

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA



TESIS

**“DESGASTE Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA DE LA RED DE SALUD HUÁNUCO – 2019”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA: Berrospi Berrospi, Mónica Del Pilar

ASESORA: Portocarrero Zevallos, Judith Martha

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Psicología Clínica y de la salud

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Psicología

Disciplina: Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas mentales)

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de licenciada en psicología

Código del Programa: P05

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71537861

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 06650813

Grado/Título: Doctora en educación

Código ORCID: 0000-0003-2025-3286

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Diestro Caloretti, Karina Vanessa	Maestra en administración de la educación	25769441	0000-0002-0497-1889
2	Rojas Pardo, Yenny Primitiva	Maestra en administración de la educación	20025314	0000-0003-1136-7580
3	Fernández Dávila Alfaro, Julita Del Pilar	Maestro en psicología con mención en prevención e intervención en niños y adolescentes	41906174	0000-0002-7333-5683

D

H



Facultad de Ciencias de la Salud

Programa Académico Profesional de Psicología

"Psicología, la fuerza que mueve al mundo y lo cambia"

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL" ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 A.M** horas del día 25 del mes de febrero del año dos mil veintidós en la plataforma del aula virtual de la Facultad de Ciencias de la Salud, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió mediante la Plataforma Virtual Google Meet. el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

- MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI PRESIDENTA
- MG. YENNY PRIMITIVA ROJAS PARDO SECRETARIA
- MG. JULITA DEL PILAR FERNANDEZ DAVILA ALFARO VOCAL
- **ASESORA DE TESIS. DRA. JUDITH MARTHA PORTOCARRERO ZEVALLOS**

Nombrados mediante Resolución N°206-2022-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada. **"DESGASTE Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE PSICOLOGIA DE LA RED DE SALUD HUANUCO - 2019"** Presentado por la Bachiller en Psicología, **Sra. BERROSPI BERROSPI, Mónica del Pilar**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** por **Unanimidad** con el calificativo cuantitativo de **17** y cualitativo de **Bueno**.

Siendo las, 10:50 Horas del día 25 del mes de febrero del año 2022, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI
PRESIDENTA

MG. YENNY PRIMITIVA ROJAS PARDO
SECRETARIA

MG. JULITA DEL PILAR FERNANDEZ DAVILA ALFARO
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres Faustino y Janeth, con todo mi amor y cariño por sus sacrificios y esfuerzos, por su amor, apoyo en los momentos más difíciles, por su comprensión y aún más por haberme brindado todos los medios necesarios para poder estudiar y culminar mi carrera profesional. A ellos dos dedico este logro porque les debo todo lo que soy como persona, mis buenos principios, valores, mi perseverancia, empeño y mi valentía para lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, él me brindado toda la fortaleza para seguir en momentos que a punto de desistir me encontraba; por esta razón, con toda la fuerza que emana mi corazón, dedico primeramente la culminación de mi trabajo a Dios.

A mi padre, por brindarme su apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias, por haberme ayudado en toda mi etapa como estudiante, la cual significa la concreción de una de mis metas personales, a él por haber trabajado arduamente para su familia a fin de brindarnos lo mejor.

A mi madre por ser uno de los pilares más importantes en toda mi vida, quien día a día me motiva a salir adelante, ella que con sus consejos me ha incentivado a culminar mi carrera profesional, quien en todo el camino de mi vida me ha brindado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrado mis triunfos, sin ella sin duda no lo habría logrado.

A mi Asesora a la Dra. Judith Martha Portocarrero Zevallos, paciencia, por su apoyo, por su tan preciada guía y su orientación durante la elaboración y culminación de este proyecto.

A mis jurados la Mg. Julita del pilar Fernández Dávila Alfaro; A la Mg. Yenny Primitiva Rojas Pardo y ala Mg. Karina Vanessa Diestro Caloretti, por su apoyo y sobre todo por su paciencia, por sus enseñanzas, asesoramiento para la culminación de este trabajo de investigación.

Finalmente concluyo agradeciendo a la Facultad de Psicología de la Universidad de Huánuco por todo lo brindado y compartido durante los seis años de mi formación académica.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	11
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Descripción del Problema:.....	11
1.2. Formulación Del Problema:	16
1.2.1. Problema general:	16
1.2.2. Problema específico:.....	16
1.3. Objetivos General.....	16
1.4. Objetivos específicos	16
1.5. Justificación de la Investigación	17
1.5.1. Teórico	17
1.5.2. Práctico	17
1.5.3. Socioeconómico.....	18
1.5.4. Metodológica.....	18
1.6. Limitaciones de la Investigación.....	19
1.7. Viabilidad de la Investigación	19
CAPÍTULO II	20
2. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	20
2.1.1. Internacionales.....	20
2.1.2. Nacionales.	22
2.1.3. Regional	24
2.2. Bases Teóricas.....	25
2.2.1. Desgaste laboral o síndrome de burnout	25
2.2.2. Teoría de Pines, Aronson y Kufry.....	31
2.2.3. Teoría de Freudenberg	32

2.2.4.	Factores para la evaluación del desempeño.....	33
2.2.5.	Modelo del desempeño laboral	34
2.2.6.	Tipos de medidas del desempeño:.....	35
2.2.7.	Modelos explicativos del desgaste laboral.	35
2.3.	Definiciones Conceptuales.....	37
2.3.1.	Desgaste Laboral	37
2.3.2.	Agotamiento Emocional.	37
2.3.3.	Despersonalización.....	37
2.3.4.	Realización personal.....	38
2.3.5.	Desempeño	38
2.3.6.	Desempeño laboral	38
2.3.7.	Planificación:	38
2.3.8.	Responsabilidad:.....	38
2.3.9.	Psicología.....	39
2.3.10.	Profesional en Psicología.....	40
2.4.	Hipótesis.....	40
2.4.1.	Hipótesis general.....	40
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	40
2.5.	Variables	41
2.5.1.	Variable 1:.....	41
2.5.2.	Variable 2:.....	41
2.6.	Operacionalización de Variables.....	42
CAPÍTULO III.....		43
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.1.	Tipo de Investigación	43
3.1.1.	Enfoque:.....	43
3.1.2.	Alcance o nivel de investigación	43
3.1.3.	Diseño:	44
3.2.	Población y Muestra.....	44
3.2.1.	Población:	44
3.2.2.	Muestra:	44
3.3.	Técnicas e Instrumentos de Recolección De Datos	45
3.3.1.	Recolección de datos	45
3.3.2.	Presentación de datos.....	52

3.3.3. Análisis e interpretación de datos.....	52
CAPITULO IV.....	53
4. RESULTADOS	53
4.1. Procesamiento de Datos	53
4.1.1. Análisis descriptivo.....	53
4.2. Contrastación de Hipótesis y Prueba de Hipótesis.....	60
4.2.1. Análisis inferencial.....	60
CAPÍTULO V.....	64
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	64
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad del profesional de Psicología que laboran en la red de Salud Huánuco 2019.....	53
Tabla 2. Género del profesional de Psicología que laboran en la red de Salud Huánuco 2019.....	54
Tabla 3. Labor profesional del Psicólogo que laboran en la Red de Salud Huánuco 2019.....	55
Tabla 4. Relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional del desgaste laboral y el desempeño del profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco, 2019.	56
Tabla 5. Relación que existe entre la dimensión despersonalización del desgaste laboral y el desempeño del profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco, 2019.	57
Tabla 6. Relación que existe entre la dimensión realización personal del desgaste laboral y el desempeño del profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco 2019.	58
Tabla 7. Relación que existe entre el desgaste laboral y el desempeño del profesional de Psicología que elaboran en la Red de Salud Huánuco 2019.....	59
Tabla 8. Prueba de Hipótesis General	60
Tabla 9. Prueba de hipótesis Específicos	61
Tabla 10. Despersonalización – Desempeño profesional	62
Tabla 11. Realización Personal- Desempeño Profesional	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Edad del profesional de Psicología que laboran en la red de Salud Huánuco 2019.....	53
Gráfico 2. Genero del profesional de Psicología que laboran en la red de Salud Huánuco 2019.....	54
Gráfico 3. Labor profesional del Psicólogo que laboran en la red de Salud Huánuco 2019.....	55
Gráfico 4. Agotamiento emocional - Desempeño Profesional.....	56
Gráfico 5. Despersonalización - desempeño Profesional	57
Gráfico 6. Realización Personal - Desempeño Profesional	58
Gráfico 7. Desgaste laboral - desempeño profesional	59

RESUMEN

El presente estudio de investigación se elaboró con el objetivo de: Determinar la relación que existe entre el desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología de la Red de Salud Huánuco – 2019. Dicho estudio presenta la siguiente Metodología: El estudio pertenece al tipo de investigación descriptivo, prospectivo, transversal, de enfoque cuantitativo y de alcance básica, teniendo en cuenta el diseño correlacional; la muestra de estudio estuvo representado por 30 profesionales de psicología de la Red de Salud Huánuco; para la recolección de datos, como instrumentos se han utilizado dos cuestionarios validados el primero según Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar el desgaste laboral y el segundo un cuestionario validado por la Dirección Regional de Salud Huánuco para evaluar el desempeño laboral. De los cuales, presenta el Resultado: Existe relación entre el desgaste laboral y el desempeño profesional de psicología que laboran en la red de salud Huanuco-2019. Llegando a conclusiones: Un porcentaje promedio general de 86.7% de profesionales de psicología evaluados y estudiados presentaron un nivel bajo de desgaste laboral y el desempeño profesional de psicología.

Palabras clave: Desgaste Laboral, Desempeño Profesional, Psicólogos.

ABSTRACT

The present research study was carried out with the objective: To determine the relationship that exists between work burnout and professional performance in psychology of the Huánuco Health Network - 2019. Said study presents the following Methodology: The study belongs to the type of descriptive research prospective, transversal, with a quantitative approach and a basic scope, taking into account the correlational design; The study sample was represented by 30 psychology professionals from the Huánuco Health Network; For data collection, two questionnaires validated according to the Maslach Burnout Inventory (MBI) were used as instruments to evaluate job burnout and a questionnaire validated by the Huánuco Regional Health Directorate to evaluate job performance. Of which, the Result is presented: There is a relationship between work burnout and professional performance of psychology who work in the Huanuco-2019 health network. Reaching conclusions: A general average percentage of 86.7% of psychology professionals evaluated and studied presented a low level of job burnout and professional psychology performance.

Keywords: Labor Burnout, Professional Performance, Psychologists.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema:

Desgaste laboral profesional, se refiere al síndrome clínico que ha sido descrito en 1974 por un psicólogo llamado Freudenberger, quien a lado de otros colaboradores voluntarios que trabajaban en un centro médico con atención hacia pacientes toxicómanos en la ciudad de Nueva York. Percibió, que después del año de ingresar, la gran cantidad de los colaboradores padecía una gradual disminución de energía, hasta lograr llegar al agotamiento, con síntomas de depresión, ansiedad y de una desmotivación total para el trabajo. Freudenberger explico e indico la forma de como estos profesionales iban cambiando gradualmente sus conductas y se iban tornando muy insensibles, incomprensibles, inclusive, agresivos con los pacientes que estos atendían. Fray (2014):24-34

En aquel tiempo la Psicóloga Social Cristina Maslach, también estudiaba todas las respuestas emocionales de los trabajadores profesionales de apoyo y esta los lograba calificar a los que encontraba afectados por dicho síndrome, de “sobrecarga emocional” es decir por el mismo término que los abogados de California usaron coloquialmente entre ellos para descubrir la perdida gradual de interés y responsabilidades profesional hacia los clientes de estos. El autor Maslach, lo llamó síndrome de burnout (agotamiento) porque los afectados con este síndrome se identificaban des complicadamente con dicho feliz término y este no era tan estigmatizante como los diagnósticos que son psiquiátricos. Desde aquel entonces el termino síndrome de burnout o es decir síndrome de desgaste profesional se vienen empleando para expresar el sufrimiento personal resultante del desgaste emocional en el trabajo diario directo con las personas, especialmente en aquellas situaciones de enfermedad o de desamparo. Dicha expresión ha tenido mucha suerte, que ha perdido su consistencia científica porque

es ambigua e inespecífica y este se ha convertido en un conjunto de problemas que incluye cualquier desorden, como sinónimo de estrés laboral, aunque se refiere al estrés interpersonal que se produce con el usuario de la relación laboral. Maslach (2012):16-20

El desgaste profesional daña tanto la salud del profesional como también afecta la productividad de la entidad. Lo cual se debe a que diversos factores como el alto absentismo y accidentes laborales, así mismo la escasa eficiencia en el desempeño del puesto de trabajo. Así mismo el estrés profesional se asocia significativamente con la insatisfacción del cliente y el deterioro continuo de la calidad de la atención. Jackson (2012):30-40

El síndrome desgaste profesional, es el resultado de una falta de adaptación individual debido al desgaste y al agotamiento de los recursos psicológicos para hacer frente a las demandas del trabajo con las personas.

Habría un desequilibrio prolongado, generalmente pasado por alto y mal resuelto, entre demasiadas demandas de trabajo, para pocos escasos recursos de afrontamiento disponibles. Todas estas limitaciones podrían resultar de una dotación del profesional insuficiente, así mismo de una organización deficiente, por otros factores organizacionales y también de actitudes individuales inadecuadas con un cumplimiento inapropiado de la función profesional que se requiere. En cualquier circunstancia, esto se trata de un problema de salud pública grave y creciente que afecta a un gran número de dichos profesionales de la salud lo cual puede llegar a complicar gravemente a un buen rendimiento del sistema nacional de salud pública. Mingote (2013):8

El desgaste laboral ocurre como resultado del contenido o de la intensidad de las excesivas demandas laborales o debido también a problemas organizacionales, dicho empleado empieza a tener experiencias desfavorables relacionadas con el ámbito laboral, entre las que suelen resaltar: apatía por su labor, dificultades en las relaciones

interpersonales, astenia, desempeño laboral disminuido, depresión, algunos síntomas psicosomáticos que pueden llevar al nacimiento de ciertos trastornos psicofisiológicos, así como a una insatisfacción laboral pronunciada. Coronado (2006)

Con relación al ámbito laboral la situación actualmente refleja que un tercio del tiempo de un adulto se dedica exclusivamente al trabajo. Si tendríamos en cuenta no solo la cantidad de horas, días y años que un empleado o profesional dedica a su trabajo, así como también la calidad de vida que ha tenido en el lugar de trabajo, lograríamos entender la influencia que tiene en la salud del trabajador, del mismo modo en su entorno humano, familiar como también en su ámbito social, referente a este último cabe mencionar que el estado de salud de un trabajador depende de la actividad laboral que el desempeña, de la realidad social y del modo de producción que este impone. Almirall (2013):42-44

Sobre ello podemos mencionar que la salud se pierde o se degenera cuando se está expuesto a ciertas condiciones de trabajo inadecuadas, a lo que puede manifestarse mediante cambios psicológicos, como es el estrés, que a su vez como ya mencionamos es una de las principales causas de incapacidad laboral, “pues afecta la capacidad del ser humano de funcionar satisfactoriamente, sea en aspectos biológicos, psicológicos, sociales o espirituales, por lo que cada vez más, este fenómeno compromete instancias de la vida ciudadana de nuestros países”. Bromley (2012):59-60

Desde la descripción del síndrome de desgaste profesional se ha habido un interés enorme en el incremento del desarrollo de intervenciones orientadas para reducir y poder prevenir el desgaste laboral. Sin embargo, debe reconocerse, que los diversos servicios preventivos generalmente no generan un entusiasmo necesario entre el público en general, ni entre los profesionales de salud, excepto cuando el problema de salud es tan alarmante y por ende su eficacia ya viene a ser mínima.

La profesión de psicología es única, cuya tarea principal es cuidar de las personas en su experiencia de salud y de enfermedad. En dicho sentido, los especialistas en psicología son tanto prestadores de servicios como coordinadores en el campo de la terapia psicológica, es decir son quienes poseen tantos conocimientos clínicos, como administrativos y gerenciales que se aplican en el desempeño laboral.

