



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

SÍNDROME BURNOUT Y MOTIVACIÓN LABORAL EN

PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE ATENCIÓN

RESIDENCIAL MATILDE PÉREZ PALACIO, SAN

MIGUEL, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTORES:

BACH. CARLA NICOLE AÑEZ ALVAREZ

BACH. JULINHO FABRIZZIO QUISPE HUAMAN

LIMA – PERÚ

2019

ASESORA DE TESIS

.....

DRA. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA

JURADO EXAMINADOR

DR. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI

Presidente

DR. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA

Secretario

MG. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE

Vocal

DEDICATORIA

Dedicamos la presente tesis principalmente a Dios.

A nuestros padres por todo el amor y apoyo que nos brindan cada día.

A nuestros hermanos que siempre estuvieron apoyándonos.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida.

A la Universidad Privada Telesup por brindarnos los mejores docentes especialistas.

A nuestra asesora Dra. Nancy Capacyachi Otárola por brindarnos sus conocimientos y apoyo en el desarrollo de nuestra investigación.

RESUMEN

El presente estudio se basa en determinar la relación que presenta el Síndrome Burnout y motivación laboral en personal de salud del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, para ello se considera un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – Correlacional, además es de alcance temporal transversal, durante el estudio se aplicó la técnica de la encuesta y como el instrumento dos cuestionarios estandarizados, además de obtener el grado de validez y confiabilidad de cada ficha técnica, para lo cual se trabajó con una muestra no probabilística de 84 trabajadores, a quienes se les aplicó los instrumentos y mediante la estadística descriptiva e inferencial se obtuvieron los resultados que respondieron a cada uno de los objetivos establecidos en el estudio, llegando a concluir: Se demostró relación significativa ($Rho = 0.559$; $sig. = 0.000$) entre el síndrome de Burnout y la motivación laboral en el personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, demostrándose que cuando las personas presentan rasgos de síndrome de Burnout afecta directamente a la motivación que sienta en el centro laboral, por otro lado, los resultados comprobaron la hipótesis de investigación y rechazó la hipótesis nula.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Motivación Laboral, personal de salud

ABSTRACT

This research study is based on determining the relationship between burnout syndrome and work motivation in health personnel of residential care center Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, for this purpose it is considered a quantitative approach, non-experimental design - Correlational In addition, it is of transversal temporal scope, during the study the technique of the survey was applied and as the instrument two standardized questionnaires, in addition to obtaining the degree of validity and reliability of each technical sheet, for which we worked with a non-probabilistic sample of 84 workers, to whom the instruments were applied and through descriptive and inferential statistics, the results that responded to each of the objectives established in the study were obtained, concluding: Significant relationship was demonstrated ($Rho = 0.559$; sig. = 0.000) between Burnout syndrome and work motivation in the health center staff Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, demonstrating that when people have features of Burnout syndrome directly affects the motivation they feel in the workplace, on the other hand, the results checked the research hypothesis and rejected the nula hypothesis.

Keywords: Burnout syndrome, Labor Motivation, health personnel

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
ASESORA DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1 Planteamiento del Problema.....	14
1.2 Formulación del Problema:	15
1.2.1 Problema General:	15
1.2.2 Problemas Específicos:.....	15
1.3 Justificación del estudio.....	16
1.4 Objetivos de la Investigación	17
1.4.1 Objetivo General.....	17
1.4.2 Objetivos Específicos	17
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes de la Investigación	19
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes Internacionales	23
2.2 Bases teóricas de las variables.....	27
2.2.1 Síndrome Burnout	27

2.2.2 Motivación Laboral.....	35
2.3 Definición de términos básicos.....	42
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	44
3.1 Hipótesis de la investigación.....	44
3.1.1 Hipótesis General:.....	44
3.1.2 Hipótesis Específicas:.....	44
3.2 Variables de Estudio.....	44
3.2.1 Definición conceptual.....	45
3.2.2 Definición operacional.....	47
3.3 Tipo y nivel de la investigación.....	48
3.4 Diseño de la investigación.....	49
3.5 Población y muestra del estudio.....	49
3.5.1 Población.....	49
3.5.2 Muestra.....	50
3.5.3 Muestreo.....	50
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.6.1 Técnicas de recolección de datos.....	50
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos.....	51
3.7 Métodos de análisis de datos.....	56
3.8 Aspectos éticos.....	57
IV. RESULTADOS.....	58
V. DISCUSIÓN.....	67
VI. CONCLUSIONES.....	73
VII. RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	81
Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	83

Anexo 3: Instrumentos	84
Anexo 4: Validación del Instrumentos	88
Anexo 5: Matriz de Datos	96
Anexo 6: Propuesta de valor.....	102
Anexo 7: Consentimiento Informado	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Frecuencia del nivel de agotamiento en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.....</i>	<i>58</i>
Tabla 2	<i>Frecuencia del nivel de la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.....</i>	<i>59</i>
Tabla 3	<i>Correlación entre el síndrome Burnout y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.</i>	<i>61</i>
Tabla 4	<i>Correlación entre el agotamiento emocional y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.....</i>	<i>62</i>
Tabla 5	<i>Correlación entre la despersonalización y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.</i>	<i>64</i>
Tabla 6	<i>Correlación entre la realización personal y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.</i>	<i>65</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Puntuación del Cuestionario MbM.....</i>	<i>55</i>
Figura 2	<i>Representación gráfica de las puntuaciones – Cuestionario MbM...56</i>	
Figura 3	<i>Barra del nivel de agotamiento en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.</i>	<i>58</i>
Figura 4	<i>Barra del nivel de la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.</i>	<i>60</i>
Figura 5	<i>Dispersión del síndrome Burnout y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.</i>	<i>61</i>
Figura 6	<i>Dispersión del agotamiento emocional y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.....</i>	<i>63</i>
Figura 7	<i>Dispersión de la despersonalización y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.</i>	<i>64</i>
Figura 8	<i>Dispersión de la realización personal y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.</i>	<i>66</i>

INTRODUCCIÓN

En la actualidad uno de los problemas de mayor notoriedad dentro de cualquier organización en relación con los trabajadores a tomar cuenta son el síndrome de Burnout y la motivación laboral. Los trabajadores que han presentado este trastorno o problemas con respecto a la motivación laboral se han visto afectados en diversos ámbitos de su vida sobre todo en el ámbito laboral perjudicando el cumplimiento de sus labores y afectando de manera grave su salud mental y emocional cuando el problema no es tratado. Por lo consiguiente nos llevó hacer una investigación en el personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, para ello el estudio plantea siete capítulos que ayudan al desarrollo del trabajo, en el primer punto se tiene al capítulo I denominado el problema de investigación contiene al planteamiento del problema, la formulación del problema de manera interrogativa, tanto el problema general como los problemas específicos, luego se presenta la justificación del estudio que corresponde al porque y para de la investigación, culminando con la formulación de los objetivos. El segundo capítulo denominado marco teórico, contiene a los antecedentes del estudio, las bases teóricas del estudio y culmina con la definición de términos. El capítulo III, denominado métodos y materiales contiene a la formulación de hipótesis, la descripción de las variables de estudio, además como el tipo y nivel de investigación, el diseño del estudio, la delimitación de la población y muestra, además de las técnicas e instrumentos que se usaron en el estudio, por otro lado, los métodos de análisis de datos y culmina con el desarrollo de los aspectos éticos. El cuarto capítulo es los resultados, en el cual se describen el análisis descriptivo e inferencial del estudio, luego se tiene a la discusión de resultados que consta de comparar los resultados obtenidos con los hallado pro otros investigadores, luego se tiene el sexto capítulo que es desarrollar las conclusiones para cada objetivo establecido y culmina con el capítulo siete que es la formulación de las recomendaciones.

I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

A través del voluntariado en el Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, hogar administrado por el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MINP). El CAR Matilde Pérez Palacio, conocido también como “Semillitas” cobijas residentes (niños y niñas) que están en una situación de extrema vulnerabilidad no solo por el hecho de encontrarse en situación de abandono sino también por presentar múltiples discapacidades.

