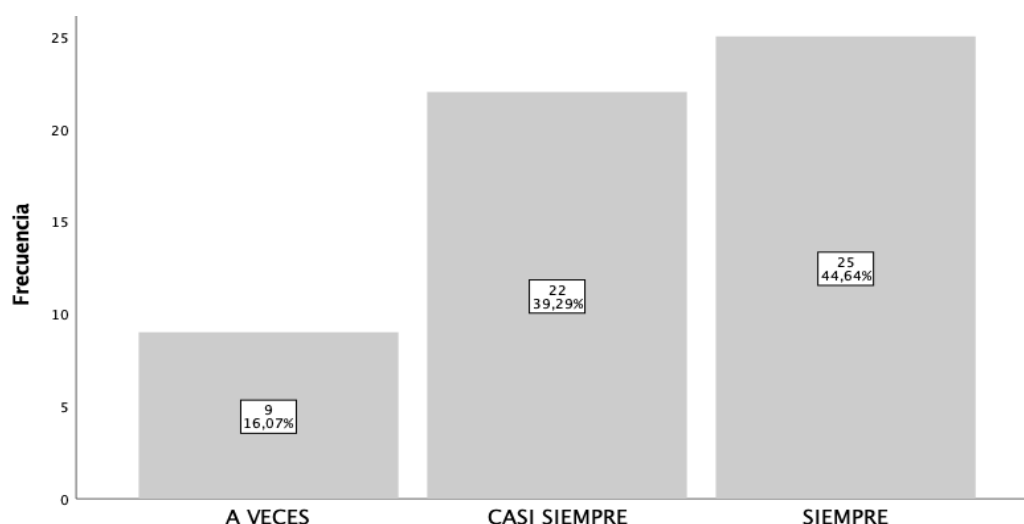
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio:4-7	3	5,4	5,4	5,4
	Alto:8-10	53	94,6	94,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Podemos observar que el 94,6% de los colaboradores encuestados perciben que poseen un nivel alto en la comunicación oral y escrita y el 5,4% de los colaboradores perciben que poseen un nivel medio en la comunicación oral y escrita.

La dimensión esfuerzo demostrado comprende el esfuerzo demostrado en acabar las tareas y el esfuerzo demostrado en cumplir con los compromisos asumidos.

3.10.9 Gráfico 29
¿Ha generado usted un esfuerzo demostrado en acabar las tereas?

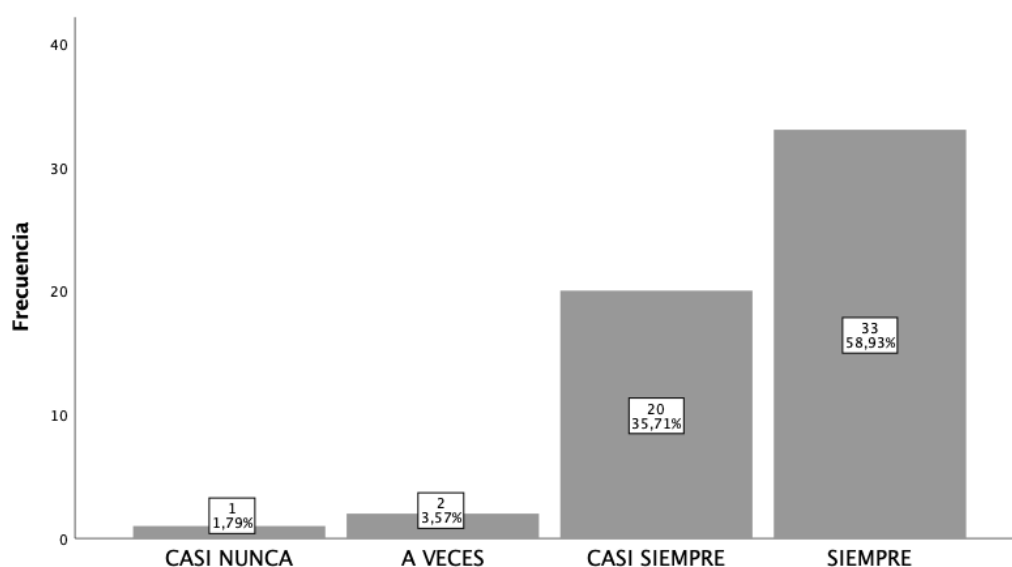


Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Observamos que el 44,64% indican que siempre generan un esfuerzo demostrado en acabar las tareas, el 39,29% casi siempre generan un esfuerzo demostrado en acabar las tareas y el 16,07% a veces generan un esfuerzo demostrado en acabar las tareas.

3.10.10 Gráfico 30

¿Usted ha demostrado esfuerzos en cumplir con los compromisos asumidos?