La labor disciplinaria del psicólogo varía en función de la formación, puesto y alcance del trabajo individualizado. Su desempeño profesional incluye no solo brindar atención directa al paciente o práctica de salud, interactuar con otros profesionales de la salud, sino también desarrollar programas educativos para pacientes, cuidadores, estudiantes, colegas y la comunidad, participar en actividades académicas y de investigación en funciones terapéuticas e implementar planes de mejora que conduzcan a la excelencia. Robbins (2013): 32-54

En carácter o en la esencia del desempeño laboral se incluyen el contenido de: tareas, funciones, responsabilidades, comportamientos, relaciones, los requisitos para poder realizarlas son: salarios, promociones y la satisfacción intrínseca. Mencionada esta idea indica la importancia que tiene el desempeño de los profesionales de psicología como fortaleza laboral decidida para poder realizar actividades específicas a través de la contribución de la propia experiencia, capacidades, motivaciones y habilidades a cumplir con sus propias expectativas y a querer participar en el logro de las metas de la organización a la que el profesional pertenece. Así como un equipo que trabaja para funcionar de forma efectiva necesita de diferentes tipos de habilidades, el equipo requiere colegas con cierta experiencia técnica que sean competentes para identificar problemas, generar soluciones alternativas, para evaluar dichas alternativas y sobre todo elegir las opciones adecuadas. Robbins (2013): 41-45

En referencia al desgaste profesional a nivel internacional, se puede ver que el síndrome de burnout (o síndrome del trabajador quemado) está identificado como el padecimiento de una enfermedad profesional

por lo menos en nueve países europeos, entre ellos Suecia, Francia y los Países Bajos. Como también en Estados Unidos, en algunas encuestas se muestran que el 77% de los profesionales mencionan haber tenido desgaste profesional en algún momento.

Cabe mencionar que en el Perú el 60% de trabajadores están estresados, según el informe del Instituto de Integración, son más susceptibles al Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional a causa del progresivo agotamiento físico, mental y psicológico, asimismo de la falta de motivación para trabajar. Según Luis Olavarría, el coordinador de Psicología Organizacional de la Universidad Privada del Norte (UPN), los trabajadores que tienen estrés laboral severo, tienen un 30 % más de probabilidades de sufrir un accidente que aquellos con un nivel bajo de estrés.

En la región de Huánuco se realizó un estudio sobre el Síndrome de Burnout en profesionales Médicos de tres hospitales de la ciudad, donde se pudo encontrar que un elevado porcentaje de estos médicos evaluados tenían bajo desarrollo personal, por lo cual se pone en manifiesto la desmotivación y a esto el mayor riesgo de desarrollar o sufrir síndrome de Burnout.

La investigación relacionada con el desempeño laboral tiene su origen en estudios que se realizaron en Europa, así como su desarrollo y seguimiento, no obstante, fue velozmente adoptada por otros países, siendo el país de México uno de los pioneros, así como también Brasil que promovió las competencias a nivel regional en la mejora de las actividades y procesos. En medida en que una preocupación de los organismos internacionales ha valorado constantemente el desempeño laboral de los profesionales en el campo de la salud, se han basado en sus conocimientos y funciones.

A tal efecto Bautista, Jhoana, (2012) menciona que la Organización Mundial de la Salud (OMS), Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ellos argumentan que

un trabajador de la salud debería poseer una amplia gama de saberes para que pueda realizar en lo que le corresponde dentro de los servicios de la salud. Jhoana, (2012)

1.2. Formulación Del Problema:

Por lo expuesto, surge la siguiente interrogante:

1.2.1. Problema general:

¿De qué manera se relaciona el desgaste laboral y el desempeño del profesional de Psicología de la Red de Salud Huánuco, 2019?

1.2.2. Problema específico:

¿Qué relación existe entre la dimensión agotamiento emocional del desgaste laboral y el desempeño del Profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco, 2019?

¿Qué relación existe entre la dimensión despersonalización del desgaste laboral y el desempeño del Profesional de Psicología que laboran en la Red de salud Huánuco, 2019?

¿Qué relación existe entre la dimensión realización personal del desgaste laboral y el desempeño del Profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco, 2019?

1.3. Objetivos General

Determinar la relación que existe entre el desgaste laboral y el desempeño del profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2019.

1.4. Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional del desgaste laboral y el desempeño del Profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2019.

Identificar la relación que existe entre la dimensión despersonalización del desgaste laboral y el desempeño del Profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2019.

Identificar la relación que existe entre la dimensión realización personal del desgaste laboral y el desempeño del Profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2019.

1.5. Justificación de la Investigación

La presente investigación se justifica por las siguientes razones:

1.5.1. Teórico

El desempeño profesional viene a ser la practica o conducta real de los Psicólogos para poder desarrollar oportunamente sus trabajos u obligaciones propios de un puesto laboral. Es decir, es lo que realmente hace, o no lo que puede hacer, eso incluye el componente teórico, la preparación practica más la experiencia que ha acumulado, la eficiencia en las decisiones, la habilidad en la realización y la ejecución de procedimientos y correctas relaciones interpersonales entre otros. Donde el desarrollo de competencias específicas y un buen desempeño profesional conforme con los progresos científicos técnicos, tienen repercusión social e identificación de valores propios del profesional psicólogo. En la Psicología, el desgaste laboral suele provocar algunos sucesos en donde nos enfrentaremos a ciertas circunstancias que provocaran altas exigencias en el sujeto, que pueden llegar a hacer agotar sus recursos de afrontamiento.

1.5.2. Práctico

El presente estudio trata que la Profesión de Psicología, es considerada como potencialmente estresante o desgaste laboral, esta no puede ser vista como una profesión homogénea, dicho grupo de profesionales psicólogos experimentan en su centro laboral, un enorme compromiso emocional que podría tornarse en tensión excesiva, si es que las condiciones en sus trabajos los obligan a realizar jornadas muy

agotadoras, como, dificultad para trabajar en condiciones óptimas de tiempo, material, equipo y personal y sobrecargas de trabajo,

Algunas circunstancias de estrés o desgaste de los profesionales Psicólogos, afectan de manera directa o indirectamente en la calidad de la atención que estos profesionales brindan a los pacientes, así como también su estado de salud; a lo que puede llegar a ser una de las principales causas de desgaste laboral, insatisfacción, rotación excesiva en sus puestos, dificultades para la deserción, ausentismo o incapacidad laboral.

1.5.3. Socioeconómico

La trascendencia de este estudio es darle importancia a los hallazgos con respecto a las condiciones socioeconómicas, laborales y de los nuevos campos de desempeño para los profesionales de Psicología, donde el bajo desempeño de los Psicólogos, tienen sus causas en el impacto, de la deficiente reforma en salud laboral, tales como el aumento en la carga de trabajo, el servicio fragmentado, el número insuficiente de psicólogos las deficientes condiciones de trabajo, los salarios bajos, la insatisfacción en el trabajo y el poco tiempo para la atención al paciente; además del aumento en los tramites de tipo administrativo de psicología. Todas estas causas tienen consecuencias socioeconómicas en la organización como costos elevados en la atención, baja fidelidad y alteración de la salud mental, como el estrés laboral. Este último cuando se prolonga o intensifica en el tiempo, puede afectar las relaciones interpersonales; cabe recalcar el desgaste o estrés relacionado con el trabajo es un síntoma del problema organizativo socioeconómico y no una debilidad individual, variando en los diferentes profesionales psicólogos de la salud mental.

1.5.4. Metodológica

El presente estudio de investigación brindará al profesional de Psicología la utilización de instrumentos de recolección de datos validados y confiables, que le brindaran los parámetros para evaluar las

dimensiones e indicadores de las preguntas y respuestas orientadas para la mejora de la calidad de la salud del Psicólogo por su arduo trabajo y su gran compromiso laboral. Asimismo, esta investigación servirá como base para futuros estudios con poblaciones más grandes y diseños mucho más complejos para poder mejorar la salud ocupacional. Además, el estudio se considera necesario a raíz del interés por parte de las autoridades profesionales del colegio de psicólogos para mejorar el desempeño laboral de sus agremiados profesionales a través de continuos programas de capacitación, terapias y desarrollo.

1.6. Limitaciones de la Investigación

El estudio no representará limitaciones, porque la investigación se desarrollará preferentemente con un enfoque estadístico que trata de proponer una metodología que puede utilizarse para realizar estudios similares, respetando naturalmente los aspectos diferenciales de cada una de la viabilidad o factibilidad descrita.

1.7. Viabilidad de la Investigación

Se dispondrá de recursos humanos, económicos y materiales suficientes para realizar la investigación.

- Sera factible realizar el estudio en el tiempo previsto.
- La metodología a seguir conducirá a dar respuesta al problema a investigar.
- El investigador conocerá o dominará el tema de investigación.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales

Albaladejo R, Villanueva R. ortega P, Astasio P, Calle ME, Domínguez V. (2004) En una investigación realizada denominada “Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería de un Hospital de Madrid”. “En Madrid, España. Estudio transversal. Con un instrumento de recolección de datos diseñado a través del cuestionario de Maslach burnout Inventory en su versión validada en español.” Obteniendo los siguientes “resultados: la despersonalización del personal de Enfermería es mayor ($p=0,004$) y menos realizado ($p=0,036$) en comparación al grupo de auxiliares/técnicos. Además, al analizar los resultados en las 4 escalas por servicio, se logró corroborar que el agotamiento es mayor para los trabajadores del área de oncología y urgencias ($p=0,001$), la despersonalización en urgencias ($p=0,007$), y el burnout es de nuevo más alto en las áreas de oncología y urgencias ($p=0,000$)”.

Aquellos profesionales que fueron evaluados que contestaban que la labor o intervención asistencial que brindaban era menos reconocida, estos obtenían puntuaciones más bajas en el burnout y sus tres dimensiones ($p=0,000$). Mientras menor sea el grado de satisfacción laboral mayores serán las puntuaciones en las 4 escalas ($p=0,000$). De esta forma llegaron a conclusiones: “El Perfil del Sujeto afecto de burnout se corresponde con el de un profesional con experiencia laboral que sin embargo manifiesta un escaso grado de reconocimiento a su labor asistencial y un alto nivel de insatisfacción con la gestión de su centro de trabajo”.

Rodríguez AM, Cruz M, Merino JM. (2008) “Burnout en Profesionales de Enfermería que Trabajan en Centros Asistenciales de la Octava Región, Chile”. En Chile, “se realizó un estudio de Investigación

cuantitativa descriptiva y correlacional: en donde el objetivo fue determinar la presencia de estrés laboral crónico o burnout y su problema relación con factores sociales y laborales, en los profesionales de enfermería que trabajan en unidades de emergencias y servicios de atención médica”. El universo con el que se trabajo estuvo conformado por 91 enfermeros (as), siendo estos 34 de atención médica y 57 de emergencias. En esta investigación se utilizaron dos instrumentos: el primer instrumento fue elaborado por una autora que se encargó de recoger información sobre sociodemográficos y laborales. el segundo cuestionario correspondió a la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) en el cual “se midió el desgaste profesional producido por el estrés laboral crónico y también los tres aspectos del síndrome de Burnout, que son la despersonalización, cansancio emocional y realización profesional”. Luego se obtuvieron como resultados que más de 50% de los profesionales mencionados corresponden a adultos jóvenes solteros (as) y sin hijos, además cuentan con una experiencia laboral menor a 10 años y también realizan un cuarto turno. “El grupo de profesionales evidencio presentar burnout en una intensidad intermedia, que estaría principalmente influenciado por variables laborales como la percepción de recursos insuficientes y la realización de exceso de turnos, al mismo tiempo de mayor edad evidencio más cansancio emocional y los viudos o separados presentaron menos despersonalización que el resto de los encuestados”.

Arias, Castro (2012) “Prevalencia del Síndrome de Bunout y Factores Sociodemográficos y Laborales Asociados en Enfermeros Profesionales del Hospital Nacional de Niños”. En Costa Rica. Se realizo un a investigación de “Estudio observacional, descriptiva-transversal; la población fue de 200 profesionales; como instrumento se utilizó el de Maslach burnout inventory (MBI) dando como resultado: en la despersonalización el 40% obtuvo un puntaje bajo (poca despersonalización), agotamiento emocional se muestra 34% con puntaje de bajo desgaste emocional, 35% moderado y 31% de alto desgaste emocional. En la realización personal el 36,8% tienen bajos

niveles, el 31,9% puntajes medios y, el 31,3% puntaje alto”. Llegando a conclusiones: “Un 30,3% de la población estudiada se encuentra en mediano riesgo de burnout o son portadores del mismo, este es casi un tercio de la población de enfermeros entrevistados”.

2.1.2. Nacionales.

López C, Zegarra A, Cuba V. (2006) “Factores Asociados al Síndrome de Burnout en Enfermeras de Emergencia del Hospital Naciones Guillermo Almenara Irigoyen-Lima”. se realizó una investigación en Perú. “El diseño de estudio fue transversal con una muestra de 45 profesionales de enfermería. Se utilizó y aplicó el instrumento de evaluación el “cuestionario de desgaste profesional de enfermería” elaborado por Moreno 2000” Los resultados fueron el síndrome de burnout se encuentra en su mayoría en niveles bajos a predominio de la dimensión de despersonalización (13,6). Sin embargo, se encontró una considerable proporción de este personal con niveles medios de burnout a predominio de las dimensiones de agotamiento emocional (31,8%) y despersonalización (36,4 %). Llegando a conclusión: “Existe baja asociación estadística ($p=0,005$) entre los factores profesionales (interacción conflictiva y ambigüedad de rol), y también baja asociación estadística entre los factores laborales (sobrecarga laboral y supervisión) y el síndrome de burnout”.

Dávalos Pérez, HY. (2005) “Nivel de Estrés Laboral en Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia José Casimiro Ulloa Lima”. En Perú, se realizó dicha investigación con, “Estudio de nivel aplicativo, cuantitativo, descriptivo correlacional no causal de corte transversal. La muestra fue de 48 enfermeras; el instrumento usado fue el inventario de Maslach burnout inventory (MBI). Los resultados encontrados fueron: el 60.42% enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, 20,83% nivel bajo y el 18,75% nivel alto. En relación a la dimensión agotamiento emocional 52,08% presentan nivel medio, 25% nivel bajo y 22,92% nivel alto. En la dimensión realización personal 89,92% nivel alto. En la dimensión realización personal 89,58% nivel baja y 10,42% nivel medio”.

En la dimensión de la despersonalización el 68.75% nivel medio, el 18,75% nivel alto y 12,5% nivel baja. Llegando a conclusiones: “La mayoría de enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio de igual manera en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización a diferencia de la dimensión realización personal que presenta un nivel de estrés laboral baja, evidenciando que no hay relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el sexo; sin embargo se puede deducir que existe un porcentaje considerable de enfermeras que presentan estrés laboral medio entre 36-43 años de edad, 12-26-años de tiempo de ejercicio profesional. Soltera (o) y Cansada (o) y de sexo femenino, lo cual podría estar repercutiendo en la calidad de atención que brinda la enfermera al usuario y familia”.

Coronado luna, LK. (2006) “Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión” En Perú. realizaron un estudio: “el estudio fue de tipo aplicativo, cuantitativo, descriptivo transversal y retrospectivo, cuantitativo, descriptivo transversal y retrospectivo. La población fue de 42 enfermeros asistenciales. Los instrumentos o pruebas que fueron utilizados son el inventario de Maslach y asimismo el cuestionario de factores laborales realizado por Joana Fornes”. “Las conclusiones fueron que la mayoría de las enfermeras, presentan un nivel de estrés medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En cuanto al nivel de estrés laboral provocado por los factores relacionados con la presión y exigencia, organizativos y ambientales presentan un nivel medio”. Los fundamentales factores de peligro de estrés laboral “Déficit del personal de enfermería”, “Mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “Personal con escasa experiencia”, “Sentirse evaluada durante el turno”, “Profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “Recibir indicaciones contradictorias”, “relación enfermera-paciente disminuida por sobrecarga laboral”, “operatividad e indisponibilidad de los equipos”,

“inadecuados lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos” y por ultimo a “inadecuados lugares de refrigerio”.

2.1.3. Regional

Abad, Céspedes, Ñahuis (2012) “Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en los Servicios de Emergencia, Medicina y Cuidados Intensivos Hospital Hermilio Valdizán Medrano”. En Huánuco. Dicha investigación fue realizada con “Estudio cuantitativo, correlacional de corte transversal y prospectivo; la muestra fue de 40 profesionales; el instrumento utilizado fue la guía de entrevista y cuestionario. Los resultados fueron: el 70% presentan estrés en el nivel medio, el 25% estrés bajo y el 5% estrés alto. En relación a la satisfacción laboral se observa que el 55% presentan un nivel de satisfacción neutro o ambivalente; el 25% se encuentran satisfechos y 20% insatisfechos. Con respecto a la disponibilidad de recursos (equipos) para realizar su trabajo el profesional de enfermería refiere que el 85% de los recursos son insuficientes”. Llegando a conclusiones: “El nivel de estrés ocupacional es medio en relación con la satisfacción laboral que es moderado”.