Se observó en los trabajadores ciertos indicadores de posible pérdida de interés por llevar a cabo sus funciones encomendada y a su vez un tipo de estrés laboral, tales como agotamiento físico, emocional o mental, lo cual incitó al desarrollo de la investigación de estudio.

Dentro de la organización el factor humano juega un papel fundamental ya que fueron las personas quienes estuvieron realizando las funciones diariamente. Una organización no existe sin sus trabajadores pues de ellos proviene en gran medida el éxito y la continuidad de la organización. Por ello fue esencial para la organización lograr que el personal, se encuentre adecuadamente motivado para alcanzar los objetivos organizacionales y personales.

Por ello también se observó que existieron algunos problemas que enfrento la organización tales fueron el hallar la manera de motivar a los trabajadores, para así desarrollar con más perseverancia en sus labores e incrementar la satisfacción e interés en el trabajo.

Dentro de la organización se halló el posible problema sería la motivación el cual fue esencial dentro de la organización, puesto que, al no tener a los trabajadores motivados de forma conveniente, los trabajadores sobrellevan las consecuencias. Lo que genero estados tensionales que pueden conducir un estrés agudo a crónico lo cual conllevo afectar las áreas de la vida social, la misma de no ser tratada podría ser posible a desencadenar el síndrome Burnout o

también podría conducir a diversas enfermedades ocupacionales entre otras; por lo cual fue el componente principal para investigar a profundidad acerca del tema para nuestro trabajo de investigación.

El síndrome Burnout se lo define como un creciente agotamiento físico y mental, es la falta de motivación absoluta por las labores realizadas, y en especial, por característicos cambios de comportamiento en quienes los sufren sin creer que lo tienen. Este cambio de actitud corresponde generalmente con “malos modales” hacia los demás o con un trato brusco. Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajos que estuvieron relacionados con atención a terceros, ya que llega un momento en el que el trabajador se halla física y mentalmente imposibilitado para desarrollar su trabajo como solía hacerlo.

El desarrollo de este trabajo de investigación fue motivado porque se ha identificado en el Centro de Atención Residencial existió ciertos indicadores de agotamiento físico, despersonalización y realización personal, así como los trabajadores exponen a ciertas carencia de interés motivacional por lo que este estudio de investigación permitió elaborar estrategias de intervención para poder contralar y reducir los niveles de este síndrome y así poder elevar la motivación laboral dentro del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio.

1.2 Formulación del Problema:

1.2.1 Problema General:

¿Cuál es la relación que presenta el Síndrome Burnout y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel - 2018?

1.2.2 Problemas Específicos:

¿Cuál es el nivel de agotamiento en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel - 2018?

¿Cuál es el nivel de la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel - 2018?

¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel - 2018?

¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel - 2018?

¿Cuál es la relación entre la realización personal y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel - 2018?

1.3 Justificación del estudio

El trabajo de investigación buscó contribuir conocimientos relacionados al síndrome Burnout y la motivación laboral.

El síndrome Burnout es una problemática de salud pública que va en incremento y no solo implica la salud de los trabajadores, sino va afectando la manera de atención en calidad asistencial y así poder perjudicar la relación entre los trabajadores y a las personas que asisten.

Así mismo, según el Manual de Salud Ocupacional - Digesa - Minsa (2005) menciona que existe elementos de riesgos psicosociales que son contextos que se hallan presentes en el entorno laboral y que están estrechamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la ejecución de las tareas, y que alteran el bienestar o la salud física, psicológica y social de los trabajadores, como el desarrollo de sus funciones dentro del trabajo. También se puede desatar el estrés laboral ya que es una de las enfermedades ocupacionales, y en la actualidad es muy habitual el estrés laboral, ya que aqueja al trabajador.

A nivel teórico, los conocimientos encontrados permitieron contribuir al marco teórico actual del síndrome Burnout y de la motivación laboral ya que se

incito el interés de investigar a mayor profundidad a la población elegida. Impulsó y desarrolló ideas e hipótesis que tuviera como foco “mejorar” la relación del personal de salud que trabajan en el Centro de Atención Residencial.

A nivel metodológico, se verifico y comprobó el comportamiento de algunas dimensiones del síndrome de Burnout con relación a variables sociodemográficas de la muestra. Se pudo contribuir al concepto del síndrome de Burnout en la población del personal de salud, así como la metodología y forma de estudiar de una manera más precisa a la población elegida.

A nivel práctico, los resultados fueron de utilidad para el diagnóstico del estado mental de la población del personal de salud del Centro de Atención Residencial.

Permitió registrar el impacto que tiene el síndrome de Burnout en las personas, al conocer esta realidad permitió la creación de programas de prevención, que podrán tener una mayor efectividad al así tener un mayor conocimiento sobre las posibles causas del problema.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el síndrome Burnout y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

1.4.2 Objetivos Específicos

Analizar el nivel de agotamiento en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

Describir el nivel de la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

Determinar la relación existente entre el agotamiento emocional y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

Determinar la relación existente entre la despersonalización y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

Determinar la relación existente entre la realización personal y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

En la actualidad existen notables investigaciones teóricas y aplicadas a nivel nacional, asimismo a nivel internacional que formaron alusión sobre el síndrome de Burnout y la motivación laboral, entre otros.

Oliva, G. (2018), realizó su tesis denominada *“Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora - Lima 2017”*. Universidad Ricardo Palma. Perú. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de relación que presentan las variables. La metodología utilizada fue observacional, cuantitativo, analítico y transversal. Población: El presente estudio incluye a todos los médicos asistentes, médicos residentes, internos de medicina y licenciados en enfermería y obstetricia del Hospital María Auxiliadora en junio del 2017, que en la actualidad es de 220. La muestra: Se utilizó un muestreo no probabilístico, de tipo intencional, conformada por 99 miembros del personal de salud del Hospital María Auxiliadora en el año 2017. Técnicas e instrumento: Técnicas psicométricas, Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI), Escala de Resiliencia de Wagnild y Young. Encontramos asociación estadísticamente significativa entre el síndrome Burnout y la resiliencia, es decir que el personal de salud con baja resiliencia tiene seis veces más probabilidad de presentar el síndrome de Burnout en comparación con los de resiliencia alta. La dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout no está asociado con la resiliencia, al parecer por el nivel alto de realización personal. No se encuentra asociación entre la despersonalización y la resiliencia, probablemente es porque el porcentaje de personas con nivel alto de resiliencia era similar entre aquellas personas que presentaban y no presentaban despersonalización. La dimensión de realización personal se asocia con la resiliencia, es decir que el personal de salud con alta resiliencia tiene dos veces más probabilidad de presentar el síndrome de Burnout en comparación con los de resiliencia alta.

Esta investigación nos reveló que el síndrome de Burnout se relaciona con la resiliencia demostrando que las personas poca resiliencia tienen tendencia a sufrir el síndrome de Burnout lo cual afecta diversas áreas en la persona que tenga el síndrome, es importante para la presente investigación ya que una de las variables es un factor afectado en el individuo que padece del síndrome de Burnout, lo cual ayudaría en los resultados de sus objetivos. Es importante ya que utilizan el mismo instrumento y obtiene resultados favorables que apuntan hacia los objetivos de la investigación.