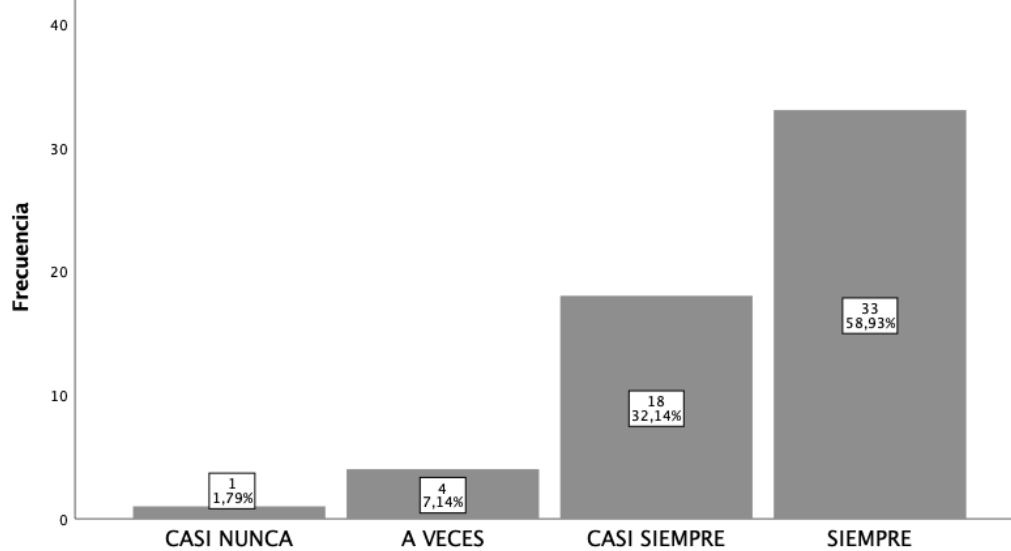


Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Se observa que el 58,93% indican que siempre demuestran esfuerzos en cumplir con los compromisos asumidos, el 35,71% casi siempre demuestran esfuerzos en cumplir con los compromisos asumidos, el 3,57% a veces demuestran esfuerzos en cumplir con los compromisos asumidos y el 1,79% casi nunca demuestran esfuerzos en cumplir con los compromisos asumidos.

3.10.11 Gráfico 31

¿Usted ha demostrado esfuerzos en cumplir sus funciones?

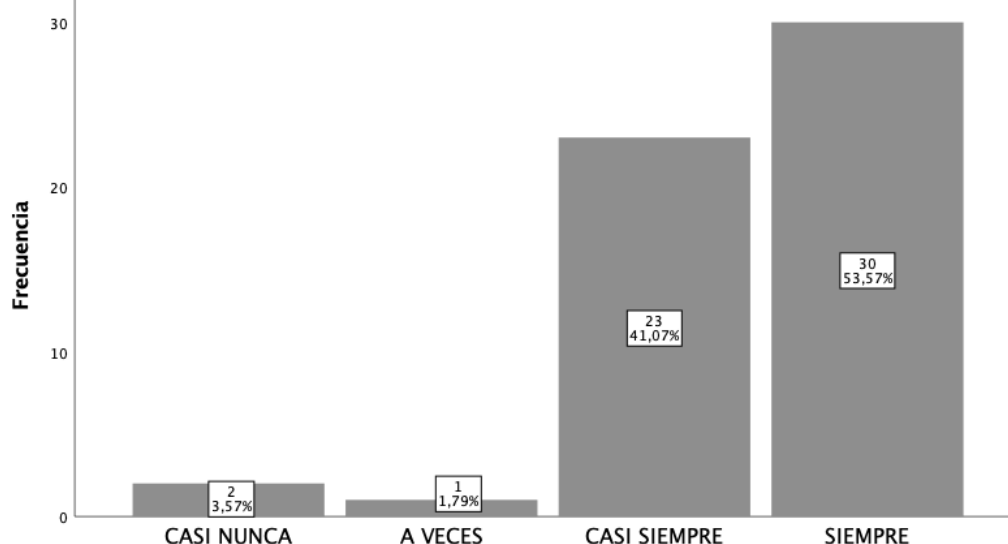


Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Se observa que el 58,93% indican que siempre demuestran esfuerzos en cumplir sus funciones, el 32,14% casi siempre demuestran esfuerzos en cumplir sus funciones, el 7,14% a veces demuestran esfuerzos en cumplir sus funciones y el 1,79% casi nunca demuestran esfuerzos en cumplir sus funciones.

3.10.12 Gráfico 32

¿Usted ha demostrado esfuerzos en adaptarse a los cambios en la institución?



Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Observamos que el 53,57% indican que siempre demuestran esfuerzos en adaptarse a los cambios en la institución, el 41,07% casi siempre demuestran esfuerzos en adaptarse a los cambios en la institución, el 3,57% casi nunca demuestran esfuerzos en adaptarse a los cambios en la institución y el 1,79% a veces demuestran esfuerzos en adaptarse a los cambios en la institución.

3.10.13 Tabla 13

Nivel en esfuerzo demostrado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio:7-13	2	3,6	3,6	3,6
	Alto:14-20	54	96,4	96,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

