



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**TESIS**

**Desempeño laboral y síndrome del quemado en los  
trabajadores de RENIEC 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Juan Carlos Heredia Gracey**

**ASESOR:**

**Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del talento humano**

**PERÚ – 2017**

Página del jurado



---

**Dr. Sebastian Sánchez Díaz**  
**Presidente**



---

**Dr. Ronnie Guerra Torres**  
**Secretario**



---

**Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiarme por el buen camino, darme firmeza para no flaquear ante los obstáculos que se presentaban y seguir adelante, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la nobleza ni desanimarme en el intento.

A mi amada esposa Susan Novoa, porque estuvo a mi lado siempre acompañando mis noches dándome ánimos, por ser el motor de mi vida y por creer en mi capacidad; aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mis amadas princesas: María Azucena y Olenka Mishel, quiénes posiblemente en este momento no comprendan mis palabras, pero cuando logren hacerlo, deseo que se den cuenta de lo que significan para mí. Son la razón de que me levante cada día empeñándome por el presente y el mañana; ustedes son mi motivación principal.

A mis queridos padres y hermanos quienes con sus palabras de aliento no me dejaban declinar para que siguiera adelante y siempre sea constante y cumpla con mis objetivos trazados.

A mis familiares, amigos y compañeros actuales y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus alegrías, tristezas y conocimientos, y a cada una de las personas que durante este tiempo estuvieron a mi lado ayudándome, logrando que se cumpla este objetivo.

## **AGRADECIMIENTO**

A mí querida casa de estudios: La Universidad Nacional Federico Villareal, por poner en mi camino a catedráticos estupendos quienes me brindaron las herramientas y conocimientos necesarios que me sirvieron de base para mi desarrollo profesional en esta sociedad tan competitiva.

Al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, por considerarme un activo humano comprometido con la institución y por darme la flexibilidad de obtener los datos necesarios para el desarrollo de mi tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo, por acogerme como participante del programa de maestría en gestión pública y haber designado a la Dra. Maritza Guzmán Meza como mi asesora en desarrollo de tesis siendo ella una esencial guía y una orientadora eficaz.

### **Declaración de Autoría**

Yo, Juan Carlos Heredia Gracey, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Desempeño laboral y síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC 2017”, presentada, en 140 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de Junio del 2017



**Juan Carlos Heredia Gracey**  
DNI: 44273085

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la sección de Posgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro con mención en Gestión Pública, se presenta el trabajo de investigación denominado: “Desempeño laboral y síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC 2017”. La investigación tiene la finalidad de demostrar la relación entre el síndrome del quemado y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, la cual forma parte de la Gerencia de Registro de Identificación de RENIEC.

La aplicación de la presente tesis se ha desarrollado de la siguiente forma: Como capítulo I, se presenta la introducción, antecedentes, la fundamentación, justificación, problema, hipótesis y objetivos. En el capítulo II se desarrolla el marco metodológico; En el capítulo III, se explican los resultados, en el capítulo IV la discusión y en capítulo V se realiza las conclusiones para posteriormente dar a conocer las recomendaciones en el capítulo VI, el capítulo VII referencias bibliográficas y finalmente el capítulo VIII apéndice.

Esta investigación pretende aportar al trabajo de los servidores civiles conocimientos y aportes específicos sobre las variables tratadas a fin de colaborar en la solución de problemas tanto personales como institucionales.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

## Tabla de Contenido

TESIS.....	i
Página del jurado .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
Declaración de Autoría.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
Tabla de Contenido.....	vii
Lista de Tablas .....	xi
Lista de Figuras.....	xii
RESUMEN .....	1
ABSTRACT .....	2
I. INTRODUCCIÓN .....	3
1.1. Antecedentes.....	3
Internacionales .....	3
Nacionales.....	5
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística .....	7
Desempeño laboral.....	7
Modelos teóricos sobre desempeño laboral .....	8
Evaluación del desempeño laboral .....	11
Responsabilidad de la evaluación del desempeño .....	14
Factores del desempeño laboral.....	15
Métodos de evaluación del desempeño .....	16
Dimensiones del desempeño laboral.....	20
Síndrome del quemado .....	23

Modelos teóricos sobre la etiología del síndrome del quemado .....	28
Modelos de procesos.....	32
Evaluación del síndrome del quemado .....	33
Desencadenantes del síndrome de burnout .....	34
Facilitadores del síndrome de burnout.....	36
Maslach Burnout Inventory (MBI) .....	38
Burnout Measure (BM) .....	39
1.3. Justificación .....	39
Justificación teórica .....	39
Justificación práctica.....	40
Justificación metodológica.....	41
1.4. Problema .....	42
Problema general .....	42
Problema específico .....	42
1.5. Hipótesis .....	42
Hipótesis general .....	42
Hipótesis específica.....	43
1.6. Objetivos.....	43
Objetivo general.....	43
Objetivo específico .....	44
II. MARCO METODOLÓGICO .....	45
2.1. Variables.....	45
Variable 01: Desempeño laboral.....	45
Variable 02: Síndrome del quemado .....	45
2.2. Operacionalización de variables .....	46
2.3. Metodología .....	47
2.4. Tipo de estudio .....	48



2.5. Diseño.....	48
2.6. Población y muestra .....	50
Población .....	50
Muestra.....	51
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	52
2.8. Métodos de análisis de datos .....	57
Confiabilidad.....	57
Validez.....	59
2.9. Aspectos éticos.....	60
III. RESULTADOS.....	62
3.1. Tablas de contingencia.....	62
3.2. Prueba para la hipótesis general de la investigación .....	66
3.3. Prueba para la hipótesis específica de la investigación .....	67
IV. DISCUSIÓN .....	71
V. CONCLUSIONES .....	73
VI. RECOMENDACIONES.....	75
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	76
VIII. APÉNDICE.....	88
Apéndice A: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	88
Apéndice B: Acreditación de la realización de la investigación in situ.....	90
Apéndice C: Matriz de datos .....	92
Apéndice D: Matriz de validación del instrumento para medir el desempeño laboral .....	94
Apéndice E: Matriz de validación del instrumento para medir el síndrome del quemado .....	98
Apéndice F: Confiabilidad del instrumento para medir el desempeño laboral	102
Apéndice G: Confiabilidad del instrumento para medir el síndrome del quemado ...	103

Apéndice H: Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	104
Apéndice I: Dictamen final .....	106
Apéndice J: Artículo Científico .....	107
DECLARACIÓN JURADA.....	116

## Lista de Tablas

Tabla 1. Principios esenciales de la evaluación del desempeño según Musso y Robles .....	13
Tabla 2. Visión global según modelo de procesos .....	33
Tabla 3. Principales pruebas generales para medir el síndrome del quemado ....	34
Tabla 4. Principales pruebas específicas para medir el síndrome del quemado..	34
Tabla 5. Clasificación de los estresores laborales.....	35
Tabla 6. Operacionalización de la variable desempeño laboral .....	46
Tabla 7. Operacionalización de la variable síndrome del quemado .....	47
Tabla 8. Resumen poblacional de los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación.....	51
Tabla 9. Caracterización de la muestra.....	52
Tabla 10. Desempeño laboral por síndrome del quemado.....	62
Tabla 11. Dimensión productividad por síndrome del quemado.....	63
Tabla 12. Dimensión eficacia por síndrome del quemado.....	64
Tabla 13. Dimensión eficiencia por síndrome del quemado .....	65
Tabla 14. Correlación de Rho de Spearman entre las variables desempeño laboral y síndrome del quemado.....	66
Tabla 15. Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión productividad y la variable síndrome del quemado .....	68
Tabla 16. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión eficacia y la variable síndrome del quemado .....	69
Tabla 17. Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión eficiencia y la variable síndrome del quemado.....	70

## Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Predictores del desempeño laboral .....	9
<i>Figura 2.</i> Coincidencias entre el modelo de Campbell y Borman – Motowidlo .....	10
<i>Figura 3.</i> La pirámide de necesidades de Maslow .....	11
<i>Figura 4.</i> Factores generadores de estrés .....	24
<i>Figura 5.</i> Categorías para el análisis de los estresores laborales .....	36
<i>Figura 6.</i> Facilitadores del síndrome del quemado.....	37
<i>Figura 7.</i> Interpretación del coeficiente de confiabilidad.....	58
<i>Figura 8.</i> Desempeño laboral por síndrome del quemado .....	62
<i>Figura 9.</i> Dimensión productividad por síndrome del quemado .....	63
<i>Figura 10.</i> Dimensión eficacia por síndrome del quemado .....	64
<i>Figura 11.</i> Dimensión eficiencia por síndrome del quemado.....	65

## RESUMEN

La presente investigación denominada “desempeño laboral y síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC 2017”, tiene como propósito determinar la relación que existe entre el síndrome del quemado (también llamado Síndrome de Burnout) y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, la cual forma parte de la Gerencia de Registro de Identificación de RENIEC en el periodo 2017.

La investigación es de tipo aplicada, de diseño correlacional simple – no experimental, cuyo método utilizado es el cuantitativo. La población para esta investigación fue de tipo censal, representada por 106 trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, considerándose tomar como muestra la totalidad de la población. Para recabar información, se utilizó como instrumento de medición el cuestionario MBI-GS (Inventario de Burnout de Maslach – Encuesta General) propuesta por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), que consta de 16 ítems y se estructura en 3 dimensiones: Desgaste emocional, cinismo y eficacia profesional. Asimismo, se diseñó una encuesta estructurada basada en las 3 dimensiones propuestas por Idalberto Chiavenato: Productividad, eficacia y eficiencia. Los instrumentos propuestos fueron validados por el juicio de experto y sometido a la prueba de Alfa de Cronbach mostrando una fiabilidad de 0.980 para la variable desempeño laboral y 0.984 para la variable síndrome del quemado.

Los resultados obtenidos a través del programa estadístico SPSS 2.0 muestran la existencia de una relación alta e inversamente proporcional, ya que a medida que el trabajador presente un buen desempeño en sus funciones concordantes con su productividad, eficacia y eficiencia laboral el riesgo de manifestar el síndrome del quemado es significativamente bajo.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout, quemado laboral, desgaste laboral, escala de Maslach, evaluación del desempeño y productividad.

## ABSTRACT

The present investigation denominated "job performance and burn syndrome in the workers of RENIEC 2017", is intended to determine the relationship between burn syndrome (also called Burnout Syndrome) and the job performance in the workers of the Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, which is part of the Gerencia de Registro de Identificación of RENIEC.

The investigation is of applied type, of simple correlational design - no experimental, whose method is quantitative. The population for this investigation was of census type, represented by 106 workers of the Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, being considered to take as sample the entire population. To obtain information, the MBI-GS (Maslach Burnout Inventory - General Survey) proposed by Schaufeli, Leiter, Maslach and Jackson (1996), questionnaire was used as a measurement instrument, consisting of 16 items and structured in 3 dimensions: Emotional wear, cynicism and professional efficiency. Also, a structured survey was designed based on the 3 dimensions proposed by Idalberto Chiavenato: Labor productivity, efficiency and labor efficiency. The proposed instruments were validated by expert judgment and subjected to Cronbach's alpha test showing a reliability of 0.980 for the job performance variable and 0.984 for the burn syndrome variable.

The results obtained through the statistical program SPSS 2.0 show the existence of a high and inversely proportional relationship, since as the worker presents a good performance in their functions consistent with their productivity, efficacy and work efficiency the risk of manifesting the burn syndrome is significantly low.

**Key words:** Burnout syndrome, job burn, work wear, Maslach scale, performance evaluation and productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Antecedentes

#### **Internacionales**

Aranda, Pando y Salazar (2015). Presentaron una investigación de diseño transversal y analítico. Su objetivo principal fue demostrar las prevalencias y variables que podrían actuar como riesgo para el desarrollo del síndrome en trabajadores de diferentes actividades económicas en México; cuya población estuvo constituida por 2405 trabajadores entre los que se evaluaron a: agentes de tránsito, trabajadores del congreso, trabajadores del tren eléctrico, trabajadores universitarios, como también a médicos de familia de tres (3) instituciones públicas de salud. Para el desarrollo de la investigación se utilizaron 3 instrumentos: uno con ítems socio-demográficos y laborales, la escala de valorización de MBI y una guía de identificación de factores psicosociales, concluyendo que los trabajadores del congreso reportan cifras más altas de agotamiento emocional y de falta de realización en el trabajo; pero son los agentes de tránsito quienes se despersonalizan ya que ellos tienen una edad igual o mayor a 42 años, están casados, tienen una antigüedad en el puesto mayor a 10 años y en la institución igual o mayor de 14 años, siendo un riesgo para el desarrollo del burnout.

Enríquez (2014). Elaboro una investigación clasificada como descriptiva – cuantitativa, correlacional y transversal; con el objetivo de dar a conocer si el desempeño laboral está directamente relacionado con los elementos motivacionales que se ofrecen a los trabajadores en el Instituto de la Visión Montemorelos. La población estuvo conformada por 164 empleados, conformados por: el área médica, área administrativa y contable, y el área de apoyo. Se utilizó un censo poblacional. Se adaptaron 2 instrumentos: para medir la motivación y otro para medir el desempeño. Dichos instrumentos fueron evaluados y validados por profesionales y asesores. La investigación concluye en que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en fuerte grado con respecto al desempeño laboral de los empleados, afirmando que entre mayor sea

el grado de motivación, mayor sería el desempeño laboral de los trabajadores.

Quero, Mendoza y Torres (2014). Presentaron una investigación descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación fue no experimental, transaccional de campo. Se propuso determinar la relación entre el desempeño laboral y la comunicación efectiva en los directores de educación básica de la parroquia Altagracia del Municipio Miranda. La población estaba conformada por 2 grupos: entre el personal directivo y docentes, quedando constituida por 99 sujetos. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios conformados por 39 ítems cada uno los mismos que poseen respuestas tipo Likert. El tratamiento estadístico aplicado fue la de distribución de frecuencia porcentual. El resultado final arrojó la presencia de una relación positiva, de las variables estadísticamente baja, acción que señala que a medida que comunicación efectiva aumentan de forma muy baja, aumentan los valores del desempeño laboral.

Luengo (2013). Elaboró una investigación de tipo descriptivo, de diseño no experimental, transversal y de campo. Su objetivo fue estudiar la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional de docentes en centros de educación inicial del Municipio Mara. Para este estudio se consideró la totalidad de una población de 49 sujetos siendo representada por 5 directivos y 44 docentes. Se utilizó un cuestionario para los directivos y otro para el personal docente, constituidos por 36 ítems de tipo escala Likert, siendo estas validas por el juicio de 5 expertos. Se demostró que existe una relación alta y estadísticamente significativa, ya que a medida que se fomente un clima organizacional armonioso y concordante con las necesidades del personal, el desempeño por parte de los docentes será adecuado y mejorará las habilidades técnicas, conceptuales y administrativas.

Macía, Mena, Jélves y Olivares (2013). Presentaron una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo, correlacional, transversal y no experimental. El objetivo fue analizar la estructura factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS) y la consistencia interna de sus subescalas en una



muestra multiocupacional chilena. La muestra estuvo conformada por 957 trabajadores de servicios humanos, siendo estos: 153 personas de seguridad, 277 trabajadores de una organización privada que atienden a personas discapacitadas físicamente, 278 funcionarios de la salud, 135 supervisores de distintos centros y 114 profesores de educación primaria y secundaria. Los datos se obtuvieron mediante la adaptación al castellano del MBI-HSS. Los resultados captados respaldan la estructura de 3 factores de la escala, reuniendo los requisitos de consistencia interna y validez factorial como para ser aplicado en la estimación del burnout.

### **Nacionales**

Atausupa (2016). Elaboró una investigación básica de diseño correlacional – no experimental. Su población fue de tipo censal, la cual asciende a 26 trabajadores. Su objetivo general fue de determinar la relación entre el manejo de residuos sólidos y el desempeño laboral en trabajadores de limpieza en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado correspondiente al año 2015. Para la recolección de sus datos empleo 2 cuestionarios para medir ambas variables siendo estas procesadas por la estadística descriptiva, inferencial y finalmente por la de verificación de hipótesis. La investigación concluyó con la existencia de correlación significativa entre ambas variables, comprobándose la hipótesis a un 95%.

Prado (2015). Elaboró una investigación del tipo de estudio básico, de diseño descriptivo – correlacional; cuyo objetivo fue fijar la relación de las variables clima y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo sede Trujillo. Se trabajó con una población censal constituida por 60 sujetos, dividida en 35 varones y 25 mujeres. El método estadístico utilizado fue la prueba de Chi cuadrado. Se usó como instrumento un cuestionario creado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (2004) la misma que sirvió para medir la variable clima laboral y la hoja de evaluación de desempeño laboral. Se concluyó que el nivel de desempeño laboral que se dio en los trabajadores administrativos fue alto en el 58.33% del total de los encuestados y en menor proporción los niveles medio y bajo.

Torres y Zegarra (2014). Presentaron una investigación básica, de diseño descriptivo correlacional, utilizando el método cuantitativo. Su objetivo fue percibir el nivel existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno. La población fue conformada por 133 docentes utilizando un muestreo probabilístico y estratificada. La recolección de datos fue a través de fichas bibliográficas, transcripción y resumen; asimismo, se utilizó la encuesta, donde utilizaron como instrumento: el cuestionario. La investigación concluyó con una relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno 2014.

Díaz (2014). Elaboró una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal. La población para esta investigación se dividió en 2 grupos: un grupo conformado por 60 docentes con quienes se trabajaron en su totalidad; y una población de 300 estudiantes en la cual se realizó una muestra de 250 estudiantes. Su objetivo general fue determinar cómo influye el síndrome de burnout en el desempeño de los profesores de la facultad de ciencia de la salud de la Universidad Nacional del Callao. Para la recolección de datos se utilizó el test para medir el síndrome de burnout. La investigación evidencia que la presencia del síndrome de burnout influye de manera significativa en el desempeño docente, es decir, que presentan un nivel medio con tendencia a alto del síndrome, y desempeño regular con tendencia a deficiente.

Avalos (2013). Elaboró una investigación de tipo descriptivo correlacional, de diseño transeccional correlacional. La población para esta investigación estuvo conformada por 126 abogados de los 148 centros de emergencia mujer a nivel nacional. Para calcular el tamaño de la muestra se usó la fórmula estadística de proporciones de una población finita, correspondiente a un muestreo aleatorio simple, arrojando un resultado de 95. Se aplicó la Escala de Evaluación de las Relaciones Intrafamiliares (E.R.I.) y el Maslach Burnout Inventory (MBI). La investigación concluye en que no existió una relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y las relaciones intrafamiliares de abogados de los centros de emergencia mujer en el Perú.

## 1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

### **Desempeño laboral**

Si bien es cierto que se conoce poco sobre la estructura del marco teórico, importante en la psicología laboral y de las organizaciones para una adecuada gestión en el desempeño de los trabajadores, esta investigación ha recopilado información relevante para concientizar la importancia del desempeño laboral del trabajador dentro de la organización.

Para Koontz y O'Donnell (1983) el desempeño laboral compromete la corrección y medición de tareas de los trabajadores para asegurar la realización de los planes y de esa manera alcanzar los objetivos fijados por la organización (p. 51).

Harper y Lynch (1992) señalan que el desempeño es un procedimiento que trata de considerar sistemática y objetivamente en lo posible, el rendimiento de los trabajadores, la cual debe de revisar y contrastar con opiniones que fomenten la comunicación vertical u horizontal en la organización.

El desempeño laboral según Milkovich y Boudreau (1994) contiene características individuales el trabajador, siendo las más importantes: Capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza de las funciones y la organización produciendo comportamientos que pueden afectar los resultados obtenidos.

Bohórquez y Vásquez (2002) definen este término como el nivel de ejecución del logro de metas del trabajador dentro de una organización en un periodo determinado; siendo estas conformadas por funciones observables y medibles. Asimismo, Stoner (1994) expone que el desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 510).

Por otro lado, para Milkovich y Boudreau (1994) interpreta al desempeño laboral como el grado en que un trabajador cumple con su labor.

Según Quero, Mendoza y Torres (2014) sostienen que el desempeño laboral aborda el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador, en el cumplimiento de las tareas asignadas, esto a su vez repercute en el éxito de las metas y objetivos trazados por la organización y para ello se debe de hacer saber al trabajador que sus funciones tienen la finalidad de optimizar la productividad en un determinado tiempo establecido.