Toledo, E. (2016) realizó la tesis titulada "*Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Clínica Maison de Sante de Lima*". Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Debido a que el diseño de investigación fue descriptivo, tipo transversal, no hubo necesidad de formular una hipótesis. Población y muestra: La cantidad de profesionales que ingresaron al estudio, fue brindada por la jefatura. En total fueron 39 médicos y 30 enfermeras, que se encontraban dentro de su rol de guardias programados en el mes de diciembre del 2015. Técnicas e instrumentos: Técnica psicométrica, el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. La prevalencia del SBO en el personal de la Clínica Maison de Santé fue de 39.2% y se halló según los criterios de Maslach y con el instrumento "Maslach Burnout Inventory"(MBI). La dimensión que mostró mayor afectación en el personal de salud fue la despersonalización con 76.7 %, seguida de agotamiento emocional, presentó en 48.2 % de los encuestados. La dimensión de realización personal presentó nivel bajo en un 60.7%.><0.05 confirmando que hay una relación estadísticamente significativa en la población estudiada entre la presencia del SBO y el sexo femenino. La dimensión que mostró mayor afectación en el personal de salud fue la despersonalización con 76.7 %, seguida de agotamiento emocional, presentó en 48.2 % de los encuestados. La dimensión de realización personal presentó nivel bajo en un 60.7%

La investigación manifiesta la prevalencia del síndrome de Burnout en personal de salud en una institución de salud, lo cual es de importancia para la investigación que se está realizando ya que muestra la presencia del síndrome en el personal de salud y su prevalencia de este, demostrando la importancia de

prevenir y afrontar este síndrome. Se obtienen resultados favorables a objetivos esperados en la investigación utilizando el mismo instrumento que se utiliza en la investigación.

Velásquez, R. (2014), realizó su tesis titulada *síndrome de Burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la micro red de salud de San Juan de Miraflores – Villa María del triunfo, 2014. Universidad Autónoma del Perú*. Perú. El tipo de investigación fue no experimental, correlacional desde un enfoque cuantitativo. Población y muestra: La población del estudio estará constituida por un grupo de enfermeras de 24 a 55 años que laboran en los diferentes Centros de Salud de la Microred de SJM-VMT, cuya cantidad total asciende a 120. Su hipótesis fue HG: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout con el bienestar psicológico en enfermeras de la Microred de Salud de SJM-VMT, 2014. H0: No existe relación significativa entre el síndrome de Burnout con el bienestar psicológico en enfermeras de la Microred de Salud de SJM-VMT, 2014. Técnicas e instrumentos: Técnica psicométrica, Inventario de Burnout de Maslach y Jackson, Escala de Bienestar Psicológico de Riff. En la presente investigación se encontró que el Síndrome Burnout en la muestra de enfermeras de la Microred de Salud SJM – VMT, se encuentra a un nivel Alto, siendo ligeramente predominante en las mujeres; así como, una mayor predominancia en las enfermeras con edades que oscilan entre 35 y 55 años de edad hallándose diferencias significativas según la edad; sin embargo, no se hallaron significancia según la condición laboral siendo las contratadas las que presentan el síndrome. Así mismo, se encontró que el nivel de Bienestar psicológico en la muestra de enfermeras es alto, ligeramente predominante en los varones; así como, los que tienen edades superiores a 35 años y de condición laboral de nombrados; sin embargo, no se encontraron diferencias determinantes. La explicación de este hallazgo se fundamenta en lo referido por las enfermeras las cuales consideran que el centro de trabajo es un lugar lleno de competencias y exigencias en atención o trato a las personas, lo cual hace que se exijan demasiado por obtener la recompensa inmediata de respeto, pero sobre todo la recompensa económica; debido a esto es que ellas al sentirse agotadas, consideran que merecen una recompensa mayor y eso hace que perciban que están bien psicológicamente. Así

mismo, sus familias esperan resultados económicos de su trabajo siendo esto un motivo por el cual no prestarles atención a los síntomas de agotamiento no reconociéndolos como tal.

Los resultados de esta investigación son importantes ya que demostró la existencia del síndrome de Burnout en el personal de salud y que se desencadenó por diversos factores y que hay alta existencia de las dimensiones del síndrome, esto fue de gran importancia para la investigación a realizarse. Para obtener los resultados favorables utilizaron el mismo instrumento que la presente investigación utiliza para obtener resultados esperados.

Cáceres y Dextre (2013), en su tesis *“Motivación y desempeño laboral docente en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Bellavista-Callao”*. Es una investigación no experimental y el diseño de tipo transaccional descriptiva correlacional. La población objetivo fue de 150 docentes de educación secundaria; se extrajo de la misma, una muestra aleatoria de 109 profesores. El método de investigación adoptado es el hipotético-deductivo y correlación, empleándose la técnica de la encuesta a través de los cuestionarios. Para la confiabilidad del instrumento se procedió a la prueba de confiabilidad del estadístico Alfa de Crombach, cuyo coeficiente fue de 0.830 para medir la motivación y 0.769 para medir el desempeño laboral docente. Con respecto al tratamiento estadístico se utilizó el software SPSS versión 19, utilizándose para la prueba de hipótesis el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman. La evidencia estadística indica que la motivación y el desempeño laboral docente se relacionan con un coeficiente $r=0,442$; y una significancia de $p=0,000$ que muestra que p es menor a 0,05. Lo que permite señalar que la relación entre estas variables es positiva y significativa.

Los resultados de esta investigación permitieron reconocer la motivación y el desempeño laboral de los docentes, señalando la relación entre las variables y ayuda a verificar la significancia de las variables.

Vásquez y otros (2013), en la tesis titulada *“La motivación laboral y el rendimiento profesional en la Dirección de Aviación policial, Lima-Perú”*, cuyo objetivo fue analizar si la motivación laboral contribuye en el rendimiento

profesional en el personal de la Dirección de Aviación Policial – Lima. Se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, cuyo diseño es transversal. La población comprendió a 501 efectivos (82 Oficiales Superiores; 72 Oficiales Subalternos; 344 Sub Oficiales; 02 Especialistas y 01 Empleado Civil, mientras que la muestra se realizó por muestreo no probabilístico de tipo intencional: 217 efectivos (73 oficiales; 143 sub oficiales y 01 especialista), todos pilotos o tripulantes de aeronaves. Los resultados obtenidos fueron que la motivación laboral contribuye en el rendimiento profesional, la política remunerativa, de reconocimiento, capacitación, incentivos y de bienestar contribuyen en el rendimiento laboral del personal de la aviación policial.

Los resultados de esta investigación permitieron reconocer la motivación y el rendimiento profesional, y como ambas variables existe la correlación de la motivación laboral en el personal y su rendimiento laboral.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Los antecedentes internacionales mencionados a continuación fueron relevantes ya que cuentan con las variables de estudios que estuvimos refiriendo en el estudio y así tomarlo como referentes y ejemplos de apoyo.

Sum (2015), en su tesis titulada *“La motivación y desempeño laboral en el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango-Guatemala”*. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de correlación que presentan las variables. Durante esta investigación se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto, para su desempeño en la organización, se realizó con 34 sujetos del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La investigación es de tipo descriptivo y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores, los resultados obtenidos durante la investigación determinan que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Los resultados de esta investigación fueron importantes ya que

permitieron reconocer la motivación y el desempeño laboral de una empresa del personal administrativo, y ver los puntos comparativos entre sus variables y ver los resultados obtenidos de la investigación determinó que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

Zavala (2014), en su tesis *“motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” en México D.F.* El objetivo primario de esta investigación fue la elaboración de un instrumento de medición que abordó el tema de la motivación y satisfacción laboral y su posterior análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas. La perspectiva principal que se da a la temática es mediante la Teoría Bifactorial de Herzberg y los conceptos desarrollados por Peiró. El cuestionario elaborado en escala tipo Likert fue aplicado a 58 individuos en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas carbonatadas de capital mexicano ubicado en la Ciudad de México. El instrumento de medición está conformado por dos grandes factores: intrínsecos y extrínsecos, que a su vez están conformados por 13 sub - factores obtenidos a partir del análisis factorial aplicado al cuestionario. Los principales resultados obtenidos es que no se encontraron diferencias significativas entre cada uno de los grupos poblaciones que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad en la empresa. Llego a la conclusión: Esta investigación fue importante ya que permito reconocer la motivación y la satisfacción laboral de una empresa, la presente investigación realizo su propio cuestionario, que permitió medir dos grandes factores, intrínsecos y extrínsecos y esto permite evaluar las diferencias de las variables.