Mendoza, Suero y Sánchez “Estudio Comparativo del Síndrome de Burnout en el Personal Médico del Hospital ESSALUD y Hospital Hermilio Valdizán Huánuco”. “En Huánuco, Realizaron una investigación: Tipo cuantitativo y de diseño comparativo - simple, buscaba identificar y determinar si existían diferencias significativas en el síndrome burnout (SB) que presenta el personal médico de hospitales de la ciudad de Huánuco, en general y en las sub escalas de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Para ello se aplicó el inventario burnout de Maslach, que evalúa las mencionadas escalas; a 30 médicos del Hospital Regional Hermilio Valdizán y 15 médicos del hospital ESSALUD de Huánuco. Encontramos en el nivel promedio de SB. El 67% del personal médico Hermilio Valdizán, Frente a un 87% de médicos de ESSALUD, en el nivel alto se ubica un 23% del personal del Hospital Hermilio Valdizán y 0% en el hospital ESSALUD. Se encuentra

una gran dispersión de datos, siendo mayor en los evaluados del primer hospital. No hay diferencias significativas en los puntajes totales ni en los promedios en las sub escalas de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; el análisis se realizó con la prueba estadística no paramétrica U de Mann Whitney.” Es decir, en donde se aceptó la hipótesis nula, por lo tanto, “el personal médico de ambos hospitales presenta niveles similares de burnout”.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Desgaste laboral o síndrome de burnout

En las investigaciones de Maslach y Jackson, muestran a dicho síndrome de Burnout viene a ser tridimensional, lo conceptualizan como aquella respuesta de estrés laboral crónico, lo cual viene a ser constituido tanto por actitudes y también por los sentimientos negativos frente o hacia los individuos con las que se trabaja, este síndrome se produce en aquellos profesionales que tienen contacto y su objeto de trabajo vienen a ser los usuarios, además de ello se añaden tres dimensiones:

Agotamiento Emocional.

Este se describe con la fatiga y el cansancio que logra mantenerse tanto físico y psicológicamente. Además de tener la sensación de no poder continuar más. También se puede apreciar una falta de entusiasmo y baja autoestima, esta combinación resulta un desarrollo inadecuado de las labores como personal profesional de la salud. (Maslach y Jackson).

Despersonalización.

Esa viene a ser la segunda dimensión y se atiende como aquel desarrollo o incremento de sentimientos, de actitudes y de respuestas negativas frías a otros individuos, sin ninguna empatía y distantes, de manera más aguda hacia los beneficios del propio trabajo. Además, esta es acompañada con un aumento de la irritabilidad asimismo con la pérdida o disminución de motivación, hacia el mismo. Entonces el empleado (profesional) afectado evita la relación tanto con los usuarios,

como también de sus compañeros de trabajo, es decir, trata de distanciarse de ambos, este se muestra sónico, irónico, irritable, inclusive utiliza algunas veces calificativos despectivos aludiendo a los clientes, pretendiendo así hacerles sentir culpables de sus problemas, sin ánimo de rendimiento laboral, provocando así al final la mala calidad de servicio. (Maslach y Jackson).

Realización personal.

Esta patología surge cuando al verificarse que el exceso de trabajo que tienen estos profesionales origina que se exceden de su capacidad o facultad para poder atenderlas de forma eficiente y idóneo.

Acotamos que la ausencia de logro, la baja de confianza en sí mismo como también en lo personal, este se logra caracterizar por un fracaso o frustración que es dolorosa en el crecimiento laboral, a lo cual esto viene como resultado, la impuntualidad laboral y personal, asimismo tanto el ausentismo y finalmente el rechazo o abandono de su profesión, estos vienen a ser los síntomas más habituales y típicos de dicha enfermedad laboral. (Maslach y Jackson)).

2.2.1.1. Síndrome de burnout:

Es el síndrome que afecta a aquellas personas que traban en relación directa con otras personas, este tipo de contacto requiere que dichas personas tengan una respuesta continua y eficaz.

Así mismo el Burnout fue empleado por vez primera; por el Psicólogo Clínico Herbert Freudenberger, para definir el desgaste que tiene un trabajador, cabe mencionar que dicho desgaste es extremo. Además, el término luego fue utilizado por sindicatos y abogados para sus fines, también como un indicador para mencionar los problemas que ocasionan el agotamiento excesivo por una gran carga de trabajo.

Al inicio, y como resultado de este síndrome, el trabajador se encontraría algo insuficiente "desencajado". Después, ya cuando el individuo empieza a presentar señales o síntomas físicos por

agotamiento, se hallaría totalmente "destruido". Sin embargo, solamente aquellos individuos que tengas agendas saturadas de tareas y responsabilidades vienen a ser las que llegan a sufrir estrés desmedido (excesivo). "Tener una vida sin motivaciones, sin proyectos, o pasar por una etapa de desocupación puede provocar el mismo desenlace"

Como ya se mencionó anteriormente es un síndrome clínico que fue descrito en 1974, por el psicólogo Freudenberger, este se desempeñaba en una clínica para toxicómanos en Estados Unidos. Además, señaló que, al siguiente año del ingreso, la mayor cantidad de trabajadores voluntarios iban perdiendo de manera gradual la energía, incluso llegando así al agotamiento, con varios síntomas como son: síntomas de depresión y ansiedad, así mismo con desmotivación en sus labores e inclusive llegando a la agresión con los pacientes.

La muy mencionada Psicóloga social Cristina Maslach, al estudiar aquellas reacciones emocionales en los trabajadores profesionales clínicos, obtuvo como resultado que estos se encontraron con problemas de estrés o sobre carga emocional. Dicha autora logro describirlo, como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede presentarse entre los individuos que trabajan con personas". Que incluye:

a) Agotamiento emocional:

El agotamiento emocional es definido en aquel cansancio, fatiga que se presenta o puede presentarse de manera física y psicológicamente. En el área de trabajo, esto hace referencia a la sensación que el individuo tiene cuando su capacidad de sentir reduce, es decir es la sensación de no querer o no poder brindar más de sí mismo hacia los demás. (Maslach).

b. Despersonalización: concebida como el desarrollo o incremento de actitudes, emociones y reacciones negativas, distantes y deshumanizantes hacia los demás, especialmente a aquellos beneficiarios de su trabajo, acompañadas de una mayor irritabilidad

y una desmotivación en el trabajo. Los profesionales experimentan una aparente alienación no solo de quienes se benefician de su trabajo, sino también de sus compañeros de equipo con quienes trabajan, exhibiendo actitudes irritables, sarcásticas y despectivas, haciéndolos responsables no solo de sus frustraciones sino también de sus ineficiencias laborales. (Maslach).

- c. Falta de realización personal: se define, como aquella necesidad de poder lograr que todo individuo o es decir ser humano deba competir con criterios de excelencia. Estos criterios deben relacionarse con la realización o desarrollo de una tarea, ya sea en relación para uno mismo o con los demás. Estas actitudes y comportamientos, están asociados con sentimientos de orgullo y satisfacciones. De lo contrario, será una decepción que pueda dificultar el aprendizaje. (Maslach).

Entre otros síntomas podemos mencionar:

Físicos: trastornos del sueño, impotencia, problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, etc.

Emocionales: desesperanza, ansiedad, depresión, etc.

Conductuales: abuso de sustancias, agresión, actitud defensiva y cinismo, etc.

Relacionados con el trabajo: bajo rendimiento, robos y absentismo, etc.

Interpersonales: mala comunicación, aislamiento, falta de concentración.

2.2.1.2. Medidas de intervención sobre el burnout

Se han propuesto diversas estrategias para reducir los efectos del estrés y prevenir del síndrome de Burnout, producto de algunos factores tanto individuales como ambientales en el lugar de trabajo, esta área se conoce directamente como “Manejo de estrés”, es decir algunas vendrían

a ser las siguientes, están basadas en los hallazgos de los resultados de los cuestionarios que fueron administrados:

Reconocimiento de Burnout

Algunos autores han considerado al síndrome de burnout como aquel proceso en estado continuo, mientras que los demás lo consideran que en la variación de dicho síndrome existen una gama de frases que tienen similitud con la gran parte de las propuestas que realizó Chernis (1980). El mismo hecho de que el cuestionario mida los niveles o grados del Burnout: ya sea ausente, leve, moderado y severo, definitivamente ayudara y también mejorara a la intervención terapéutica de el mismo, asimismo nos permite planificar algunas actividades que sirvan para ayudar a la prevención en el personal de salud y/o todos los trabajadores. Con referencia a otros investigadores podemos distinguir; tres fases del síndrome Burnout que nos permite efectuar distintos tipos de intervenciones de acuerdo a la fase evolutiva:

- a) Fase de Estrés Laboral: durante esta fase existirá un desajuste entre las demandas laborales del profesional, los recursos humanos y también materiales, siendo que aquí habrá una excesiva demanda y la falta de varios recursos que ocasionaran la mencionada situación de estrés. (Maslach).
- b) Fase de exceso o sobreesfuerzo: en esta fase el individuo trata de brindar una respuesta emocional al desajuste al que viene siendo sometido, de manera que realizara un sobreesfuerzo lo cual ocasionaran la aparición de síntomas emocionales tales como; la irritabilidad, ansiedad, tensión, la fatiga, del mismo modo reflejaran signos y síntomas laborales como; la alineación laboral en el sentido de que se siente ajeno a su trabajo o a su vida autentica, el surgimiento de conductas egoístas, ausencia de responsabilidad en los resultados de su trabajo, disminución o perdida de las metas laborales. (Maslach).

- c) Fase de enfrentamiento defensivo: en esta última fase habrá un cambio de conductas y actitudes que emplea el individuo para que este pueda defenderse de las presiones (tensiones) a las que se encuentra expuesto o sometido, de modo que el individuo se muestra emocionalmente distante, con ánimos y deseos de querer cambiar de trabajo, se evidencian respuestas de escape o huida, más rigidez al momento de realizar su labor profesional, superior nivel de ausencia laboral, como también actitudes despreciativas en relación con los clientes; en dicha fase los profesionales afectados suelen echar la culpa al resto por sus problemas o inconvenientes que se les presente. (Maslach).

2.2.1.3. La Comunicación.

El proceso de comunicarse con otras personas que se encuentran en la misma posición y que presentan síntomas similares proporcionara orientación sobre cómo poder disminuir al mínimo el la presión emocional y el resentimiento que ha sido causado por lo que implica la misma naturaleza del trabajo o también de la falta de contacto con otros trabajadores también profesionales con quienes debería organizar, compartir e interactuar en actividades o reuniones de confraternidad para así poder intentar mejorar el entorno laboral. También se pueden o deberían planificar sesiones de terapias grupales para así resolver emociones conflictivas, quejas, resentimientos, malos entendidos y trabajar los sentimientos encontrados para mejorar la comunicación entre todos los colegas.

2.2.1.4. La relajación:

Debido a que la practica de la medicina causa niveles inusualmente altos de estrés, los profesionales de las ciencias de la salud corren un mayor porcentaje de riesgo de desarrollar conductas relacionadas con el síndrome de Burnout, como abuso de sustancias ilícitas o de alcohol, dependencia, depresión, fatiga, agotamiento, frustración, cada uno de ellos para intentar aliviar su dolor emocional; por lo tanto, las personas deben buscar posibles formas de relajación de dos maneras: variando

sus actividades, así por ejemplo dedicarse a realizar ciertas distracciones que estén nada vinculados con su labor profesional; otra alternativa podría ser retirarse de todas las actividades laborales por un tiempo, tomarse unos días libres o tomarse un tiempo libre al menos dos veces al año, tal vez cada seis meses, o si fueran posibles ambas opciones. (Maslach).

2.2.1.5. Estrategias de Afrontamiento

Dado que en el Burnout están evaluando y mediando pensamientos irracionales causados por diversos eventos estresantes, existe la necesidad de enfrentar el síndrome a través de una reestructuración cognitiva, que ayude a contrarrestar los pensamientos que generan el agotamiento y que aporte para poder dotarlo al profesional a equiparlo con varias estrategias de afrontamiento efectivas para que así supere su estado. Tienen que desarrollar autoconocimiento, tener buenos hábitos de alimentación, integrar a el ejercicio físico como “un estilo de vida, añadir buenos hábitos de sueño, formar grupos asociándose con compañeros para satisfacer las altas demandas de atención al paciente y habilidades sociales para que no se sienta abrumado con su horario”. Aprender a administrar su tiempo, también deben darse tiempo para su ámbito personal es decir su vida privada y compartir con sus familias, deben aprender a decir que “no” para así no excederse con innecesarias actividades, también deben mantener distintas tareas y responsabilidades, persistir estudiando, hacer ejercicios de estiramiento, realizar deportes, reevaluar su nivel de mental, aprender estrategias de reestructuración cognitiva, instruirse sobre técnicas para la resolución de problemas, conocer técnicas del manejo del estrés, negociación y asertividad. (Maslach).

2.2.2. Teoría de Pines, Aronson y Kufry

b) Desgaste Profesional

Ofrece una descripción más amplia (completa), no limitada a los profesionales de ayuda: “es un estado de agotamiento mental, físico y emocional, producto de la participación frecuente en el centro laboral en

situaciones altamente exigentes emocionalmente”. El Autor Pines enfatiza la gran importancia que se debe tener sobre las relaciones interpersonales de calidad en el lugar de trabajo, la supervisión y oportunidades para el avance, la formación permanente y el progreso de la carrera profesional, como una herramienta necesaria, de prevención y tratamiento para evitarlo.

2.2.3. Teoría de Freudenberger

Describe a las personas en peligro de desarrollar el síndrome de Burnout como idealistas, ingenuas y optimistas, y se esfuerzan por desarrollar una grata imagen de sí mismos mediante el reconocimiento o admiración de las demás personas. Este tipo de motivaciones inconscientes pueden crear fuertes motivaciones profesionales iniciales. Además de perder ideales altos y caros, con bajo desenvolvimiento en el trabajo, y en consecuencia baja autoestima. Para Maslach la autosuficiencia y las necesidades emocionales inusualmente impuestas no pueden satisfacerse, lo que genera experiencias de incomodidad subjetiva y alineación social.

a) Desempeño Laboral

Según la Real Académica Española: “el desempeño se refiere a actuar, trabajar, dedicarse a una actividad”, lo cual nos brinda una idea básica, sin embargo, esta requiere una elaboración conceptual mucho más amplia para el ámbito de la gestión pública. Tal avance a menudo se ha comparado al concepto anglosajón government performance, mencionado concepto alude a la productividad, calidad, oportunidad, responsabilidad y eficacia” de los servicios y programas públicos.

Según Gordón, (2013) describe “el desempeño como aquellas acciones o comportamientos vigilados en los trabajadores que están relacionados con los objetivos de la organización y pueden medirse en función de su contribución a la institución”.

Por otra parte, D´anello, Salom De Bustamante, define al desempeño laboral como aquel nivel de desempeño en los empleados en el logro de las metas organizacionales en un tiempo definido. En este sentido, la definición de este desempeño se compone de “actividades tangibles, observables y medibles”, y otras que se puedan inferir.

Stoner (2014) afirma “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”. Con referente a esta definición, el desempeño laboral se refiere a aquel desempeño eficiente de las funciones de los empleados de la organización, con el fin de lograr las metas que han sido ya establecidas.

2.2.4. Factores para la evaluación del desempeño.

Para el procedimiento de dicha evaluación y valoración del personal, se pueden utilizar una variedad de sistemas y métodos de evaluación del desempeño. Lo cual para estructurar cada uno de ellos, en un método de evaluación correcto al tipo y características de los individuos evaluados, se obtienen resultados.

El Ministerio de Salud (MINSA) realizo la ficha de evaluación de desempeño y conducta laboral profesional y asimismo la Red de Salud Huánuco actualizo dicha ficha. En donde abordaron los siguientes factores:

- Planificación: esta califica lo que viene a ser la “capacidad de elaborar, ejecutar y sobre todo evaluar el trabajo propio y del personal que se encuentra a su cargo”, así como también la habilidad para racionalizar los recursos que le han sido brindados.
- Responsabilidad: este factor califica uno de los más importantes el compromiso que tiene el que evaluado, a fin de cumplir de forma muy oportuna y adecuada con las funciones que le han sido encomendadas.

- Iniciativa: aquí se califica lo que viene a ser “el grado de la actuación laboral involuntaria, es decir sin la necesidad de dar instrucciones y supervisarlas”, generando así nuevas soluciones frente a los problemas de trabajo con mucha originalidad.
- Oportunidad: calificara el cumplimiento y la culminación del tiempo establecido en ejecución de los trabajos encomendados: es decir calificara la incidencia de los que son aciertos, errores, consistencia, precisión y finalmente el orden de la presentación del trabajo encomendado.
- Confiabilidad y discreción: en este factor se va calificar lo que viene a ser el uso correcto de la información que maneja por el puesto o por las funciones que desempeña el trabajador, debe conocer y guardar reserva. (lo hace, no lo hace).
- Relaciones interpersonales: aquí calificara la interrelación personal como también la adaptación a trabajo en equipo.
- Cumplimiento de las normas: aquí se califica el manejo y cumplimiento estricto de las normas institucionales, es decir (del reglamento interno de trabajo, las instrucciones y procedimientos), entre otros.