Para Robbins (2001) este tema depende de las habilidades que el trabajador necesita para realizar sus funciones de manera eficiente, haciéndose de este modo necesario el estudio del perfil de los mismos. Lo que realmente desea el trabajador es que le brinde oportunidad de ser responsables del resultado de sus labores, sin dejar de tener retroalimentación de los resultados de sus esfuerzos.

### **Modelos teóricos sobre desempeño laboral**

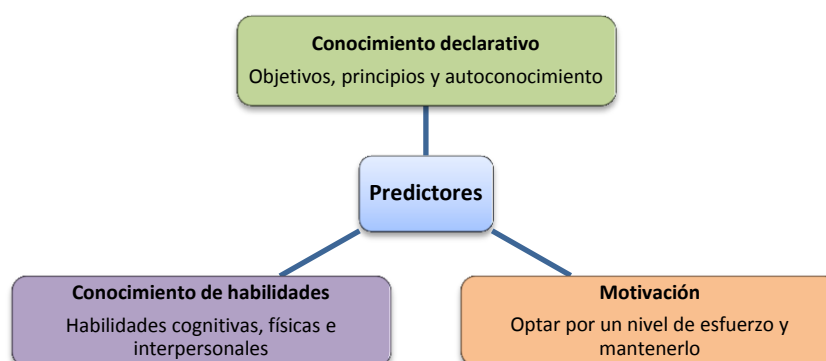
En algunas de las definiciones se observará que el desempeño laboral, también recibe la denominación de rendimiento o ejecución, pero para un mejor detalle esta investigación ha considerado algunas aproximaciones teóricas sobre el concepto de desempeño laboral, siendo estas:

#### **Modelo teórico basada en las actividades relacionadas con los objetivos**

Es definido por Campbell, McHenry y Wise (1990) como el comportamiento de las personas dentro de la organización siendo está focalizada en las actividades realizadas por el trabajador y no por los roles recogidos para el desarrollo de una tarea. Posteriormente, Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993) reconocen 8 dimensiones entre los componentes del desempeño laboral, las cuales son:

1. Habilidades específicas del área de trabajo.
2. Destrezas en diferentes labores.
3. Comunicación escrita y oral.
4. Esfuerzo comprobado.
5. Disciplina y cultura organizacional.
6. Cooperación entre compañeros de trabajo.
7. Supervisión y liderazgo.
8. Administración y gestión.

Sin embargo, Campbell (1990) indica que estas 8 dimensiones se pueden combinar y adecuar para la utilidad que pretenda la organización. Por otro lado McCloy, Campbell y Cudeck (1994) señalan que han identificados 3 predictores del rendimiento del trabajador: El conocimiento declarativo, de habilidad y la motivación (ver figura 1).



**Figura 1. Predictores del desempeño laboral**

En este sentido, Campbell (1990) opina que es primordial especificar si el factor de las labores especializadas tiene una sola definición para cualquier posición, si hay áreas de habilidad de mayor amplitud que tengan similar especialización en distintas áreas o funciones.

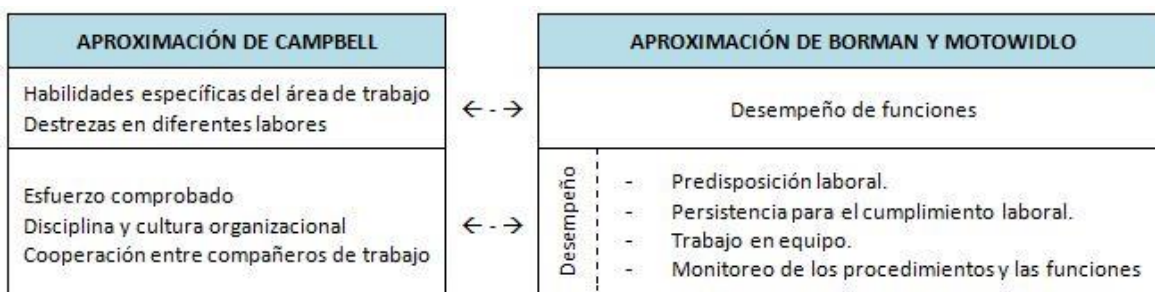
Para Varela y Landis (2010) conceptualizan al desempeño laboral como un modelo cuidadoso y completo, gracias al diagnóstico de las actividades observables destacadas para los objetivos organizacionales.

## Modelo teórico basado en la unión de destrezas sociales y técnicas

Según Motowidlo y Van Scotter (1994) han hallado evidencia concreta que respalda la descripción del desempeño del trabajador como resultado de las habilidades en funciones relacionadas con la interacción con el entorno organizacional. Esta definición da referencia a aquellos comportamientos que generan el ambiente social, psicológico y global de la organización, pudiéndose descomponer en 5 categorías:

1. Predisposición laboral.
2. Persistencia para el cumplimiento laboral.
3. Trabajo en equipo.
4. Monitoreo de los procedimientos y las funciones.
5. Salvaguarda de los objetivos organizacionales.

Siguiendo esta orientación, Borman y Motowidlo (1993) exponen un modelo coincidente con el de Campbell et al. (1993) (ver figura 2).



**Figura 2. Coincidencias entre el modelo de Campbell y Borman – Motowidlo**

Interpretando esta figura, se podría decir que el desempeño es considerado como un constructo multidimensional, en el que los diferentes componentes comparten similitudes significantes para la especificación de la conducta del trabajador dentro de la organización.

## Modelo teórico basado en las necesidades de Maslow

La jerarquía de las necesidades del trabajador, propuesta por Maslow

(1943), parte del supuesto que el trabajador actúa por necesidad, por el cual esta investigación menciona la importancia de esta teoría en el desempeño laboral, y que se relaciona de manera sustancial con el comportamiento organizacional. A medida que el trabajador va cubriendo sus necesidades básicas, surgen otras que más elevadas que impulsan su desempeño.

Maslow contempla a la motivación del trabajador en términos de una jerarquía de 5 necesidades las cuales se pueden visualizar en la figura 3:



**Figura 3.** La pirámide de necesidades de Maslow

## Evaluación del desempeño laboral

Según Sikul (1994) existe diversidad de motivos por la cual un trabajador debe ser evaluado. El beneficio es tanto para el trabajador como para la organización, siendo que dicha evaluación pueda satisfacer las necesidades de ambos.

Puchol (1994) considera que la evaluación del desempeño laboral es un procedimiento sistemático, continuo, en cascada y orgánico, de expresión de juicios sobre el trabajador, en relación con sus funciones cotidianas, que pretenden sustituir a los juicios esporádicos y estructurados de acuerdo con los

diferentes criterios. Por otro lado, Cuesta (2005) sugiere que la evaluación es una actividad clave de la gestión de recursos humanos, en la cual se valora el desempeño o rendimiento del trabajador; realizándose en base a las funciones, objetivos, responsabilidades y características personales.

Para Werther (2008), la evaluación de desempeño establece el proceso por el cual se aprecia el rendimiento general del trabajador y su contribución de este para con la organización. Indica que las ventajas son: la mejora de desempeño, compensación económica basada en el mérito, reconocimiento del desempeño, hallazgo de trabajadores potenciales, encamina las decisiones sobre posibilidades profesionales, descubrimiento sobre imprecisiones de información, ayudan a identificar errores en el diseño de puestos.

Los 4 autores citados anteriormente en este punto consideran que la evaluación del desempeño laboral es un proceso entre la organización y el trabajador, con la finalidad de realizar un análisis interno sobre el correcto desempeño de los trabajadores en las funciones que se le hallan asignado. La importancia de dicho proceso en las organizaciones surge desde el área de Talento o recursos humanos, ya que debe dotar de personal capaz de cumplir con las exigencias de la organización.

Cuando las organizaciones abordan la tarea de evaluar el desempeño profesional de los miembros que en el laboran, lo hacen con la finalidad de obtener un beneficio laboral importante y aumentar la rentabilidad. Muchas veces la organización determina que dicha evaluación se realice de manera semestral o anual, dependiendo de las características o planes de trabajo programadas.

Realizar una evaluación al personal, no es una tarea sencilla ni mucho menos barata, pues estos procesos representan un costo para la organización. Para Kline y Sulsky (2009) las evaluaciones planteadas por las organizaciones deben ser percibidas por el evaluador y el trabajador de manera justa y esta deberá de fomentar la motivación de cada trabajador analizado.



Musso y Robles (2002) indican que el proceso de evaluación del desempeño realizada en cualquier organización, debe de reunir 15 principios esenciales, las cuales se resumen en la tabla 1:

**Tabla 1**  
***Principios esenciales de la evaluación del desempeño según Musso y Robles.***

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN
Beneficio organizacional	Su fin es obtener una ventaja categórica.
Expresión de un juicio organizacional	De carácter oficial que manifiesta los juicios personales.
Inserción organizacional	Considerar únicamente aspectos relacionados al desempeño que se evidencia en el marco institucional consignado por la organización.
Inserción de la función personal	Será eficiente su proceso de aplicación cuando este coordinado con otros aspectos de la gestión de recursos humanos.
Expresión del mérito	Aplicación y reconocimiento organizacional.
Objetividad en el juicio evaluatorio	Afirmado sobre la observación demostrable y objetiva.
Coherencia evaluativa	Con los elementos que converjan con el juicio evaluatorio, al mérito y al desempeño.
Coherencia respecto al objetivo	Último procesos del desempeño del trabajador.
Instrumentalidad direccional	Expresión de los propósitos de la dirección.
Reconocimiento del trabajador	Los empleados son valorados y respetados por la organización.
Inserción recursiva	La organización vincula al trabajador con sus fines, integrando estratégicamente sus elementos hacia la meta.
Formalidad procesal	Objetividad garantizada en base a las pautas cumplidas a lo largo de las fases del proceso de evaluación.
Racionalidad en el costo del proceso	Costos en consonancia con el beneficio producido.
Pertinencia en el periodo evaluatorio	Se evita contaminación con elementos ajenos.
correspondencia	En la apreciación con respecto a la imagen que el trabajador tiene en su grupo laboral.

Kline y Sulsky (2009) sostienen que gran parte de las investigaciones sobre la definición de desempeño se focalizan en las dimensiones que argumentan el constructo y la delimitación de los diferentes niveles de ejecución en los que se puede graduar.

En síntesis, la evaluación del desempeño laboral es un proceso constante y ordenado que es de utilidad para la organización ya que evalúa de manera

cuantitativa y cualitativamente el nivel de eficacia y eficiencia del trabajador en sus funciones, dando evidencia de las debilidades y fortalezas con el propósito de ubicar formas o procesos de mejoras; Es decir, que el desempeño laboral es el resultado productivo del trabajador en una jornada laboral y de alguna manera representa la base para ejecutar la efectividad y el éxito de la organización.

Para la presente investigación se ha tomado como respaldo la interpretación propuesta por Chiavenato (2011), quién interpreta al desempeño laboral como un conjunto de destrezas y habilidades que un trabajador posee para llevar a cabo sus actividades laborales. El precitado autor sostiene que existen mayores posibilidades de obtener grandes resultados al reconocer 3 estados psicológicos críticos:

1. Cuando el trabajador considera su trabajo valioso y significativo.
2. Cuando el trabajador se hace responsable de los resultados de sus labores.
3. Cuando el trabajador conoce los resultados de sus labores.

Asimismo, explica que la evaluación del desempeño es un medio que sirve para estimar o juzgar la excelencia, el valor, las cualidades y la contribución del trabajador para con la organización.

### **Responsabilidad de la evaluación del desempeño**

Por fines propios de la presente investigación, se ha adecuado en este punto los cargos usados en RENIEC, los cuales Chiavenato (2011) indica que los que intervienen en la evaluación del desempeño de los trabajadores son:

El supervisor o jefe inmediato: Responsable del desempeño de los trabajadores a su cargo y de su evaluación, muchas veces con la asesoría de los órganos de gestión de recursos humanos, quienes establecen los criterios y medios para la mencionada evaluación.

El trabajador y el supervisor o jefe inmediato: Si el interesado en la

evaluación, es el mismo trabajador, una opción muy interesante es la interacción entre las 2 partes; Es decir, el supervisor o jefe inmediato sirve de orientador y guía, mientras que el trabajador evalúa su propio desempeño en función al abastecimiento por el supervisor o jefe inmediato.

El equipo de trabajo: Evaluación entre compañeros del área, programándose los objetivos y metas, sin dejar de lado la estructura que se seguirá para su correcta evaluación.

La evaluación de 360°: En la presente investigación se podría relacionar con los órganos de línea, ya que los trabajadores a evaluar tienen una interacción entre las áreas relacionadas entre ellas, proporcionando una valiosa información garantizando adaptabilidad del trabajador a las diferentes exigencias del trabajador a las diversas exigencias de los demás trabajadores y el ambiente de trabajo.

Comisión de evaluación: Es una evaluación solicitada por la alta gerencia de la organización, realizada de forma colectiva por un staff pertenecientes a diversas unidades orgánicas, con el fin de centralizar y juzgar el desempeño de los trabajadores de la organización.

### **Factores del desempeño laboral**

Bain (2003) indica que existen 2 factores que contribuyen al mejoramiento de la productividad:

- a. Factores internos: Dispuesto a modificarse sencillamente, por lo que se clasifica en 2 grupos: Como primer grupo a señalar, serían los duros; los cuales incluyen la tecnología, los productos, las materias primas y el equipo. El segundo grupo, corresponden a los blandos; quienes incluyen a los procedimientos y sistemas de la organización, los estilos de dirección, la fuerza y el método del trabajo.

- b. Factores externos: Las organizaciones se esfuerzan por encontrar la verdadera razón por la cual la productividad incrementa o disminuye, tomando en cuenta los siguientes factores: los ajustes estructurales, cambios económicos, demográficos y sociales.

### **Métodos de evaluación del desempeño**

Escoger la técnica adecuada de evaluación, permite en gran medida reducir las posibilidades de distorsión. Para fines de claridad en esta investigación, se hace mención a Werther y Davis (2008) quienes dividen estas técnicas entre las basadas en el desempeño durante el pasado y las que se apoyan en el desempeño a futuro.

#### Métodos de evaluación con base en el pasado

Tienen la ventaja de aludir sobre algo que ya ocurrió y que en consecuencia puede ser medido, su desventaja es que no lo puede cambiar. Sin embargo, si los trabajadores reciben retroalimentación sobre su desempeño pueden saber si sus labores están encaminadas a los objetivos trazados y de esta manera poder modificarlos. Las técnicas más comunes son:

#### Escalas de puntuación

Uno de los métodos más comunes y antiguos en la evaluación del desempeño. Este método consiste en el que el evaluador concede una evaluación subjetiva del desenvolvimiento del trabajador en una escala que vaya de bajo a alto. Su ventaja principal es que su elaboración es sencilla y se puede aplicar a gran cantidad de trabajadores. Por otro lado, sus desventajas son numerosas.

#### Selección forzada

El evaluador se ve obligado a escoger la frase más descriptiva del desempeño del trabajador en cada par de afirmaciones que ubica.

Frecuentemente, ambas expresiones pueden ser positivas o negativas, cuyos resultados ilustran las funciones que necesitan mejorar. Su ventaja es la adaptabilidad para ser usada a gran cantidad de trabajadores y reduce las distorsiones introducidas por el evaluador, sin embargo, al ser general las afirmaciones en que se basa, pueden no estar específicamente relacionadas con el puesto, limitando su utilidad para ayudar a los trabajadores a mejorar laboralmente.

#### Registro de acontecimientos notables

Muchas veces el evaluador hace uso de una bitácora en la cual consigna las acciones más destacadas del trabajador, sean estos méritos o deméritos. Se caracteriza porque se refieren exclusivamente al periodo relevante a la evaluación y porque se registran solo las acciones directamente imputables al trabajador. Este método es muy importante, ya que es de utilidad por la retroalimentación al trabajador.

#### Evaluación con base en el desempeño futuro

Se centra en el desempeño venidero mediante la evaluación del potencial del trabajador o el establecimiento de objetivos de desempeño. Se pueden considerar las siguientes técnicas básicas:

#### Administración por objetivos

Consiste en el establecimiento de objetivos establecidos por la alta gerencia impartidos hacia los niveles inferiores de la organización. Siendo lo ideal que los objetivos sean establecidos por mutuo acuerdo y que sean mensurables; al cumplirse ambas condiciones, los trabajadores estarán más motivados para lograr los objetivos por haber participado en su formulación. A demás de medir el progreso, los trabajadores podrán efectuar ajustes periódicos hasta alcanzar los objetivos propuestos, sin dejar de lado que este deberá de ser retroalimentado.

## Evaluaciones psicológicas

En algunas organizaciones que cuentan con psicólogos profesionales se hace uso del servicio evaluativo del potencial del trabajador y no en la determinación de su desempeño anterior. Dicha evaluación consiste en exámenes psicológicos, entrevistas, pláticas con los supervisores o jefes inmediatos y con el contraste de evaluaciones anteriores, la cual sirve al evaluador para preparar la evaluación del trabajador en base a características intelectuales, emocionales y de motivación, las cuales permiten dar una aproximación del desempeño futuro.

Debido a que es un procedimiento costoso y lento, generalmente se realiza en organizaciones privadas de gran envergadura y se reserva a gerentes jóvenes y potenciales. Su principal desventaja, radica en que es muy cuestionada y objetada por los demás trabajadores.

## Centros de evaluación

Estos centros constituyen una forma estandarizada de evaluar a los trabajadores, que se basan en diversos evaluadores y tipos de evaluación, las cuales se utilizan frecuentemente para grupos gerenciales de nivel intermedio que muestran gran capacidad de desarrollo a futuro para la organización.

Este enfoque, al igual que el de evaluaciones psicológicas, es costoso en términos de dinero y tiempo. Requiere de buenas instalaciones, así como la presencia de varios evaluadores de muy alto nivel.

## Escalas gráficas

Se evalúa el desempeño de los trabajadores que se desea evaluar, mediante factores previamente definidos y graduados. En este método se utiliza un formulario de doble entrada que contiene filas horizontales que representan los factores de evaluación del desempeño y verticales que representan los grados de variación de los factores; cuyos resultados son representados en forma numérica obtenidos mediante procedimientos matemáticos y estadísticos.

La ventaja de este método es que es de fácil comprensión y aplicación, sin embargo esta última es muy rutinaria y generaliza los resultados de la evaluación.

### Evaluación de 360°

En este tipo de evaluación participan los evaluadores que trabajan directamente con los trabajadores a evaluar, incluyendo a los compañeros de trabajo hasta el supervisor o jefe inmediato. Su ventaja principal radica en permitir la innovación de planes individuales de desarrollo, permitiendo identificar las áreas en el que el trabajador o el grupo necesitan crecer y afianzarse; rompiendo de esta manera el paradigma “el supervisor o jefe inmediato es el único que puede evaluar a los trabajadores a su cargo”, ya que se toma en cuenta la apreciación de los compañeros que interactúan con el trabajador.

Se puede medir el nivel de competencias desde una perspectiva que consiste en evaluar las competencias que el trabajador ya posee y que están relacionadas con su puesto. Otra perspectiva, no menos importante que la anterior, consiste en evaluar las competencias que son de importancia para el desempeño de las funciones, y a continuación a comprobar si el trabajador las posee.

### Autoevaluaciones

Es una técnica muy útil en los casos que se requiera alentar el desarrollo individual. Esta autoevaluación se puede dar en el enfoque pasado como futuro. Sin embargo, el aspecto con mayor relevancia en las autoevaluaciones es la participación del trabajador y su dedicación al proceso de mejoramiento.

Este procedimiento permite que no solo los trabajadores participen en el proceso de desarrollo, sino que también proporciona al supervisor o jefe inmediato retroalimentación de calidad respecto a lo que se debe de hacer para eliminar obstáculos y alcanzar los resultados requeridos por la organización.