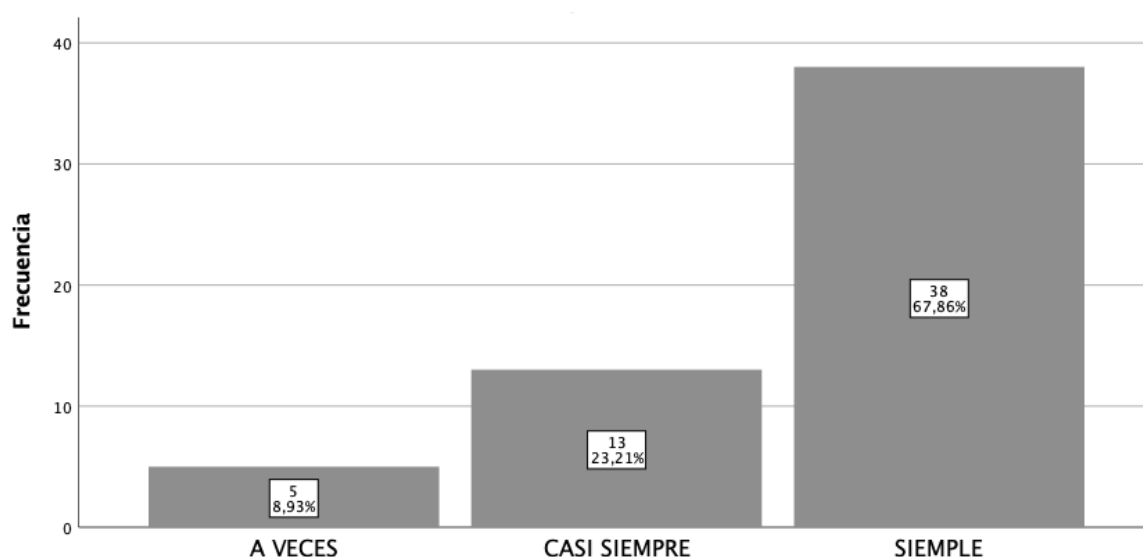
Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Podemos observar que el 96,4% de los colaboradores encuestados perciben que poseen un nivel alto en el esfuerzo demostrado y el 3,6% de los colaboradores perciben que poseen un nivel medio en el esfuerzo demostrado.

La dimensión mantenimiento de la disciplina personal contempla la disciplina personal sostenida y la conducta ordenada en el trabajo.

3.11 Gráfico 33

¿Usted ha logrado tener una permanencia en el centro donde labora de manera continua y sin interrupciones?

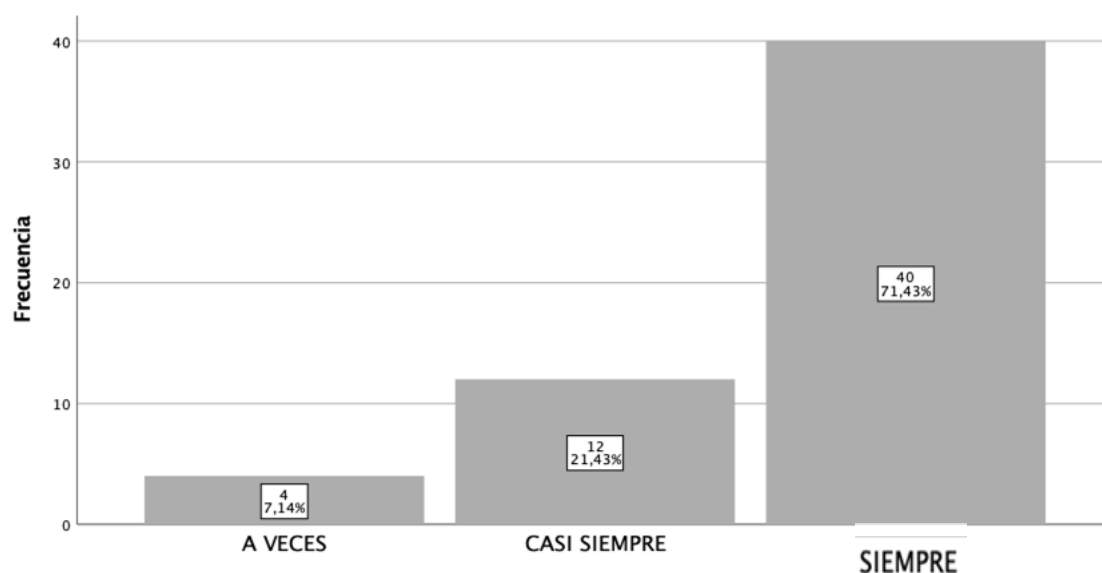


Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Se observa que el 67,86% indican que siempre demuestran esfuerzos en adaptarse a los cambios en la institución, el 41,07% casi siempre demuestran esfuerzos en adaptarse a los cambios en la institución, el 3,57% casi nunca demuestran esfuerzos en adaptarse a los cambios en la institución y el 1,79% a veces demuestran esfuerzos en adaptarse a los cambios en la institución.

3.11.1 Gráfico 34

¿Usted logra cumplir con las normas y reglamentos que cuenta la organización?