2.2.5. Modelo del desempeño laboral

El modelo de Joseph Campbell, se basa en el desempeño en relación con la personalidad, la inteligencia y los intereses. Este propuso 3 factores que determinan directamente el desempeño laboral.

- Conocimiento declarativo: que viene a ser la comprensión del requerido rendimiento (productividad) es decir de la función específica del puesto que tiene, también el mantenimiento de lo que es la disciplina personal que el maneja y asimismo de la demostración del esfuerzo que realiza.

- Habilidades y conocimiento procedimental: viene a ser sobre cómo se ejecuta el desempeño en conjunto con el equipo (compañeros), el desempeño y rendimiento de las tareas que no son específicas del puesto y también de la comunicación entre estos.
- La motivación: son responsables formales de los cambios en lo que es la supervisión, el liderazgo y la administración o gobierno que se realiza.

2.2.6. Tipos de medidas del desempeño:

El manejo de las emergencias y/o situaciones de crisis.

El manejo del estrés laboral profesional.

Las soluciones creativas de problemas encontrados.

Tratar o experimentar enfrentarse con situaciones laborales imprevistas e inciertas.

Aprendizaje de tareas, procedimientos laborales y tecnologías.

Demostración de adaptabilidad interpersonal. (se relaciona o no con los demás).

Demostración de adaptabilidad cultural. (se adapta o no a la cultura de la empresa)

2.2.7. Modelos explicativos del desgaste laboral.

Una de las clasificaciones más utilizadas y actualizadas es la de Gil-Monte y Peiro. Estos modelos clasifican los mencionados modelos etiológicos en cuatro tipos de líneas de investigación o búsqueda, las cuales son:

a). Modelos etiológicos basados en la teoría socio negativa del yo.

Las causas más importantes y relevantes son:

- Las cogniciones influyen y contribuyen en la manera que se percibe la realidad, pero así también al mismo tiempo estas cogniciones se ven modificadas por sus efectos y consecuencias observadas.
- Los intentos y el empeño por lograr las metas, así también las consecuencias emocionales de las acciones están determinadas por: la confianza en sí mismo del individuo.

b). Modelos etiológicos basados en la teoría del intercambio social.

Estos mencionados modelos sugieren que en el momento cuando los individuos establecen relaciones interpersonales el proceso de comparación social se pone en marcha. Es decir, a partir de esta comparación, es posible crear una percepción de falta de ingresos o falta de equidad, en lo cual conduciría a un mayor riesgo de tener el síndrome de Burnout.

c). Modelos etiológicos basados en la teoría organizacional.

Estos modelos se caracterizan y se distinguen en función de los que vienen a ser los estresores en el entorno organizacional y las estrategias o programas de afrontamiento utilizadas por los trabajadores ante el Burnout. “De acuerdo a estos modelos, las variables como la función del rol, el apoyo percibido, la estructura y la cultura organizacional, así como la forma en que se afrontan las situaciones de amenaza, están involucradas en el nacimiento del síndrome”. En consecuencia, los orígenes cambian según el tipo de forma organizacional y de la implementación de apoyo social.

d). Modelos etiológicos basados en la teoría estructural.

En dichos modelos se consideran, antecedentes individuales, interpersonales y organizacionales. Estos se caracterizan y diferencian

por algunas estrategias que son utilizadas, ya que se apoyan en los modelos transaccionales. Se ha sugerido también que el estrés es el resultado de la falta de igualdad percibida entre las necesidades del sujeto y su capacidad para satisfacerlas.

2.3. Definiciones Conceptuales

2.3.1. Desgaste Laboral

Llamado como estrés laboral “proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que expone en el medio en que se desarrolla”. Este proceso, mecanismo general o sistema psiconeuroinmunoendocrinología, es el que denominamos estrés. También el desgaste laboral es el agotamiento emocional, la despersonalización y baja realización personal que alcanza suceder entre individuos que trabajan y tratan directamente con personas.

2.3.2. Agotamiento Emocional.

Se conceptualiza como cansancio y fatiga que se mantiene física, psicológicamente o al igual que una combinación entre ambas. Esto viene a ser “la sensación de no poder dar más de sí mismo hacia el resto”. Actitudes, sentimientos, y respuestas negativas, así también distantes y frías hacia los otros individuos, especialmente hacia los pacientes o usuarios que se tiene, los clientes o usuarios, etc.

2.3.3. Despersonalización.

Es el incremento de sentimientos, reacciones y actitudes negativas, distantes y frías hacia los demás, específicamente hacia los intereses del mismo trabajo. Va de la mano con el aumento de la irritabilidad y una disminución o daño total de motivación hacia ella, aquí el profesional tratara de mantenerse alejado.

2.3.4. Realización personal.

Ocurre cuando las personas verifican que las exigencias implicadas en su ámbito laboral exceden su facultad para atenderlas de manera eficaz.

Así mismo la ausencia de éxito, también la pérdida o disminución de confianza en sí mismo tanto en lo personal como también en lo laboral, se caracteriza por un deterioro del trabajo que traerá muchas consecuencias.

2.3.5. Desempeño

Desempeño: viene a ser la actitud o fuerza que determina una creación propia o conjunta para realizar un acto cognitivo físico o mental.

2.3.6. Desempeño laboral

Ritmo o proceso de actividades que desarrollan sus deberes con el fin de abordar un desarrollo creativo laboral.

2.3.7. Planificación:

Califica la capacidad de construir, implementar (ejecutar) y evaluar su propio trabajo y del personal a su cargo, así mismo, también las habilidades para organizar y aplicar los recursos o medios asignados, de manera que aumente o reduzca los resultados queridos.

2.3.8. Responsabilidad:

Califica el gran compromiso que asume el sujeto evaluado, con la finalidad de cumplir y concretar de manera competente y muy adecuada con las funciones que han sido encargadas y/o asignadas de su propia función.

2.3.8.1. Iniciativa:

Aprecia el nivel de la actuación laboral, espontáneamente sin ninguna necesidad de brindarle instrucciones y supervisarlas, desarrollando así

soluciones nuevas ante los problemas laborales que se le presenten normalmente.

2.3.8.2. Oportunidad:

Califica el cumplimiento del periodo de la ejecución que se le han encomendado a dichos trabajadores.

2.3.8.3. Calidad de trabajo:

Aprecia la repercusión de aciertos y de aquellos errores persistentes, el esmero y el orden en la presentación de la labor que le corresponde o encomienda.

2.3.8.4. Confiabilidad y discreción:

Se califica el uso correspondiente de la información, es decir del conjunto de datos que tiene por el puesto o mejor dicho por las funciones que desempeña en su centro de trabajo, asimismo debe conocer y guardar reserva.

2.3.8.5. Relaciones interpersonales:

Aquí se califica lo que llamamos la interrelación personal asimismo la adaptación que tiene el empleado al trabajo en equipo.

2.3.8.6. Cumplimiento de las normas:

Se califica el adecuado acatamiento de las reglas de la institución (“reglamento de normas internas de trabajo, procedimientos, instructivos y otros”).

2.3.9. Psicología

Estudio del comportamiento, las funciones y procesos de la mente, en particular en relación, con relación a el ambiente social y físico.

2.3.10. Profesional en Psicología

Persona que tiene especialización en el estudio de la estructura y la función del cerebro y así mismo de los procesos psicológicos relacionados en animales y en los seres humanos.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación entre el desgaste laboral y el desempeño del Profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2019.

Ho: No existe relación entre el desgaste laboral y el desempeño del Profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

Ha1: Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional del desgaste laboral y el desempeño del Profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2019.

H01: No existe relación entre la dimensión agotamiento emocional del desgaste laboral y el desempeño del Profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2019.

Ha2: Existe relación entre la dimensión despersonalización del desgaste laboral y el desempeño del Profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2019.

H02: No Existe relación entre la dimensión despersonalización del desgaste laboral y el desempeño del Profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2019.

Ha3: Existe relación entre la dimensión realización personal del desgaste laboral y el desempeño del Profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2019.

H03 No Existe relación entre la dimensión realización personal del desgaste laboral y el desempeño del Profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2019.

2.5. Variables

2.5.1. Variable 1:

Desempeño del Profesional de Psicología

2.5.2. Variable 2:

Desgaste laboral

2.6. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE 1			
Desempeño del profesional de Psicología	Planificación	1,2,3,4,5	Nominal: -Adecuado -Inadecuado
	Responsabilidad	1,2,3,4,5	
	Iniciativa	1,2,3,4,5	
	Oportunidad	1,2,3,4,5	
	Calidad de trabajo	1,2,3,4,5	
	Confiabilidad y discreción	1,2,3,4,5	
	Relaciones interpersonales	1,2,3,4,5	
	Cumplimiento de normas	1,2,3,4,5	
VARIABLE 2			
Desgaste Laboral	Agotamiento laboral	1 – 9	Ordinal: Alto. Medio. Bajo.
	Despersonalización	1 – 5	
	Realización personal	1 – 8	

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Según Canales, Alvarado, Pineda (1989) señala los siguientes métodos de estudio:

De acuerdo al análisis y alcance de los resultados el estudio será método descriptivo.

De acuerdo al tiempo de ocurrencia al estudio será de método prospectivo.

De acuerdo al periodo y secuencia del estudio será de método transversal.

3.1.1. Enfoque:

Para la investigación se tuvo en cuenta el enfoque cuantitativo, porque mide los procesos estadísticos para su confrontación de datos. (Sampieri–2016).

3.1.2. Alcance o nivel de investigación

3.1.2.1. Alcance:

Según Ávila A. (2002) “Para el estudio se utiliza el tipo de investigación básica, porque estará destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimiento teórico científico, orientada de acuerdo a los propósitos de la investigación y de la naturaleza de los problemas que internalizarse”.

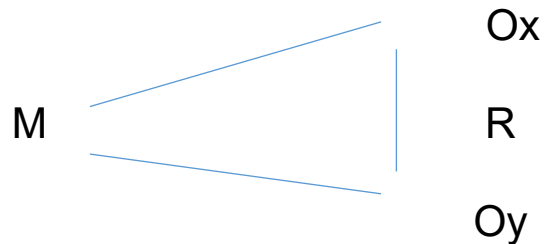
3.1.2.2. Nivel:

Según Ávila A. (2002). “De acuerdo a la rigurosidad de la investigación pertenece al nivel descriptivo, porque tiene como objetivo

determinar las características de un fenómeno, así como establecer las relaciones entre las variables”.

3.1.3. Diseño:

Según Sánchez C. (1995) indica que, para el estudio de la investigación, se tendrá en cuenta el diseño de tipo correlacional. Dicho esquema estará representado por:



Donde:

- M : Muestra en estudio
- Ox : Variable 1
- Oy : Variable 2
- R : Relación entre ambas variables

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población:

Para la investigación de la población estarán conformados por todos los Profesionales Psicólogos que pertenecen a la Red de Salud Huánuco - 2019, que es un total de 30 profesionales.

3.2.2. Muestra:

Para la selección de la muestra “se utilizará la técnica del muestreo no probabilística por conveniencia, es decir dicha muestra estuvo representada al 100 % (30) de la población estimada”.

Para tal efecto, se usó los siguientes criterios para la selección de la muestra:

a) Criterios de Inclusión:

- Psicólogos que laboran en los centros hospitalarios de la Red de Salud Huánuco.
- Psicólogos que firman el consentimiento informado.

b) Criterios de Exclusión:

- Profesionales Psicólogos, que no quieran participar en el estudio.
- Profesionales Psicólogos, con licencia y vacaciones de los centros hospitalarios en estudio de la Red de Salud Huánuco.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección De Datos

3.3.1. Recolección de datos

(técnica e instrumentos utilizados)

- Encuesta 01; donde se encuesta a los Profesionales de Psicología en estudio sobre el desgaste laboral.
- Encuesta 02; donde la coordinadora de Psicólogos de la Red de Salud Huánuco, evaluó a todos los psicólogos que pertenecen a dicha institución, en estudio sobre el desempeño profesional.

a) Instrumentos:

Para la encuesta 01, se usará como instrumento el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar el desgaste laboral de los Profesionales de Psicología; constituidos por 22 ítems y subdivididas en tres dimensiones: Agotamiento Emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Realización Personal (8 ítems). Por tanto, será evaluada con desgaste laboral alto, medio y bajo.

Inventario de Maslach y Jackson

A) Ficha Técnica

Nombre	:	“Inventario “Burnout” de Maslach (MBI)”
Autor	:	“C. Maslach y S. E. Jackson”
Propósito	:	“Evaluación de tres variables del síndrome del del estrés laboral asistencial; Cansancio emocional, despersonalización y falta realización personal”.
Adaptación	:	“N. Seisdedos, TEA Ediciones, S. A (1997)”.
Administración	:	“Puede ser administrado en una situación individual o colectiva”.
Usuarios	:	“Jóvenes y Adultos”
Duración	:	“El instrumento no tiene tiempo limitado, y la mayoría de los sujetos tarda entre los 10 y 15 minutos en completarlo”.
Significación	:	“Mide el estrés laboral asistencial”.

B) descripción:

Adaptación española de Maslach y Jackson (1997), tiene 22 ítems, se valoran con una escala tipo Likert de 7 puntos. Esta compuesta de tres dimensiones: “Cansancio emocional, despersonalización y realización personal”.

Cansancio emocional (CE): Compuesta por 9 ítems, describen como una persona se siente psicológicamente agotada como resultado de su trabajo; “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”

Despersonalización (DP): Consta con 5 ítems, describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios del profesional tanto en ésta como en la escala anterior, los altos grados indican vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial.

Realización personal (RP): incluye 8 elementos donde describen sus sentimientos de competencia y éxito en su trabajo con los demás. Una puntuación baja es indicativa de un síndrome. (Maslach y Jackson, 1997).

C) Confiabilidad:

Se informa que en los estudios originales se realizó el estudio de la confiabilidad por el método de consistencia interna mediante el coeficiente “alfa de Cronbach con una muestra 1,316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en cansancio emocional (CE) 0,79 en despersonalización (DP) y 0,71 en realización personal (RP)”, versión española (Seisdedos, 1997).

En otros dos análisis originales se empleó el procedimiento de test-retest. En el primero se empleó una muestra de 53 graduados universitarios en servicios sociales; en el segundo sobre una muestra de 248 profesores y un intervalo de un año entre el momento del test y el del re test, lo cual determina que el instrumento es confiable.

D) Validez:

En cuanto a la validez del instrumento, en estudios factoriales, originales como españoles, se encontró que los factores que componen el MBI determinan la estructura tridimensional que apuntan a esas mismas dimensiones. Esta validez factorial esta respaldada por estudios de validez convergente, realizados por Maslach y Jackson (1986), quienes asociaron las puntuaciones del MBI, en donde se hallaron índices significativos al nivel de confianza del 5% y del 1% respectivamente, Lo cual se concluyó que los aspectos evaluados por las tres subescalas corresponden a un solo constructo que es el de burnout, lo que genera que la prueba mencionada sea válida”.

E) Normas de Aplicación:

El MBI según la versión española; “puede ser auto aplicado, así como también puede ser administrado en una situación individual o colectiva”.

F) Normas de Corrección y Calificación:

Los elementos que comprende cada escala y sus puntuaciones directas (PD) máximas son:

Escala	Elementos Directa Máxima	Puntuación
Cansancio Emocional	1 2 3 6 8 13 14 16 20	54
Despersonalización	5 10 11 15 22	30
Realización Personal	4 7 9 12 17 18 19 21	48

“Las tablas de baremos permiten como paso siguiente la conversión de los puntajes directos en las dos escalas de valor universal: la de los centiles, escala ordinal que va desde 1 a 99, y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades; en esta escala típica la mayoría de los sujetos se encuentran entre los valores 3 y 97 de esta escala típica”.

- Para la encuesta 02, como instrumento se utilizará un cuestionario con preguntas relacionadas al desempeño Profesional del Psicólogo; donde se presentarán preguntas relacionadas “a la planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas”.
- El presente instrumento se utilizó en la tesis “RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE DESGASTE LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD - HUÁNUCO, 2016”, lo cual indica que el instrumento esta actualizado; dicho cuestionario consta de 40 ítems subdivididas en ocho dimensiones.