Cialzeta, J. (2013), realizó la tesis titulada “El sufrimiento mental en el trabajo: síndrome Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes”. Universidad Nacional de Córdoba. Colombia. Su tesis fue de tipo cuantitativo, descriptivo, observacional, transversal y de campo. Población: Estuvo comprendida por todos los médicos del Hospital General de Alta Complejidad Dr. “José Ramón Vidal” de la Provincia de Corrientes (184 médicos). Tipo de

muestreo: aleatorio simple. Las técnicas e instrumento: Técnicas psicométricas, Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Bernardo Moreno y colaboradores. Su hipótesis general fue: Los médicos de un Hospital general de alta complejidad presentan diferentes niveles de Burnout y se encuentran afectados en un elevado porcentaje. En ellos el Síndrome de Burnout está asociado a factores sociodemográficos (sexo, edad, estado civil, número de hijos) y laborales (especialidad, cantidad de horas de trabajo, número de guardias semanales cantidad pacientes que tiene a su cargo), como las características de la tarea que desempeñan y, la organización de su trabajo, causándoles consecuencias físicas, psicológicas y sociales.

El presente antecedente fue vital en la investigación debido a que se demostró la presencia del síndrome de Burnout en profesionales de la salud de una institución médica, cuya labor de su personal mantiene contacto con otras personas y ello se ve afectado por la presencia del síndrome de Burnout.

Parrilla, E. (2013), realizó su tesis titulada "Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde". Universidad Rafael Landívar. Guatemala. El objetivo general fue describir los síntomas del Síndrome de Burnout presentes en el personal de enfermería del Hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde, a través del Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory). El tipo de investigación fue de tipo mixto (cuantitativo-cualitativo), descriptiva. Población: 44 enfermeras. Muestreo: primera muestra 36 y segunda muestra 8, es una técnica de muestreo que tiene el objetivo de la riqueza, profundidad y calidad de información. Técnicas e instrumentos: Técnicas psicométricas, Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory), Entrevista Semi Estructurada. No cuenta con una hipótesis. El nivel de agotamiento emocional en la muestra de las enfermeras del Hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde tuvo un valor medio lo que indicó que en este indicador si evidencian síntomas. Éstos se manifiestan a través de: tristeza, desgano, estrés, desesperación y falta de personal. El nivel de despersonalización en la muestra de las enfermeras del Hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde tuvo un valor bajo lo que indicó que en este indicador no es significativo para establecer un diagnóstico del Síndrome de Burnout. Sin embargo, los resultados demostraron que los sujetos manifestaron

algunos rasgos que permiten inferir alguna presencia del Síndrome. Estos son: trabajo incompleto, sentimiento de enojo, falta de personal o material, problemas con otros, conformismo, falta de motivación, falta de afecto y poca valoración del trabajo. El nivel de Realización Personal en el Trabajo en la muestra de las enfermeras del Hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde tuvo un valor alto, lo que indicó que las personas entrevistadas se sienten satisfechas y realizadas en su trabajo. Esto hace referencia a lo importante que es el amor a la profesión y el altruismo. Los síntomas del Síndrome de Burnout de las enfermeras del Hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde están relacionados con el indicador de agotamiento emocional: tristeza, desgano, estrés, desesperación y falta de personal; y con despersonalización: trabajo incompleto, sentimiento de enojo, falta de personal o material, problemas con otros, conformismo, falta de motivación, falta de afecto y poca valoración del trabajo.

El presente antecedente fue de utilidad para la investigación que se realizó ya que demuestra que la población (enfermeras) utilizada para la investigación no presenta el síndrome de Burnout en su totalidad, pero muestra significativa presencia de las dimensiones del síndrome de Burnout según el MBI cuyo instrumento es el que usaremos en nuestra investigación. La labor de la población utilizada se ve afectada debido a ciertos factores característicos de las dimensiones del síndrome de Burnout y dentro de los factores se ve incluido y mencionada nuestra segunda variable de estudio, lo cual lo hace importante para nuestra investigación.

Pérez y Rojas (2013) investigaron en Venezuela sobre *“El perfil de motivación para el trabajo de docentes”*. El estudio centro sus objetivos en determinar el perfil de motivación para el trabajo de docentes en la tercera etapa de la secuela básica y media (diversificada y profesional) en instituciones educativas venezolanas. Se buscaron algunas reacciones entre las variables independientes, tipo de investigación, cargo de desempeño del docente y sexo. Con la variable dependiente: perfil de motivación para el trabajo de docentes (condiciones motivacionales internas, medios preferidos para obtener las retribuciones deseadas y condiciones motivacionales externas). La muestra estuvo conformada por 56 docentes, a quienes se les administro el cuestionario

motivacional para el trabajo (CMT). Un análisis descriptivo e inferencial con el cálculo de las medidas, de cada una de los factores determinó el grado de significación mediante la aplicación de la t de student ($p < 0.05$). No se encontraron diferencias significativas en el perfil de motivación de cada una de las tres categorías: tipo de institución, cargo que ocupa y el sexo. No obstante, algunos factores psicosociales, como dedicación a la tarea, grupo de trabajo, reconocimiento y salario, presentaron diferencias significativas.

Los resultados de esta investigación fueron importantes ya que permitió reconocer el perfil de motivación para los docentes, permitió obtener las retribuciones deseadas y condiciones motivacionales externas. Y así podemos reconocer la influencia de la motivación dentro de una organización.

2.2 Bases teóricas de las variables

2.2.1 Síndrome Burnout

- El estrés

Podemos definir el término de estrés como la respuesta fisiológica que presenta nuestro organismo ante una situación amenazante o de gran demanda. El estrés se muestra como la reacción del organismo ante un desafío.

El estrés laboral combina las respuestas emocionales y físicas que se producen por la dificultad de cumplir con los requisitos de un puesto determinado debido a que no coincide con sus capacidades, los recursos y necesidades. También se puede presentar debido a la demanda del trabajo que superan los límites de la capacidad, conocimiento y habilidad del empleado. El estrés laboral puede afectar la salud mental, física.

En su relación con el Síndrome Burnout el estrés forma parte como factor que desencadena a generarse dicho síndrome debido a la presencia excesiva, prolongada y continua en el empleado, afectando diversas áreas de la vida del individuo y una de las áreas a resaltar es el área laboral.

• Tipos de estrés laboral

En 1996 el Dr. Oscar E. Slipak en función de la duración, factores estresantes o alcance de las situaciones, distingue dos tipos de estrés, denominándolos estrés laboral episódico y estrés laboral crónico.

Estrés episódico: Se produce de manera puntual y momentánea en el tiempo. Es caracterizado por su corta duración y de naturaleza esporádica. En algunos casos sólo se trata de una situación limitada por lo que sus efectos suelen pasar cuando se soluciona la situación.

En ocasiones se prolongan por demasiado tiempo los factores estresantes dando lugar al estrés crónico. Es común que las personas con este tipo de estrés se muestran demasiado agitadas, irritables, mal carácter, tensas y ansiosas, de esta manera perjudican sus relaciones interpersonales

Estrés crónico: Cuando la exposición se prolonga y se vuelve repetitiva a factores estresantes en el ámbito laboral se produce este tipo de estrés. Es la evolución del estrés episódico disminuyendo la resistencia a la presión ante el estrés en el empleado. Este tipo de estrés suele ser más dañino y tener consecuencias graves a medio y largo plazo, por ello se recomienda acudir a un especialista.

Este tipo de estrés crónico destruye la mente, el cuerpo y la vida, ya que genera desgaste excesivo debido a las exigencias y presiones que el individuo tiene al no saber confrontar diversas situaciones que le generan estrés y abandonando la búsqueda de soluciones.