La presente investigación ha tomado por conveniente este método, ya que se respalda por lo planteado en Chiavenato (2011) al indicar este, que cada trabajador debe y puede evaluar su desempeño como medio para alcanzar las metas y resultados requeridos para superar sus expectativas personales. Asimismo, dicho autor considera 3 dimensiones: Productividad, eficacia y eficiencia laboral, cuyos resultados son alto – medio – bajo. A su vez este método, que a partir de este momento -por conveniencia de la investigación- se denominará instrumento la cual consta de 15 ítems las cuales destacan el desempeño del trabajador basado en las labores que realizan.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

Para reconocer los parámetros o dimensiones del desempeño laboral basado en el método de autoevaluación señalado en Chiavenato (2011), se podría seguir una aproximación deductiva o bien inductiva. A modo de ejemplo se podría mencionar la técnica del modelado de competencias y la técnica de incidentes críticos respectivamente. La técnica del modelado de competencias hace uso de un procedimiento deductivo que sigue 3 fases esenciales: En la primera, según Smither (1998) se realiza el análisis funcional de los puestos con la validación respectiva. Una vez explicadas las funciones asociadas a cada labor, en la segunda fase Flecher y Perry (2001) señalan que se debe de identificar las competencias fundamentales capaces de acaparar gran parte de los puestos y reflejar además los objetivos estratégicos. Por último, se definirá cada habilidad esencial en niveles de rendimiento escalonados, de manera que se incluyan los criterios idóneos para identificar cada uno de los grados de destreza en la realización de las funciones.

A diferencia de este método, para Flanagan (1954) la técnica de incidentes críticos se organiza en 3 pasos: Primeramente, se solicita la cooperación de expertos en los temas a evaluar que proponen casuísticas del ámbito laboral. Estas propuestas definirán los criterios para determinar los niveles de rendimiento del trabajador. Finalmente, se forman los indicadores de desempeño, para conformar el instrumento para la evaluación del personal de la organización.



Esta técnica, para Sulsky y Keown (1998) presenta ciertas limitaciones, siendo las más connotadas: Una inexistencia teórica que sirva de guía para una adecuada prueba de evaluación, los estadísticos no son confiables ya que generan desacuerdo entre los evaluadores; aparte, no indica la valoración ponderada de las distintas dimensiones, y existe una gran probabilidad de perder información valiosa si se omite algún tipo de indicador.

Teniendo claro estos ejemplos, se detalla a continuación las dimensiones:

#### Dimensión productividad

La productividad según D'Alessio (2012) es la relación entre la producción de bienes y servicios obtenidos y los recursos utilizados eficientemente para obtenerlas, representándose de la siguiente manera:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Productos}}{\text{Insumos}} = \frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}}$$

Para Heizer y Render (2007), la productividad es el “cociente entre producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos (como mano de obra, capital o gestión)” (p. 16).

Paz y Gonzales (2012), indican que la productividad “es un índice que relaciona lo producido por un sistema (productos) y los recursos utilizados para generar (insumos)” (p. 16).

Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015), la productividad laboral también se le denomina: “productividad del trabajo, se mide a través de la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un periodo determinado” (p. 1).

Por otra parte Alegría (2015) manifiesta que la productividad es una definición perenne en los debates y que esta representa la eficiencia con que se

utilizan los factores de producción en el proceso productivo de un país. Además, existen 2 formas de medirlas: La primera conocida como la productividad total de factores (PTF) y la segunda es tomando la producción nacional y promediándolo por cada trabajador, midiendo su productividad.

Desde el punto de vista de los recursos humanos, Chiavenato (2011) define la productividad como: “cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla” (p. 231).

Observando desde el punto de vista laboral y partiendo de las definiciones señaladas por los autores anteriormente mencionados en este punto, se podría decir que la productividad es la producción de un trabajador, realizada en un tiempo determinado, teniendo en cuenta su capacidad de hacer más con menos, midiéndose en volumen físico o en precios de los bienes y servicios producidos.

#### Dimensión eficacia

Chiavenato (2011) señala que la eficacia es la capacidad de satisfacer la necesidad de un bien o servicio que la organización proporciona, relacionándose con los fines que esta persigue, significando una medida normativa del logro de resultados (p. 22).

Según Oliveira (2002) la eficacia es la relación del logro de objetivos propuestos, con la ayuda de diferentes actividades.

Para Andrade (2005) la eficacia significa “la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se le conoce como eficiencia directiva” (p. 253).

Respetando esta orden de ideas, se llega a la conclusión que la eficacia es realizar lo indispensable para lograr objetivos propuestos.

## Dimensión eficiencia

Para Chiavenato (2011) la eficiencia es una relación técnica entre entradas y salidas que genera una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos, preocupándose esta de los medios, procedimientos y métodos más apropiados que deben organizarse y planearse de manera adecuada con el fin de asegurar de manera óptima la utilización disponible de los recursos (p. 22).

Por otro lado, Kootz y Weihrich (2001) señalan que la eficiencia es la relación entre el resultado propuesto y el logrado, permitiendo medir el grado en que estos se cumplieron. Además, vincula a la eficiencia con la efectividad a través de los impactos en los logros de mayores y mejores productos.

Nunez (2016) entiende por eficiencia el porcentual del resultado de la ecuación entre el tiempo estimado para la realización de un trabajo determinado y el uso del tiempo para llevar a cabo esta tarea: la ecuación es la siguiente:

$$\% \text{ eficiencia} = \frac{\text{tiempo estimado} * 100}{\text{tiempo empleado}}$$

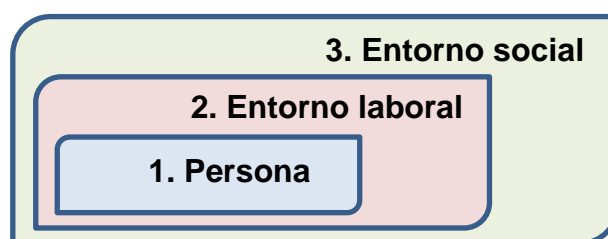
Resumiendo cada una de estas definiciones, se entiende que la eficiencia es la utilización óptima de los recursos disponibles para la adquisición de resultados deseados.

## Síndrome del quemado

Para definir este término, se ha considerado pertinente en esta investigación hablar sobre el origen, la cual se remonta al año 1974, cuando Freudenberger observó en una clínica para toxicómanos a los psicoterapeutas que laboraban en esta (clínica), quiénes presentaban una serie de manifestaciones de agotamiento, y una serie de síntomas de depresión y ansiedad; describiendo como estos profesionales iban modificando su conducta progresivamente y se volvían insensibles, poco comprensivos y en la mayoría de los casos, agresivos con los

pacientes (Barraza y Jaik, 2011, p. 133).

El síndrome de quemado, también conocido como síndrome de burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo, con consecuencias negativas tanto a nivel personal, laboral y social, y se manifiesta peculiarmente en todo tipo de profesión u oficio, cuando este se realiza en contacto directo con el cliente y/o usuario.



**Figura 4. Factores generadores de estrés**

La presente investigación realizó una revisión bibliográfica concentrándose en la definición apropiada para la definición de este síndrome considerándose extensa y concluyendo a su vez que la descripción pertinente, sólo dependerá del autor que lo investigue. Esta investigación ha considerado las definiciones y descripciones de los autores más relevantes que han investigado sobre el síndrome de burnout, las cuales son:

Según Freudenberger (1974) se refirió al burnout como sensación de agotamiento, decepción y pérdida del interés laboral, que se manifiesta en profesionales que interactúan con otras personas prestando sus servicios, como consecuencia del trabajo consecutivo y sumado a ello, de sobrecarga de la energía excesiva y recursos personales.

Los autores Edelwich y Brodsky (1980) referencian la pérdida progresiva de la energía, el idealismo y los motivos experimentados por los profesionales que prestan ayuda, como el resultado de las condiciones en las que trabajan. Según estos autores, la persona que padece el síndrome de burnout, ha pasado por 4 etapas:

1. Entusiasmo; Se caracteriza por la energía desbordante, grandes aspiraciones y el desconocimiento del peligro.
2. Estancamiento; Se manifiesta cuando las expectativas esperadas no se cumplieron.
3. Frustración; Surgen los problemas físicos, conductuales y emocionales, considerando esta fase con el núcleo central del síndrome.
4. Apatía; Lo padece la persona y que sirve de mecanismo para la defensa ante la frustración.

Para Cherniss (1980a) representa el proceso transaccional de estrés laboral y acomodamiento psicológico, basado en 3 circunstancias:

- a) Desequilibrio entre recursos personales y demandas laborales.
- b) Respuesta emocional al desequilibrio a corto plazo, caracterizada por fatiga, tensión, ansiedad y agotamiento.
- c) Cambios actitudinales y conductuales.

Más adelante, Freudenberger (1980) opina que el síndrome de burnout es un estado de fatiga o frustración promovido por una causa y/o modo de vida que no alcanza la recompensa esperada.

Según Pines, Aronson y Kafry (1981) este síndrome es un fenómeno observable en profesionales que trabajan directamente con personas, asociadas al intenso compromiso para con ellos por un prolongado tiempo.

Para Emener, Luck y Gohs (1982) es un estado físico y mental débil como resultado de las prolongadas de sentimientos negativos, relacionados al trato laboral con los compañeros y el valor del trabajo que este merece. Maslach y Jackson (1982) definen el término de burnout como una manifestación al comportamiento del estrés laboral, caracterizado por el cansancio emocional

(CE), despersonalización (DP) hacia el trato al usuario y/o clientes, y dificultad para la realización personal (RP), siendo a partir de ese momento en que se procedió a elaborar un instrumento de medición de este síndrome a la cual se le denominó Maslach Burnout Inventory (MBI). Según la recopilación de información para esta investigación, se pudo observar que a la fecha se ha realizado 3 revisiones en la que se ha introducido profesiones no asistenciales y se ha cambiado el término despersonalización por cinismo.

Para Price y Murphy (1984) este síndrome representa la adaptación de un proceso de estrés laboral caracterizado por: Sentimientos de desgaste emocional, fracaso y culpa del éxito profesional, frialdad y aislamiento. Pero según Brill (1984) es un estado disfuncional con el trabajo de una persona al haber tenido este, anteriormente un buen rendimiento y que luego no puede conseguirlo nuevamente, si no es por una intervención externa o un ajuste laboral.

Para Farber (1984) es una manifestación conductual del agotamiento físico y conductual, que derivan de circunstancias estresantes al no ubicar estrategias efectivas de afrontamiento.

A la definición de Price y Murphy, se complementa la de Burke (1987) que indica que el burnout es un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por el desgaste y desorientación laboral, enmarcados en un sentimiento de culpa por no haber alcanzado el éxito profesional logrando un distanciamiento emocional (pp. 174-188). Por lo contrario, Pines y Aronson (1988) opinan que los síntomas de burnout se pueden observar en personas que no laboran en el sector social, manifestándose como un estado de agotamiento físico, mental y emocional, que incluye sentimientos de incapacidad, falta de entusiasmo y baja autoestima. Asimismo, destacaron una escala unidimensional de 3 aspectos:

1. Agotamiento.
2. Desmotivación.
3. Desmoralización.

Asimismo, Shirom (1989) infiere que el síndrome del quemado trata de una pérdida de las fuentes energéticas de las personas y lo define como: “una combinación de fatiga física, cansancio cognitivo y cansancio emocional” (Buendía y Ramos, 2001, p. 122).

Maslach y Schaufeli (1993) manifiestan que este síndrome ocurre frecuentemente en profesionales que se desempeñan laboralmente dentro de una organización de servicios (enfermeras, policías, médicos, profesores, funcionarios) y los que trabajan en contacto con los usuarios de tales organizaciones (pacientes, alumnos y reos), siendo este fenómeno descrito por otros profesionales (deportistas, entrenadores y directivos), e incluso han sido investigados fuera del ámbito laboral (simpatizantes políticos, voluntariados y amas de casa).

Para los autores Burke y Richardsen (1993) este síndrome es un proceso que se manifiesta a nivel personal como una experiencia psicológica envuelta en motivos, expectativas, actitudes y sensaciones. Leal (1993) sostiene que el síndrome de burnout es una sintomatología depresiva que se manifiesta ante lo que la persona siente como fracaso o baja autoestima cuando su experiencia y esfuerzo en el trabajo no son útiles.

Según Gil-Monte y Peiró (1997) sostienen que el síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico. Es una experiencia propia de la persona que se compone de actitudes, pensamientos y sentimientos, con una apariencia negativa que implica problemas, alteraciones y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias dañinas tanto como para la persona como para la organización.

Hombrados (1997, p. 217) propone una descripción conductual que se basa en la coexistencia de un grupo motor de respuestas verbales, cognitivas y fisiológicas ante una situación laboral con altas y prolongadas exigencias, la cual supondría el progreso del síndrome de burnout. En consecuencia, deduce que los elementos fundamentales son: los cambios emocionales, cambios negativos en las actividades laborales y una situación de presión social continua.

Es Mingote (1998) quién sintetiza los factores predominantes de los autores anteriormente mencionados, proponiendo como definición del burnout: Desgaste profesional de trastorno habituado crónicamente, asociado a los excesos psicosociales de la relación de trabajo directo con personas a través de una mutua interdependencia. Es caracterizada por componer respuestas imposibles, producto de un desbalance prolongado (mayor a 6 meses) entre demandas y recursos de afrontamiento. Se manifiesta por una sintomatología multidimensional a nivel conductual, cognitivo, emocional y somático, con la presencia de un gran malestar personal y por un significativo deterioro social, en ausencia de otro trastorno clínico.

Para Schaufeli y Buunk (2003) significa un resultado de la discrepancia entre los ideales y expectativas del trabajador, y la realidad laboral del día a día del profesional.

Por último Gil-Monte (2005) interpreta el síndrome de burnout como una respuesta psicológica al estrés laboral de carácter emocional y personal manifestado en los profesionales de las organizaciones de servicios que tratan directamente los clientes a y/o usuarios de las mismas. Dicha respuesta es caracterizada por el deterioro cognitivo, afectivo y físico, acompañados de sentimientos de culpa.

Recopilando todos los aportes de los autores anteriormente mencionados en este punto, se entiende que el síndrome del quemado o síndrome de burnout, es de aplicación para todo tipo de profesión y se manifiesta cuando la persona se ve expuesta a una situación de estrés laboral crónico y su afrontamiento es ineficiente.

### **Modelos teóricos sobre la etiología del síndrome del quemado**

Para efectos de la presente investigación se tomó en cuenta el aporte de Gil-Monte y Peiró (1997) quienes categorizaron los modelos etiológicos en 4 tipos de investigación:



Modelos elaborados desde la teoría sociocognitiva del yo:

Los modelos que se incorporan a esta teoría toman en cuenta las variables de tipo individual como causantes del proceso, otorgando un importante papel a la autoconfianza, el autoconcepto, a la autoeficacia de la persona para explicar el desarrollo del síndrome. Los modelos más representativos son:

- El modelo de competencia social de Harrison (1983) quien sostiene que la eficacia y competencia advertida por la persona son factores clave en la manifestación del síndrome del quemado. El autor indica que los profesionales comienzan su etapa laboral asistiendo a otras personas caracterizándose por un altruismo elevado y deseo de ayuda, pero existirá factores en el trabajo que serán de apoyo u obstáculo en la cual se determinará la eficacia del trabajador. De existir ayuda y una alta motivación, habrán resultados beneficiosos; ya que aumenta la competencia laboral y la percepción de la eficacia. Aunque, cuando existen barreras que dificultan el logro de metas, habrá disminución de autoeficacia. Al prolongarse estas condiciones a lo largo del tiempo podría aparecer el síndrome del quemado.
- Pines (1993) recalca que el síndrome del quemado reside cuando la persona busca un sentido a las labores que realiza en el trabajo pero este fracasa en el intento. Este tipo de personas le dan sentido a su vida cuando realizan labores humanitarias. El modelo que propone Pines es motivacional, por ende solo padecen este síndrome, los que no poseen altas expectativas y motivaciones. Asimismo, para este autor, el síndrome de burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico, causado por confrontar alguna situación de estrés crónico esperando altas expectativas.
- Según el modelo de autoeficacia de Cherniss (1993) la obtención exitosa e independiente de las metas incrementa la eficacia de la persona; pero de no obtenerlas, conlleva a un fracaso psicológico, en otras palabras, a una decreciente autoeficacia y esta a su vez al desarrollo del burnout. Sin embargo, es menos probable el desarrollo del burnout en personas que

perciben un fuerte sentimiento de autoeficacia, ya que experimentan situaciones de estrés menos amenazadoras porque las afrontan de forma exitosa.

- Como último modelo para esta teoría, tenemos la que proponen Thompson, Page y Cooper (1993) quienes distinguen que para el desarrollo de burnout se encuentran inmersos 4 factores, estos son: 1) Las divergencias entre los recursos de las personas y las demandas de las funciones. 2) La escala de autoconciencia. 3) La probabilidad del éxito personal. 4) El sentimiento de autoconfianza; este último, representa gran importancia para el proceso. Los precitados autores sostienen que a mayor fracaso en sus metas trazadas, los trabajadores tienden a tener una baja percepción de su personalidad.

Modelos elaborados desde las teorías de intercambio social:

En este grupo de modelos se considera la ejecución del comportamiento social, cuando la persona establece relaciones interpersonales.

Es a partir de esta comparación cuando se genera apreciaciones de déficit de equidad, hecho, que conllevaría a aumentar la posibilidad de padecer burnout. Los modelos más destacados son:

- El modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993) desarrollado para estudiar el desarrollo del burnout en profesionales de enfermería, razonada en los procesos de intercambio social con los pacientes y los procesos de semejanza y encuadre con los compañeros del trabajo. Ellos resaltan 3 fuentes de estrés que se relacionan con el proceso de intercambio social: 1) La incertidumbre; 2) La falta de control; y 3) La sensación de equidad. Por otra parte, respecto a los mecanismos y procesos de semejanza y encuadre con los compañeros de trabajo, los autores señalan que los profesionales de enfermería no pretenden apoyo social de sus compañeros ante situaciones de estrés, por el temor a ser catalogados como profesionales incompetentes.

- El modelo de conservación de recursos, propuesta por Hobfoll y Freedy (1993) señala que a falta de motivación para el trabajador, se impide el éxito profesional y podría generarse el burnout. Según este modelo, para evitar el desarrollo de burnout, se deben incrementar los recursos a los trabajadores, evitándolos perderlos laboralmente.

Modelos desarrollados desde la teoría organizacional:

Caracterizados por variables organizacionales como: estructura, clima y cultura organizacional, así como también, la percepción del apoyo brindado, implicando la aparición del burnout. En esta teoría organizacional se destacan los modelos:

- El modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) quienes indican que el síndrome del quemado es una consecuencia de la falta de compromiso y pérdida del interés generada por la tensión. Este síndrome a su vez, se vincula con la sobrecarga en las labores y la pobreza de las funciones, perdiendo la autonomía y el control del trabajo, originando una despersonalización, fatiga e irritabilidad.
- El modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) sugiere un enfoque transaccional del estrés laboral, que el síndrome del quemado es un incidente que se manifiesta en los profesionales que brindan servicios, y que la esencia de este, es la dimensión de agotamiento emocional. Mientras que la despersonalización es considerada una táctica que sirve para afrontar el agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la percepción del conocimiento del estrés al que se enfrenta un trabajador.
- A través del modelo de Winnubst (1993) se adopta la interpretación propuesta por Pines y Aronson (1988), la cual señala que el síndrome del quemado estaría influenciada por obstáculos derivados del clima, cultura y estructura organizacional. Para Winnubst, el burnout no solo afecta a los profesionales que laboran prestando servicios y áreas de salud, sino

también, a todo tipo de profesional; defiende la idea que la estructura organizacional al estar relacionado estrechamente con el apoyo social, se crea un factor fundamental para con la persona, y por lo tanto, es una variable esencial sobre la cual se tiene que intervenir para disminuir o prevenir el síndrome de burnout.

#### Modelos desarrollados desde la teoría estructural

Se caracterizan por que explican de manera integral el burnout tomando en cuenta todo antecedente personal y organizacional, señalando que la falta de equilibrio entre la capacidad de respuesta de la persona y la percepción de la demanda son consecuencias del estrés.

Este modelo es enfatizado por Gil-Monte y Peiró (1997) al explicar que el síndrome del quemado es una manifestación del estrés laboral percibido, y se manifiesta cuando la forma de enfrentar la situación amenazante es la inadecuada.

#### **Modelos de procesos**

Frecuentemente, se acepta que el síndrome del quemado es un tratamiento a la respuesta de la experiencia cotidiana de algunos sucesos y se desarrolla por etapas al evidenciar rasgos genéricos. Algunos autores discrepan al definir los síntomas y esta situación conlleva a observar una variedad de modelos que tratan de definir el desarrollo del burnout.

La presente investigación ha tomado de ejemplo la visión global de algunos autores, la cual se detalla en la tabla 2.