Inventario del Cuestionario Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral Profesional

A) Ficha Técnica

Nombre y Conducta	:	“Cuestionario de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral profesional y Técnico”.
Autor	:	Espinoza, L. et al.
Propósito	:	identificar objetivamente el desempeño y conducta laboral del personal de salud.
Adaptación	:	Ministerio de Salud (DIRESSA HUÁNUCO 2015)
Administración	:	Individual.
Usuarios	:	Profesional de Jefatura.
Duración	:	No cuenta con tiempo limitado, la mayoría de los sujetos tarda entre los 10 a 20 minutos en culminarlo.
Significación	:	“Mide el Desempeño y Conducta Laboral”.

B) Descripción:

Adaptación por el ministerio de salud (DIRESSA Huánuco, 2015) que consta de 40 ítems, donde se valora con una escala de Likert de 5 puntos. Consta de 8 dimensiones: “planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales, cumplimiento de las normas”.

C) Confiabilidad

En la versión peruana del Ministerio de salud se reporta los estudios originales donde se tuvo en cuenta: “la confiabilidad por el método de consistencia interna del coeficiente alfa de Cronbach distribuida en una muestra de 30 de casos en donde se obtuvieron el índice: 0.82 en todas

las dimensiones de evaluación del desempeño y conducta laboral profesional”.

D) Validez

El presente instrumento fue validado por jueces expertos profesionales que tienen conocimientos sobre la metodología de la investigación, con pronósticos de evaluación similares al anterior dispuesto por el ministerio de salud.

E) indicaciones de aplicación:

- **El Evaluado:** es el profesional o servidor sujeto de evaluación y que está en relación funcional directa con el evaluador.
- **El evaluador:** es el jefe inmediato del profesional o funcionario cuyo cargo estructural este considerado dentro de la estructura de jefatura de la institución.
- **El revisor:** profesional capacitado para realizar la calificación.
- **Personal sujeto a evaluación:** Profesional con grado académico de título profesional registrado por la ley universitaria.

E) Normas de corrección y calificación

Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral Profesional y Técnico

“(El puntaje máximo no debe exceder a 40 que es igual a 100 para efectos de valorar la calificación)”

FACTORES	NIVELES VALORATIVOS				
	I	II	III	IV	V
	5	4	3	2	1
1. Planificación					
2. Responsabilidad					
3. Iniciativa					
4. Oportunidad					
5. Calidad					
6. Confiabilidad					
7. Relaciones					
8. Cumplimiento					

FUENTE: DESP/DSS-DIRESA, junio 2015

RANGO DE RESULTADO		
RANGO DE CALIFICACION CUANTITATIVA	VARIABLE CUALITATIVA DE CALIFICACION	PUNTAJE FINAL
32 - 40	EXCELENTE	
24 - 32	MUY BUENO	
16 - 24	BUENO	
8 - 16	REGULAR	
0 - 8	DEFICIENTE	

FUENTE: DESP/DSS-DIRESA, junio 2015

EQUIPO DE TRABAJO DSS-DESP

Econ. Nilde Andrés Chávez
Director de Servicios de Salud

Enfermera: Ana María Suarez Salas
Enfermera: Georgina Laguna Marcos
Enfermera: Edith Estela Ponce
Enfermera: Yesenia Huerto De la Cruz
Psicóloga: Luz Guísela Espinoza Céspedes
Lic. Educación: Víctor Gayoso Garcés

Huánuco, 03 de Junio 2015

Dirección Regional de Salud Huánuco- Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas-DSS-junio 2015. V-01

FUNETE: Código: H-2400-045, Versión, 01-Universidad de Antioquia, Ministerio de Salud del Perú

3.3.2. Presentación de datos

Para la presentación de datos se tendrá en cuenta los cuadros y gráficos de acuerdo con los problemas, objetivos y variables en estudio.

3.3.3. Análisis e interpretación de datos

Según el procedimiento del estudio se tuvo en cuenta el análisis descriptivo e inferencial; para luego determinar la interpretación de datos más significativos a través del cálculo absoluto (N°) y relativa (%).

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Procesamiento de Datos

4.1.1. Análisis descriptivo

Tabla 1.

Edad del profesional de Psicología que laboran en la red de Salud Huánuco 2019

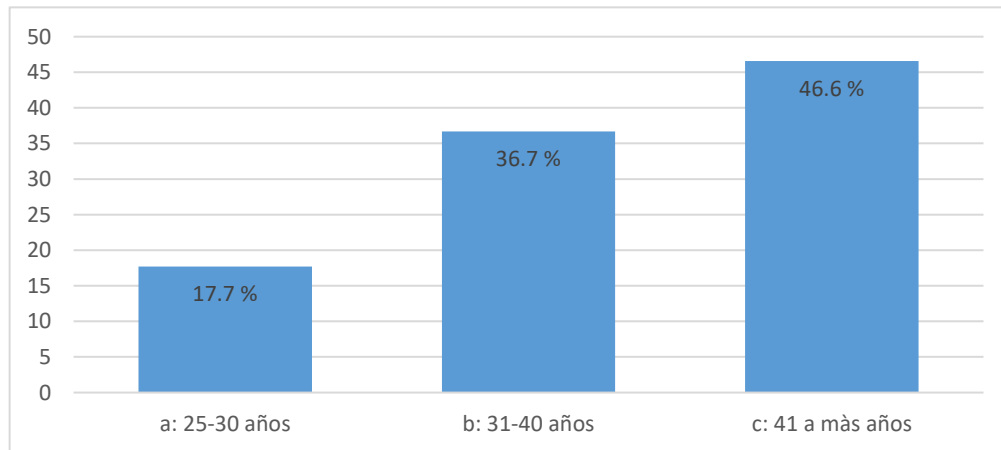
Edad (años)	fi	%
25 – 30	5	17.7
31 – 40	11	36.7
41 a mas	14	46.6
Total	30	100.0

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 1.

Edad del profesional de Psicología que laboran en la red de Salud Huánuco 2019



Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Interpretación:

La tabla y gráfico 1; indican que, el 46.6% (14) de profesionales de Psicología evaluados presentaron edades entre 41 a más años, el 36.7% (11) entre 31 a 40 años y, el 17.7% (5) entre 25 a 30 años.

Tabla 2.

Género del profesional de Psicología que laboran en la red de Salud Huánuco 2019.

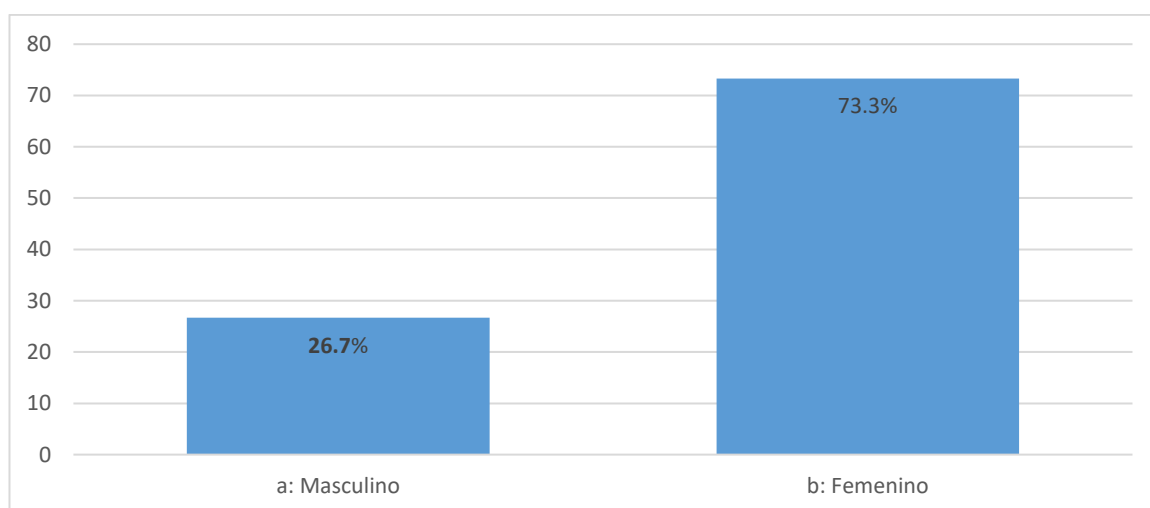
GÉNERO	fi	%
Masculino	8	26.7
Femenino	22	73.3
TOTAL	30	100.0

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 2.

Genero del profesional de Psicología que laboran en la red de Salud Huánuco 2019



Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Interpretación:

La tabla y gráfico 2; muestran que, el 73.3% (22) de profesionales de Psicología evaluados pertenecen al género femenino y, el 26.7% (8) al género masculino.

Tabla 3.

Labor profesional del Psicólogo que laboran en la Red de Salud Huánuco 2019.

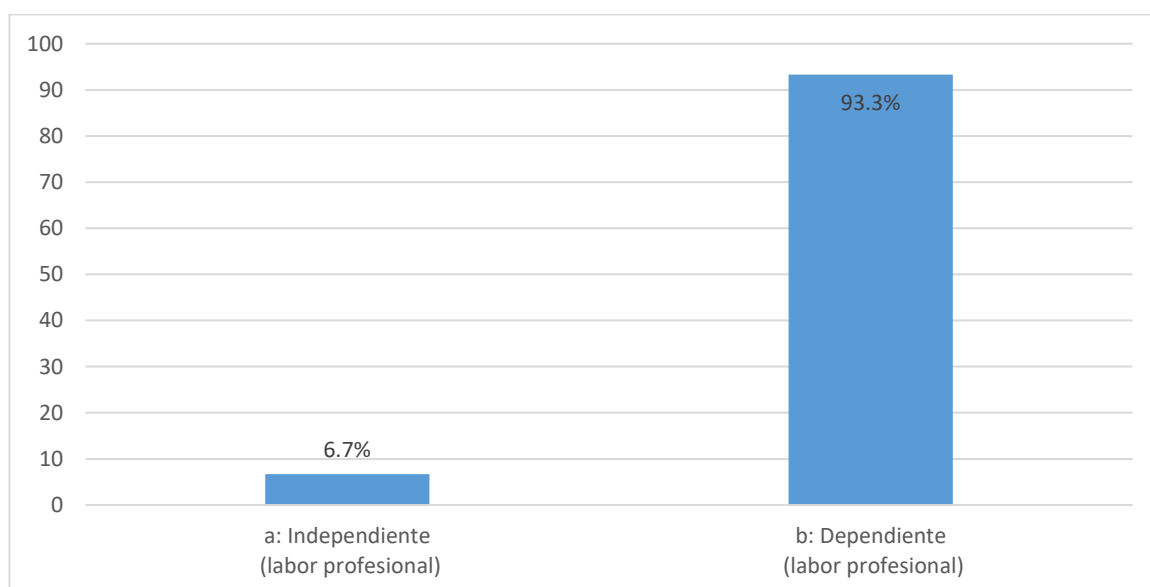
LABOR PROFESIONAL	fi	%
Independiente	2	6.7
Dependiente	28	93.3
Total	30	100.0

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 3.

Labor profesional del Psicólogo que laboran en la red de Salud Huánuco 2019



Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Interpretación:

La tabla y gráfico 3; indican que, el 93.3% (28) de profesionales de Psicología viene laborando dependientemente y, el 6.7% (2) independientemente.

Tabla 4.

Relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional del desgaste laboral y el desempeño del profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco, 2019.

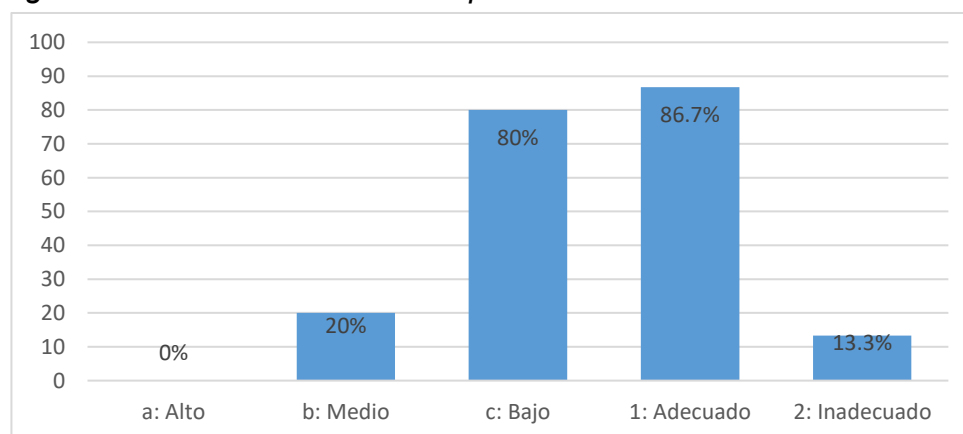
Agotamiento emocional	DESEMPEÑO PROFESIONAL				TOTAL	
	ADECUADO		INADECUADO		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	5	16.7	1	3.3	6	20.0
bajo	21	70.0	3	10.0	24	80.0
Total	26	86.7	4	13.3	30	100.00

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 4.

Agotamiento emocional - Desempeño Profesional



Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Interpretación

La tabla y gráfico 4; señalan que, el 80% (24) de profesionales de Psicología evaluados presentaron un nivel de agotamiento emocional bajo del desgaste laboral, el 20% (6) un nivel medio; en relación del 86.7% (26) de profesionales de psicología afirmaron tener un nivel de desempeño profesional adecuado y, el 13.3% (4) un desempeño laboral inadecuado.

Tabla 5.

Relación que existe entre la dimensión despersonalización del desgaste laboral y el desempeño del profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco, 2019.

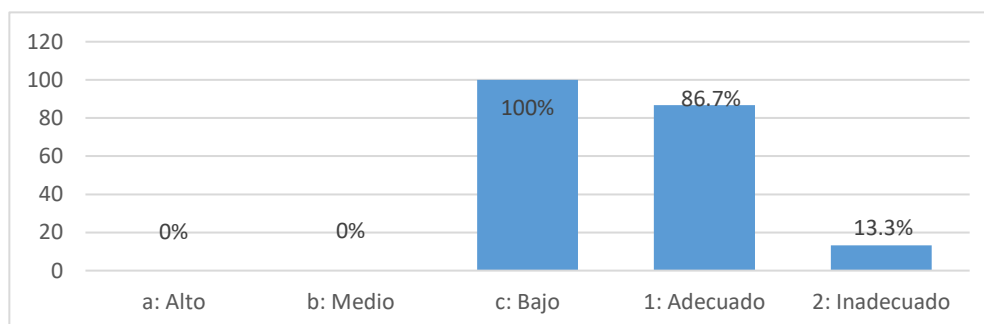
Despersonalización	DESEMPEÑO PROFESIONAL				TOTAL	
	ADECUADO		INADECUADO		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0
Medio	3	10.0	0	0.0	3	10.0
bajo	23	76.7	4	13.3	27	90.0
Total	26	86.7	4	13.3	30	100.0

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 5.

Despersonalización - desempeño Profesional



Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Interpretación:

La tabla y gráfico 5; muestran que, el 90% (27) de profesionales de Psicología evaluados presentaron un nivel de despersonalización bajo del desgaste laboral; en relación del 86.7% (26) de profesionales de psicología afirmaron tener un nivel de desempeño profesional adecuado y; 13.3% (4) un desempeño profesional inadecuado.

Tabla 6.

Relación que existe entre la dimensión realización personal del desgaste laboral y el desempeño del profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco 2019.

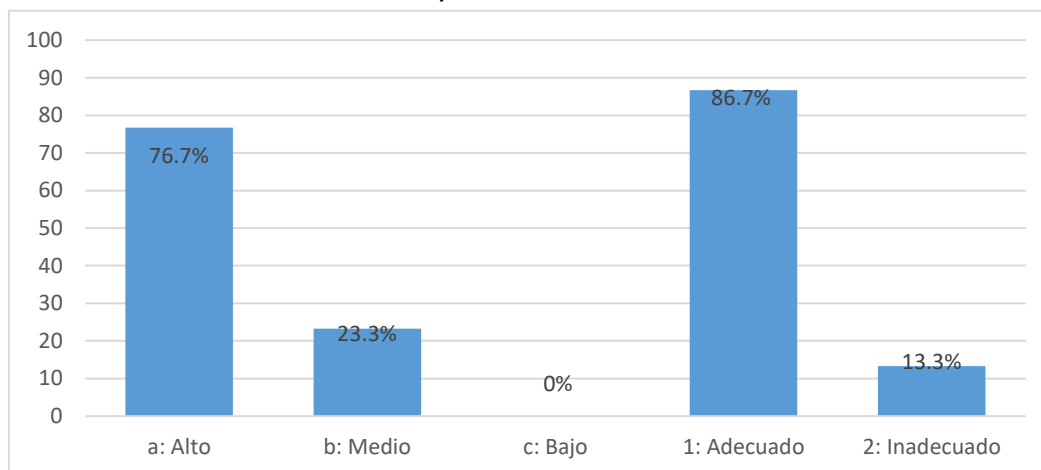
Realización Personal	DESEMPEÑO PROFESIONAL				TOTAL	
	ADECUADO		INADECUADO		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	20	66.7	3	10.0	23	76.7
Medio	6	20.0	1	3.3	7	23.3
bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	26	86.7	4	13.3	30	100.0

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 6.