• Fases del estrés laboral

La duración de las distintas fases dependerá de muchos factores, entre ellos, la resistencia al estrés propia de cada individuo. En 1975 el médico Hans Selye (1907-1982) Identificó por primera vez 3 fases del estrés:

Fase de alarma: En esta fase se presenta una reacción en el organismo con naturalidad ante un factor o causa estresante. El organismo empieza a prepararse

para poder defenderse de lo que considera una agresión y que exige más esfuerzo de lo normal. Generalmente es una fase corta.

Fase de resistencia: Al prolongarse por más tiempo el organismo pasa a un estado de resistencia para enfrentar a al estrés y evitar el agotamiento. Si la situación está bajo control el cuerpo logra estabilizarse y los síntomas logran reducirse. En esta fase se consume mayor cantidad de recursos que son limitados. La duración de esta fase es variable, depende de la resistencia al estrés que tenga el empleado. Al prolongarse por demasiado tiempo los síntomas, el organismo pasa a la fase de agotamiento.

Fase de agotamiento: Esta última fase del estrés laboral se caracteriza por el agotamiento de los recursos (fisiológicos) del empleado. En esta fase se nota el agotamiento mental y físico, le es imposible al organismo seguir resistiendo a agresiones externas (el entorno) que pueden ocasionar consecuencias muy serias a la salud si se da de manera repetitiva y prolongada. Se comienza a notar bajas en el rendimiento del empleado de acuerdo a sus capacidades físicas y mentales, puede perder la motivación e irritarse con facilidad. Una excesiva exposición a esta fase de agotamiento puede reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como suele suceder en el Síndrome de Burnout.

• **Concepto de Síndrome Burnout**

Maslach, C. (2003) señala que el síndrome de desgaste laboral o mejor conocido como Síndrome Burnout se manifiesta en respuesta a la acumulación de estrés que presenta el individuo debido a la falla de sus mecanismos de defensa que usualmente emplea para manejar el estrés laboral constante. Es el agotamiento físico y exhaustivo debido al uso excesivo y exigente de energía y esfuerzo. Se muestra como respuesta a la tensión emocional constante y no como reacción a una crisis ocasional.

Es considerado un trastorno adaptativo crónico que se asocia con el afrontamiento inadecuado de demandas psicológicas en el ambiente laboral,

alterando la calidad de vida de la persona que lo padece e influye negativamente en la calidad de prestación de servicios médicos asistenciales.

Forbes, R. (2011) señala que en la actualidad la OMS define que "el burnout es una enfermedad descrita en el índice ICD-10, como "Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)", dentro de la categoría más amplia Z73 de "problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida", lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial".

Forbes, R (2011) Maslach en 1981 refiere el síndrome de Burnout como: "Condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente"

Gil. (2001), menciona que: "El síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado".

Gil (2001), Señala que "El síndrome de quemarse por el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que habitualmente emplea el individuo para manejar los estresores laborales (v.g., afrontamiento activo, evitación...), y se comporta como variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias".

Leiter, M.P. (1988) indican que el síndrome de Burnout o de quemarse por el trabajo también se puede desarrollar en trabajadores cuyo trabajo no necesariamente tenga contacto con las personas directamente.

• **Modelo de Maslach y Jackson**

Maslach y Jackson en 1981 proponen un instrumento de medición "Maslach Burnout Inventory (MBI)" basado en 3 dimensiones:

- Agotamiento emocional: Presenta desgaste emocional, agotamiento, fatiga, irritabilidad, pérdida de energía y del disfrute de las tareas, insatisfacción laboral.

- Despersonalización: La persona se vuelve impotente, vulnerable y con desesperanza emocional, se comienza a distanciar de manera afectiva, se vuelve negativo, se deprime constantemente, es insensible, sus relaciones interpersonales se ven afectadas por el trato indiferente y brusco con los demás.

- Realización personal: La persona autoevalúa de manera negativa su trabajo, pierde el sentido y valor; comienzan a aparecer sentimientos de fracaso, insatisfacción e inadecuación, se aleja de actividades personales, familiares, sociales.

- **Modelo de Jerry Edelwich y Archie Brodsky**

Jerry Edelwich y Archie Brodsky en 1980: El burnout es un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral, que se da en un proceso de cuatro fases:

El entusiasmo. En esta fase se tiene una visión positiva de realizar el trabajo, sin muchas preocupaciones y abundante energía. Debido a esto se suele soportar gran cantidad de trabajo incluso en muchas ocasiones trabajo voluntario extra.

El estancamiento. En esta fase es cuando nuestras expectativas chocan con la realidad laboral. Comenzamos a plantearnos posibles cambios en nuestra vida laboral debido a la desilusión que sentimos por ello.

Frustración. El síndrome de Desgaste profesional o Burnout llega a un punto en el que el trabajo pierde sentido y suelen manifestarse ansiedad o aumento de la agresividad. Se considera esta fase como el núcleo del síndrome.

Fase de apatía. En esta etapa es cuando detenemos con un freno nuestro trabajo. Nuestro desempeño laboral cambia notablemente, trabajamos por debajo de nuestros estándares de capacidad, mostrando desinterés por nuestro centro de labor. Al no saber cómo lidiar con la frustración sólo huimos del problema.

Afectamos nuestras relaciones interpersonales en el trabajo y perdemos interés de mejora el ámbito laboral.

• **Modelo de Price y Murphy**

Price y Murphy en 1984: El síndrome burnout es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, se da en seis fases sintomáticas:

1) Fase de desorientación: El individuo choca ante la realidad laboral la cual no era como las expectativas que él tenía lo cual genera confusión y algunos síntomas emocionales en él, generando en su mayoría sentimientos de fallo profesional.

2) Inestabilidad emocional: Por falta de apoyo social y emocional de otros miembros del entorno laboral se ve incrementada la inestabilidad emocional, la contención y falta de manejo de emociones dificulta a la persona ya que muchas veces se atribuye los problemas ajenos (personas a las que atiende) y se sobrecarga sin poder manejarlo.

3) Sentimiento de culpa: Debido al fracaso profesional las personas se culpan por la situación atribuyéndose los fallos que escapan de su control.

4) Soledad y tristeza: Si esta fase se supera desemboca las siguientes fases

5) Solicitud de ayuda: Mecanismo de apoyo para la superación.

6) Restablecimiento del equilibrio: Como fase temporal.

• **Principales síntomas del Síndrome de Burnout**

a) Síntomas cognitivos: Sentirse contrariado, sentir que no valoran su trabajo, percibirse incapaz para realizar las tareas, pensar que no pueden abarcarlo todo, pensar que trabajan mal, falta de control, verlo todo mal, inseguridad, pensar que el trabajo no vale la pena, pérdida de la autoestima.

b) Síntomas afectivos – emocionales: Nerviosismo, irritabilidad y mal humor, disgusto y enfado, frustración, agresividad, desencanto, aburrimiento, agobio, tristeza y depresión, desgaste emocional, angustia, sentimientos de culpa.

c) Síntomas actitudinales: Falta de ganas de seguir trabajando, apatía, irresponsabilidad, estar harto, intolerancia, impaciencia, quejarse por todo, evaluar negativamente a los compañeros. Ver al paciente como un enemigo, absentismo laboral, frialdad hacia los pacientes, indiferencia, culpar a los demás de su situación.

d) Síntomas conductuales: Aislamiento, no colaborar, contestar mal, enfrentarse a los demás.

e) Síntomas físicos: Cansancio, aumento de molestias y dolores musculares, aparición de alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, etc).

• **Causas**

- Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios: Los empleados al estar sometidos a estar en contacto continuo con usuarios eso implican someterse a una gran cantidad de reclamaciones, peticiones y quejas por parte de los usuarios. Su conducta puede verse afectada debido a grandes niveles de estrés que le genera. En diversas ocasiones la actitud de clientes insatisfechos puede ser contagiada a la conducta del empleado.

- Acoso laboral: El acoso se puede presentar por parte de compañeros o superiores, pueden ser de tipo físico y psicológico, muchas veces es con intenciones de hostigamiento al empleado y lograr el abandono de su puesto por voluntad propia.