**Tabla 2**  
**Visión global según modelo de procesos**

Representantes	Descripción
Modelo de: ✓ Maslach (1982). ✓ Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983). ✓ Leiter y Maslach (1998). ✓ Lee y Ashforth (1993). ✓ Gil-Monte (1994).	Consideran aspectos del conocimiento (baja realización personal), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización).  Modelo tridimensional del Maslach Burnout Inventory – Human Services (MBI-HSS).
Modelo de Edelwich y Brodsky (1980).	El síndrome del quemado es un proceso de desilusión de la actividad laboral, cuyo proceso se da en 4 fases: 1) Entusiasmo; 2) Estancamiento; 3) Frustración; y 4) Indiferencia.
Modelo de Price y Murphy (1984).	El síndrome del quemado es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, observándose 6 fases sintomáticas: 1) Confusión; 2) Labilidad emocional; 3) Culpa por fracaso profesional; 4) Soledad y tristeza; 5) Pedido de ayuda; y 6) Equilibrio
Modelo de Gil-Monte (2005).	Percibe 2 perfiles en el síndrome del quemado: 1) Desilusión por el trabajo, junto a altos niveles de desgaste psíquico e indolencia, pero las personas no sienten culpa; 2) Frecuentemente se dan problemas en los casos clínicos más deteriorados por el desarrollo del síndrome del quemado. Estos síntomas pueden ser evaluados mediante el “Cuestionario para evaluación del Síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT)”.

### Evaluación del síndrome del quemado

Anteriormente, para evaluar el síndrome del quemado, los investigadores hacían usos de diversas técnicas, como por ejemplo: test proyectivos, entrevistas estructuradas y observaciones sistemáticas, pero con el paso del tiempo se enfatizó mucho el uso de las evaluaciones mediante cuestionarios, cuyos instrumentos más utilizados son el Burnout Measure (BM, Pines y Aronson, 1988) y el Maslach Burnout Inventory (MBI, Maslach y Jackson, 1981, 1986), siendo estos los generales (ver tabla 3). No obstante, algunos autores mencionados en la tabla 4 proponen algunos instrumentos específicos:

**Tabla 3**  
**Principales pruebas generales para medir el síndrome del quemado**

<b>Instrumento</b>	<b>Autores</b>
Cuestionario breve de burnout (C.B.B).	Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Miralles (1997).
Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). (Versión 3).	Gil-Monte (2002). Adaptado al español. Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996). Adaptación original.
Burnout Measure (MB).	Pines y Aronson (1998).

**Tabla 4**  
**Principales pruebas específicas para medir el síndrome del quemado**

<b>Instrumento</b>	<b>Autores</b>
Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT).	Gil-Monte (2005).
Inventario de burnout de psicólogos (IBP)	Benavides, Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2002).
Cuestionario de desgaste profesional de enfermería (CDPE).	Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000a).
Cuestionario de burnout del profesorado rev. (CBP-R).	Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000b).
Cuestionario de burnout del profesorado (CBP).	Moreno-Jiménez, Oliver y Aragonese (1993).
Holland burnout assessment survey	Holland y Michael (1993).
Teacher burnout questionnaire	Hock (1988).
MBI-Educator survey (MBI-ES). (Versión 2).	Maslach, Jackson y Schwab (1986).
Maslach burnout inventory-Human Services Survey (MBI-HSS). (Versión 1).	Maslach y Jackson (1981, 1986).
Staff burnout scale for health professionals (SBS-HP)	Jones (1980).

### **Desencadenantes del síndrome de burnout**

Son considerados como estresores que se perciben crónicamente en el ámbito laboral, para efectos de esta investigación la denominaremos variables laborales; las mismas que anteceden a este padecimiento y la cual pueden apoyar a una mejor interpretación del origen del mismo. Para una mejor apreciación, véase la tabla 5:

**Tabla 5**  
**Clasificación de los estresores laborales**

Autor	Término	Estresores laborales
Cooper y Marshall (1978)	Categorías	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Factores propios al puesto y condiciones de trabajo.</li> <li>2. Rol en la organización.</li> <li>3. Relaciones sociales en el trabajo.</li> <li>4. Desarrollo de la carrera.</li> <li>5. Clima y estructura organizacional.</li> <li>6. Fuentes extra-organizacionales como los problemas familiares.</li> <li>7. Características propias.</li> </ol>
Quick y Quick (1984)	Demandas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De la tarea.</li> <li>2. Del rol.</li> <li>3. Físicas.</li> <li>4. Interpersonales.</li> </ol>
Ivancevich y Matteson (1980)	Niveles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambiente físico.</li> <li>2. Nivel individual.</li> <li>3. Nivel grupal.</li> <li>4. Nivel organizacional.</li> </ol>
Ivancevich y Matteson (1987)	Variables	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biológicas y demográficas</li> <li>2. Cognitivos y afectivas.</li> </ol>
Warr (1987)	Categorías	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oportunidad de control.</li> <li>2. Oportunidad para el uso de habilidades.</li> <li>3. Objetivos de trabajo externamente generados.</li> <li>4. Variedad.</li> <li>5. Claridad ambiental.</li> <li>6. Disponibilidad económica.</li> <li>7. Seguridad física.</li> <li>8. Oportunidad para los contactos interpersonales.</li> <li>9. Posición social valorada.</li> </ol>
Burke (1988)	Categorías	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambiente físico.</li> <li>2. Estresores de rol.</li> <li>3. Estructura organizacional y características del puesto.</li> <li>4. Relaciones con otros.</li> <li>5. Desarrollo de la carrera.</li> <li>6. Conflicto trabajo – familia.</li> </ol>
Peiró (1992)	Categorías	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuente de estrés laboral.</li> <li>2. Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.</li> <li>3. Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.</li> <li>4. Fuente extra-organizacional de estrés laboral: relacionados trabajo-familia.</li> </ol>

Según Peiró (1992) para analizar los estresores laborales se deben de establecer 4 categorías (véase figura 5):

- Asignación de funciones y ambientación física del trabajo como fuente de estrés laboral.
- Estrés por relaciones interpersonales, desempeño de roles, y desarrollo de la carrera. Se ha incluido la variable que afecta la categoría profesional del trabajador a través de la variable relacionada con el desempeño de roles.
- Estresores relacionados con nuevas tendencias tecnológicas y otros aspectos organizacionales.
- Estrés laboral relacionado al trabajo y familia.



**Figura 5. Categorías para el análisis de los estresores laborales**

### Facilitadores del síndrome de burnout

Así como también, la presente investigación ha tomado en cuenta señalar los desencadenantes (variables laborales) que influyen en la probabilidad de manifestar el síndrome del quemado, se ha considera también, a los facilitadores



(variables personales), que representan a los moduladores entre la situación laboral experimentada por el trabajador y sus consecuentes correlatos físicos/psicológicos.

En pocas palabras, los facilitadores del síndrome del quemado, hacen referencia a toda variable de carácter personal que tiene una función inhibitoria de la acción que los estresores ejercen sobre la persona. Gran cantidad de investigaciones sobre el síndrome del quemado se han desarrollado desde una perspectiva situacional; es por esta razón, que este punto se ha considerado 2 tipos de variables (véase figura 6):

- Variables intrapersonales; Propias del individuo, pudiendo ser: aspectos de sus sentimientos y pensamientos, de personalidad, emociones y sociodemográficas.
- Variables interpersonales; No se relacionan en un contexto laboral, pero si responden en otros ámbitos, como por ejemplo: estilo de vida, familia, amigos, etc.



**Figura 6.** Facilitadores del síndrome del quemado

## **Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Las investigaciones de Maslach y Jackson se dividen en 2 etapas: En la primera, explicaron el síndrome del quemado aplicándolo a trabajadores que laboran prestando servicios a otras personas, utilizando un sistema de medida, conocido como MBI, la cual interpretado al castellano, ha sido validado por Gil-Monte (2002). En este punto hablamos del cuestionario auto administrado la cual consta de 22 ítems que recolectan información de la persona con relación a su trabajo sobre sus emociones, sentimientos, pensamientos y conductas.

Maslach y Jackson consideran este síndrome un constructo tridimensional, dividiéndose en 3 subescalas: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, cuyos resultados son alto – medio – bajo. A su vez este instrumento, se ha aplicado a otros profesionales obteniendo alta fiabilidad y validez sobre los 3 factores anteriormente mencionados.

En la revisión del año 1986, las 3 subescalas, alcanzaron valores de fiabilidad de Cronbach aceptables, con una validez convergente y discriminante adecuada, con una consistencia interna de 0.80. Respecto a la fiabilidad por factores se obtuvo para el agotamiento personal un valor de 0.90, para la despersonalización 0.79 y para la baja realización personal 0.71. Internacionalmente, es considerado el instrumento más utilizado y las dimensiones que plantean los autores se ajustan para definir el constructo de burnout.

Una segunda etapa serían los postulados de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) quienes proponen una versión más genérica del MBI, que sea de utilidad para otras profesiones, la cual la denominaron MBI-General Survey (MBI - GS) y parte de las 3 dimensiones iniciales, sin embargo, esta nueva escala consta de 16 ítems y enfatizan más sobre las relaciones laborales que los sentimientos que estos generan. Otra diferencia, recae en la despersonalización, la cual aparece como cinismo.

## **Burnout Measure (BM)**

Fue propuesto por Pines y Aronson (1988) y es el segundo instrumento de evaluación del burnout más utilizado por los investigadores, considerándose un constructo más amplio que el burnout por abordar a otros síndromes. A diferencia del MBI-GS, este instrumento consta de 21 ítems, en 3 sub escalas en formato Likert, de 7 puntos con rangos de nunca a siempre. Los autores conceptualizaron 3 dimensiones:

1. Agotamiento físico: Caracterizado por la sensación de destrucción y abatimiento, fatiga y el agotamiento físico.
2. Agotamiento emocional: Compuesto por la sensación de depresión y burnout.
3. Agotamiento mental: Formado por el resentimiento a las personas, desilusión, sensación de infelicidad, rechazo e inutilidad.

### 1.3. Justificación

La presente investigación es relevante, porque se quiere examinar y demostrar cómo se relaciona el desempeño laboral y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, la cual forma parte de la Gerencia de Registro de Identificación de RENIEC, en dicha población (sub gerencia) no se ha realizado ningún tipo de estudio de esta naturaleza, no obstante, es de suma importancia ya que se justifica en lo siguiente:

#### **Justificación teórica**

La presente investigación, se justifica con los aportes teóricos sustentados por Idalberto Chiavenato en el ámbito del desempeño laboral y por Maslach y Jackson quienes definen el síndrome de burnout desde el punto de vista

organizacional.

Para Chiavenato (2011) el desempeño laboral representa un conjunto de destrezas y habilidades que los trabajadores poseen para llevar a cabo sus actividades laborales. A parte, indica que es la productividad laboral y las diligencias que expresan los trabajadores al ejecutar las funciones esenciales que exige su cargo en el contexto laboral asignado, la cual permite evidenciar su suficiencia. Este autor hace referencia a diversos métodos o instrumentos para evaluar el desempeño del trabajador, usadas tanto en el pasado como en la época moderna, las cuales se han explicado brevemente en el 1.2. de la presente investigación.

Por otra parte, el síndrome del quemado o síndrome de burnout es definido por Maslach y Jackson (1982) como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, manifestándose en trabajadores que laboran brindando servicios a otras personas; siendo estos perjudiciales no solo a nivel personal, sino también, a nivel laboral. Los mencionados autores respaldan sus investigaciones basados en un instrumento que evalúa el nivel de burnout en los trabajadores asistenciales, a la cual denominaron Maslach Burnout Inventory (MBI) y que según la información recopilada para la presente investigación, se ha podido observar que a la fecha existen 3 versiones de este instrumento las cuales son utilizados según las necesidades y prioridades de quién investiga sobre alguna problemática de diversa índole; estas son: MBI – Human Service Survey, MBI – General Survey y el MBI – Student Survey.

### **Justificación práctica**

Esta investigación tiene su justificación en la peculiaridad del desempeño del trabajador y la afectación que sufre por el agotamiento laboral del día a día. Considerando las engorrosas circunstancias y dificultades por las que atraviesan, la determinación inadecuada de las mismas podría limitar su desempeño en el trabajo y el eficiente cumplimiento de las tareas asignadas dentro de la sub gerencia.

En consecuencia, existen diversas investigaciones que resaltan que las soluciones inadecuadas al estrés laboral, causan conflictos emocionales que luego se convierten en indicios crónicos, en este caso, probablemente un síndrome de agotamiento laboral, conocido como: Síndrome de Burnout; degradando la calidad del trabajador con respecto a su desempeño laboral.

Por otra parte, servirá para identificar los factores claves para valorar el desempeño laboral y su relación con el síndrome del quemado en el área de trabajo; aportando de alguna manera con la identificación de resultados que sirvan de información complementaria a los funcionarios del RENIEC, ya que en base a esta investigación se tendrá un panorama general de lo que les acontece a los trabajadores de esta institución con respecto a estas dos variables.

### **Justificación metodológica**

Como parte fundamental de la presente investigación se propuso un cuestionario de 15 ítems, basados en las 3 dimensiones (productividad, eficacia y eficiencia) propuestas por el reconocido autor Idalberto Chiavenato, cuyo instrumento que lleva por nombre autoevaluación, permitirá medir el desempeño laboral que el trabajador perciba de sí mismo.

Dicho instrumento representa el método de evaluación basado en el desempeño futuro del trabajador para con la organización

Por otra parte, esta investigación se sostiene en la prueba general para medir burnout, la cual fue adaptada de la versión original por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) siendo esta la prueba de Maslach Burnout Inventory – General Survey, que es el más utilizado en estudios, tanto nacionales, como internacionales; ya que es la técnica genérica para medir el burnout de cualquier tipo de trabajo, incluido los profesionales que no trabajan con “personas”, sino con objetos. Dicho instrumento cuenta con 16 ítems y se estructura en las siguientes dimensiones: Agotamiento, cinismo e ineficacia profesional.

## 1.4. Problema

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017?

### **Problema específico**

#### Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la productividad y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017?

#### Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la eficacia y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017?

#### Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la eficiencia y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017?

## 1.5. Hipótesis

### **Hipótesis general**

Existe relación inversa entre el desempeño laboral y el síndrome del

quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

### **Hipótesis específica**

#### Hipótesis específica 1

Existe relación inversa entre la productividad y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

#### Hipótesis específica 2

Existe relación inversa entre la eficacia y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

#### Hipótesis específica 3

Existe relación inversa entre la eficiencia y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

### 1.6. Objetivos

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre el desempeño laboral y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

## **Objetivo específico**

### Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la productividad y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

### Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la eficacia y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

### Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la eficiencia y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.



## **II. MARCO METODOLÓGICO**

### **2.1. Variables**

Hernández, Fernández y Baptista (2006) indican que una variable es una propiedad que puede variar en el tiempo siendo susceptible de medirse u observarse. Se puede aplicar a todo ser vivo, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida.

La presente investigación ha propuesto dos (02) variables, cuya relación permitirá saber si forman parte de una hipótesis o una teoría. Las variables propuestas son:

#### **Variable 01: Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2011), explica que el desempeño laboral es un conjunto de destrezas y habilidades que un trabajador posee para llevar a cabo sus actividades laborales. Chiavenato afirma que existen mayores posibilidades de obtener grandes resultados al reconocer 3 estados psicológicos críticos:

1. Cuando el trabajador considera su trabajo valioso y significativo.
2. Cuando el trabajador se hace responsable de los resultados de sus labores.
3. Cuando el trabajador conoce los resultados de sus labores.

Asimismo, explica que la evaluación del desempeño es un medio que sirve para estimar o juzgar la excelencia, el valor, las cualidades y la contribución del trabajador para con la organización.

#### **Variable 02: Síndrome del quemado**

Para Maslach y Jackson (1982), el síndrome de burnout o el síndrome del quemado –denominación de variable la cual la presente investigación ha tomado en cuenta por efectos lingüísticos aplicados a nuestra realidad peruana- es un síndrome de agotamiento de las emociones, producido por la empatía demostrada

por un periodo de tiempo y estar agotada para continuarla; de despersonalización, porque se establece una relación impersonal con un distanciamiento afectivo; y baja realización personal, porque frecuentemente hay conflictos en el logro de los resultados y esto agudiza el sentimiento de frustración profesional. Alineándonos a este concepto, se podría reafirmar que el llamado síndrome de burnout, es una condición de agotamiento mental, emocional y físico; causado por el involucramiento habitual en el trabajo en circunstancias emocionalmente recurrentes y rigurosas.

## 2.2. Operacionalización de variables

Según Reguant y Martínez-Olmo (2014) la operacionalización de variables es un proceso lógico de desagregación de los elementos más teóricos, hasta llegar al nivel más concreto, los hechos producidos en la realidad y que representan indicios del concepto, pero que podemos observar, recoger, valorar, es decir, sus indicadores (p. 3). En base a esta idea, se procedió a construir una matriz de operacionalización para ambas variables según se muestra en la tabla 6 y 7 respectivamente, que para Vara (2008, p. 145), sirve “para evaluar la coherencia lógica de la relación entre variables y sus definiciones”.

**Tabla 6**  
**Operacionalización de la variable desempeño laboral**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala / Nivel	Rangos
Productividad	✓ Eficiencia y eficacia del trabajador.	1, 2, 3, 4, 5	Escala:  - Ordinal.	Bajo 5 – 11 Medio 12 – 18 Alto 19 – 25
	✓ Producción y cumplimiento de metas del trabajador.			
Eficacia	✓ Metas logradas.	6, 7, 8, 9, 10	Niveles:  1. Nunca. 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo 5 – 11 Medio 12 – 18 Alto 19 – 25
	✓ Cumplimiento de tareas asignadas.			
Eficiencia	✓ Conocimiento dentro del puesto de trabajo.	11, 12, 13, 14, 15		Bajo 5 – 11 Medio 12 – 18 Alto 19 – 25
	✓ Adaptación del trabajador.			
	✓ Conocimientos técnicos del trabajador			
	✓ Cooperación del trabajador			

**Tabla 7**  
**Operacionalización de la variable síndrome del quemado**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala / Nivel	Rangos
Agotamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desgaste laboral.</li> <li>✓ Limitación personal para ejercer el trabajo.</li> </ul>	1, 4, 6, 8, 12	Escala: - Ordinal.	Bajo 5 – 11 Medio 12 – 18 Alto 19 – 25
Cinismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agotamiento emocional.</li> <li>✓ Influencia en el comportamiento.</li> <li>✓ Indiferencia a las responsabilidades laborales.</li> </ul>	3, 9, 11, 13, 15	Niveles: 1. Nunca. 2. Algunas veces al año. 3. Algunas veces al mes 4. Algunas veces a la semana 5. Diariamente	Bajo 5 – 11 Medio 12 – 18 Alto 19 – 25
Eficacia profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Logros laborales.</li> <li>✓ Toma decisiones y resuelve problemas.</li> <li>✓ Desarrolla habilidades y valora el trabajo.</li> </ul>	2, 5, 7, 10, 14, 16		Bajo 5 – 12 Medio 13 – 21 Alto 22 – 30

### 2.3. Metodología

“La metodología de la investigación es el estudio analítico del método científico, incluyendo la descripción de los hechos y su valoración crítica. A la metodología le interesa en particular el proceso, más que los resultados de la investigación” (Vara, 2008, p. 208).

Partiendo de este concepto, la presente investigación se enmarca en una metodología hipotética deductiva, ya que se puede analizar y manipular las observaciones, formulando hipótesis que serán comprobadas mediante instrumentos confiables y viables.

Esta conclusión se refuerza con la definición que plantean Dolores y García (1996), quienes señalan que el método hipotético-deductivo es un proceso iterativo, es decir, que se repite constantemente, durante el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que van arrojando los experimentos. Si la teoría no se ajusta a los datos, se ha de cambiar la hipótesis, o modificarla, a partir de inducciones. Se actúa entonces en ciclos deductivos-inductivos para explicar el fenómeno que queremos conocer (p. 9-43).

## 2.4. Tipo de estudio

Vara (2008) considera que hoy en día, cualquier investigación es tanto básica como aplicada y no tiene sentido diferenciarlas ya que las investigaciones tienen mayor valor si sus resultados aportan opciones para resolver problemas y contribuyen al conocimiento científico, cuestionando esta diferencia como más artificial que real, sin embargo, el investigador puede distinguirlo de manera tradicional de acuerdo a los intereses que persigue en su investigación (p. 209).