Realización Personal - Desempeño Profesional



Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Interpretación:

La tabla y gráfico 6, muestran que, el 76.7% (23) de profesionales de Psicología estudiados presentaron un nivel de realización personal alto del desgaste laboral y, el 23.3% (7) un nivel medio; en relación del 86.7% (26) de profesionales de Psicología afirmaron tener un nivel de desempeño profesional adecuado y, el 13.3% (4) un desempeño profesional inadecuado.

Tabla 7.

Relación que existe entre el desgaste laboral y el desempeño del profesional de Psicología que elaboran en la Red de Salud Huánuco 2019.

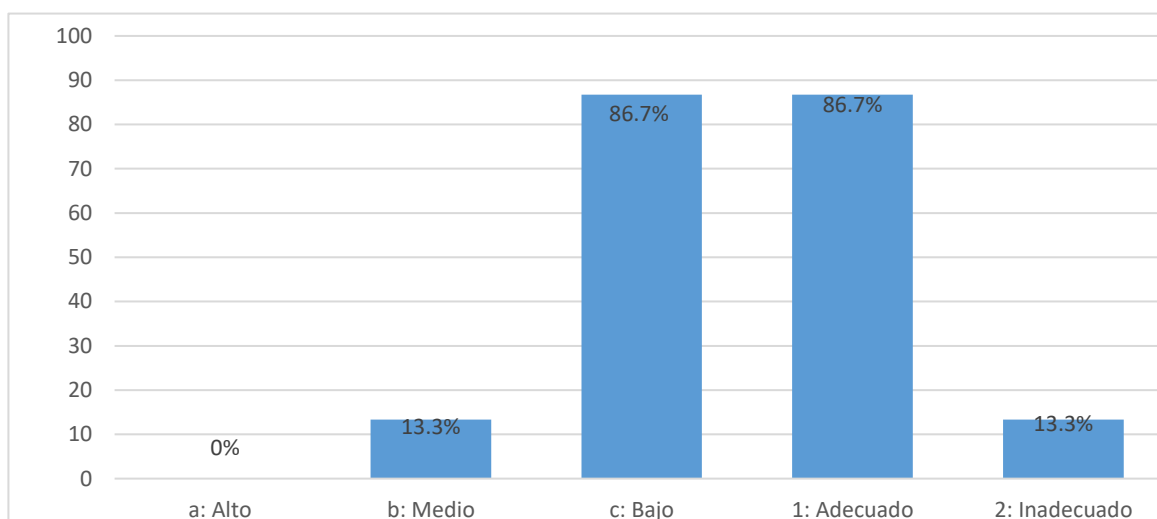
Desgaste Laboral	DESEMPEÑO PROFESIONAL				TOTAL	
	ADECUADO		INADECUADO			
	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	3	10.0	1	3.3	4	13.3
bajo	23	76.7	3	10.0	26	86.7
Total	26	86.7	4	13.3	30	100.0

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico 7.

Desgaste laboral - desempeño profesional



Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico 7: se observan que, el 86.7% (26) de profesionales de Psicología evaluados presentaron un nivel bajo de desgaste laboral y, el 13.3% (4) un nivel medio de desgaste; en relación del 86.7% (26) de profesionales de psicología afirmaron tener un adecuado desempeño profesional y, el 13.3% (4) inadecuado desempeño.

4.2. Contratación de Hipótesis y Prueba de Hipótesis

4.2.1. Análisis inferencial

Contratación y prueba de hipoteca según la estadística no paramétrica de la significancia del chi cuadrado:

$$X^2 = \frac{\sum(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

Donde:

$$X^2 = \chi^2?$$

\sum = Sumatoria

Fo = Frecuencia Observada

Fe = Frecuencia Esperada

Tabla 8.

Prueba de Hipótesis General

DESGASTE LABORAL	DESEMPEÑO PROFESIONAL		TOTAL
	ADECUADO	INADECUADO	
Alto	0	0	0
Medio	3	1	4
Bajo	23	3	26
Total	26	4	30

La tabla corresponde a 3×2 ($3-1=2$)($2-1=1$) = 2 Grados de Libertad a alfa

$$X^2_{c=0.05(5.99)} = Fo.$$

Para obtener la frecuencia esperada se realizó la siguiente operación:

$$\frac{26 \times 0}{30} = 0$$

$$\frac{4 \times 0}{30} = 0$$

$$\frac{26 \times 4}{30} = 3.5$$

$$\frac{4 \times 4}{30} = 0.05$$

$$\frac{26 \times 26}{30} = 22.5$$

$$\frac{4 \times 26}{30} = 3.5$$

Reemplazando la formula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(3-3.5)^2}{3.5} + \frac{(23-22.5)^2}{22.5} + \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(1-0.5)^2}{0.5} + \frac{(3-3.5)^2}{3.5}$$

$$\chi^2 = 0 + 0.07 + 0.01 + 0 + 0.5 + 0.07$$

$$\chi^2 = 0.65 \text{ (Fe)}$$

Por tanto: $\chi^2_c = 0.05 < \chi^2 = 0.65$ entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 que afirma: existe relación entre el desgaste laboral y el desempeño del profesional e Psicología que laboran en la red de salud Huánuco.

Tabla 9.

Prueba de hipótesis Específicos

a. Agotamiento emocional – Desempeño profesional

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESEMPEÑO PROFESIONAL		TOTAL
	ADECUADO	INADECUADO	
Alto	0	0	0
Medio	5	1	6
Bajo	21	3	24
TOTAL	26	4	30

La tabla pertenece a 3×2 ($3-1=2$) ($2-1=1$) = 2 Grados de libertad a alfa $\chi^2_c =$

0.05 (5.99) = F_0 .

Para obtener la frecuencia esperada se hizo el siguiente cálculo:

$$\frac{26 \times 0}{30} = 0$$

$$\frac{4 \times 0}{30} = 0$$

$$\frac{26 \times 6}{30} = 5.2$$

$$\frac{4 \times 6}{30} = 0.08$$

$$\frac{26 \times 24}{30} = 20.8$$

$$\frac{4 \times 24}{30} = 3.2$$

Reemplazando la formula tenemos:

$$X^2 = \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(5-5.2)^2}{5.2} + \frac{(21-20.8)^2}{20.8} + \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(1-0.8)^2}{0.8} + \frac{(3-3.2)^2}{3.2}$$

$$X^2 = 0 + 0.008 + 0.002 + 0 + 0.05 + 0.001$$

$$X^2 = 0.07 (Fe)$$

Por tanto: $X^2c = 0.05 < X^2 = 0.07$ “entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, que afirma: existe relación entre la dimensión agotamiento emocional del desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la red de salud de Huánuco”.

Tabla 10.

Despersonalización – Desempeño profesional

DESPERSONALIZACION	DESEMPEÑO PROFESIONAL		TOTAL
	ADECUADO	INADECUADO	
Alto	0	0	0
Medio	3	0	3
Bajo	23	4	27
TOTAL	26	4	30

La tabla corresponde a 3x2 (3-1=2) (2-1=1) = 2 Grados de libertad a alfa

$$X^2c=0.05 (5.99)= Fo.$$

Para obtener la frecuencia esperada se realizó el siguiente cálculo:

$$\frac{26 \times 0}{30} = 0$$

$$\frac{4 \times 0}{30} = 0$$

$$\frac{26 \times 3}{30} = 2.6$$

$$\frac{4 \times 3}{30} = 0.4$$

$$\frac{26 \times 27}{30} = 23.4$$

$$\frac{4 \times 27}{30} = 3.6$$

Reemplazando la formula tenemos:

$$X^2 = \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(3-2.6)^2}{2.6} + \frac{(23-23.4)^2}{23.4} + \frac{(0-0)^2}{0} + \frac{(0-0.4)^2}{0.4} + \frac{(4-3.6)^2}{3.6}$$

$$X^2 = 0 + 0.06 + 0.007 + 0 + 0.4 + 0.004$$

$$X^2 = 0.51 (Fe)$$

Por tanto: $X^2_{c=0.05} < X^2=0.51$ “entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , que afirma: Existe relación entre la dimensión despersonalización del desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la Red de salud Huánuco”.

Tabla 11.

Realización Personal- Desempeño Profesional

REALIZACION PERSONAL	DESEMPEÑO PROFESIONAL		TOTAL
	ADECUADO	INADECUADO	
Alto	20	3	23
Medio	6	1	7
Bajo	0	0	0
TOTAL	26	4	30

La tabla corresponde a 3×2 ($3-1=2$) ($2-1=1$) =2 Grados de libertad a alfa $X^2_{c=0.05} (5.99) = F_0$.

Para obtenerla frecuencia esperada se hizo el siguiente cálculo:

$$\frac{26 \times 23}{30} = 19.9$$

$$\frac{4 \times 23}{30} = 3.1$$

$$\frac{26 \times 7}{30} = 6.7$$

$$\frac{4 \times 7}{30} = 0.9$$

$$\frac{26 \times 0}{30} = 0$$

$$\frac{4 \times 0}{30} = 0$$

Reemplazando la formula tenemos:

$$X^2 = \left(\frac{20-19.9}{19.9}\right)^2 + \left(\frac{6-6.7}{6.7}\right)^2 + \left(\frac{0-0}{0}\right)^2 + \left(\frac{3-3.1}{3.1}\right)^2 + \left(\frac{1-0.9}{0.9}\right)^2 + \left(\frac{0-0}{0}\right)^2$$

$$X^2=0.0005+0.07+0+0.003+0.01+0$$

$$X^2=0.08 (F_e)$$

“Por tanto: $X^2_{c=0.05} < X^2=0.08$ entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , que afirma: Existe relación entre la dimensión realización personal del desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la red de Salud Huánuco”.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según la contrastación y prueba de hipótesis mediante la no paramétrica de la significancia del Chi cuadrado se obtuvo el resultado de que: Si existe relación entre el desgaste laboral y el desempeño profesional de psicología que laboran y el desempeño profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco, 2019. De este modo, se logro llegar a las conclusiones: Que un porcentaje promedio general de 86,7% de profesionales de Psicología evaluados presentaron un nivel bajo de desgaste laboral, en relación del mismo porcentaje afirmaron tener un adecuado desempeño profesional. Confrontando dicho estudio, según la teoría de Pines, Aronson y Kufry fundamentan que el desgaste profesional viene a ser “el estado de agotamiento mental, físico y emocional, provocado por la involucración crónica en el trabajo en circunstancias emocionalmente demandantes”. Pines “enfatisa la importancia que tiene la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, de la supervisión, y de las oportunidades de promoción, aprendizaje continuo y desarrollo de la carrera profesional como instrumento necesario, preventivos y terapéuticos, para así evitarlo”. Por otra parte, D’anello, De Bustamante define al desempeño laboral “como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se puedan deducir”.

Según, Rodríguez AM, Cruz M, Merino JM. “En una investigación indica que más relevantes del estudio mostraron que el 50% de profesionales corresponden a adultos jóvenes solteros(as) y sin hijos; estos presentaron menos de 10 años de experiencia laboral. El grupo de profesionales evidencio presentar burnout en una intensidad intermedia, que estaría principalmente influenciado por variables laborales como la percepción de recursos insuficientes y la realización de exceso de turnos, al mismo tiempo de mayor edad evidencio más cansancio emocional y los viudos o separados presentaron menos despersonalización que el resto de los encuestados”.

Resultados que evidencian dichos investigadores no presentan ninguna relación similar a los datos estudiados y encontrados en nuestra investigación a consecuencias de sus procesos del planteamiento del problema de ambos estudios.

Al respecto, Arias y castro en su estudio “muestran que en la despersonalización el 40% obtuvo un puntaje bajo (poca despersonalización), agotamiento emocional se muestra 34% con puntaje de bajo desgaste emocional, el 35% moderado y el 31% de alto desgaste emocional. En la realización personal el 36.8% tiene bajos niveles, el 31.9% puntajes medio y, el 31.3% puntaje alto. Llegando a conclusiones del 30.3% de la población estudiada se encuentra en mediano riesgo de Burnout o son portadores del mismo, este es casi un tercio de la población de enfermeros entrevistados”. Confrontando estos resultados obtenidos por los autores de la investigación presentan alguna relación con los resultados encontrados en nuestro estudio, por la sencilla razón de la diferencia de las muestras establecidas en cada estudio donde fueron representadas por enfermeros y psicólogos.

Según, López C, Zegarra A, Cuba A. en un estudio sustentan que, “el síndrome de burnout se encuentra en su mayoría en niveles bajos a predominio de la dimensión de despersonalización (13,6%). Sin embargo, se encontró una considerable proporción de este personal con niveles medios de burnout (desgaste laboral), a predominio de las dimensiones de agotamiento emocional (31,8%) y despersonalización (36,4%). Llegando a la conclusión que existe baja asociación estadística ($p=0.005$) entre los factores profesionales (interacción conflictiva y ambigüedad de rol), y también baja asociación estadística entre los factores laborales (sobre carga laboral y supervisión) y el síndrome de burnout”. Contrastando dichos resultados que informan López y col., no reflejan datos similares a los resultados encontrados y estudiados en nuestra investigación debido a la formulación del problema planteado en ambos estudios.

Al respecto, Dávalos HY, en su investigación estudiados “encontraron el 60.42% de enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, el 20.83% nivel bajo y el 18.75% nivel alto. En relación a la dimensión agotamiento emocional

52.08% presentando un nivel medio, 25% nivel bajo y 22.92% nivel alto. En la dimensión realización personal 89.58% nivel baja y 10.42% nivel medio. En la dimensión despersonalización 68.75% nivel medio, 18.75% nivel medio y 12.5% nivel baja. Llegando que la mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio de igual manera en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización a diferencia de la dimensión realización personal que presenta un nivel de estrés laboral baja, evidenciando que no hay relación entre el nivel de estrés laboral”. Deduciendo los resultados que interpretan Dávalos tiene alguna relación directa con los resultados encontrados en nuestro estudio por la significancia de sus dimensiones confrontados en ambos estudios.

Según, Coronado LK. En su estudio confrontado “la mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En cuanto al nivel de estrés laboral provocado por los factores relacionados con la precisión y exigencia organizativas y ambientales presentan un nivel medio”. Los principales factores de riesgos de estrés laboral, “Déficit del personal de enfermería”, “mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “personal con escasa experiencia”, “sentirse evaluada durante el turno”, “profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “recibir indicaciones contradictorias”, “relación enfermera- paciente disminuida por sobrecarga laboral”, “operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “inadecuados lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos” y “inadecuados lugares de refrigerio”. Resultados que evidencias Coronado indican que no presentan ninguna relación directa con los resultados obtenidos en nuestro estudio, donde los planteamientos de ambos estudios no son similares.

Al respecto, Abad, Céspedes y Ñahuis, en su estudio “informa que el 70% del personal de enfermería presentan estrés en el nivel medio, el 25% estrés bajo y el 5% estrés alto. En relación a la satisfacción laboral se observa que el 55% presentan un nivel de satisfacción neutro o ambivalente; el 25% se encuentran satisfechos y 20% insatisfechos. Con respecto a la disponibilidad de recursos (equipos) para realizar su trabajo el profesional de enfermería

refiere que el 85% de los recursos son insuficientes. Llegando a un nivel de estrés ocupacional medio en relación con la satisfacción laboral que es moderado”. Resultados que pronostican Abad y col. No configuran ninguna relación con los resultados obtenidos y estudiados en nuestra investigación por la diferencia de sus problemas planteados en ambos estudios.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados e investigados se llegaron a conclusiones:

1. A través de los datos generales de la muestra estudiada un, 46.6% de profesionales Psicología presentaron edades entre 41 a más años, el 36.7% entre 31 a 40 años y, el 17.7% entre 25 a 30 años; el 73.3% pertenecen al género femenino; el 93.3% vienen laborando dependientemente.
2. Desde un punto de vista, como resultado un porcentaje mayoritario de 80% de profesionales Psicólogos evaluados y estudiados presentaron un nivel bajo sobre agotamiento emocional en relación del 86.7% que indicaron poseer un desempeño profesional oportuno y adecuado.
3. Deduciendo el estudio, un porcentaje de 90% de profesionales de Psicología estudiados, presentaron un nivel bajo de despersonalización, en relación del 86.7% que indicaron presentar es decir tener un desempeño profesional idóneo adecuado.
4. En consecuencia, del estudio, un porcentaje del de 76.7% de profesionales de psicología estudiados presentaron un nivel alto de realización personal, en relación del 86.7% que indicaron tener un desempeño profesional.
5. Según el proceso de estudio general, un promedio porcentaje de 86.7% de profesionales de Psicología evaluados y estudiados presentaron un nivel bajo de desgaste laboral y desempeño profesional.
6. Mediante la prueba de hipótesis general, se obtuvo un resultado de que: si existe relación entre el desgaste laboral y el desempeño profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco; con una contrastación de ($X^2_{c=0.05} < X^2 = 0.65$).