- Elevado nivel de responsabilidad: La exigencia de trabajo y esfuerzo que tienen algunos puestos requieren de excesiva atención y concentración, lo cual genera presión en el empleado ya que un pequeño error puede desencadenar consecuencias grandes.

- Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos: Las jornadas laborales o dobles turno requieren de esfuerzo extra debido a la cantidad de horas generando desgaste en la persona lo cual puede generar el síndrome de Burnout

- Trabajos muy monótonos: La monotonía en el ámbito laboral es muy común pero también algo delicado ya que al volverse aburrido y repetitivo el trabajo se puede perder motivación y la buena actitud del empleado al realizar sus labores.

- Estrategias de intervención para la prevención y afrontamiento del Síndrome de Burnout
 - Programas de ayuda de adquirir habilidades para la resolución de problemas (asertividad, manejo eficaz del tiempo).
 - Programas de ayuda para la mejora del control de las emociones para mantener la distancia emocional con el usuario, cliente, paciente, alumno (técnicas de relajación, desconexión entre el mundo laboral y el mundo personal).
 - Desarrollo de conductas que anulen la fuente de estrés y neutralizarlas consecuencias negativas.
 - Fomentar el trabajo en equipo y solidaridad. Ayudar a fortalecer los lazos sociales en el grupo de trabajo
 - Establecer sistemas participativos y democráticos.
 - Realizar evaluaciones de riesgos psicosociales para identificar el síndrome
 - Promover el trabajo en equipo para mejorar el clima laboral.
 - Dejar en claro la definición de los puestos de trabajo de esa manera evitar ambigüedades y conflicto de rol.
 - Mejorar la comunicación y promover la participación en el trabajo, de esa manera buscar la mejora del ambiente

- Fomentar la colaboración en la organización.
- Realizar charlas informativas sobre el síndrome Burnout.

2.2.2 Motivación Laboral

Para González (2008), refirió que es un proceso interno y propio de cada persona, expone la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable.

La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también precisar el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

Maslow refirió que la motivación se basa en la teoría de las necesidades; refiriendo a los factores internos de la persona y que activan, dirigen, sostienen o interrumpen su comportamiento, es decir, las necesidades específicas que motivan a las personas. Para ello se tomó la “teoría de la jerarquía de las necesidades” de Maslow (1954) y la “teoría de los dos factores de Herzberg (1959).

- **Teoría de la jerarquía de las necesidades**

Maslow, A. H. (1991) fue considerado como el primer autor que trata de sistematizar las necesidades humanas en un todo coherente, pudiéndose considerar sus resultados como el motor impulsor o punto de partida de posteriores investigaciones sobre la motivación en el trabajo. Si bien sus trabajos no se refieren específicamente al mundo laboral, su amplitud permite aplicarlo con éxito al mismo.

Por su parte Maslow desarrolló una teoría de jerarquía de necesidades que tuvo repercusión de manera significativa en la teoría y práctica organizacional.

Abraham M. muestra que las necesidades humanas no poseen la misma fuerza y surgen en una secuencia predecible, pero fluida relativamente.

A medida que las necesidades primarias se satisfacen de manera razonable, las personas dan más importancia a las necesidades secundarias; de igual manera se basó en la idea de que la conducta se activa por las necesidades básicas que resultan de la abstención de los objetos que en su normalidad la satisfacen (Peiró, 2007).

Maslow distinguió cinco tipos de necesidades, las del nivel inferior son las necesidades fisiológicas y de seguridad, seguidas por las necesidades orden superior, empezando con las necesidades de pertenencia, de estima y autorrealización.

Se plantearon algunas críticas a la teoría de necesidades de Maslow debido a que en ocasiones no se pudo constatar de manera empírica que las necesidades satisfechas resultan menos importantes que las insatisfechas, y la satisfacción de necesidades inferiores no incrementó la importancia de las de nivel superior (Peiró, 2007).

De la formulación de la teoría de Maslow se dedujo que, si el comportamiento de las personas se orienta directamente a la satisfacción de sus necesidades, sus intereses les dirigirán hacia aquellas actividades que les procuren esa satisfacción y tendera a evitar las que les impidan alcanzarlas.

Aunque la teoría de Maslow, tal y como ya se ha dicho, no se refirió específicamente al campo laboral, su amplitud permite aplicarla con éxito.

Desde el punto de vista de Maslow, las primeras necesidades que se activan en el hombre son las *fisiológicas*; esto es, aquellas que le llevan a sobrevivir: hambre, sed, etc.

Una vez que las necesidades fisiológicas han quedado satisfechas a un determinado nivel, se activa la influencia de las *necesidades de seguridad* sobre la conducta humana; esto es, cuando la persona ha comido quiere asegurarse la comida.

El tercer grupo de necesidades que se activa cuando las de seguridad han alcanzado el nivel crítico de satisfacción son las de *afiliación o afecto*; esto es, las *necesidades de pertenencias* al grupo y de relación con las demás personas; de querer y ser querido. Así cuando la persona ha comido y se ha asegurado la comida, busca relacionarse con otras personas.

El cuarto grupo de necesidades que se activa cuando se han satisfecho suficientemente las de afecto, son las de *autoestima*; esto es, las que llevan al sujeto a querer conocer sus posibilidades y valores reales.

Por último, aparece la *necesidad de autorrealización* o lo que es lo mismo, la tendencia de la persona a ser cada vez más ella misma. Esta necesidad se activa cuando la de la autoestima ha alcanzado un nivel aceptable de satisfacción.

Este modelo permite reconocer básicamente es que todo individuo tiene necesidades que desea satisfacer y las ya cubiertas no tienen el mismo grado de motivación que las ya cubiertas. Se puede decir que un trabajador se sentirá más motivado por lo que busca, que por lo que ya tiene, lo cual buscaran conservarlo, pero a su vez buscan cubrir otras necesidades superiores.

• Teoría de la motivación-higiene de Herzberg

Teoría elaborada por el psicólogo Frederick Herzberg, su criterio fue reconocer el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción.

Por lo tanto, Herzberg (2007) planteó dos conjuntos de factores generales de variables en el trabajo, en lugar de considerar la satisfacción laboral como un continuo. Así la presencia de factores de contenido genera satisfacción y su ausencia genera indiferencia; mientras la presencia de factores de contexto genera indiferencia y su ausencia genera insatisfacción.

Desde esta perspectiva, la satisfacción laboral no es un continuo que va desde muy insatisfecho a muy satisfecho, sino de dos dimensiones independientes que generan de manera diferencial la satisfacción y la

insatisfacción laboral. Peiró (1984) determinó que una característica diferenciadora de estos dos conjuntos de factores revela que los primeros son extrínsecos al trabajo mismo, mientras que los segundos son intrínsecos.

Esta teoría es llamada también Teoría de los dos factores o Teoría de motivación e higiene. Las necesidades de higiene son influidas por condiciones psicológicas y físicas en las que las personas trabajan. Las necesidades de motivación son similares a las necesidades de la teoría de Abraham M.

Herzberg aseguraban que estos dos tipos de necesidades eran satisfechas por diferentes tipos de resultados o recompensas. Se pronunció que las necesidades de higiene eran satisfechas por el nivel de algunas condiciones conocidas como factores de higiene o insatisfactorias.

Los factores que Herzberg contempló que se relacionaban con las necesidades de higiene son los siguientes: supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo físicas, salario, políticas empresariales y prácticas administrativas, prestaciones y seguridad laboral.

Todos estos factores se relacionan con el contexto o ambiente donde se realiza el trabajo. Por otro lado, si los factores de higiene son positivos, como cuando los empleados creen que su salario es justo y que las condiciones de trabajo son positivas, es así que se eliminan las barreras de la satisfacción laboral. Sin embargo, la satisfacción de las necesidades de higiene no puede, por sí misma, traducirse en satisfacción laboral, sino solo en la reducción o eliminación de la insatisfacción.