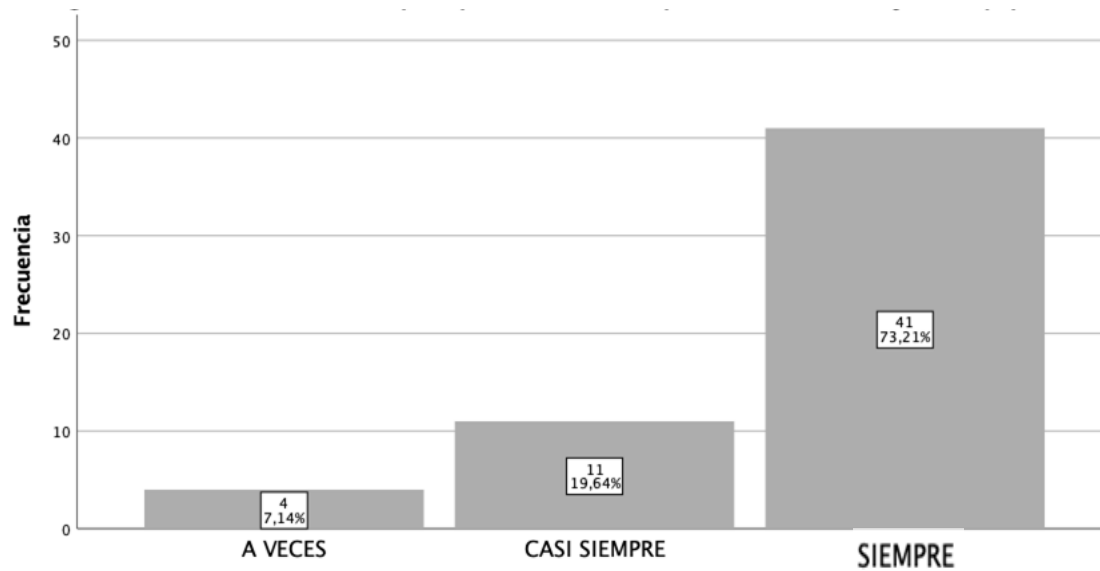


Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Se observa que el 71,43% indican que siempre logran cumplir con las normas y reglamentos que cuenta la organización, el 21,43% casi siempre logran cumplir con las normas y reglamentos que cuenta la organización y el 7,14% a veces logran cumplir con las normas y reglamentos que cuenta la organización.

3.11.2 Gráfico 35

¿Usted ha demostrado una disciplina personal sostenida para realizar los trabajos en equipo?

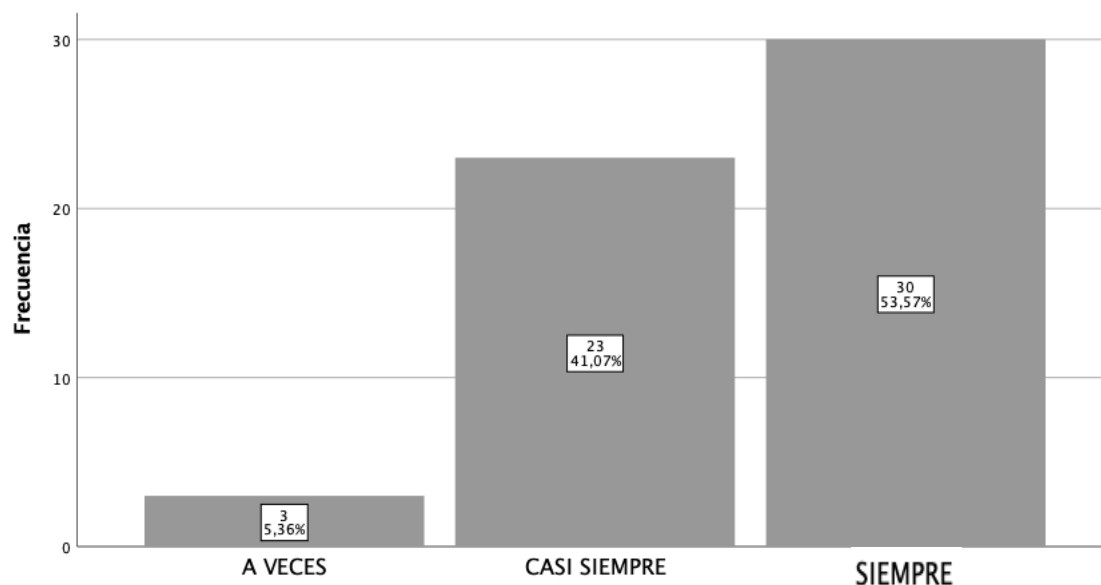


Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Observamos que el 73,21% indican que siempre demuestran una disciplina personal sostenida para realizar los trabajos en equipo, el 19,64% casi siempre demuestran una disciplina personal sostenida para realizar los trabajos en equipo y el 7,14% a veces demuestran una disciplina personal sostenida para realizar los trabajos en equipo.

3.11.3 Gráfico 36

¿Usted ha demostrado ser tolerante con los integrantes del equipo de trabajo?



Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Se observa que el 53,57% indican que siempre demuestran ser tolerantes con los integrantes del equipo de trabajo, el 41,07% casi siempre demuestran ser tolerantes con los integrantes del equipo de trabajo y el 5,36% a veces demuestran ser tolerantes con los integrantes del equipo de trabajo.

3.11.4 Tabla 14

Nivel de mantenimiento de la disciplina personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio:7-13	4	7,1	7,1	7,1
	Alto:14-20	52	92,9	92,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