RECOMENDACIONES

A Nivel Institucional:

1. Las instituciones o centros de Salud a nivel Región Huánuco; deben brindar una serie de programas terapéuticos educativos a todos los profesionales de psicología; lo cual servirá para prevenir el desgaste laboral denominado también el síndrome de Burnout, en donde implicaría formarlos con conocimientos sobre el desgaste profesional y así ofrecerles distintas herramientas para el control del mismo, esto les permitirá desarrollar no solo la atención con calidad sino también la satisfacción en su tarea en el desempeño profesional.
2. El trabajo de prevención por parte de la institución y jefatura de psicología, debe ser un desarrollo planificado y organizado para cada profesional, como protagonista creativo, orientado específicamente para reducir los factores de riesgo para la Salud, evitándose así el desgaste laboral, haciendo así la mejorara del desempeño profesional, así como también la calidad de su vida personal o privada.
3. Planear y ejecutar distintos estudios de investigación similares con otras instituciones de la Salud en la Región Huánuco con el fin de verificar y comparar los resultados para así iniciar la inclusión de importante que son los principios de calidad en relación al desgaste laboral y desempeño profesional.

A Nivel Profesional

1. Los profesionales de psicología deben evitar las causas del estrés laboral como: las causas ambientales relacionado al trabajo y las causas individuales sobre los problemas económicos, familiares, de esta manera, prevenir el cansancio emocional, despersonalización y realización personal para un buen desempeño profesional.
2. Los profesionales de Psicología deben tener en cuenta la relación interpersonal adecuado durante las actividades y funciones que se

realizan en el centro laboral para evitar el Síndrome de Burnout (Estrés laboral) y el inadecuado desempeño profesional.

3. Los profesionales de Psicología que laboran en los centros terapéuticos públicos y privados deben buscar un ambiente laboral sin conflictos entre colegas para evitar las causas que conllevan al desgaste profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad y Col (2012). Estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios de emergencia, medicina y cuidados intensivos Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco: 5-69.
- Albaladejo y Col.(2004) Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en un Hospital de Madrid;: 505-516.
- Almirall Hernández. (2013) “Salud y Trabajo, un enfoque histórico”. Instituto de Medicina del trabajo de Cuba: 42-44.
- Ávila Acosta. (2002) Metodología de la Investigación-CONCYTEC. Perú; 7-215
- Bromley Coloma. Trastornos de ansiedad a inicios del nuevo siglo- trastornos relacionados con el estrés. Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental. Perú; 4(1): 59-60
- Canales y Col. (1998) Metodología de la investigación. OMS/OPS. PASCAP. Interamericana. 135-144.
- Coronado Luna. Factores laborales y Niveles de Estrés Laboral en Enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina Hospital Nacional Daniel A. Carrión. Lima-Perú: 3-44.Op Cit et al. Coronado: 8-32
- Dávalos Pérez. (2005) Nivel de Estrés Laboral en Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencia. “José Casimiro Ulloa” Lima-Perú; 5-56.
- Fray Luis de León Oda. (2014) Vida Retirada EDAP. Síndrome Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional. Madrid España; 24-32.
- Jackson SE. (2012) toward on understanding of the Burnout Phenomenon. J. Appl Psychol; (4): 30-40.

- López y Col. (2006) Factores Asociados al Síndrome de Burnout en Enfermeras Hospital nacional Guillermo Almenará Irigoyen. Lima-Perú; 6-66
- Maslach (2012). Síndrome de Burnout. Inventory. Hum. Behav; (5): 16-20
- Mendoza y Col. (2012) Estudio Comparativo del Síndrome de Burnout en el personal médico-Hospital ESSALUD y Hospital Hermilio Valdizán-Huánuco: 7-45
- Mingote. (2013) Síndrome de Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional. Formación Medica Continua en Atención Primaria. (5)8.
- Mingote y Col. (2013) Síndrome de Desgaste Profesional. (3)7.
- Rodríguez y Col. (2008) Burnout en Profesionales de Enfermería que trabajan en centros Asistenciales de la octava Región. Chile; 5-38.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“DESGASTE Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA DE LA RED DE SALUD HUÁNUCO – 2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera se relaciona el desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología de la Red de Salud Huánuco, 2018?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO : ¿Qué relación existe entre la dimensión agotamiento emocional del desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre el desgaste laboral y el desempeño del profesional de Psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional del desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Hi: Existe relación entre el desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2018. Ho: No existe relación entre el desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS H1: Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional del desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2018</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño profesional de psicología</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Responsabilidad - Iniciativa - Oportunidad - Calidad de trabajo - Confiabilidad y discreción - Relaciones interpersonales - Cumplimiento de normas <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p>	<p>A. METODO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo - Prospectivo - Transaccional <p>B. DISEÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo correlacional <p>C. TIPO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Básico <p>D. NIVEL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo <p>E. MUESTRA</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30 profesionales de psicología de la Red de Salud Huánuco <p>F. INSTRUMENTOS</p>

<p>¿Qué relación existe entre la dimensión despersonalización del desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la Red de salud Huánuco, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión realización personal del desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco, 2018?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la dimensión despersonalización del desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2018.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión realización personal del desgaste laboral y el desempeño del profesional que laboran en la Red de Salud Huánuco-2018.</p>	<p>H02: No existe relación entre la dimensión agotamiento emocional del desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2018.</p> <p>H2: Existe relación entre la dimensión despersonalización del desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2018.</p> <p>H0: No Existe relación entre la dimensión despersonalización del desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2018.</p> <p>H3: Existe relación entre la dimensión realización personal del desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2018.</p>	<p>Desgaste laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento laboral - Despersonalización - Realización personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario 01 para evaluar el desgaste laboral (Maslach Burnout Inventory) - Cuestionario 02 para medir el desempeño profesional
---	---	---	---	---

		H0 No Existe relación entre la dimensión realización personal del desgaste laboral y el desempeño del profesional de psicología que laboran en la Red de Salud Huánuco-2018.		
--	--	--	--	--

ANEXO 2

INVENTARIO DE MASLACH & JACKSON

A) FICHA TÉCNICA

- Nombre : Inventario “Burnout” de Maslach (MBI)
- Autor : C. Maslach y S. E. Jackson
- Propósito : Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: Cansancio emocional, despersonalización y falta realización personal.
- Adaptación : N. Seisdedos, TEA Ediciones, S. A (1997).
- Administración : Puede ser administrado en una situación individual o colectiva.
- Usuarios : Jóvenes y adultos
- Duración : El instrumento no tiene tiempo limitado, y la mayoría de los sujetos tarda entre los 10 y 15 minutos en completarlo.
- Significación : Mide el estrés laboral asistencial.

B) DESCRIPCIÓN:

Adaptación española de Maslach y Jackson (1997) instrumento que consta de 22 ítems, que se valora con una escala tipo Likert de 7 puntos. Consta de tres dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Cansancio emocional (CE): Comprende 9 ítems, éstos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”

Despersonalización (DP): Tiene 5 ítems, estos elementos describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional tanto en ésta como en la escala anterior los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial.

Realización personal (RP): Esta escala contiene 8 elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome, pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo. La variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización, Sin embargo se observan correlaciones bajas con las otras dos escalas (Maslach y Jackson, 1997).

C) CONFIABILIDAD:

En la versión española (Seisdedos, 1997) se reporta que en los estudios originales se realizó el estudio de la confiabilidad por el método de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra 1,316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en

cansancio emocional (CE) 0,79 en despersonalización (DP) y 0,71 en realización personal (RP).

En otros dos análisis originales se empleó también el procedimiento de test-retest. En el primero se empleó una muestra de 53 graduados universitarios en servicios sociales con un intervalo de dos a cuatro semanas entre ambas aplicaciones y los índices de fiabilidad fueron de 0,82 en CE, 0,60 en DP y 0,80 en RP. En el segundo sobre una muestra de 248 profesores y un intervalo de un año entre el momento del test y el del retest, se hallaron unos índices de 0,60 en CE, 0,54 en DP y 0,57 en RP. Todos estos índices son de tipo moderado pero significativo al nivel de confianza del 1%.

En un estudio realizado por Delgado (2003) para determinar las normas del Inventario de Maslach en profesores de educación secundaria en Lima Metropolitana, se obtuvieron los siguientes resultados en el análisis de la confiabilidad:

En el análisis de los ítems de las subescalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal, todas las correlaciones ítem-test corregidas fueron superiores a 0.20 (Kline, 1986), es decir que todos los ítems eran consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un 0.78 para la subescala de cansancio emocional (CE), un 0.71 para despersonalización (DP) y para realización personal (RP) fué de 0.76; concluyéndose que, el instrumento era confiable.

D) VALIDEZ:

En cuanto a la validez del instrumento tanto los estudios factoriales, originales y españoles, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apuntan a esas mismas dimensiones. Esta validez factorial es apoyada por estudios de validez convergente, llevados a cabo por Maslach y Jackson (1986), quienes relacionaron las puntuaciones del MBI con:

- Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto del trabajo).
- La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionados con este estrés.

En los tres tipos de análisis se encontraron índices significativos al nivel de confianza del 5% y del 1% respectivamente.

Los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se efectuaron a través del análisis factorial de las subescalas del Inventario del Burnout de Maslach, lo que permitió apreciar que se alcanza una medida de adecuación del muestreo de Káiser-Meyer-Olkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial. Este análisis se desarrolló a través del método de factorización de los componentes principales, notándose la

existencia de un solo factor, lo cual permite explicar el 55.54% de la varianza de las puntuaciones. Se concluye que los aspectos evaluados por las tres subescalas corresponden a un solo constructo que es el de burnout, lo que hace que la prueba sea válida.

E) NORMAS DE APLICACIÓN:

El MBI según la versión española puede ser autoaplicado, así como ser administrado en una situación individual o colectiva. Las instrucciones son (Seisdedos, 1997):

“A continuación se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala”.

Estas instrucciones están impresas, pero cuando el grupo de examinados es numeroso se pueden leer las instrucciones en voz alta, mientras los examinados lo hacen mentalmente teniendo a la vista el ejemplar. Si durante las instrucciones preliminares o en el desarrollo de la prueba misma surge alguna pregunta sobre el contenido específico de un elemento, el examinador puede contestarla de forma que no influya en el resto de la prueba ni en los demás examinados. Casi siempre es suficiente contestar con: “Simplemente intente contestar de acuerdo con lo que Ud. siente o piensa”.

El examinador debe enfatizar que se responda con sinceridad y que se completen todos los elementos. Por ello terminada la aplicación y a

la hora de recoger el examen debe comprobarse que se han anotados los datos pedidos.

F) NORMAS DE CORRECCIÓN Y CALIFICACIÓN:

La puntuación en las escalas del MBI, según Seisdedos (1997) es el resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de ellas. Los elementos que comprende cada escala y sus puntuaciones directas (PD) máximas son:

Escala	Elementos	Puntuación
Directa Máxima		
Cansancio Emocional	1 2 3 6 8 13 14 16 20	54
Despersonalización	5 10 11 15 22	30
Realización Personal	4 7 9 12 17 18 19 21	48

Las tablas de baremos permiten como paso siguiente la conversión de los puntajes directos en dos escalas de valor universal: la de los centiles, escala ordinal que va desde 1 a 99, y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades; en esta escala típica la mayoría de los sujetos se encuentran entre los valores 3 y 97 de esta escala típica.

En el manual original, las autoras decidieron emplear una clasificación tripartita de la variabilidad de los resultados en el MBI. Teniendo como punto de mira el síndrome que mide el MBI, en la

categoría baja se encuentran los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior (centiles del 1 a 33), en la categoría media están las puntuaciones de los casos que ocupan el tercio central de una distribución normal (centiles 34 a 66) y en la categoría alta se recogen las puntuaciones del tercio superior (centiles 67 a 99). Con este criterio normativo para la interpretación construyeron una tabla con las principales muestras. Para su uso es necesario recordar que el polo alto de la escala RP del MBI debe ser la falta de realización personal (propio de una persona con el síndrome de estrés laboral asistencial), es decir cuando el sujeto obtiene puntuaciones bajas; por tanto, en esa tabla el polo alto está señalado como *menos que* y el polo bajo encuadra las puntuaciones mayores que.

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Sr. (a) Profesional de Psicología de la región Huánuco agradecemos a usted responder a las preguntas que a continuación se formulan. Sírvase leer detenidamente y marcar con una (X) la alternativa que considere correcta.

Los resultados se mantendrán en estricta reserva y confidencialidad.

DATOS GENERALES:

1. **Edad:** **Años:**
2. **Género:** Masculino () Femenino ()
3. **Labor Profesional:** Independiente () Dependiente ()

DATOS SOBRE LA EVALUACIÓN SOBRE EL DESGASTE LABORAL

Leyenda:

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

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4. Siento que trabajar todo el día me cansa.							
5. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
6. Me siento frustrado en mi trabajo.							
7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
8. Siento que trabajar en contacto directo con los pacientes me cansa.							

9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
DESPERSONALIZACION							
1. Siento que estoy tratando a mis compañeros como si fueran objetos.							
2. Siento que me he hecho más duro con los alumnos y mis compañeros colegas.							
3. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
4. Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a mis colegas.							

5. Me parece que mis colegas me culpan de algunos de sus problemas.							
---	--	--	--	--	--	--	--

REALIZACIÓN PERSONAL	0	1	2	3	4	5	6
1. Siento que puedo entender fácilmente a mis colegas.							
2. Siento que trato con mucha eficacia mi labor diaria.							
3. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otros colegas a través de mi trabajo.							
4. Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
5. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable a mis colegas.							
6. Me siento estimado después de haber trabajado con mis colegas.							
7. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
8. Me parece que mis colegas me culpan de alguno de sus problemas.							

ANEXO 3

Inventario del Cuestionario de Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral Profesional

A) FICHA TÉCNICA

Nombre : Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral profesional.

Autor : Espinoza, L. et al.

Propósito : identificar objetivamente el desempeño y conducta laboral del personal de salud.

Adaptación : Ministerio de Salud (DIRESSA HUÁNUCO 2015)

Administración : Individual.

Usuarios : Profesional de Jefatura.

Duración : El instrumento no tiene tiempo limitado, y la mayoría de los sujetos tarda entre los 10 a 20 minutos en completarlo.

Significación : Mide el Desempeño y Conducta Laboral.

B) DESCRIPCIÓN:

Adaptación por el ministerio de salud (DIRESSA Huánuco, 2015) que consta de 40 ítems, donde se valora con una escala de Likert de 5 puntos. Que consta de 8 dimensiones: planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales, cumplimiento de las normas.

C) CONFIABILIDAD

En la versión peruana del Ministerio de salud se reporta los estudios originales donde se tuvo en cuenta la confiabilidad por el método de consistencia interna del coeficiente alfa de Cronbach distribuida en una muestra de 30 de casos en donde se obtuvieron el índice: 0.82 en todas las dimensiones de evaluación del desempeño y conducta laboral profesional.

D) VALIDEZ

El presente instrumento fue validado por jueces expertos profesionales que tienen conocimientos sobre la metodología de la investigación, con pronósticos de evaluación similares al anterior dispuesto por el ministerio de salud.

E) INDICACIONES DE APLICACIÓN:

- **El Evaluado**, es el profesional o servidor sujeto de evaluación y que esta en relacional funcional directa con el evaluador y tiene las siguientes responsabilidades.
 - Brindar sugerencias respecto a su evaluación del desempeño laboral.
 - Consignar todos los datos señalados en la ficha de evaluación.
- **El evaluador**, es el jefe inmediato del profesional o funcionario cuyo cargo estructural este considerado dentro de la estructura de jefatura de la institución.
 - Evaluar directamente al profesional o funcionario que pertenezcan a la oficina a su cargo, con objetividad y oportunidad.
 - El cumplimiento de esta función es indelegable.
 - No tener parentesco hasta el segundo grado de afinidad y cuarto de consanguinidad con el evaluado.
- **El revisor**, profesional capacitado para realizar las siguientes funciones.