A diferencia de las necesidades de higiene, las de motivación son satisfechas con que Herzberg denomina factores de motivación o satisfactores. Estos son los factores que identificaron: logro, reconocimiento, trabajo, responsabilidad y ascenso. Mientras que los factores de higiene se relacionan con el contexto laboral, los de motivación tienen que ver con la naturaleza y las consecuencias del trabajo.

Según la teoría, los factores que llevan a la satisfacción laboral son los que satisfacen las necesidades de realización personal (autorrealización) del individuo en su trabajo, y es sólo por medio del desempeño de la tarea como las personas pueden gozar las recompensas que reforzarán sus aspiraciones.

Herzberg en la teoría de la motivación-higiene propone que el trabajo se enriquezca para conseguir la utilización efectiva del personal. El enriquecimiento del trabajo brinda la oportunidad para el crecimiento psicológico del empleado. La forma en que se adquiere el enriquecimiento del trabajo es aplicando los siguientes principios:

- Incrementar la responsabilidad de los individuos en su trabajo mediante la anulación de algunos controles.
- Proporcionar a la gente la responsabilidad de un proceso o unidad de trabajo completos.
- Dar información directamente a los empleados en lugar de enviarla a través de los gerentes en primer lugar.
- Capacitar a las personas para asumir tareas nuevas y más difíciles que no han manejado antes.
- Asignar tareas particulares especializadas que permitan a los empleados convertirse en expertos.

La recompensa asociada con el establecimiento de los puntos anteriores es que los empleados obtienen un mayor sentido de responsabilidad y del logro, junto con nuevas oportunidades para aprender y crecer continuamente. Sin embargo, el enriquecimiento del trabajo no es fácil, pues los gerentes inicialmente pueden sentir temor de que no se les necesitará más, una vez que sus subordinados directos tomen mayor responsabilidad. Los empleados probablemente requerirán tiempo para dominar las nuevas tareas y retos.

Esta teoría propone que, la satisfacción en el trabajo es función del contenido o de las actividades estimulantes es decir de los factores motivadores y

la insatisfacción depende del medio, de las relaciones con otras personas y del ambiente general en este caso de los factores higiénicos.

• **Técnicas motivacionales**

Ruiz, et. al (2013) señala estas técnicas como la manera en que puedan utilizarse en empresas con un propósito de motivar a los trabajadores, ya que ayuda a los empleados a tener una mayor productividad en las actividades realizadas a diario en la empresa.

- Políticas de conciliación: Una de las técnicas para motivar a los colaboradores, y éstas son formadas por medidas para conciliar la vida de los individuos en un ámbito personal, laboral y familiar. Ejemplos: Permiso de maternidad y paternidad, horario flexible, servicios de guardería, trabajo a tiempo parcial, otros.

- Mejora de las condiciones laborales: Pueden ser: Salario, condiciones físicas del entorno, iluminación, la temperatura, la decoración o equipos de trabajo adecuados, la seguridad que le brindará la empresa al trabajador, de esta manera el individuo efectuará sus labores asignadas con mayor eficacia y productividad.

- Enriquecimiento del trabajo: se basa en modificar la forma en que se realiza el trabajo ya que resulta diferente y quita lo rutinario en el empleado. De esta manera se le da autonomía al colaborador para participar en decisiones que afecten a su trabajo, ya que son los propios colaboradores quienes conocen como realizar sus labores.

- Adecuación de la persona al presupuesto de trabajo: Se escogen para cada puesto las personas correctas cumplan con los objetivos y tengan competencias idóneas para realizar de excelente manera el puesto requerido. Puesto que hará al trabajador más interesado y motivado en su trabajo.

- El reconocimiento del trabajo: Es muy importante reconocer y felicitar a los colaboradores por un buen trabajo realizado y la mejora de su rendimiento. El reconocimiento se puede dar con algunas palabras de agradecimiento, una felicitación por correo electrónico, una carta, un informe favorable para el jefe

superior o una proposición de ascenso, también se puede dar con regalos como canastas.

• **Motivación en el trabajo**

La motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo de lo mejor de él y así también elija un acto de acción y se conduzca de cierta manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta.

En la mecánica de la motivación de los empleados influye una serie de factores que los directivos deben considerar y comprender.

En primer lugar, los papeles y roles en los que participan en su vida personal y profesional del sujeto, debido a que las personas se encuentran insertos en un sistema social y amplio. Por lo tanto, con base en su actuación, en ellos se pueden establecer los mecanismos de motivación adecuados.

En segundo lugar, se debe comprender el concepto de individualidad, en el cual cada individuo cuenta con factores motivacionales propios, ya que esto ayuda a que los impulsos que permiten desplegar su potencial son diversos.

En tercer lugar, figura la personalidad la cual está condicionada a factores genéticos y a la influencia del entorno lo que se refleja en expresiones individuales de carácter.

La relación de estos tres elementos deriva en la formación de las metas personales que sigue cada colaborador dentro de la organización, es por ello que el directivo conoce analiza, y enlaza sus roles, habilidades, capacidades, personalidad y aprendizaje en un contexto determinado para alcanzar sus metas personales.

• **Teoría psicológica.**

La teoría psicológica que se asemeja a nuestra investigación incluye las dos variables es la del *aprendizaje social*, la teoría se basa en la existencia de tipos de aprendizaje, el refuerzo directo no es el principal mecanismo de enseñanza, el

elemento social puede dar lugar a desarrollarse un aprendizaje nuevo en los individuos. Esta teoría explica cómo las personas tras aprender nuevas cosas y desarrollar conductas nuevas a través de la observación de otros individuos.

La teoría del aprendizaje social de Albert Bandura fue elaborada en 1977, se basó en el aprendizaje conductista del condicionamiento clásico y el condicionamiento operante, a esto se añade dos ideas importantes: los procesos de mediación que se producen entre estímulos y respuestas y la conducta aprendida desde el medio ambiente a través del proceso de aprendizaje por observación.

El enfoque de aprendizaje social tuvo en cuenta los procesos de pensamiento y reconoce el papel que realiza en la decisión de imitar o no cierto comportamiento. Sin embargo, a pesar de que esta teoría puede explicar algunos comportamientos bastante complejos, no puede explicar adecuadamente cómo desarrollamos toda una gama de comportamientos adjuntando los pensamientos y sentimientos. Tenemos una gran cantidad de control cognitivo sobre nuestro comportamiento, y sólo porque tuvimos experiencias negativas no significa que tengamos que reproducir dicho comportamiento.

2.3 Definición de términos básicos

- **Centro de Atención Residencial.** - Es el espacio físico administrado por una institución pública, privada, mixta o comunal donde viven niñas, niños y adolescentes en situación de abandono o riesgo, brindándoles la protección y atención integral que requieren.
- **Despersonalización.**- Es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos.
- **Estrés crónico.** - Es un tipo de trastorno de adaptación que se caracteriza por una reacción emocional y conductual no saludable ante una situación identificable y prolongada de estrés.

- **Estrés episódico.** - Se da cuando se viven episodios de estrés agudo con mucha frecuencia. Se suele dar en personas con demasiadas responsabilidades o cargas que no puede hacer frente a tal cantidad de exigencias y en su mayoría responden con irritabilidad, ansiedad o de forma muy emocional y descontrolada, actitud que les va deteriorando poco a poco.
- **INABIF.** - Instituto Nacional de Bienestar Familiar (INABIF). Organismo encargado de promover la adquisición de capacidades que permitan a niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores, en condiciones de pobreza extrema y riesgo social, su desarrollo integral, autonomía, integración familiar y generación de ingresos, en el ámbito nacional.
- **MIMP.** - Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Es el órgano del Estado Peruano dedicado a la mujer y al derecho en la sociedad de los peruanos.
- **Motivación laboral.** - Es aquella herramienta muy útil que trata de aumentar el desempeño de los empleados ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que realicen acabo sus actividades y que además las hagan con gusto y así generar un mejor rendimiento en la organización.
- **Personal de salud.** - Son todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud.
- **Síndrome Burnout.** - Llamado también síndrome de desgaste laboral que conlleva los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal, que pueden aparecer principalmente en profesiones relacionadas al personal de la salud que trabajan con personas.
- **Trastorno adaptativo.**- También denominado trastorno de adaptación, puede definirse como una reacción emocional o comportamental ante una situación o un evento que genera una respuesta de estrés agudo, por la que la persona puede llegar a sentirse inadaptada.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis General:

Existe relación significativa entre el síndrome Burnout y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

3.1.2 Hipótesis Específicas:

El nivel de agotamiento en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, es bajo.