Por otra parte, Ande-Egg (1995) sostiene que la investigación básica o pura es la que se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; Mientras que la investigación aplicada depende de la básica y se enriquece de ellos, ya que se interesa en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos.

Teniendo en cuenta la posición de ambos autores; la presente investigación se caracteriza porque parte de un marco teórico y se respalda en él, proponiendo la identificación de problemas a los que se intervendrán para recomendar estrategias de solución; por lo tanto se distingue como un estudio de tipo aplicado, cuyo fin radica en conocer el problema para saber qué hacer y actuar ante ello.

## 2.5. Diseño

Para Sabino (2000) el diseño de la investigación se trata de una serie de tareas organizadas y sucesivas, que deben adaptarse a los atributos de cada estudio, indicando al investigador las pruebas y técnicas que deberá de ejecutar para recolectar y analizar los datos.

La presente investigación, según su enfoque es tipificada como investigación cuantitativa, porque se basa en la medición numérica y análisis estadístico de los datos recolectados, pretendiendo medir la problemática investigada a través del análisis, conduciendo a una explicación numérica que se aproxime a la realidad.

Para Niño (2011, p. 152), es un “proceso de investigación que busca la medición de variables en función de magnitudes y se expresa en cifras numéricas”.

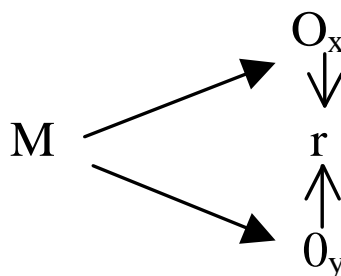
Según su orientación se consideró un diseño de tipo no experimental, porque no se manipulan deliberadamente las variables en cuestión, ya que solo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para luego ser analizados. Según Hernández et al. (2006, p. 205), señalan que “se tratan de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”; esta definición se refuerza con la que Osuna (2005) explica: que en las investigaciones de campo no pueden existir manipulación de variables, ya que estas pertenecen a una realidad, por tal motivo, el investigador solo se dedica a observar y relacionar los datos en un contexto real y natural.

Según el alcance temporal, la investigación es de corte transversal porque se ha analizado en un determinado tiempo y lugar, en este caso la investigación se desarrolló en la Sub Gerencia de Fiscalización de los procesos de Identificación, RENIEC en el periodo 2017. Para Hernández et al. (2006, p. 208), puntualizan que estos diseños “tienen el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

Según su carácter, es una investigación de tipo descriptivo – correlacional. Es descriptivo, porque mide, evalúa y recolecta información sobre los aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar; y es correlacional porque se desea estudiar la relación que existe entre las variables “desempeño laboral” y “síndrome del quemado” en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

Este concepto se reafirma con lo que plantea Vara (2008) quién considera que una investigación de tipo descriptiva especifica las propiedades, las características o perfiles importantes de personas, grupos, comunidades, etc.; mientras que las de tipo correlacional, evalúa la relación entre dos o más variables (p. 210).

Su esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de trabajadores de la sub gerencia de fiscalización de los procesos de identificación

$O_x$  = Observación de la variable desempeño laboral

$O_y$  = Observación de la variable síndrome del quemado

r = Relación existente entre el síndrome del quemado y desempeño laboral

## 2.6. Población y muestra

### **Población**

Para Tamayo (1997). "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (p.114).

Osuna (2005). Define a la población como "un conjunto de todas las unidades (personas o cosas), que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 47).

La población objetiva para esta investigación son los 106 trabajadores que representan la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Investigación, entre el personal activo y ausente bajo las 2 modalidades de contrato: Contratación administrativa de servicios (CAS) y contratación de asignación personal (CAP). Para un mejor detalle ver la tabla 8.

**Tabla 8**  
**Resumen poblacional de los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación**

	PERSONAL		
	Activo	Ausente	TOTAL
Contratación Administrativa de Servicios (CAS)	67	4	71
Contratación de Asignación Personal (CAP)	33	2	35
TOTAL x referencia	100	6	<b>106</b>

## Muestra

La muestra es un sub grupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de la población en estudio. Según Bernal (2006) es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables (p. 165).

En este caso, por ser una población pequeña y de fácil acceso para recabar información, se consideró trabajar con un censo poblacional. La misma que para Chávez (2007), es la porción sobre la cual, se tiene acceso a la totalidad de unidades u observaciones sobre la cual se tomará como objeto de estudio.

Sin embargo, para efectos de la presente investigación se ha considerado excluir del estudio a seis (6) trabajadores, los mismos que a la fecha de recolectar la información se encontraban haciendo uso de sus vacaciones programadas. Por tal motivo y aun siendo una cantidad representativa, el tamaño de la población asciende a cien (100) trabajadores (Véase la tabla 9).

**Tabla 9**  
**Caracterización de la muestra**

Tiempo de Servicios del Trabajador	Tipo de Contrato					
	Contratación Administrativa de Servicios (CAS)			Contrato de Asignación Personal (CAP)		
	Masculino	Femenino	Total CAS	Masculino	Femenino	Total CAP
<b>2 a 5 años</b>	9	14	23	0	0	0
<b>5 a 10 años</b>	23	21	44	4	6	10
<b>Más de 10 años</b>	0	0	0	17	6	23
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>67</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>33</b>

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos, son los mecanismos que los investigadores usan para conseguir la información necesaria, la cual permitirá pormenorizar el comportamiento de cada una de las variables de la investigación, y de esta manera determinar si estas se relacionan o no.

Según Hernández et al. (2010), “las técnicas de recolección de los datos pueden ser múltiples. Por ejemplo, en la investigación cuantitativa: cuestionarios cerrados, registros de datos estadísticos, pruebas estandarizadas, sistemas de mediciones fisiológicas, etc.” (p. 16).

Para Vara (2008) luego de haber seleccionado el apropiado diseño de investigación y tener lista la muestra representativa al problema de estudio, se planifica la recolección de datos, tomando en cuenta 3 actividades, vinculadas entre sí:

1. Seleccionar el instrumento de medición que sea válido y confiable;
2. Seleccionar las técnicas de análisis; y
3. Describir el proceso de recolección de datos.



Mediante la investigación, también se pudo verificar por medio del internet que existen otros procedimientos y técnicas que sirven para recolectar información necesaria para toda investigación, las cuales pueden ser:

- Observación sistemática: Escalas de estimación, grabaciones de video, etc.
- Inventarios.
- Técnicas proyectivas.
- Inventarios.
- Grupos de discusión.
- Análisis de documentos: Monografías, resúmenes, textos escritos, informes de investigación; entre otros.

Para esta investigación se utilizó como técnica la encuesta, la cual fue aplicada a los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, mediante el uso de instrucciones estandarizadas de preguntas con el propósito de conseguir cálculos cuantitativos de determinadas características de la población en estudio.

Dicha técnica se basó en la definición propuesta por Malhotra (2008), quién considera que es “un cuestionario estructurado que se aplica a la muestra de una población, y está diseñada para obtener información específica de los participantes” (p. 221). Asimismo, se implementaron dos (2) instrumentos; ya que esto “determina el contenido de sus ítems y algunos aspectos relacionados con su estructura y la logística de la recogida de los datos” (Vara, 2008, p.268-269).

A su vez, Hernández et al. (2010) señalan que los instrumentos de medición son recursos que el investigador usa para recolectar datos o información relevante de las variables que va a usar en su investigación (p. 200).

Los 2 instrumentos que se aplicaron en esta investigación se utilizaron con el propósito de medir las variables propuestas, las cuales se desglosan según su dimensión e indicador pertinente.

El primer instrumento a utilizar para medir la variable desempeño laboral, fue un cuestionario basado en las 3 dimensiones propuestas por Chiavenato (2011) las cuales son: productividad, eficacia y eficiencia. Tal instrumento consta de 15 ítems, cuya estructura es la siguiente:

#### Dimensión 1 – Productividad

- Indicador 1 – Eficiencia y eficacia del trabajador.
- Indicador 2 – Producción y cumplimiento de metas del trabajador.

#### Dimensión 2 – Eficacia

- Indicador 3 – Metas logradas.
- Indicador 4 – Cumplimiento de tareas asignadas.
- Indicador 5 – Conocimiento dentro del puesto de trabajo.

#### Dimensión 3 – Eficiencia

- Indicador 6 – Adaptación del trabajador.
- Indicador 7 – Conocimientos técnicos del trabajador.
- Indicador 8 – Cooperación del trabajador.

Las alternativas de respuestas para responder este cuestionario fueron de tipo escala Likert y el nivel de medición fue de tipo ordinal; este tipo de escala es la más usada por la mayoría de las investigaciones cuando evalúan opiniones y actitudes.

Las opciones de respuesta fueron:

1. Nunca;
2. Casi nunca;
3. A veces;
4. Casi siempre; y
5. Siempre.

Por lo tanto, se observa que el contenido de respuesta es de 5 opciones o puntos de respuesta para cada ítem, según lo sugiere Likert desde su desarrollo en 1932. Summers (1984) sostiene que la aplicación de la escala Likert ha evolucionado a lo largo de los años, y a la fecha sigue siendo la escala preferida por gran cantidad de investigadores, y esto se debe a que desde el punto de vista del diseño del cuestionario, es una escala fácil de entender, mientras que desde el punto de vista del encuestado, se le ofrece facilidad para graduar su opinión.

Como segundo instrumento a utilizar para medir el nivel de síndrome de quemado en la sub gerencia, se utilizó el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) propuesto por Schaufeli et al. (1996), este instrumento es la versión 3 del original que fue propuesto por Maslach y Jackson (1981, 1986).

Esta versión consta de 16 ítems y se clasifica de la siguiente manera:

#### Dimensión 1 – Agotamiento

- Indicador 1 – Desgaste laboral.
- Indicador 2 – Limitación personal para ejercer el trabajo.

## Dimensión 2 – Cinismo

- Indicador 3 – Emocionalmente agotado.
- Indicador 4 – Influencia en el comportamiento.
- Indicador 5 – Indiferencia a las responsabilidades laborales.

## Dimensión 3 – Eficacia profesional

- Indicador 6 – Logros laborales.
- Indicador 7 – Toma decisiones y resuelve problemas.
- Indicador 8 – Desarrolla habilidades y valora el trabajo.

Al igual que el instrumento anteriormente descrito en esta investigación, los ítems se valoraron con escala Likert, con nivel de medición ordinal, la diferencia es que las opciones de respuesta fueron:

1. Nunca;
2. Algunas veces al año;
3. Algunas veces al mes;
4. Algunas veces a la semana; y
5. Diariamente.

Es importante mencionar que esta investigación utilizó el MBI-GS adaptado al español por Gil-Monte (2002), más aún porque se ha puesto en manifiesto que este instrumento es de utilidad para medir el burnout en todo tipo de

profesionales.

Anteriormente se señaló que ambos instrumentos se enmarcaron en una escala Likert, por lo tanto, los instrumentos de esta investigación se ha codificado en función de respuestas politómicas que según Ávila (2006, p. 30), las variables politómicas son “variables que establecen 3 o más categorías”.

Con la intención de afianzar un poco más sobre la definición de variable politómica, la investigación se apoyó en lo que señalan Pérez y Merino (2015) ya que estos autores en su publicación indican que si la variable cualitativa adquiere valores mayores a 2, a estas se le denominan politómicas. Asimismo, estas variables se subdividen en 2 grupos:

- Variables cualitativas politómicas nominales, las cuales adoptan valores imposibles de ordenar sin que exista una jerarquía que permita la ordenación del atributo.
- Variables cualitativas politómicas ordinales, las cuales a diferencia de las nominales, estas adquieren valores que si se pueden ordenar de acuerdo a una escala.

## 2.8. Métodos de análisis de datos

Una vez definido las técnicas e instrumentos, se procedió a verificar la validez y la confiabilidad de los mismos, la cual dependerá de ello que dichos instrumentos sean los idóneos para la recolección de los datos y permita medir cada una de las variables propuestas en esta investigación.

### **Confiabilidad**

Para Vara (2008) la confiabilidad es el grado en el que un instrumento al hacer aplicado repetitivamente produce resultados semejantes, siendo estos valorados por la consistencia, concordancia entre observadores y estabilidad

temporal; relaciona la confiabilidad con la precisión. A su vez manifiesta que para su cálculo se usan fórmulas que producen “coeficientes de confiabilidad”, las cuales oscilan entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 representa la confiabilidad máxima (ver figura 7).



**Figura 7. Interpretación del coeficiente de confiabilidad**

Según Niño (2011) la confiabilidad o fiabilidad es una exigencia primordial ya que asegura la veracidad y exactitud de los datos. Para que un instrumento sea confiable, este debe medir con veracidad al sujeto en estudio en diferentes momentos y arrojar los mismos resultados.

Recordando que los instrumentos propuestos para el desarrollo de esta investigación contienen variables politómicas ordinales, se consideró utilizar el método estadístico coeficiente Alfa de Cronbach, que según el aporte de Vara (2008), esta prueba estadística “se usa para medir que tan homogénea y consistente es la prueba. Sus valores oscilan entre 0 y 1. Se considera que existe una buena consistencia interna cuando el valor de alfa es superior a 0.7” (p. 277).

Bajo estos contextos, teniendo por entendido que entre más se acerque a 0, el coeficiente tendrá error en la medición; Se ha calculado la confiabilidad para ambos instrumentos de medición, haciendo uso de la prueba estadística Alfa de Cronbach, cuya fórmula usada fue mediante la varianza de los ítems; En la cual al realizar el análisis de confiabilidad para el instrumento que mide el desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Proceso de Identificación, está arrojó un valor de 0.980, mientras que para la variable síndrome del quemado, un valor de 0.984; dichos valores se han considerado como elevados para esta investigación.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítem

$V_t$  = varianza del total

## Validez

Los instrumentos propuestos fueron sometidos a la validez de contenido, la cual “se trata de someter el cuestionario a la valoración de investigadores y expertos, que debe juzgar la capacidad de éste para evaluar todas las dimensiones que deseamos medir” (Vara, 2008, p. 274).

En esta investigación, la validez se determinó mediante el juicio de experto, también conocido como criterio de jueces. En tal sentido, se presentó cada uno de los instrumentos anteriormente descritos, mediante formatos de validación proporcionados por la Universidad Cesar Vallejo, a una metodóloga, experta en el área de investigación y gestión educativa, con el fin de evaluar objetivamente si el contenido de cada instrumento proporciona las características y elementos necesarios para la recolección de información, verificando congruencia de los ítems con relación a la variable, dimensión e indicador.

Ya habiendo validado y calculado la confiabilidad de ambos instrumentos se procedió a aplicarlos a la población objetiva de la investigación, para que posteriormente se transfiera los resultados al programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 20 para windows).

## 2.9. Aspectos éticos

Para la etapa de recolección de datos se obtuvo primero el permiso de la autoridad representativa de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, previa al acceso de información, en la cual posteriormente se ejecutó los instrumentos para desarrollar la investigación.

Con el propósito de garantizar que el procedimiento de la investigación se realiza acorde a los principios éticos, primordialmente el respeto por la persona, se elaboró un consentimiento informado que se entregó a cada participante al inicio del proceso, el cual constata la decisión autónoma de formar parte del estudio y resolver cada uno de los instrumentos otorgados, ésta incluye información necesaria en cuanto a los procedimientos y fines de la investigación, teniendo los colaboradores la libertad de aceptar o no formar parte de la investigación o abandonarla cuando éste lo desee (ver anexo N° 1), asimismo, se le explicó a cada uno de ellos el objetivo de la investigación y se resaltó la importancia de salvaguardar su integridad y dignidad, así como la confidencialidad, voluntariedad y anonimato de cada uno de ellos.

Es de vital importancia mencionar que para la protección de la confidencialidad de los datos se les asignó un código a cada uno de los instrumentos para el tratamiento estadístico; información que solo fue accesible al investigador y queda en el anonimato de los sujetos en estudio para su seguridad, haciendo que la ejecución de esta investigación mantenga en todo instante los principios éticos de:

**Autonomía:** Previamente el investigador, mediante una reunión, informó de manera detallada y precisa sobre la investigación y su finalidad. Asimismo, señaló que cada trabajador decide sobre su participación o no en este estudio.

**Beneficio:** Concluida la investigación, se entregará una copia de los resultados obtenidos a la sub gerente, para que esta sea elevada a la dependencia correspondiente y de alguna manera colaborar con un aporte para



las futuras capacitaciones y concientizaciones de las autoridades conjuntamente con los trabajadores de la de la institución.

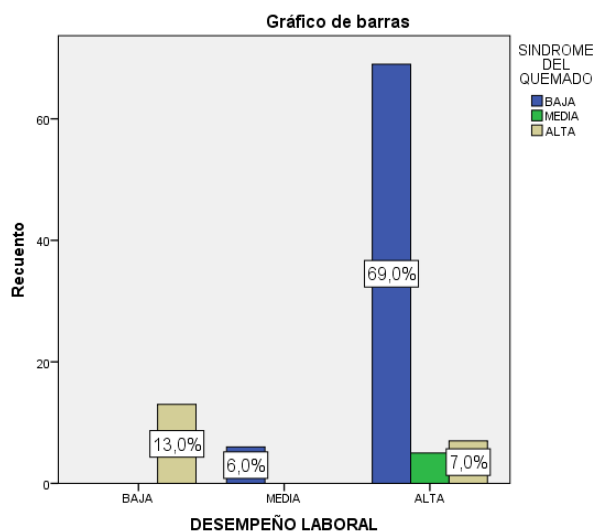
**Igualdad:** Todos los trabajadores de la sub gerencia en sus 2 tipos de modalidad contractual y sin distinción del tiempo de servicio en la institución, tuvieron los mismos derechos de participación, sin discriminación de ningún tipo; siendo la selección de los trabajadores por voluntad propia y no por selección del investigador.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas de contingencia

**Tabla 10**  
*Desempeño laboral por síndrome del quemado*

		SINDROME DEL QUEMADO			Total
		BAJA	MEDIA	ALTA	
DESEMPEÑO LABORAL	BAJA	Recuento	0	0	13
		% del total	0,0%	0,0%	13,0%
	MEDIA	Recuento	6	0	6
		% del total	6,0%	0,0%	6,0%
	ALTA	Recuento	69	5	81
		% del total	69,0%	5,0%	81,0%
Total	Recuento	75	5	100	
	% del total	75,0%	5,0%	100,0%	

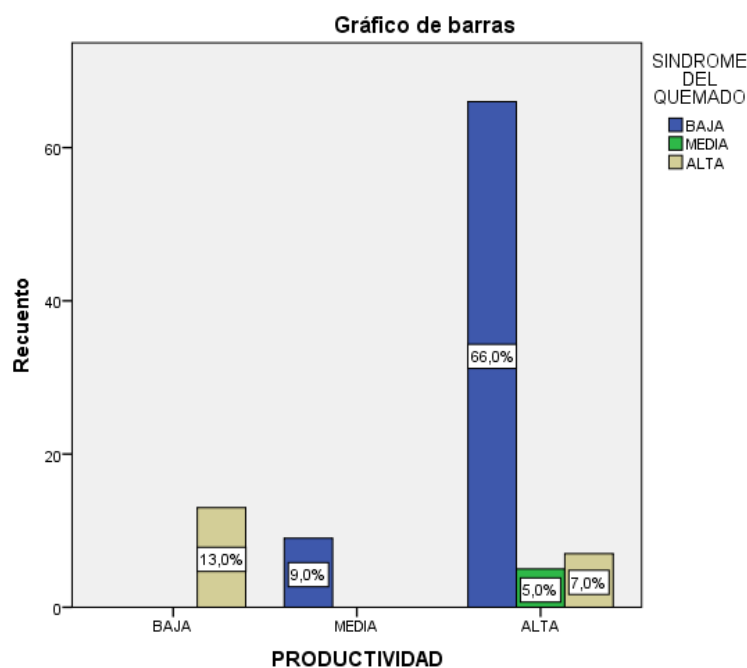


**Figura 8. Desempeño laboral por síndrome del quemado**

De acuerdo a la tabla 10 y figura 8, la percepción de los entrevistados, fue 69,0% alta y baja, el 13,0% baja y alta, respecto al desempeño laboral y al síndrome del quemado en de los trabajadores de RENIEC en el periodo 2017. Según los datos procesados y graficados, se puede observar que a un alto desempeño laboral de los trabajadores de la sub gerencia, el síndrome de quemado es bajo y viceversa.