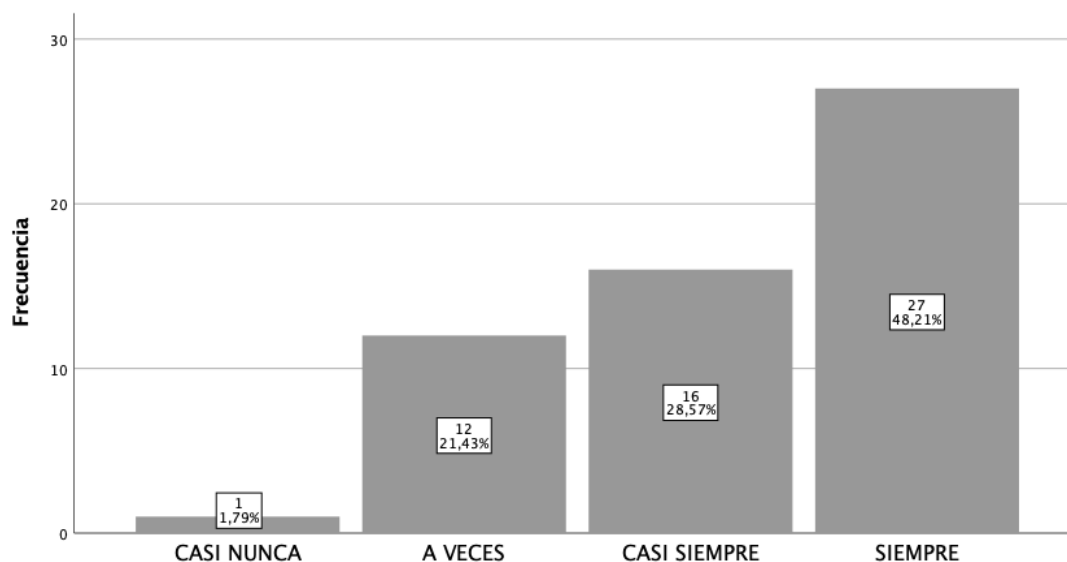
Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Podemos observar que el 92,9% de los colaboradores encuestados perciben que poseen un nivel alto en el mantenimiento de la disciplina personal y el 7,1% de los colaboradores perciben que poseen un nivel medio en el mantenimiento de la disciplina personal.

La dimensión ejecución de las tareas comprende la capacidad para ejecutar tareas sustantivas y la capacidad para ejecutar técnicas de trabajo

3.11.5 Gráfico 37

¿Usted tiene la capacidad para supervisar y motivar al personal bajo su cargo?

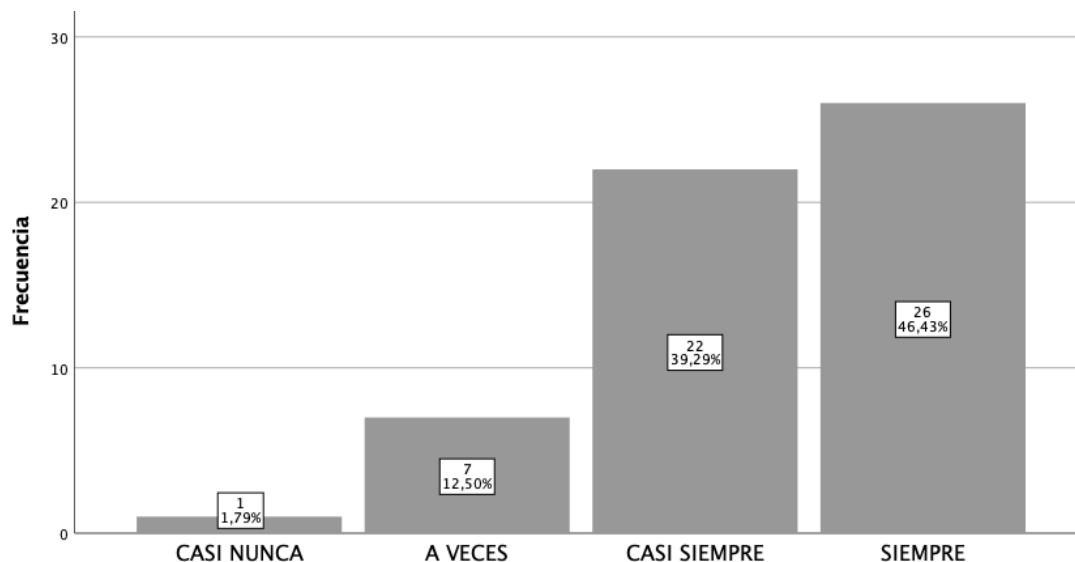


Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Se observa que el 48,21% indican que siempre tienen la capacidad para supervisar y motivar al personal bajo su cargo, el 28,57% casi siempre tienen la capacidad para supervisar y motivar al personal bajo su cargo, el 21,43% a veces tienen la capacidad para supervisar y motivar al personal bajo su cargo y el 1,79% casi nunca tienen la capacidad para supervisar y motivar al personal bajo su cargo.

3.11.6 Gráfico 38

¿Usted posee una capacidad para ejecutar y motivar por medio de técnicas de trabajo?