- Contribuir con la objetividad del proceso de evaluación.
- Dialogar con el evaluador antes de la evaluación, teniendo en cuenta la importancia de la misma a efecto de garantizar su objetividad.
- El revisor no puede disponer ni realizar rectificación alguna a la calificación del evaluado.
- Podrá manifestar sus observaciones o divergencias en el mismo formato de evaluación indicando los niveles de calificación que a su criterio deben corresponder.
 - **Personal sujeto a evaluación,** Profesional (comprende a quienes tienen título profesional o grado académico, reconocido por la ley universitaria que ejercen funciones de su especialidad y se encuentran dentro del grupo de ocupación profesional.

E) NORMAS DE CORRECCIÓN Y CALIFICACIÓN

Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral Profesional y Técnico

(El puntaje máximo no debe exceder a 40 que es igual a 100 para efectos de valorar la calificación)

FACTORES	NIVELES VALORATIVOS				
	I	II	III	IV	V
	5	4	3	2	1
1. Planificación					
2. Responsabilidad					
3. Iniciativa					
4. Oportunidad					
5. Calidad					
6. Confiabilidad					
7. Relaciones					
8. Cumplimiento					

FUENTE: DESP/DSS-DIRESA, junio 2015

RANGO DE RESULTADO		
RANGO DE CALIFICACION CUANTITATIVA	VARIABLE CUALITATIVA DE CALIFICACION	PUNTAJE FINAL
32 - 40	EXCELENTE	
24 - 32	MUY BUENO	
16 - 24	BUENO	
8 - 16	REGULAR	
0 - 8	DEFICIENTE	

FUENTE: DESP/DSS-DIRESA, junio 2015

EQUIPO DE TRABAJO DSS-DESP

Econ. Nilde Andrés Chávez
Director de Servicios de Salud

Enfermera: Ana María Suarez Salas
Enfermera: Georgina Laguna Marcos
Enfermera: Edith Estela Ponce
Enfermera: Yesenia Huerto De la Cruz
Psicóloga: Luz Guísela Espinoza Céspedes
Lic. Educación: Víctor Gayoso Garcés

Huánuco, 03 de Junio 2015



Resolución Ministerial

Lima, 11 de SETIEMBRE del 2008



M. Arce R.



C. Reyes J.



R. MATALLANA V.



R. Reyes N.

Visto, el Expediente N° 07-000471-001 que contiene el Informe 024-2008-ODRH-OGGRH/MINSA emitido por la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, aprobada por Decreto Legislativo N° 276, su Reglamento Inicial, aprobado por Decreto Supremo N° 018-85-PCM, y el Reglamento de la Carrera Administrativa, aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM, el servidor público debe ser evaluado en forma periódica y permanente durante su carrera laboral;

Que, el artículo 2° de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, aprobada por Decreto Legislativo N° 276, en concordancia con el artículo 14° del Reglamento de la Carrera Administrativa, aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM, establece que los funcionarios que desempeñan cargos políticos o de confianza están comprendidos en las disposiciones de la ley y el reglamento en lo que les sea aplicable;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 0386-91-SA/DM del 07 de mayo de 1991, se aprobó la Directiva Administrativa N° 002-91-DGP/SA que establecía las normas, procedimientos e instrumentos para la evaluación del desempeño laboral del personal del Ministerio de Salud;

Que, para la aplicación de la Política de Desarrollo de los Recursos Humanos en el Ministerio de Salud, es conveniente actualizar las normas sobre la evaluación de desempeño laboral del personal;

Que, en consecuencia resulta necesario dictar las normas y procedimientos más adecuados para realizar la evaluación del desempeño y conducta laboral del personal del Ministerio de Salud;

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 142 -Minsa/OGGRH-V.01

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA "NORMAS Y PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL"

I. FINALIDAD

Identificar objetivamente el desempeño y conducta laboral del personal del Ministerio de Salud, a efectos de adoptar las acciones que correspondan acorde con la política institucional.

II. OBJETIVO

Dar a conocer el esquema normativo y metodológico para llevar a cabo el proceso de evaluación de desempeño y conducta laboral del personal del Ministerio de Salud.

III. BASE LEGAL



C. Reyes J.

3.1. Decreto Legislativo N° 276

Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.

3.2. Ley N° 23536

Ley que establece las normas generales que regulan el trabajo y la carrera de los profesionales de la salud.



R. MATALLANA V.

3.3. Ley N° 23728

Establecen normas generales que regulan el trabajo y la carrera de los profesionales de la salud, que prestan servicios asistenciales y administrativos en el sector público, bajo el Régimen de la Ley N° 11377

3.4. Ley N° 27657

Ley del Ministerio de Salud.



S. Reyes N.

3.5. Decreto Supremo N° 018-85-PCM

Reglamento inicial del Decreto Legislativo N° 276.

3.6. Decreto Supremo N° 005-90-PCM

Reglamento de la Carrera Administrativa.

3.7. Res. Ministerial N° 826-2005/MINSA

Normas para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud.

3.8. Res. de Contraloría N° 072-98-CG

Normas Técnicas de Control Interno y sus modificatorias.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva es de observancia general para la Administración Central del Ministerio de Salud y sus Órganos Desconcentrados, cuyo personal administrativo y asistencial, está en la condición de nombrado y contratado a plazo fijo.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Periodicidad

La evaluación al personal del Ministerio de Salud, será semestral y comprenderá los periodos de: Enero a Junio y Julio a Diciembre.

5.2 Integrantes de la Evaluación y sus responsabilidades

Son integrantes del proceso de evaluación

5.2.1 **El Evaluado**, es el servidor o funcionario sujeto de evaluación y que está en relación funcional directa con el evaluador y tiene las siguientes responsabilidades:

- 5.2.1.1. Brindar sugerencias respecto a su evaluación del desempeño laboral.
- 5.2.1.2. Consignar todos los datos señalados en la ficha de evaluación.



C. Revos J.

5.2.2 **El Evaluador**, es el jefe inmediato del servidor o funcionario cuyo cargo estructural esté considerado dentro de la estructura orgánica del Ministerio de Salud, y tiene las siguientes responsabilidades:

- 5.2.2.1 Evaluar directamente a los servidores o funcionarios que pertenezcan a la oficina a su cargo, con objetividad y oportunidad.
- 5.2.2.2 El cumplimiento de esta función es indelegable.
- 5.2.2.3 No tener parentesco hasta de segundo grado de afinidad y cuarto de consanguinidad con el evaluado.



R. MALLANA V.

5.2.3 **El Revisor**, es el Jefe inmediato del evaluador, siempre que su cargo estructural esté considerado en la estructura orgánica del Ministerio de Salud, y tiene las siguientes responsabilidades:

- 5.2.3.1 Contribuir a la objetividad del proceso de evaluación.
- 5.2.3.2 Dialogar con el evaluador antes de la evaluación, teniendo en cuenta la importancia de la misma, a efecto de garantizar su objetividad.
- 5.2.3.3 El revisor no puede disponer ni realizar rectificación alguna a la calificación del evaluado.
- 5.2.3.4 Podrá manifestar sus observaciones u sus divergencias en el mismo formato de evaluación, indicando los niveles de calificación que a su criterio deben corresponder.



S. Reyes N.

- 6.1.1. **Buen uso y manejo de equipos:** Califica el cuidado y el uso adecuado de las máquinas y herramientas que le son confiados al servidor o funcionario para la realización de su trabajo.
- 6.1.2. **Calidad del trabajo:** Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.
- 6.1.3. **Colaboración:** Califica la disposición de apoyar con esfuerzo adicional, incluso con tareas y acciones ajenas al campo de su competencia.
- 6.1.4. **Confiabilidad y discreción:** Califica el uso adecuado de la información, que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.
- 6.1.5. **Conocimiento del cargo:** Califica el grado de aplicación de los conocimientos adquiridos mediante el estudio y experiencia en trabajos asignados.
- 6.1.6. **Cumplimiento de las normas:** Califica el cumplimiento de las normas institucionales (reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos, entre otros.)
- 6.1.7. **Cumplimiento de las metas:** Califica el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el plan operativo institucional para el área a su cargo.
- 6.1.8. **Dirección y organización:** Califica la eficiencia para la distribución del trabajo, así como la capacidad y habilidad del directivo para motivar, conducir y promover el desarrollo del personal a su cargo, acorde a las funciones de su Unidad Orgánica.
- 6.1.9. **Iniciativa:** Califica el grado de actuación laboral espontánea, sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante problemas de trabajo con originalidad.
- 6.1.10. **Oportunidad:** Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.
- 6.1.11. **Planificación:** Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.
- 6.1.12. **Relaciones Interpersonales:** Califica la interrelación personal y adaptación al trabajo en equipo.
- 6.1.13. **Responsabilidad:** Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.



C. Hoyes J.



R. MATA LLANA V



S. Reyes M

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 142 MINSAGGRH-V-DI
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL

Evaluación de Puntualidad	10 puntos
Evaluación de Capacitación	10 puntos

Total: 100 puntos

Tienen nota aprobatoria los servidores o funcionarios que obtengan un puntaje mayor a Sesenta (60) puntos.

Son considerados desaprobados aquellos que obtengan un puntaje total igual o menor de Sesenta (60) puntos.

Será sujeto a evaluación el personal que haya laborado de manera efectiva como mínimo dos (02) meses en el periodo de evaluación.

Al servidor o funcionario que no le corresponda ser evaluado por no cumplir con lo señalado en el párrafo anterior, se le comunicará por escrito, y el cargo de recepción debidamente firmado por éste, será anexado a su legajo personal en el rubro correspondiente.



C. Reyes J.

6.4. El servidor o funcionario es evaluado por el jefe inmediato con quien ha permanecido mayor tiempo en el periodo de evaluación.

En ausencia del evaluador, el trabajador podrá ser evaluado por el revisor y de ser el caso por el jefe inmediato del evaluador.



R. NATALLANA V.

6.5. Los resultados derivados del proceso de evaluación de desempeño laboral serán considerados como fuente de información primaria para el diagnóstico de necesidades de capacitación.

6.6. En caso de existir desacuerdos entre el personal evaluado y evaluador, el jefe inmediato del evaluador será el responsable de resolverlos.

6.7. **Personal Destacado**

Los servidores y/o funcionarios que se encuentren destacados y/o designados en otras Entidades del Sector Público, deberán ser evaluados por su jefe inmediato y ratificados por su superior jerárquico y deberá ser remitida las fichas de evaluación a su dependencia de origen en el plazo más breve.



C. Reyes N.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. Proceso de Evaluación

7.1.1. Corresponde a la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos en la Administración Central o la que haga sus veces en los Órganos Desconcentrados, la conducción del proceso de evaluación, el mismo que comprende la preparación, distribución, procesamiento, elaboración del informe final y la comunicación de los resultados de la evaluación. Asimismo la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos es la responsable de absolver las consultas sobre la aplicación del presente procedimiento.

- 7.1.2. La Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos o la que haga sus veces en los Órganos Desconcentrados, da inicio al proceso de evaluación con la entrega de los formatos N° 01, 02, 03 y 04, y documentos de instrucciones a todos los jefes de oficina quienes a su vez lo distribuyen a los evaluadores para la correspondiente calificación, supervisando y controlando la estricta observancia del presente procedimiento.
- 7.1.3. El evaluador utiliza los formatos N° 01, 02, 03 y 04 según corresponda marcando con un aspa (X) el nivel de calificación de cada factor de evaluación, procediendo a firmarlo y sellarlo una vez concluida su calificación.
- 7.1.4. El evaluador debe indicar en el rubro recomendaciones, las necesidades de capacitación, desplazamiento, permanencia, prescindencia de servicios u otros, acerca del trabajador, especificando de darse el caso el tipo de capacitación que recomienda para el evaluado.
- 7.1.5. Si como resultado de la evaluación, el evaluador recomienda el desplazamiento o prescindencia del evaluado, deberá sustentar en el formato de evaluación los fundamentos de dicha recomendación.
- 7.1.6. Con posterioridad a la calificación del evaluador, el revisor, de ser el caso, puede plantear observaciones y/o recomendaciones, suscribiendo a su vez el formato correspondiente.
- 7.1.7. Terminado el proceso los formatos de evaluación N° 01, 02, 03 y 04 debidamente llenados, firmados, sellados y sin ninguna enmendadura, son devueltos para su procesamiento a la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos o la que haga sus veces en los Órganos Desconcentrados, en el plazo que se establezca bajo responsabilidad, previa constatación del cumplimiento de tiempo mínimo señalado en los puntos 6.3 y 6.4 del presente procedimiento.
- 7.1.8. La Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos o la que haga su veces en los Órganos Desconcentrados, verifica el correcto llenado de los formatos de evaluación N° 01, 02, 03 y 04 y el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.
- 7.1.9. Para los efectos de la determinación del puntaje de cada nivel de calificación, se considera lo establecido en el anexo N° 02 el mismo que es de uso exclusivo de la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos o la que haga sus veces en los Órganos Desconcentrados.
- 7.1.10. La Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos o la que haga sus veces en los Órganos Desconcentrados, promedia los puntajes asignados por el evaluador y el revisor de ser el caso.





FORMATO N° 02
Evaluación de Desempeño y Conducta Laboral Profesional y Técnico

Periodo	<input type="text"/>	Fecha de Evaluación	<input type="text"/>
Apellidos y Nombres	<input type="text"/>		De ser destacado(a) indicar dependencia de origen:
Cargo y Nivel :	<input type="text"/>		
Servicio en EE.SS	<input type="text"/>		

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
1. Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio. <input type="text"/>	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos. <input type="text"/>	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados. <input type="text"/>	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos. <input type="text"/>	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos. <input type="text"/>
2. Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso. <input type="text"/>	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas <input type="text"/>	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso. <input type="text"/>	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas <input type="text"/>	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones <input type="text"/>
3. Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros <input type="text"/>	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales. <input type="text"/>	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos. <input type="text"/>	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes. <input type="text"/>	Se apega a la rutina establecida a veces logra sus objetivos. <input type="text"/>
4. Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido. <input type="text"/>	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado. <input type="text"/>	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas. <input type="text"/>	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo. <input type="text"/>	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido. <input type="text"/>
5. Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores. <input type="text"/>	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina. <input type="text"/>	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos. <input type="text"/>	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente. <input type="text"/>	Frecuentemente incurre en errores apreciables. <input type="text"/>
6. Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias <input type="text"/>	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros <input type="text"/>	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial <input type="text"/>	Indiscreto nada confiable. <input type="text"/>	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos <input type="text"/>

7.Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento <input type="checkbox"/>	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo <input type="checkbox"/>	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente <input type="checkbox"/>	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia <input type="checkbox"/>	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto <input type="checkbox"/>
	8.Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros. <input type="checkbox"/>	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución <input type="checkbox"/>	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas <input type="checkbox"/>	No cumple con las normas <input type="checkbox"/>	Casi siempre cumple las normas de la Institución <input type="checkbox"/>

Nombre del Evaluador

Cargo y Nivel del Evaluador

Nombre/Profesión del Evaluado _____

Firma de conformidad del evaluador y evaluado

Recomendaciones y/o sugerencias al Evaluado

Cree Ud. Que el evaluado mejoraría en su desempeño laboral con algunos cursos de capacitación.

Si ()

No ()

Como cuales:

Firma y Sello del Evaluador

Firma y Sello del Revisor

De la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos

Puntaje de Evaluación:

Desempeño y Conducta Laboral	_____	
Asistencia	_____	
Puntualidad	_____	
Capacitación	_____	
Total	_____	Rango de Calificación _____

Observaciones:

Firma y Sello de la ODRH



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Académico Profesional de Psicología



"Psicología, la fuerza que mueve el mundo y la cambia"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo E. L. N. Berrospi Silva, Psicólogo (a) del C.S. Las Moras,
 acepto voluntariamente participar en la investigación "DESGASTE Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL
 DE PSICOLOGÍA DE LA RED DE SALUD HUÁNUCO - 2019", cuyo objetivo general es "Determinar La Relación
 Que Existe Entre El Desgaste Laboral Y El Desempeño Del Profesional De Psicología Que Laboran En La Red
 De Salud Huánuco – 2019" elaborado por la estudiante de Psicología BERROSPI BERROSPI, MÓNICA DEL
 PILAR, de la UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO.

He sido informado(a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características
 de mi participación. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es
 estrictamente confidencial. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este
 estudio.


He sido informado(a) de que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones
 ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puede comunicarse con Berrospi Berrospi, Mónica
 del Pilar. Numero de Celular 982086143.



 Firma Del Participante
 Nombre y Apellido

Erelin Nely Berrospi Silva



 PSICÓLOGA
 C.Ps.P. N° 34023



 Berrospi Berrospi, Mónica del Pilar
 Investigador Responsable

REGISTRO FOTOGRÁFICO