**Tabla 11**  
**Dimensión productividad por síndrome del quemado**

		SINDROME DEL QUEMADO			Total	
		BAJA	MEDIA	ALTA		
PRODUCTIVIDAD	BAJA	Recuento	0	0	13	13
		% del total	0,0%	0,0%	13,0%	13,0%
	MEDIA	Recuento	9	0	0	9
		% del total	9,0%	0,0%	0,0%	9,0%
	ALTA	Recuento	66	5	7	78
		% del total	66,0%	5,0%	7,0%	78,0%
Total	Recuento	75	5	20	100	
	% del total	75,0%	5,0%	20,0%	100,0%	

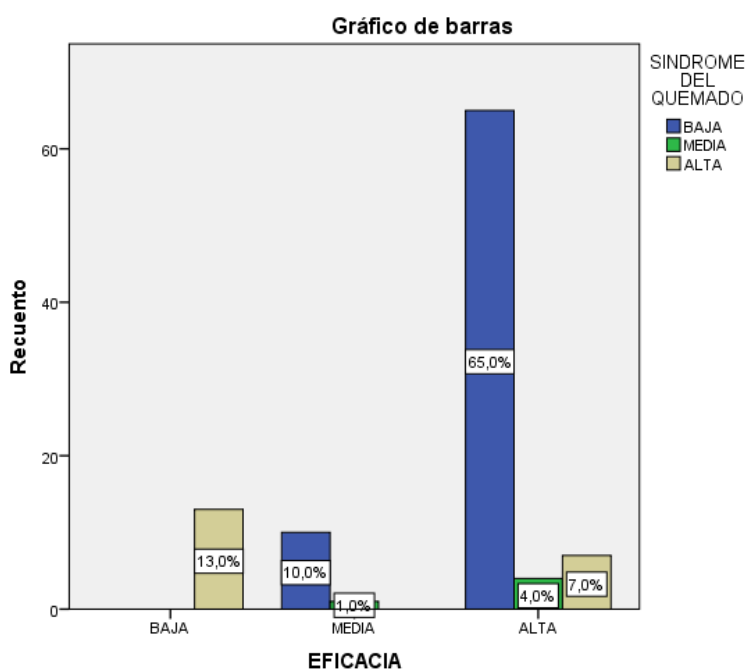


**Figura 9. Dimensión productividad por síndrome del quemado**

De la tabla 11 y figura 9, la percepción de los entrevistados, fue 66,0% alta y baja, el 13,0% baja y alta, respecto al desempeño laboral en su dimensión productividad y al síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC en el periodo 2017. Según los datos procesados y graficados, se puede observar que a una alta productividad de los trabajadores de la sub gerencia, el síndrome de quemado es bajo y viceversa.

**Tabla 12**  
**Dimensión eficacia por síndrome del quemado**

		SINDROME DEL QUEMADO			Total
		BAJA	MEDIA	ALTA	
EFICACIA	BAJA	Recuento	0	0	13
		% del total	0,0%	0,0%	13,0%
	MEDIA	Recuento	10	1	11
		% del total	10,0%	1,0%	11,0%
	ALTA	Recuento	65	4	76
		% del total	65,0%	4,0%	76,0%
Total	Recuento	75	5	100	
	% del total	75,0%	5,0%	100,0%	

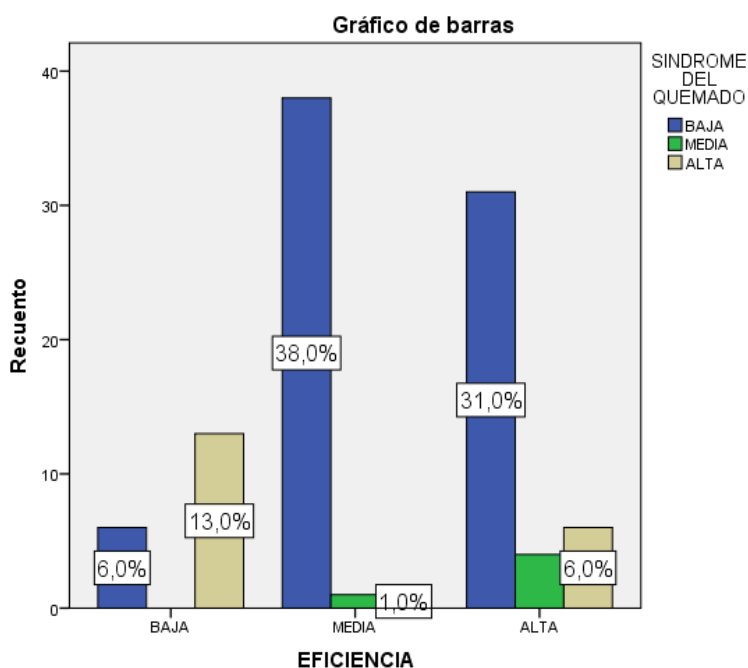


**Figura 10. Dimensión eficacia por síndrome del quemado**

De la tabla 12 y figura 10, la percepción de los entrevistados, fue 65,0% alta y baja, el 13,0% baja y alta, respecto al desempeño laboral en su dimensión eficacia y al síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC en el periodo 2017. Según los datos procesados y graficados, se puede observar que a una alta eficacia de los trabajadores de la sub gerencia, el síndrome de quemado es bajo y viceversa.

**Tabla 13**  
**Dimensión eficiencia por síndrome del quemado**

		SINDROME DEL QUEMADO			Total	
		BAJA	MEDIA	ALTA		
EFICACIA	BAJA	Recuento	6	0	13	19
		% del total	6,0%	0,0%	13,0%	19,0%
	MEDIA	Recuento	38	1	1	40
		% del total	38,0%	1,0%	1,0%	40,0%
	ALTA	Recuento	31	4	6	41
		% del total	31,0%	4,0%	6,0%	41,0%
Total	Recuento	75	5	20	100	
	% del total	75,0%	5,0%	20,0%	100,0%	



**Figura 11. Dimensión eficiencia por síndrome del quemado**

De la tabla 13 y figura 11, la percepción de los entrevistados, fue 38,0% media y baja, el 31,0% alta y baja, respecto al desempeño laboral en su dimensión eficiencia y al síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC en el periodo 2017. Según los datos procesados y graficados, se muestra que a un alta o media eficiencia de los trabajadores de la sub gerencia, el síndrome de quemado es bajo.

### 3.2. Prueba para la hipótesis general de la investigación

Formulación de la hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación inversa entre el desempeño laboral y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación inversa entre el desempeño laboral y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

Tomamos un nivel de significación de 95%:  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Si  $p \geq \alpha$ , se acepta H<sub>1</sub>

Si  $p < \alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>

Prueba de estadística:

Debido a que las variables son cualitativas, no se realiza la normalización y se mide la relación a través de la prueba Rho de Spearman.

**Tabla 14**  
**Correlación de Rho de Spearman entre las variables desempeño laboral y síndrome del quemado**

			DESEMPEÑO LABORAL	SINDROME DEL QUEMADO
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,566 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	SINDROME DEL QUEMADO	Coeficiente de correlación	-,566 <sup>**</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Análisis e interpretación de resultado de la prueba de hipótesis general:

Sometido a la prueba estadística, según la tabla 9, se evidencia un Rho de Spearman de -0.566, prueba significativa  $\text{sig}=0.000 < 0.05$ , que rechaza la  $H_0$  y concluye que existe relación inversa entre el desempeño laboral y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017

### 3.3. Prueba para la hipótesis específica de la investigación

Formulación de la hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación inversa entre la productividad y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación inversa entre la productividad y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

Tomamos un nivel de significación de 95%:  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_1$

Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$

Prueba de estadística:

Debido a que las variables son cualitativas, no se realiza la normalización y se mide la relación a través de la prueba Rho de Spearman.

**Tabla 15**  
**Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión productividad y la variable síndrome del quemado**

		PRODUCTIVIDAD	SINDROME DEL QUEMADO
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	SINDROME DEL QUEMADO	Coeficiente de correlación	-,516**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

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

### Análisis e interpretación de resultado de la prueba de hipótesis específica 1

Sometido a la prueba estadística, según la tabla 10, se evidencia un Rho de Spearman de -0.516, prueba significativa sig=0.000 < 0.05, que rechaza la H0 y concluye que existe relación inversa entre la productividad y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

### Formulación de la hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación inversa entre la eficacia y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación inversa entre la eficacia y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

Tomamos un nivel de significación de 95%:  $\alpha = 0.05$



Regla de decisión:

Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_1$

Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$

Prueba de estadística:

Debido a que las variables son cualitativas, no se realiza la normalización y se mide la relación a través de la prueba Rho de Spearman.

**Tabla 16**

**Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión eficacia y la variable síndrome del quemado**

			EFICACIA	SINDROME DEL QUEMADO
Rho de Spearman	EFICACIA	Coeficiente de correlación	1,000	-,524**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	SINDROME DEL QUEMADO	Coeficiente de correlación	-,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Análisis e interpretación de resultado de la prueba de hipótesis específica 2

Sometido a la prueba estadística, según la tabla 11, se evidencia un Rho de Spearman de -0.524, prueba significativa  $\text{sig}=0.000 < 0.05$ , que rechaza la  $H_0$  y concluye que existe relación inversa entre la eficacia y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

Formulación de la hipótesis específica 3

**$H_0$ :** No Existe relación inversa entre la eficiencia y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

**H1:** Existe relación inversa entre la eficiencia y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

Tomamos un nivel de significación de 95%:  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Si  $p \geq \alpha$ , se acepta H1

Si  $p < \alpha$ , se rechaza H0

Prueba de estadística:

Debido a que las variables son cualitativas, no se realiza la normalización y se mide la relación a través de la prueba Rho de Spearman.

**Tabla 17**  
**Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión eficiencia y la variable síndrome del quemado**

			EFICIENCIA	SINDROME DEL QUEMADO
Rho de Spearman	EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	1,000	-,251*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	100	100
	SINDROME DEL QUEMADO	Coeficiente de correlación	-,251*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Análisis e interpretación de resultado de la prueba de hipótesis específica 3

Sometido a la prueba estadística, según la tabla 12, se evidencia un Rho de Spearman de -0.251, prueba significativa  $\text{sig}=0.012 < 0.05$ , que rechaza la H0 y concluye que existe relación inversa entre la eficiencia y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

#### IV. DISCUSIÓN

Esta investigación es esencial, porque propicia en los trabajadores la libre expresión de su opinión sobre el funcionamiento de la unidad orgánica y como se siente en ella; constituyendo de esta manera un medio de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementa acciones correctivas en los elementos donde se requieran, también se constituye un valioso mecanismo para conocer de manera indirecta como es la gestión del supervisor o jefe inmediato.

Por esta razón, la presente investigación tiene como objetivo determinar los niveles de relación entre el desempeño laboral y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, de RENIEC en el periodo 2017 y de esta manera servir como instrumento de gestión para la institución. Es de esta manera, que se presenta los resultados obtenidos en esta investigación en base al tratamiento estadístico Rho de Spearman, en la cual se ha determinado una relación inversa entre la variable desempeño laboral y síndrome del quemado de  $-.566^{**}$  y una prueba significativa de 0.000 que rechaza la hipótesis nula; es decir, cuando los trabajadores demuestran un alto desempeño laboral el síndrome del quemado percibido es bajo y viceversa.

A diferencia de lo anterior, la investigación realizada por Avalos (2013) no encontró relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y las relaciones intrafamiliares de los abogados en los centros de emergencia mujer en el Perú, 2012. A su vez, sucedió lo mismo con cada una de las dimensiones de la variable relaciones intrafamiliares, siendo estas: Unión-apoyo, expresión y nivel de dificultad intrafamiliar; esto debido a que los resultados arrojaron un bajo nivel de burnout (62.1%) y un nivel medio (37.9%) y nadie registraba niveles altos. Por otro lado, se encuentra niveles altos de relaciones intrafamiliares (94.7%) y sólo 5.3% de los abogados registran niveles medio altos.

A diferencia de estos resultados, en la investigación presentada por Aranda, Pando y Salazar (2015) demostraron las prevalencias y variables que actúan como factor de riesgo para el desarrollo del síndrome en 2,405 trabajadores con distintos tipos de actividades económicas en México.

Su investigación concluyó demostrando que factores como el género, la edad, el estado civil, la antigüedad laboral, el turno de trabajo, la falta de apoyo social, la baja autoestima hacen que el trabajador se enferme. Un dato interesante de esta investigación es que de las 5 actividades económicas analizadas, las personas que trabajan como agentes de tránsito son los más afectados por el síndrome del quemado, debido a que la mayoría fluctúan entre los 42 años, están casados, tienen una antigüedad en el puesto de 10 años y 14 en la institución; dato semejante al de nuestra investigación, ya que en este caso la población objetivo también cuentan con muchos años en la institución y a pesar del buen desempeño laboral que presentan, ellos manifestaron que sus tareas son monótonas, robotizadas y casi nunca se toma en cuenta la iniciativa del trabajador. Por otro lado, la investigación realizada por Díaz (2014), nos brinda un panorama diferente con respecto a esta investigación, puesto que tuvo por objetivo determinar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao, utilizando como instrumento el test de medición del síndrome de burnout (Maslach Burnout Inventory – Educater Surney) aplicado a los docentes y a los estudiantes se le aplicó un cuestionario para medir el desempeño de los docentes, cuyos resultados fueron obtenidos a través de la prueba estadística R de Pearson. Nuestra investigación posee características semejantes a la de Díaz (2014), comenzando desde las variables, pero en este caso, debido a que las variables son cualitativas, no se realiza la normalización y se mide la relación a través de la prueba estadística Rho de Spearman.

Sin embargo, en la investigación realizada por Atausupa (2016), comprueba su hipótesis planteada utilizando la prueba estadística R de Spearman y R de Pearson. Esta investigación demuestra que es posible usar ambos estadísticos siempre y cuando el tipo de investigación lo permita.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** El procesamiento estadístico realizado ha logrado demostrar la existencia de una relación inversa entre el desempeño laboral y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, Lima – 2017; Obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de -0.566, la cual indica que a un alto desempeño laboral el síndrome del quemado es bajo y viceversa.

**Segunda:** Los resultados evidencian la existencia de una relación inversa entre la dimensión productividad de la variable desempeño laboral, y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, Lima – 2017; Obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de -0.516, la cual indica que a una alta productividad laboral el síndrome del quemado es bajo y viceversa.

**Tercera:** Los resultados evidencian la existencia de una relación inversa entre la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral, y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, Lima – 2017; Obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de -0.524, la cual indica que a una alta eficacia laboral el síndrome del quemado es bajo y viceversa.

**Cuarta:** Los resultados evidencian la existencia de una relación inversa entre la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral, y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, Lima – 2017; Obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de -0.251, la cual indica que a una alta o media eficiencia laboral el síndrome del quemado es bajo y viceversa.

**Quinta:** Si bien es cierto que los resultados obtenidos con respecto a la variable desempeño laboral son positivos y no se ha hallado indicios relevantes en cuanto a la variable síndrome del quemado, es de suma importancia que todo

trabajador tenga iniciativa en sus funciones laborales, que la creatividad y la destreza que realiza el trabajador para ejecutar una tarea, no sean reprimidas por técnicas monótonas y robotizadas; Los trabajadores podrían aportar nuevas e interesantes alternativas de solución a los problemas institucionales o de la unidad orgánica a la cual pertenece, si este tuviera mayor independencia al momento de expresarlas sin herir susceptibilidades.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, debe de tomar en cuenta los resultados proyectados en la presente investigación, exponiendo estrategias de intervención para prevenir la presencia del síndrome del quemado entre los trabajadores, que se desarrolla como respuesta al estrés crónico.

**Segunda:** Lograr un desempeño laboral apropiado, a través de la motivación a los trabajadores, para incitarlos a mejorar su desempeño reconociendo el mérito al obtener resultados, para consolidar el compromiso con los objetivos de la unidad orgánica correspondiente, estimulando su contribución para con la institución.

**Tercera:** Articular apropiadamente la evaluación que servirá de instrumento para la medición del desempeño de cada uno de los trabajadores, con resultados cualitativos y cuantitativos, asimismo, estos permitan la promoción y líneas de carrera de los trabajadores de forma justa.

**Cuarta:** Es de suma importancia que se identifiquen las necesidades de los trabajadores a nivel de todas las unidades orgánicas que comprenda el RENIEC, para implantar programas de concientización sobre el desempeño laboral de trabajador en su proceder diario; Desarrollando políticas de formación constante que permitan incrementar, innovar y reforzar nuevos conocimientos orientados a una mejor labor en las funciones propias de la unidad orgánica.

**Quinta:** RENIEC deberá establecer políticas, donde la unidad orgánica competente coordine actividades de manera conjunta para que todos los trabajadores de la institución interactúen a nivel recreativo y socio cultural, dejando de lado las labores cotidianas y de esta manera contribuir con la salud emocional de los trabajadores, evitando de alguna manera que se pueda producir entre ellos un estrés de manera severa.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alegría, F. L. (30 de julio del 2015). Productividad en el Perú: ¿Somos o nos creemos productivos? Diario Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/productividad-peru-somos-nos-creemos-productivos-2138487#comentarios>.

Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Lumen.

Andrade, S. (2005). *Diccionario de economía* (3ra. Ed.). Andrade.

Aranda, C., Pando, M. y Salazar, J. (2015). Síndrome de burnout en trabajadores de diversas actividades económicas en México. *Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología*, 8 (2), 23 – 28.

Atausupa, M. (2016). *Manejo de residuos sólidos y desempeño laboral en trabajadores de limpieza en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado año 2015*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.

Avalos, M. (2013). *Síndrome de burnout y las relaciones intrafamiliares de los abogados en los centros de emergencia mujer en el Perú, 2012*. (Tesis de maestría) Universidad Peruana Unión. Lima – Perú.

Ávila, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=r93TK4EykfUC&pg=PA30&lpg=PA30&dq=variable+policot%C3%B3micas&source=bl&ots=ixojY1vSDy&sig=cByXHS3VlxHcHlj5huX0HGVYXPY&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwirh6fDv\\_vUAhUMez4KHf-tArgQ6AEIWjAl#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=r93TK4EykfUC&pg=PA30&lpg=PA30&dq=variable+policot%C3%B3micas&source=bl&ots=ixojY1vSDy&sig=cByXHS3VlxHcHlj5huX0HGVYXPY&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwirh6fDv_vUAhUMez4KHf-tArgQ6AEIWjAl#v=onepage&q&f=false).

Bain, D. (2003). *La productividad*. Colombia: McGraw-Hill.



- Barraza, A. y Jaik, A. (2011). *Estrés, burnout y bienestar subjetivo. Investigaciones sobre la salud mental de los agentes educativos*. México: Instituto Universitario Anglo Español y Red Durango de Investigadores Educativos A. C.
- Benavides, A. M., Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E. y Gonzáles, J. L. (2002). Le evaluación específica del burnout en psicólogos: "El inventario de burnout de psicólogos". *Clínica y salud*, 13 (3), 257-283.
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Bogotá: Pearson editores.
- Bohórquez, B. y Vásquez, D. (2002). *Estudio comparativo de la satisfacción del cliente interno con respecto a la calidad del servicio de la gestión de recursos humanos en dos empresas de trabajo temporal, ubicadas en el área metropolitana de Caracas. Relaciones industriales*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Borman, W. C. y Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. En N. Schmitt y W. Borman (Eds.). *Personnel selection in organizations (pp. 71 - 98)*. San Francisco: Jossey – Bass.
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and community health*, 6, 12-24.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Burke, R. J. (1987). *Burnout in police work: An examination of the Cherniss model. Group and organization studies*. N° 12.

- Burke, R. J. y Richardsen, A. M. (1993). Psychological burnout in organizations. En R. T. Golembiewski (Ed.). *Handbook of organizational behaviour* (pp. 263-299). New York: Marcel Dekker.
- Buunk, A. P. y Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: a perspective from social comparison theory. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research*. London: Taylor y Francis.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 687 - 732). Palo Alto: Consulting psychologists press.
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H. y Sager, C. E. (1993). A theory of performance. En N. Schmitt y W. Borman (Eds.). *Personnel selection in organizations* (pp. 35 - 70). San Francisco: Jossey – Bass.
- Campbell, J. P., McHenry, J. J. y Wise, L. L. (1990). *Modeling job performance in a population of jobs*. *Personnel psychology*. 43, 313 – 333.
- Carro, R. y Gonzales, D. (05 de julio de 2012). Administración de las operaciones. Productividad y competitividad. Facultad de ciencias económicas y sociales. Recuperado de [http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa*. Maracaibo, Venezuela: Gráfica González.
- Cherniss, C. (1980a). *Staff burnout*. Londres: Sage publications.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress and organizational healthiness. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research* (pp. 177-193). London: Taylor y Francis.