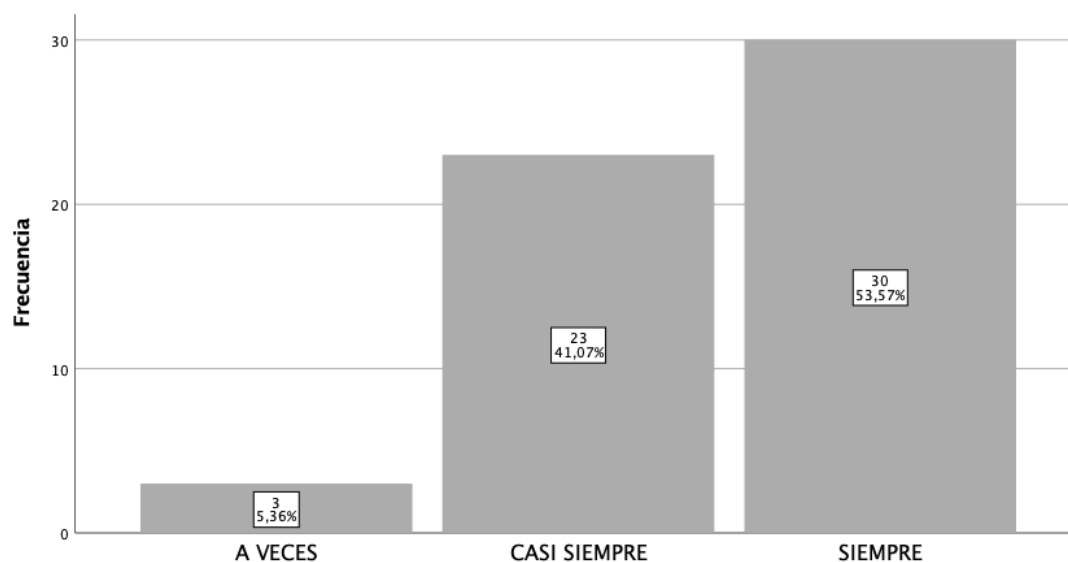


Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Se observa que el 46,43% indican que siempre poseen una capacidad para ejecutar y motivar por medio de técnicas de trabajo, el 39,29% casi siempre poseen una capacidad para ejecutar y motivar por medio de técnicas de trabajo, el 12,50% a veces poseen una capacidad para ejecutar y motivar por medio de técnicas de trabajo y el 1,79% casi nunca poseen una capacidad para ejecutar y motivar por medio de técnicas de trabajo.

3.11.7 Gráfico 39

¿Usted ha demostrado alcanzar las metas de trabajo en equipo?



Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Se observa que el 53,57% indican que siempre demuestran alcanzar las metas de trabajo en equipo, el 41,07% casi siempre demuestran alcanzar las metas de trabajo en equipo, el 5,36% a veces demuestran alcanzar las metas de trabajo en equipo.

3.11.8 Tabla 15

Nivel de ejecución de las tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio:5-9	2	3,6	3,6	3,6
	Alto:10-15	54	96,4	96,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

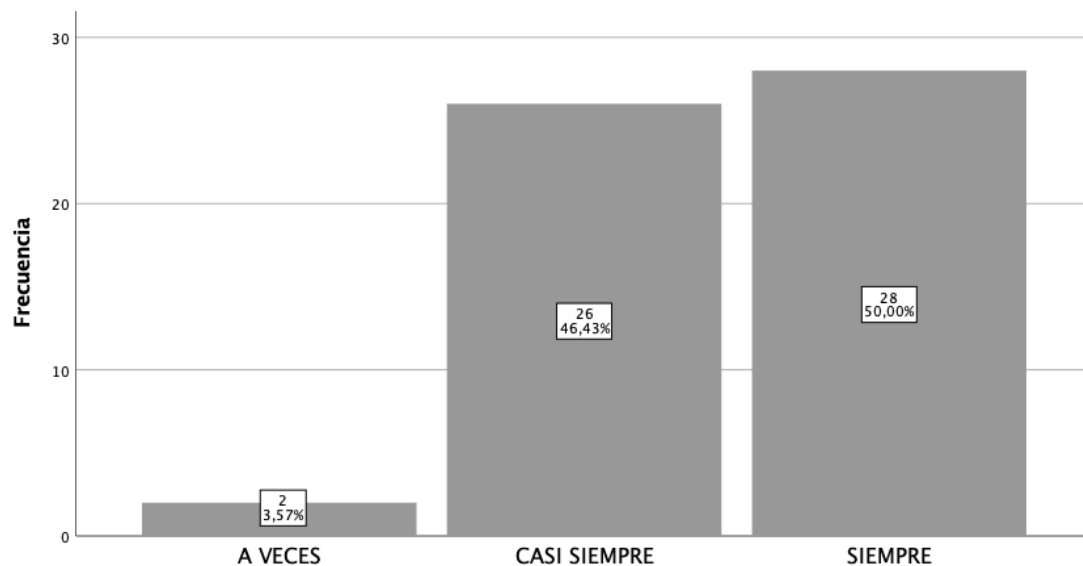
Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Observamos que el 96,4% de los colaboradores encuestados perciben que poseen un nivel alto en la ejecución de tareas y el 3,6% de los colaboradores perciben que poseen un nivel medio en la ejecución de tareas.

La dimensión gestión y administrativa comprende la conducta dirigida en la utilización eficiente de los recursos y conducta dirigida en la solución de problemas.

3.11.9 Gráfico 40

¿Usted posee la capacidad para la utilización eficiente de los recursos?

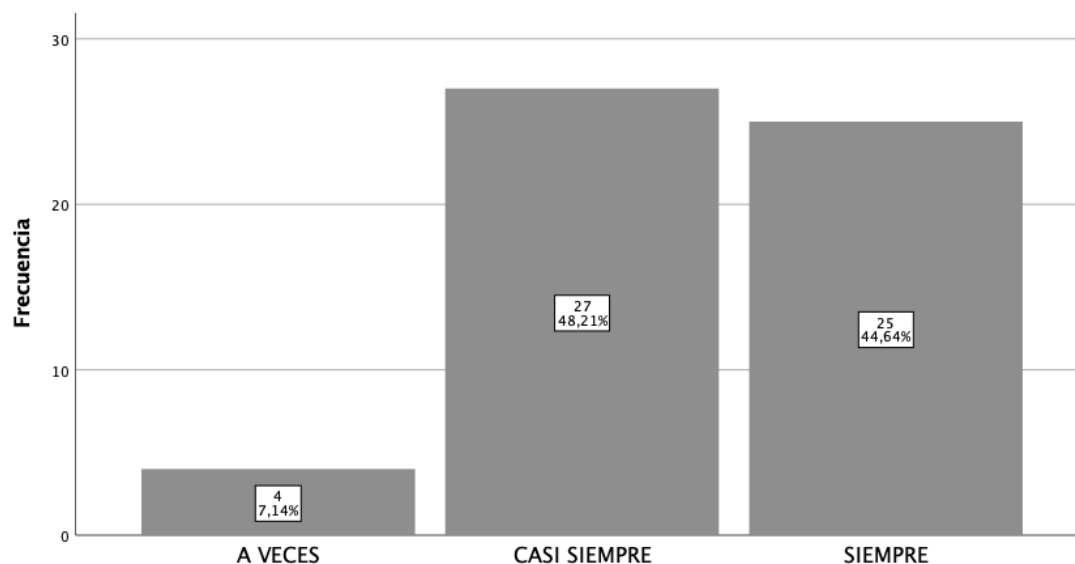


Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Se observa que el 50,00% indican que siempre poseen la capacidad para la utilización eficiente de los recursos, el 46,43% casi siempre poseen la capacidad para la utilización eficiente de los recursos, el 3,57% a veces poseen la capacidad para la utilización eficiente de los recursos.

3.11.10 Gráfico 41

¿Usted cuenta con la capacidad de solucionar problemas?



Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Observamos que el 44,64% indican que siempre cuentan con la capacidad de solucionar problemas, el 48,21% casi siempre cuentan con la capacidad de solucionar problemas, el 7,14% a veces cuentan con la capacidad de solucionar problemas.

3.11.11 Tabla 16

Nivel de gestión y administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio:4-7	4	7,1	7,1	7,1
	Alto:8-10	52	92,9	92,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Nota. Fuente: cuestionario de desempeño laboral

Observamos que el 92,9% de los colaboradores encuestados perciben que poseen un nivel alto en la gestión y administrativa y el 7,1% de los colaboradores perciben que poseen un nivel medio en la gestión y administrativa.

4 Discusión de los resultados

Luego de aplicar los cuestionarios a los profesionales del área de enfermería, a continuación, se resaltan los principales hallazgos y los que tienen más relación con los objetivos de la investigación:

En relación con el objetivo 1. Mostrar los resultados de la autoevaluación del personal en cuanto a las tres subescalas del Maslach Burnout Inventory (MBI), se encontró que en la dimensión cansancio emocional, solo el 14,3% muestran indicio de burnout, en la dimensión despersonalización tan solo el 26,8% muestra indicio de burnout y en la dimensión realización personal el 44,6% muestra indicio de burnout.

En cuanto al objetivo 2. Establecer los niveles de desempeño laboral de los colaboradores en base a su autoevaluación, en las dimensiones eficacia en las tareas, comunicación oral y escrita, esfuerzo demostrado, mantenimiento de la disciplina personal, ejecución de las tareas, gestión y administrativa, se evidencio que, en la dimensión eficacia en las tareas el 96,4% de los colaboradores encuestados perciben que poseen un nivel alto y el 3,6% poseen un nivel medio, en la dimensión comunicación oral y escrita el 94,6% indican poseer un nivel alto y el 5,4% señala poseer un nivel medio, en la dimensión esfuerzo demostrado el 96,4% perciben que poseen un nivel alto y el 3,6% un nivel medio, en la dimensión mantenimiento de la disciplina personal el 92,9% señalan que se encuentran un nivel alto y el 7,1% un nivel medio, en la dimensión ejecución de las tareas el 96,4% comprenden que se encuentran en un nivel alto y el 3,6% en un nivel medio y por último en la dimensión gestión y administrativa el 92,9% entienden que están en un nivel y el 7,1% en un nivel medio.

Por último, respecto al objetivo 3. Analizar cómo perciben los colaboradores que el desgaste laboral afecta su desempeño dentro de la organización de servicios de salud, dados los resultados podemos observar que los colaboradores indican mantenerse en un nivel alto referente a las seis dimensiones del cuestionario de desempeño laboral.