D'Alessio, F. (2012). *Administración de las operaciones productivas*. México: Pearson.

Del Hoyo, M. A. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Díaz, A. (2014). *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Dolores, J. y García, F. (1996). *Manual de psicología experimental, metodología de investigación*. Barcelona, España: Ariel.

Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human science press.

Emener, W., Luck, R. y Gohs, F (1982). A theoretical investigation of the construct burnout. *Journal of rehabilitation administration*, 6 (4), 188-196.

Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. (Tesis de maestría) Universidad de Montemorolos. México.

- Farber, B. A. (1984). *Stress and burnout in suburban teachers*. *Journal of educational research*, 77 (6), 325-331.
- Flananga, J. C. (1954). *The critical incidents technique*. *Psychological bulletin*, 5J, 327-358.
- Flecher, C. y Perry, E. L. (2001). Performance appraisal and feedback: a consideration of national culture and a review of contemporary research and future trends. En N. D. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil y C. Viswesvaran (Eds.). *Handbook of industrial, work and organizational psychology* (pp. 127-144). Palo Alto: Consulting psychologists press.
- Freudenberger, H. (1974). *Staff burnout*. *J Social Issues*. 30, 159 – 165.
- Freudenberger, H. (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*. Garden City, New York: Double day.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español de Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México*. 44, 33-40.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. F. y Carter, D. (1983). *Progressive phases of burnout and their worksite covariants*. *Journal of applied behavioral science*. 19, 464 – 481.
- Harper y Lynch (1992). *Manuales de recursos humanos*. Madrid, España: La gaceta de los negocios.
- Harrison, W. D. (1983). A social competence model burnout. En B. A. Farber (Eds.), *stress and burnout in the human service professions*. New York: Pergamon.

- Heizer, J. y Render, B. (2007). *Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas*. Madrid: Pearson Education S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hobfoll, S. E. y Freddy, J. (1993). Conservations of resources: A general stress theory applied to bornout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research*. London: Taylor y Francis.
- Hock, R. R. (1988). Professional burnout among public school teachers. *Public personnel management*, 17, 167-189.
- Holland, P. J. y Michael, W. B. (1993). The concurrent validity of the Holland burnout assessment survey for a sample a middle school teachers. *Educational and psychological measurement*, 53, 1067-1077.
- Hombrados, M. I. (1997). *Estrés y salud*. Valencia: Promolibro.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015). *Calculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015*. México: INEGI.
- Jones, J. W. (1980). *Staff burnout scale for health professionals (SBS-HP)*. Park Ridge, Illionis: London house.
- Kline, T. y Sulsky, L. (2009). *Measurement and assessment issues in performance appraisal. Canadian psychology*. 50 3), 161–171.
- Koontz, H. y O'Donnell, C. (1983). *Elementos de administración*. México: McGraw Hill.

Kootz, H. y Weihrich, H. (2001). *Administración*. México: McGraw-Hill.

Leal, J. (1993). *Equipos comunitarios: ¿Una ilusión sin porvenir, un porvenir sin ilusión? Salud Mental y Servicios Sociales: el espacio comunitario*. Barcelona: Diputación de Barcelona.

Lee, R. T. y Ashforth B. E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational behavior and human decision processes*, 54, 369-398.

Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988). *The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment*. *Journal of organizational behavior*, 12, 123-144.

Luengo, Y. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*. (Tesis de maestría) Universidad de Zulia. Maracaibo, Venezuela.

Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados*. México: Pearson educación.

Martínez, R. (2010). *La evaluación del desempeño*. *Papeles del psicólogo*, 31(1). 85-96.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory manual*. Palo Alto, California: Consulting psychologists press.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting psychologists press.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1982). *Burnout in health professions: A social psychological analysis*. Recuperado de: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbel>

[acop.pdf](#)

- Maslach, C. y Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research* (pp. 1-16). UK: Taylor y Francis.
- Maslach, C., Jackson, S. E. y Schwab, R. L. (1986). *Maslach Burnout Inventory – Educators Survey*. Palo Alto, California: Consulting psychologists press.
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. México: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamérica.
- Mingote, J. C. (1998). Síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional. *Formación médica continuada*, 5 (8), 493-508.
- Moreno-Jimenez, B., Bustos, R., Matallana, A. y Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout, problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de trabajo y de las organizaciones*, 13 (2), 185-207.
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E. y González, J. L. (2000a). El desgaste profesional de enfermería. Desarrollo y validación factorial del CDPE. *Archivos prevención de riesgos laborales*, 3 (1), 18-28.
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E. y González, J. L. (2000b). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: El CBP-R. *Revista de psicología del trabajo y las organizaciones*, 16, 151-171.

- Moreno-Jiménez, B., Oliver, C. y Aragoneses, A. (1993). *Configuración específica del estrés laboral asistencial en el profesorado de educación media*. Madrid, España: Centro Nacional de Investigación Educativa (CIDE).
- Motowidlo, S. J. y Van Scotter, J. R. (1994). *Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance*. *Journal of applied psychology*, 79(4), 475–480.
- Musso, F. y Robles, O. (2002). *Reflexiones en torno a la evaluación del desempeño*. *Estado, gobierno, gestión pública*. *Revista chilena de administración pública*, 1(3), 33-46.
- Niño, V. M. (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Nunez, P. (2016). *Enciclopedia temática*. Recuperado de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/eficiencia-en-el-trabajo/>
- Oliveira, R. (2002). *Teoría de la administración*. Caracas, Venezuela: International Thomson Editores S.A.
- Osuna, E. (2005). *Normas para elaboración presentación y evaluación de los trabajos especiales de grado*. Caracas, Venezuela: Universidad Santa María.
- Peiró, J. M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Pérez, J. y Merino, M. (2015). *Definición de variable cualitativa*. Recuperado de <http://definicion.de/variable-cualitativa/>.
- Pines, A. (1993). Burnout: An existential perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research*. London: Taylor y Francis.



- Pines, A. y Aronso, E. (1998). *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The Free Press.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: The free press.
- Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free press.
- Prado, C. G. (2015). *Relación entre el clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Price, D. y Murphy, P. (1984). *Staff burnout in the perspective of grief theory*. *Death education*, 8 (1), 47-58.
- Puchol, L. (1994). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Cuba: Deade.
- Quero, R. Y., Mendoza, M. F. y Torres, H. Y. (2014). *Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica*. *Negotium, revista científica electrónica de ciencias sociales*. 9(7): 22–33.
- Quero, Y., Mendoza, F. y Torres, Y. (2014). *Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica*. *Revista Negotium*, 9 (27), 22 – 33.
- Reguant, M. y Martínez-Olmo, F. (2014). *Operacionalización de conceptos/variables*. Barcelona: Diposit digital de la UB.
- Robbins, S. (2001). *Administración teoría y práctica*. México: Prentice Hall.
- Sabino, C. (1998). *El proceso de investigación*. Bogotá: Panamericana.
- Sanín, J. A. y Salanova, M. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el*

crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas psychologica*, 13 (1), doi: 10.11144/javeriana.UPSY13-1.Slcp

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. y Jackson, S.E. (1996). *The MBI-General Survey*. Consulting psychologists press. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/277816643>.

Schaufeli, W. y Buunk, B. P. (2003). Burnout: an overview of 25 years of research and teorizing. En M. J. Schabracq, J. A. Winnubst y C. L. Cooper (Eds.). *The Handbook of Work and Health Psychology*. West Sussex, England: John Wiley & Sons Ltd.

Shirom, A. (1989). Burnout in work organization. En C. L. COOPER y I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizacional psychology*. New York: Jonh Wiley and Sons.

Sikul, A. (1994). *Administración de recursos humanos en empresas*. México: Limusa.

Smither, J. W. (1998). Lessons learned: Research implications for performance appraisal and management practices. En J. W. Smither (Ed.). *Performance appraisal: State of the art in practice* (pp. 537-547). San Francisco: Jossey-Bass.

Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.

Sulsky, L. M. y Keown, J. L. (1998). Performance appraisal in the changing world of work: Implication for the meaning and measurement of work performance. *Canadian psychology*, 39, 52-59.

Summers, G. (1984). *Medición de actitudes*. México: Trillas.

- Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa S.A.
- Thompson, M. S., Page, S. L. y Cooper, C. L. (1993). *A test of caver on Schecer's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses*. *Stress medicine*. 9, 221-235.
- Torres, E. y Zegarra, S. J. (2014). *Clima laboral y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno*. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682015000200001&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682015000200001&script=sci_arttext&tlng=en)
- Trespalacios, J., Vásquez, R. y Bello, L. (2005). *Investigación de mercados: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones de marketing*. España: Paraninfo.
- Vara, A. (2008). *La tesis de maestría en educación*. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Varela, O. E. y Landis, R. S. (2010). A general structure of job performance: Evidence from two studies. *Journal of business and psychology*, 25(4). Doi: 10.1007/s10869-010-9155-8.
- Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El Capital Humano de las Empresas*. México: Mc Graw Hill.
- Winnubst, J. A. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research* (pp. 151-162). Washington D.C.: Hemisphere.

## VIII. APÉNDICE

### APÉNDICE A MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: Desempeño laboral y síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC - 2017**

**Autor: Br. Juan Carlos Heredia Gracey**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
			Variable 1: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala / Nivel	Rangos
<b>Problema General:</b>  ¿Cuál es la relación entre el síndrome del quemado y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017?	<b>Objetivo general:</b>  Determinar la relación entre el síndrome del quemado y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.	<b>Hipótesis general:</b>  Existe relación inversamente proporcional entre el síndrome del quemado y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.	Productividad laboral	Eficiencia y eficacia del trabajador	1 - 2 - 3 - 4 - 5	ORDINAL	Bajo 5 – 11 Medio 12 – 18 Alto 19 – 25
				Producción y cumplimiento de metas del trabajador			
			Eficacia	Metas logradas	6 – 7 – 8 – 9 – 10		
Cumplimiento de tareas asignadas	2. Casi nunca						
<b>Problemas Específicos:</b>  ¿Cuál es la relación entre el síndrome del quemado y la productividad laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017?	<b>Objetivos específicos:</b>  Determinar la relación entre el síndrome del quemado y la productividad laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.	<b>Hipótesis específicas:</b>  Existe relación inversamente proporcional entre el síndrome del quemado y la productividad laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.	Eficiencia laboral	Adaptación del trabajador	11 – 12 – 13 – 14 – 15	3. A veces	Bajo 5 – 11 Medio 12 – 18 Alto 19 – 25
				Conocimientos técnicos del trabajador		4. Casi siempre	
			Cooperación del trabajador	5. Siempre			
			Variable 2: Síndrome del quemado				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala / Nivel	Rangos
¿Cuál es la relación entre el síndrome del quemado y la eficacia en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017?	Determinar la relación entre el síndrome del quemado y la eficacia en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.	Existe relación inversamente proporcional entre el síndrome del quemado y la eficacia en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.	Agotamiento	Desgaste laboral	1 – 4 – 6 – 8 – 12	ORDINAL	Bajo 5 – 11 Medio 12 – 18 Alto 19 – 25
				Limitación personal para ejercer el trabajo			
¿Cuál es la relación entre el síndrome del quemado y la eficiencia laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017?	Determinar la relación entre el síndrome del quemado y la eficiencia laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.	Existe relación inversamente proporcional entre el síndrome del quemado y la eficiencia laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.	Cinismo	Emocionalmente agotado	3 – 9 – 11 – 13 – 15	1. Nunca	Bajo 5 – 11 Medio 12 – 18 Alto 19 – 25
				Influencia en el comportamiento		2. Algunas veces al año	
			Indiferencia a las responsabilidades laborales	3. Algunas veces al mes			
			Eficacia profesional	Logros laborales	2 – 5 – 7 – 10 – 14 – 16	4. Algunas veces a la semana	Bajo 5 – 12 Medio 13 – 21 Alto 22 – 30
				Toma decisiones y resuelve problemas		5. Diariamente	
				Desarrolla habilidades y valora el trabajo			

## APÉNDICE A MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> Esta investigación es básica</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptiva – correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> El diseño específico de la investigación es no experimental, correlacional de corte transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético – deductivo</p>	<p><b>Población:</b> Se ha considerado como ámbito de estudio a los 106 trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Investigación de RENIEC</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Como la población es significativa, se ha considerado hacer un censo poblacional</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La muestra quedó conformada por 100 trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación de RENIEC</p>	<p><b>Variable 1: Desempeño laboral</b> Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario de Autoevaluación Autor: Chiavenato (2011), Adaptado por: Br. Juan Carlos Heredia Gracey Año: 2017 Monitoreo: A través del juicio de experto y confiabilidad de Alfa de Cronbach Ámbito de Aplicación: Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación</p> <p><b>Variable 2: Síndrome del quemado</b> Técnica: La encuesta Instrumento: MBI-GS Autor: Maslach (1996), Adaptado por: Br. Juan Carlos Heredia Gracey Año: 2017 Monitoreo: A través del juicio de experto y confiabilidad de Alfa de Cronbach Ámbito de Aplicación: Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Se describirá a través de tablas y figuras de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados con el programa SPSS</p> <p><b>Inferencial:</b> Se realizará a través de la escala correlacional Rho de Spearman para demostrar la relación de las variables</p>

## APÉNDICE B

### Acreditación de la realización de la investigación in situ



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



### *Escuela de Posgrado*

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 19 de abril de 2017

Carta P. 136 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Natividad Gladys Bernaldo Bastidas

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Atención:

Sub Gerente

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JUAN CARLOS HEREDIA GRACEY** identificado(a) con DNI N.° **44273085** y código de matrícula N.° **7000855697**; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Desempeño laboral y Síndrome del Quemado en los Trabajadores de Reniec 2017"**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



*Noemi Jutra*

Dr. Raúl Delgado Arenas

Decano de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

IPMR

UCV.EDU.PE



## APÉNDICE B

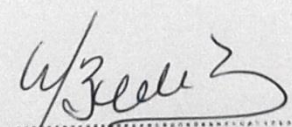
### Acreditación de la realización de la investigación in situ

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Mediante la presente dejo constancia que el Br. Heredia Gracey Juan Carlos, tesista de la Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima, ha aplicado en forma satisfactoria los instrumentos de recolección de información, siendo estos: Inventario de burnout de Maslach y un cuestionario sobre autoevaluación del desempeño laboral, correspondiente al trabajo de investigación titulado: Desempeño laboral y síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC 2017, con la finalidad de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Se expide la presente de forma excepcional, asimismo según lo expuesto por el solicitante, debe ser presentado ante la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Junio de 2017.

  
.....  
NATIVIDAD BERNALDO BASTIDAS  
S.º Gerente de Ejecución de los Procesos de Identificación  
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN  
Y ESTADO CIVIL







**APÉNDICE D**  
**Matriz de validación del instrumento para medir el desempeño laboral**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de desempeño laboral individual

**OBJETIVO:**

Determinar la relación entre el síndrome del quemado y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Desempeño laboral.

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, RENIEC periodo 2017.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

GUZMAN MEZA, MARITZA EMPERATRIZ

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

DOCTOR

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto ✓	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------

  
 FIRMA DEL EVALUADOR  
 DNI. 06035574

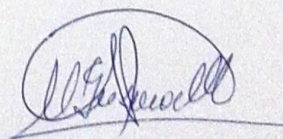


## APÉNDICE D

### Matriz de validación del instrumento para medir el desempeño laboral

**Desempeño laboral**  
Es la productividad laboral y la diligencia que expresa el trabajador al ejecutar las tareas y funciones que exige su cargo en el contexto laboral asignado, la cual permite evidenciar su suficiencia (Cheavenn

		Desempeño laboral									
		1	2	3	4	5	6	7	8		
Productividad laboral	Producción y cumplimiento de metas del trabajador	Su producción es la establecida por los acuerdos de la Sub Gerencia					✓	✓	✓	✓	✓
		Cumple con las metas establecidas en la sub gerencia					✓	✓	✓	✓	✓
		Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la Sub Gerencia					✓	✓	✓	✓	✓
Eficacia	Metas logradas	Cumple con las metas dentro del cronograma establecido					✓	✓	✓	✓	✓
		Cumple con las tareas asignadas					✓	✓	✓	✓	✓
	Cumplimiento de tareas asignadas	Conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo					✓	✓	✓	✓	✓
		Logra desarrollar su trabajo con calidad					✓	✓	✓	✓	✓
	Conocimiento dentro del puesto de trabajo	Culmina con las actividades que se le ha asignado					✓	✓	✓	✓	✓
Eficiencia	Adaptación del trabajador	Las funciones que desempeña dentro de su área de trabajo se encuentran orientadas a su carrera profesional					✓	✓	✓	✓	✓
		El conocimiento técnico que posee es aplicable a las tareas asignadas					✓	✓	✓	✓	✓
	Conocimientos técnicos del trabajador	Coopera con otras actividades ajenas a sus funciones					✓	✓	✓	✓	✓
		Se adapta con rapidez a los cambios que se generan en su entorno laboral					✓	✓	✓	✓	✓
	Cooperación del trabajador	Realiza las tareas asignadas en un tiempo óptimo					✓	✓	✓	✓	✓



**APÉNDICE D**  
**Matriz de validación del instrumento para medir el desempeño laboral**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Productividad laboral</b>							
1	Logra eficientemente las tareas asignadas	X		X		X		
2	Cumple con eficacia las tareas asignadas	X		X		X		
3	Su producción es la establecida por los acuerdos de la Sub Gerencia	X		X		X		
4	Cumple con las metas establecidas en la sub gerencia	X		X		X		
5	Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la Sub Gerencia	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia</b>							
6	Cumple con las metas dentro del cronograma establecido	X		X		X		
7	Cumple con las tareas asignadas	X		X		X		
8	Conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo	X		X		X		
9	Logra desarrollar su trabajo con calidad	X		X		X		
10	Culmina con las actividades que se le ha asignado	X		X		X		



**APÉNDICE D**  
**Matriz de validación del instrumento para medir el desempeño laboral**

	<b>DIMENSIÓN 3: Eficiencia laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>11</b>	Las funciones que desempeña dentro de su área de trabajo se encuentran orientadas a su carrera profesional	X		X		X		
<b>12</b>	El conocimiento técnico que posee es aplicable a las tareas asignadas	X		X		X		
<b>13</b>	Coopera con otras actividades ajenas a sus funciones	X		X		X		
<b>14</b>	Se adapta con rapidez a los cambios que se generan en su entorno laboral	X		X		X		
<b>15</b>	Realiza las tareas asignadas en un tiempo optimo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []    Aplicable después de corregir []    No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: GUZMAN MEZA, MARITZA EMPERATRIZ    DNI: 06035574

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR / METODOLOGO

Lima, 18 de FEBRENO del 2017.



<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## APÉNDICE E

### Matriz de validación del instrumento para medir el síndrome del quemado

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS).

**OBJETIVO:**

Determinar la relación entre el síndrome del quemado y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Síndrome del quemado, también conocido como síndrome de burnout.

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, RENIEC periodo 2017.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

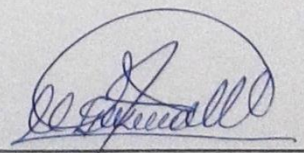
Guzman Meza, Maritza Emperatriz

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Doctor

**VALORACIÓN:**

Muy alto ✓	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI...060.35574.