5 Referencias

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Cruzado, L., ... P. N.-M.-R. de neuro, & 2013, undefined. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Redalyc.Org*, 76(2), 120–125. <https://www.redalyc.org/pdf/3720/372036944009.pdf>
- Choi, J. Y., Miao, C., Oh, I. S., Berry, C. M., & Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 36(3), 377–389.
- Dormann, C. & Zapf, D. (2004). Customer-related social stressors and burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1), 61-82.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159- 165.
- Freudenberger, H. J. (1980b). *Burnout: The high cost of high achievement*. Garden City, New York: Doubleday.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición. México D.F.: McGraw-Hill.
- Mingote Adán, J. C. (1998). Síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional. *Formación Médica Continuada*, 5(8), 493-508.
- Moreno, B., González, J. L. y Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. En J. Buendía y F. Ramos (Eds.), *Empleo, Estrés y Salud* (pp. 59-83). Madrid: Pirámide.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2a. ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3a. ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Moises, N. (2018). NIVEL DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS MÉDICOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE JUAN PABLO PINA, JULIO 2018. Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureñas (UNPHU). Distrito Nacional.
- Montesinos, L.; Llanos, K.; Cerna E.; Pajuelo, S. y Coaquira, F. (2017). Estadística Descriptiva e Inferencial (1ra ed.). Fondo Editorial de la Universidad San Ignacio de Loyola.
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. Entorno, (70), 110-120.
- Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia, (112), 42-80.
- Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., & López Palomar, M. D. R. (2015). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en ocho países latinoamericanos. Ciencia & trabajo, 17(52), 28-31.
- Roja, C. L. (2021). Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores administrativos de la oficina de gestión de servicios de salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2021.
- Sévez, L. P., & Chico, R. V. (2007). Prevalencia del síndrome de " Quemarse por el trabajo" Burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano. Ciencia y sociedad, 32(4), 645-667.

6 Anexos

6.1 Anexo 1

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – HSS) INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - HSS)

Edad: _____ Sexo/género: _____

Área de trabajo: _____ Tiempo de trabajo: _____

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
- 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender							
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mí							
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo							
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy energético							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy trabajando demasiado							
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas							

6.2 Anexo 2

Cuestionario de desempeño laboral. Campbell, (1990)

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

		Escala				
N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Eficiencia en las tareas						
1	¿Usted logra realizar con eficacia las tareas específicas encomendadas?					
2	¿Usted logra realizar con eficacia las tareas generales?					
3	¿Cree que sus compañeros realizan sus tareas con eficiencia?					
4	¿Cree que los jefes realizan sus tareas con eficiencia?					
Comunicación oral y escrita						
5	¿Usted logra efectividad en las comunicaciones orales?					
6	¿Usted logra efectividad en las comunicaciones escritas?					
Esfuerzo demostrado		1	2	3	4	5
7	¿Ha generado usted un esfuerzo demostrado en acabar las tareas?					
8	¿Usted ha demostrado esfuerzo en cumplir con los compromisos asumidos?					
9	¿Usted ha demostrado esfuerzo en cumplir sus funciones?					
10	¿Usted ha demostrado esfuerzo en adaptarse al cambio en la institución?					
Mantenimiento de la disciplina personal						
11	¿Usted logra tener una permanencia en el centro laboral de manera continua y sin interrupciones?					
12	¿Usted logra cumplir con las normas y reglamentos que cuenta la organización?					
13	¿Usted ha demostrado una disciplina personal sostenida para realizar los trabajos en equipo?					
14	¿Usted ha demostrado ser tolerante con los integrantes del equipo de trabajo?					
Ejecución de las tareas						
15	¿Usted ha demostrado alcanzar las metas por medio de trabajo en equipo?					
16	¿Usted tiene una capacidad para supervisar y motivar al personal bajo su cargo?					
17	¿Usted posee una capacidad para ejecutar y motivar por medio de técnicas de trabajo?					
Gestión y administración						
18	¿Usted posee una conducta dirigida en la utilización eficiente de los recursos?					
19	¿Usted cuenta con una conducta dirigida en la solución de problemas?					

6.3 Anexo 3

Consentimiento informado.

Mi nombre es Ruth Carolyn Morillo Maceo, soy estudiante de la carrera de Psicología Organizacional en la Universidad Iberoamericana (UNIBE).

Esta investigación tiene como finalidad identificar la presencia del Síndrome de Burnout (desgaste laboral) y la percepción del desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de la industria de servicios de salud. Esta investigación me ayudara a analizar cómo perciben los colaboradores que el desgaste laboral afecta su desempeño dentro de la organización y establecer los niveles de desempeño laboral de los colaboradores.

Esta investigación cuenta con un cuestionario de 41 afirmaciones y preguntas cerradas, las cuales se deben completar de la manera más sincera posible y el tiempo aproximado para completarlo es de 10 a 15 minutos. Los riesgos que presenta esta investigación son mínimos, se puede llegar a sentir cansado por la longitud del formulario o puede sentirse cohibidos al responder algunas preguntas. Esta investigación aporta los beneficios de dar información sobre esta problemática, da la oportunidad de colaborar a esta causa y conocer más de este tema.

Su privacidad es de suma importancia para mí, por lo que la información que se recolecte de este cuestionario es confidencial y su identidad es anónima. En ningún momento se utilizará su nombre para discutir los datos obtenidos y su información estará identificada con un código compuesto por letras, números o símbolos.

Si tiene alguna duda, pregunta, inquietud o quiere conocer más sobre la investigación, puede comunicarse conmigo vía correo electrónico rmorillo@est.unibe.edu.do o vía telefónica 829-440-8505 o a la encargada del comité de ética de institucional de UNIBE r.cueto@unibe.edu.do.

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria, si en algún momento no quiere continuar o no quiere participar siéntase en la libertad de detenerse o no participar.

Escribiendo mis iniciales en el siguiente campo, confirmo que estoy informado y comprendo el objetivo, los riesgos y beneficios de esta investigación, asimismo comprendo que mis datos serán anónimos. Se que en esta investigación soy voluntario, y que puedo decidir participar o no en cualquier momento.

Si desea participar en esta investigación favor escribir las iniciales de su nombre.