## APÉNDICE E

### Matriz de validación del instrumento para medir el síndrome del quemado

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS : DESEMPEÑO LABORAL Y SÍNDROME DEL QUEMADO EN LOS TRABAJADORES DE RENIEC - 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
Síndrome del quemado También llamado síndrome de burnout, la cual es una condición de agotamiento mental, emocional y físico, causado por el involucramiento habitual en el trabajo, en circunstancias emocionalmente recurrentes y rigurosas.	Agotamiento	Desgaste laboral	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo					✓	✓	✓	✓	✓		
			Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí					✓	✓	✓	✓	✓		
		Limitación personal para ejercer el trabajo	Me siento escabado (a) al final de la jornada					✓	✓	✓	✓	✓		
			Me siento fatigado (a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo					✓	✓	✓	✓	✓		
	Cinismo	Emocionalmente agotado	Desde que comencé en este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él					✓	✓	✓	✓	✓		
			He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo					✓	✓	✓	✓	✓		
		Influencia en el comportamiento	Me he vuelto más crítico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo					✓	✓	✓	✓	✓		
			Solo quiero hacer lo mio y que no me molesten					✓	✓	✓	✓	✓		
		Indiferencia a las responsabilidades laborales	Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente					✓	✓	✓	✓	✓		
								✓	✓	✓	✓	✓		
	Eficacia Profesional	Logros laborales	Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo					✓	✓	✓	✓	✓		
			He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo					✓	✓	✓	✓	✓		
		Toma decisiones y resuelve problemas	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral					✓	✓	✓	✓	✓		
			En mi opinion, soy muy bueno (a) en lo que hago					✓	✓	✓	✓	✓		
		Desarrolla habilidades y valora el trabajo	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo					✓	✓	✓	✓	✓		
			En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas					✓	✓	✓	✓	✓		

**APÉNDICE E**  
**Matriz de validación del instrumento para medir el síndrome del quemado**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Agotamiento</b>							
1	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo	X		X		X		
4	Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí	X		X		X		
6	Me siento acabado (a) al final de la jornada	X		X		X		
8	Me siento fatigado (a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	X		X		X		
12	Me siento quemado, asqueado de mi trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Cinismo</b>							
3	Desde que comencé en este trabajo, he ido perdiendo mi interés en el	X		X		X		
9	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo	X		X		X		
11	Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo	X		X		X		
13	Solo quiero hacer lo mio y que no me molesten	X		X		X		
15	Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente	X		X		X		



**APÉNDICE E**  
**Matriz de validación del instrumento para medir el síndrome del quemado**

	<b>DIMENSIÓN 3: Eficacia profesional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo	X		X		X		
<b>5</b>	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo	X		X		X		
<b>7</b>	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral	X		X		X		
<b>10</b>	En mi opinión, soy muy bueno (a) en lo que hago	X		X		X		
<b>14</b>	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo	X		X		X		
<b>16</b>	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** GUZMAN MEZA, MARITZA EMPERATRIZ DNI: 06035574

**Grado y Especialidad del validador:** DOCTOR / METODÓLOGA

Lima, 18 de FEBRERO del 2017.



<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## APÉNDICE F

### Confiabilidad del instrumento para medir el desempeño laboral

RELIABILITY  
 /VARIABLES=VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

**Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos0]

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	100	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	15

RELIABILITY  
 /VARIABLES=VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044

IBM SPSS Statistics Processor está listo

## APÉNDICE G

### Confiabilidad del instrumento para medir el síndrome del quemado

Analisis de confiabilidad.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
- Analisis de fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: TODAS LAS VARIABLES
  - Título
  - Resumen de estadísticos
- Log
- Analisis de fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: TODAS LAS VARIABLES
  - Título
  - Resumen de estadísticos

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045 VAR00046

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

➔ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos0]

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	100	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	16

IBM SPSS Statistics Processor está listo

**APÉNDICE H**  
**Acta de aprobación de originalidad de tesis**



**Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Maritza Emperatriz Guzmán Meza, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“desempeño laboral y síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC 2017”** del estudiante **Juan Carlos Heredia Gracey**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 24 de junio del 2017

Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza


DNI: 06035574



**APÉNDICE H**  
**Acta de aprobación de originalidad de tesis**

es seguro | [https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&s=&o=827654388&u=1052444295&student\\_user=1](https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&s=&o=827654388&u=1052444295&student_user=1)

feedback studio Juan Carlos Heredia Gracey TESIS\_JHEREDIA



**TESIS**  
Desempeño laboral y síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestría en Gestión Pública

**AUTOR:**  
Dr. Juan Carlos Heredia Gracey

**ASESOR:**  
Dra. Marilina Esperanza García Mesa

**SECCIÓN:**  
Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Administración del talento humano

PERU - 2017

**Resumen de coincidencias** ✕

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	15 %	>
2	redin.gob.pe <small>Fuente de internet</small>	3 %	>
3	edu.uamericas.cl <small>Fuente de internet</small>	2 %	>
4	es.scribd.com <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
5	www.tdx.cat <small>Fuente de internet</small>	1 %	>

**APÉNDICE I**  
**Dictamen final**



**Dictamen Final**

Vista la Tesis:

**“DESEMPEÑO LABORAL Y SINDROME DEL QUEMADO EN LOS TRABAJADORES DE  
RENIEC 2017”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**HEREDIA GRACEY, JUAN CARLOS**

Considerando:


Que, se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que, la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis, así como el documento respectivamente; indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo determinado.

Comuníquese y archívese.

Lima, 24 de Junio del 2017

  
.....  
Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

  
.....  
Dr. Ronnie Duay Guerra Torres

## **APÉNDICE J**

### **Artículo Científico**

#### **1. TÍTULO**

Desempeño laboral y síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC 2017.

#### **2. AUTOR**

Br. Juan Carlos Heredia Gracey

[Jchg1987@gmail.com](mailto:Jchg1987@gmail.com)

#### **3. RESUMEN**

La presente investigación denominada “desempeño laboral y síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC 2017”, tiene como propósito determinar la relación que existe entre el síndrome del quemado (también llamado Síndrome de Burnout) y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, la cual forma parte de la Gerencia de Registro de Identificación de RENIEC en el periodo 2017.

La investigación es de tipo aplicada, de diseño correlacional simple – no experimental, cuyo método utilizado es el cuantitativo. La población para esta investigación fue de tipo censal, representada por 106 trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, considerándose tomar como muestra la totalidad de la población. Para recabar información, se utilizó como instrumento de medición el cuestionario MBI-GS (Inventario de Burnout de Maslach – Encuesta General) propuesta por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), que consta de 16 ítems y se estructura en 3 dimensiones: Desgaste emocional, cinismo y eficacia profesional. Asimismo, se diseñó una encuesta estructurada basada en las 3 dimensiones propuestas por Idalberto Chiavenato: Productividad, eficacia y eficiencia. Los instrumentos propuestos fueron validados por el juicio de experto y sometido a la prueba de Alfa de Cronbach mostrando una fiabilidad de 0.980 para la variable desempeño laboral y 0.984 para la variable síndrome del quemado.



Los resultados obtenidos a través del programa estadístico SPSS 2.0 muestran la existencia de una relación alta e inversamente proporcional, ya que a medida que el trabajador presente un buen desempeño en sus funciones concordantes con su productividad, eficacia y eficiencia laboral el riesgo de manifestar el síndrome del quemado es significativamente bajo.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Síndrome de burnout, quemado laboral, desgaste laboral, escala de Maslach, evaluación del desempeño y productividad.

#### **5. ABSTRACT**

The present investigation denominated "job performance and burn syndrome in the workers of RENIEC 2017", is intended to determine the relationship between burn syndrome (also called Burnout Syndrome) and the job performance in the workers of the Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, which is part of the Gerencia de Registro de Identificación of RENIEC.

The investigation is of applied type, of simple correlational design - no experimental, whose method is quantitative. The population for this investigation was of census type, represented by 106 workers of the Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, being considered to take as sample the entire population. To obtain information, the MBI-GS (Maslach Burnout Inventory - General Survey) questionnaire was used as a measurement instrument, consisting of 16 items and structured in 3 dimensions: Emotional wear, cynicism and professional efficiency. Also, a structured survey was designed based on the 3 dimensions proposed by Idalberto Chiavenato: Labor productivity, efficiency and labor efficiency. The proposed instruments were validated by expert judgment and subjected to Cronbach's alpha test showing a reliability of 0.980 for the job performance variable and 0.984 for the burn syndrome variable.

The results obtained through the statistical program SPSS 2.0 show the existence of a high and inversely proportional relationship, since as the worker presents a good performance in their functions consistent with their productivity,



efficacy and work efficiency the risk of manifesting the burn syndrome is significantly low.

## **6. KEYWORDS**

Burnout syndrome, job burn, work wear, Maslach scale, performance evaluation and productivity.

## **7. INTRODUCCIÓN**

En los últimos años, en todo el mundo se ha extendido de manera considerable las investigaciones sobre las consecuencias del estrés, esto debido a la implicancia que tiene en la salud de las personas y más aún en el desempeño laboral; Se trata del síndrome del quemado o síndrome de burnout, la cual se manifiesta por una respuesta a los niveles elevados del estrés laboral de forma crónica que va afectar el estado mental, emocional y físico, en este caso del trabajador. El síndrome del quemado se ha convertido en un problema no solo para quién lo padece, sino también para las organizaciones que cuentan con personal que padecen este síndrome o en todo caso manifiestan los síntomas debido al exceso de trabajo, la falta de descanso físico u otros factores relacionados tanto al trabajador como a la organización.

Se han encontrado diversas investigaciones que demuestran la relación entre el desempeño laboral del trabajador y el síndrome del quemado, siendo algunos de ellos: La investigación realizada por Aranda, Pando y Salazar (2015). Quienes presentaron una investigación de diseño transversal y analítico cuyo objetivo fue demostrar las prevalencias y variables que podrían actuar como riesgo para el desarrollo del síndrome en trabajadores de diferentes actividades económicas en México; cuya población estuvo constituida por 2405 trabajadores entre los que se evaluaron a: agentes de tránsito, trabajadores del congreso, trabajadores del tren eléctrico, trabajadores universitarios, como también a médicos de familia de tres (3) instituciones públicas de salud. Utilizaron como instrumento ítems socio-demográficos y laborales, la escala de valorización de MBI y una guía de identificación de factores psicosociales, concluyendo que los trabajadores del congreso reportan cifras más altas de agotamiento emocional y de falta de

realización en el trabajo; pero son los agentes de tránsito quienes se despersonalizan ya que ellos tienen una edad igual o mayor a 42 años, están casados, tienen una antigüedad en el puesto mayor a 10 años y en la institución igual o mayor de 14 años, siendo un riesgo para el desarrollo del burnout.

Otra investigación interesante fue la de Atausupa (2016). Quién elaboró una investigación básica de diseño correlacional – no experimental. Su población fue de tipo censal, la cual asciende a 26 trabajadores. Su objetivo general fue de determinar la relación entre el manejo de residuos sólidos y el desempeño laboral en trabajadores de limpieza en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado correspondiente al año 2015. Para la recolección de sus datos empleo 2 cuestionarios para medir ambas variables siendo estas procesadas por la estadística descriptiva, inferencial y finalmente por la de verificación de hipótesis. La investigación concluyó con la existencia de correlación significativa entre ambas variables, comprobándose la hipótesis a un 95%.

La presente investigación toma como objeto de estudio a los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación de RENIEC en el periodo 2017, quienes fueron evaluados con dos instrumentos de medición: Un cuestionario basado en las 3 dimensiones propuestas por Chiavenato (2011) las cuales son: productividad, eficacia y eficiencia que consta de 15 ítems para medir la variable desempeño laboral. El otro instrumento fue el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) propuesto por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), que consta de 16 ítems para medir el nivel de síndrome de quemado. El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre el desempeño laboral y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017. Asimismo se plantea la hipótesis si es que existe una relación inversa entre ambas variables.

Esta investigación está dividida de la siguiente forma: Como capítulo I, se presenta la introducción, antecedentes, la fundamentación, justificación, problema, hipótesis y objetivos. En el capítulo II se desarrolla el marco metodológico; En el capítulo III, se explican los resultados, en el capítulo IV la

discusión y en capítulo V se realiza las conclusiones para posteriormente dar a conocer las recomendaciones en el capítulo VI, el capítulo VII referencias bibliográficas y finalmente el capítulo VIII apéndice.

## **8. METODOLOGÍA**

Esta investigación se enmarca en una metodología hipotética deductiva; distinguiéndose como un estudio de tipo aplicado. Su enfoque es tipificado como una investigación cuantitativa. Según su orientación se consideró un diseño de tipo no experimental. Según el alcance temporal, la investigación es de corte transversal. Según su carácter, es una investigación de tipo descriptivo y es correlacional porque se desea estudiar la relación que existe entre las variables “desempeño laboral” y “síndrome del quemado” en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017.

Se consideró realizar un censo poblacional debido a que los trabajadores de esta unidad orgánica ascienden a 106, bajo la modalidad de Contratación administrativa de servicios (CAS) y contratación de asignación personal (CAP), excluyendo solo a 6 trabajadores, los mismos que a la fecha de recolectar la información se encontraban haciendo uso de sus vacaciones programadas; Por lo tanto la investigación se realizará con 100 trabajadores.

Para esta investigación se utilizó como técnica la encuesta con instrucciones estandarizadas de preguntas con el propósito de conseguir cálculos cuantitativos de determinadas características de la población. Asimismo, para medir la variable desempeño laboral se utilizó como instrumento el cuestionario de autoevaluación basado en las dimensiones productividad, eficacia y eficiencia laboral, propuesta por Chiavenato (2011) que consta de 15 ítems de tipo escala Likert con nivel de medición ordinal. Por otro lado, para medir la variable síndrome del quemado, se usó como instrumento Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) propuesto por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), la cual consta de 16 ítems y se basa en las dimensiones agotamiento, cinismo y eficacia profesional, escala Likert con nivel de medición ordinal. Dichos instrumentos fueron validados por el juicio de experto y sometido a la prueba de Alfa de Cronbach para obtener su confiabilidad.

## 9. RESULTADOS

Los resultados se obtuvieron a través del programa estadístico SPSS 2.0 la cuales muestran en la tabla de contingencias entre ambas variables que: la percepción de los entrevistados, fue 69,0% alta y baja, el 13,0% baja y alta, respecto al desempeño laboral y al síndrome del quemado en de los trabajadores de RENIEC en el periodo 2017. Observándose que a un alto desempeño laboral de los trabajadores de la sub gerencia, el síndrome de quemado es bajo y viceversa. Asimismo, la percepción de los entrevistados, fue:

- 66,0% alta y baja, el 13,0% baja y alta, observándose que a una alta productividad de los trabajadores de la sub gerencia, el síndrome de quemado es bajo y viceversa.
- 65,0% alta y baja, el 13,0% baja y alta, observándose que a una alta eficacia de los trabajadores de la sub gerencia, el síndrome de quemado es bajo y viceversa.
- 38,0% media y baja, el 31,0% alta y baja, observándose que a un alta o media eficiencia de los trabajadores de la sub gerencia, el síndrome de quemado es bajo.

Por otro lado, para realizar la prueba de hipótesis se hizo uso de la prueba estadística Rho de Spearman, arrojando como resultado para la correlación entre ambas variables un Rho de Spearman de -0.566, prueba significativa sig=0.000 < 0.05, que rechaza la H0 y concluye que existe relación inversa entre el desempeño laboral y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación – RENIEC 2017. Asimismo, los resultados para cada una de las dimensiones fueron:

- Existe relación inversa entre la productividad y el síndrome del quemado en los trabajadores, ya que la prueba estadística arroja un Rho de Spearman de -0.516, prueba significativa sig=0.000 < 0.05, que rechaza la H0.
- Existe relación inversa entre la eficacia y el síndrome del quemado en los trabajadores, ya que la prueba estadística arroja un Rho de Spearman de -0.524, prueba significativa sig=0.000 < 0.05, que rechaza la H0.

- Existe relación inversa entre la eficiencia y el síndrome del quemado en los trabajadores, ya que la prueba estadística arroja un Rho de Spearman de -0.251, prueba significativa  $\text{sig}=0.012 < 0.05$ , que rechaza la  $H_0$ .

## 10. DISCUSIÓN

Esta investigación propicia en los trabajadores la libre expresión de su opinión sobre el funcionamiento de la unidad orgánica y como se siente en ella; constituyendo de esta manera un medio de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementa acciones correctivas en los elementos donde se requieran, también se constituye un valioso mecanismo para conocer de manera indirecta como es la gestión del supervisor o jefe inmediato. Por esta razón, la presente investigación tiene como objetivo determinar los niveles de relación entre el desempeño laboral y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, de RENIEC en el periodo 2017 y de esta manera servir como instrumento de gestión para la institución. Los resultados obtenidos en esta investigación están basados en el tratamiento estadístico Rho de Spearman, en la cual se ha determinado una relación inversa entre la variable desempeño laboral y síndrome del quemado de  $-,566^{**}$  y una prueba significativa de 0.000 que rechaza la hipótesis nula; es decir, cuando los trabajadores demuestran un alto desempeño laboral el síndrome del quemado percibido es bajo y viceversa.

A diferencia de lo anterior, la investigación realizada por Avalos (2013) no encontró relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y las relaciones intrafamiliares de los abogados en los centros de emergencia mujer en el Perú, 2012. A su vez, sucedió lo mismo con cada una de las dimensiones de la variable relaciones intrafamiliares, siendo estas: Unión-apoyo, expresión y nivel de dificultad intrafamiliar; esto debido a que los resultados arrojaron un bajo nivel de burnout (62.1%) y un nivel medio (37.9%) y nadie registraba niveles altos. Por otro lado, se encuentra niveles altos de relaciones intrafamiliares (94.7%) y sólo 5.3% de los abogados registran niveles medio altos. A diferencia de estos resultados, en la investigación presentada por Aranda, Pando y Salazar (2015) demostraron las prevalencias y variables que actúan como factor de riesgo para el

desarrollo del síndrome en 2,405 trabajadores con distintos tipos de actividades económicas en México.

Su investigación concluyó demostrando que factores como el género, la edad, el estado civil, la antigüedad laboral, el turno de trabajo, la falta de apoyo social, la baja autoestima hacen que el trabajador se enferme. Un dato interesante de esta investigación es que de las 5 actividades económicas analizadas, las personas que trabajan como agentes de tránsito son los más afectados por el síndrome del quemado, debido a que la mayoría fluctúan entre los 42 años, están casados, tienen una antigüedad en el puesto de 10 años y 14 en la institución; dato semejante al de nuestra investigación, ya que en este caso la población objetivo también cuentan con muchos años en la institución y a pesar del buen desempeño laboral que presentan, ellos manifestaron que sus tareas son monótonas, robotizadas y casi nunca se toma en cuenta la iniciativa del trabajador.

Por otro lado, la investigación realizada por Díaz (2014), nos brinda un panorama diferente con respecto a esta investigación, puesto que tuvo por objetivo determinar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao, utilizando como instrumento el test de medición del síndrome de burnout (Maslach Burnout Inventory – Educater Surney) aplicado a los docentes y a los estudiantes se le aplicó un cuestionario para medir el desempeño de los docentes, cuyos resultados fueron obtenidos a través de la prueba estadística R de Pearson. Nuestra investigación posee características semejantes a la de Díaz (2014), comenzando desde las variables, pero en este caso, debido a que las variables son cualitativas, no se realiza la normalización y se mide la relación a través de la prueba estadística Rho de Spearman.

Sin embargo, en la investigación realizada por Atausupa (2016), comprueba su hipótesis planteada utilizando la prueba estadística R de Spearman y R de Pearson. Esta investigación demuestra que es posible usar ambos estadísticos siempre y cuando el tipo de investigación lo permita.

## 11. CONCLUSIONES

El procesamiento estadístico realizado ha logrado demostrar la existencia de una relación inversa entre el desempeño laboral y el síndrome del quemado en los trabajadores de la Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, Lima – 2017; Obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de -0.566, la cual indica que a un alto desempeño laboral el síndrome del quemado es bajo y viceversa.

Si bien es cierto que los resultados obtenidos con respecto a la variable desempeño laboral son positivos y no se ha hallado indicios relevantes en cuanto a la variable síndrome del quemado, es de suma importancia que todo trabajador tenga iniciativa en sus funciones laborales, que la creatividad y la destreza que realiza el trabajador para ejecutar una tarea, no sean reprimidas por técnicas monótonas y robotizadas; Los trabajadores podrían aportar nuevas e interesantes alternativas de solución a los problemas institucionales o de la unidad orgánica a la cual pertenece, si este tuviera mayor independencia al momento de expresarlas sin herir susceptibilidades.

**DECLARACIÓN JURADA**  
**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN**  
**PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Juan Carlos Heredia Gracey, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 44273085, con el artículo titulado

"Desempeño laboral y síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC 2017".

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 24 de Junio del 2017

  
\_\_\_\_\_  
**Juan Carlos Heredia Gracey**  
**DNI: 44273085**