El nivel de la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, es bajo.

Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la motivación laboral en personal de salud del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

Existe relación significativa entre la despersonalización y la motivación laboral en personal de salud del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

Existe relación significativa entre la realización personal y la motivación laboral en personal de salud del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

3.2 Variables de Estudio

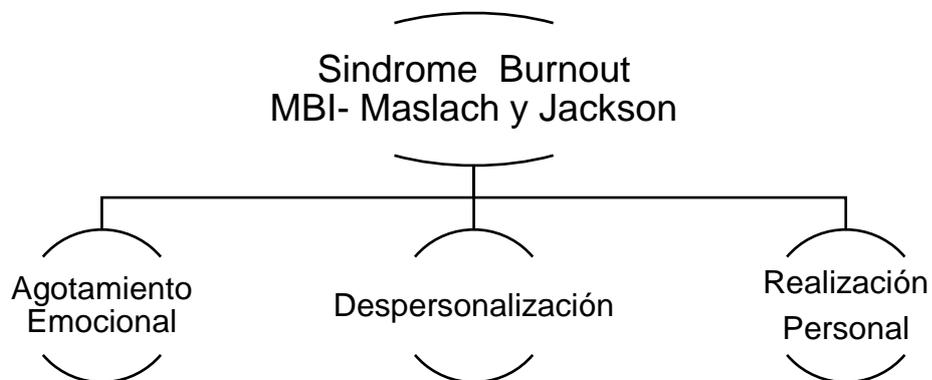
Variable 1: Síndrome Burnout

Variable 2: Motivación laboral

3.2.1 Definición conceptual

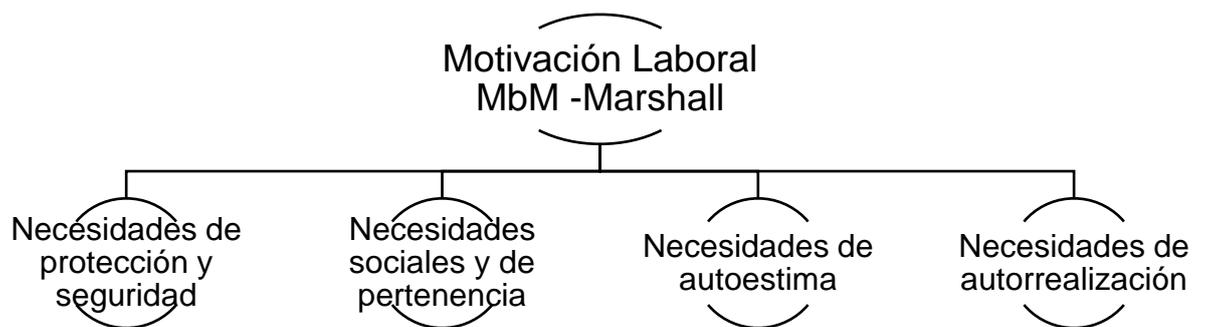
Variable 1.- Síndrome Burnout: los autores Maslach y Jackson (1981) proponen un instrumento de medición “Maslach Burnout Inventory (MBI)” basado en 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Conceptualmente se define el síndrome Burnout como un agotamiento emocional que lleva a la pérdida de la motivación, generando sentimiento de inadecuación y fracaso. En cuanto a las dimensiones, estas se definen de la siguiente manera:

- **Agotamiento emocional:** Presenta desgaste emocional, agotamiento, fatiga, irritabilidad, pérdida de energía y del disfrute de las tareas, insatisfacción laboral.
- **Despersonalización:** La persona se vuelve impotente, vulnerable y con desesperanza emocional, se comienza a distanciar de manera afectiva, se vuelve negativo, se deprime constantemente, es insensible, sus relaciones interpersonales se ven afectadas por el trato indiferente y brusco con los demás.
- **Realización personal:** La persona autoevalúa de manera negativa su trabajo, pierde el sentido y valor; comienzan a aparecer sentimientos de fracaso, insatisfacción e inadecuación, se aleja de actividades personales, familiares, sociales.



Variable 2.- Motivación Laboral: Se basa en la teoría de la jerarquía de las necesidades, establecida por Abraham Maslow. Conceptualmente se la define como la capacidad que debe tener una organización para mantener un estímulo positivo en sus colaboradores en relación a todas las actividades para llevar acabo los mismos objetivos. Maslow define la jerarquía de cinco necesidades entre estas se pueden encontrar.

- Necesidades de protección y seguridad: Están centrados en la seguridad económica y personal e incluye la consecución de un nivel de vida razonable.
- Necesidades sociales y de pertenencia: Se relacionan con la interacción social, la identidad con el grupo, la necesidad de amistad y contactos personales significativos y la necesidad de amor e intimidad con otra persona.
- Necesidades de autoestima: Trata sobre la necesidad de sentirse una persona valiosa y respetarse a sí mismo.
- Necesidades de autorrealización: Se alude al deseo del individuo de desarrollar todo su potencial, de “ser todo lo que uno llega a ser”
-



3.2.2 Definición operacional

En la presente investigación se utilizó para medir la variable del Síndrome Burnout a través del Inventario de Maslach, con una escala de Likert, un inventario que consta de 22 preguntas divididos en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; el cual será valorado:

- Categoría “alto”: por encima del percentil 75.
- Categoría “medio”: entre el percentil 75 y 25.
- Categoría “bajo”: por debajo del percentil 25.

Asimismo, se utilizará para medir la variable de la Motivación Laboral a través del El Cuestionario MbM de Marshall, con escala de Likert, un cuestionario que consta de 20 preguntas divididos en cuatro dimensiones: necesidades de protección y seguridad, necesidades sociales y de pertenecía, necesidades de autoestima y necesidades de autorrealización; el cual será valorado:

- Puntuaciones altas: 20 puntos o más.
- Puntuaciones relativas: 15 y 19 puntos.
- Puntuaciones escasamente: 10 y 14 puntos.
- Puntuaciones bajas: por debajo de 10 puntos.

Matriz Operacionalización de las variables

Se consideran las dos variables de estudios.

Tabla de Operacionalización de las variables del MBI y MBM

Variables	Dimensiones	Indicadores	Numero Ítems
Síndrome Burnout	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none">• Sentimientos de abrumado• Agotamiento emocionalmente	1,2,3,6,8,13,14,16,20
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none">• Respuesta impersonal• Falta de sentimiento	5,10,11,15,22
	Realización personal	<ul style="list-style-type: none">• Sentimientos de competencia• Realización exitosa	4,7,9,12,17,18,19,21

Motivación laboral	Necesidades de protección y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad económica y personal • Consecución de un nivel de vida 	1,5,9,13,17
	Necesidades sociales y de pertenencia	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción social • Identidad de grupo 	2,6,10,14,18
	Necesidades de autoestima	<ul style="list-style-type: none"> • Sentirse una persona valiosa • Respetarse a sí mismo 	3,7,11,15,19
	Necesidades de autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> • Deseo individual • Desarrollar todo su potencial 	4,8,12,16,20

3.3 Tipo y nivel de la investigación

El presente trabajo de investigación se caracterizó por ser de *tipo de estudio aplicado*, donde está centrada en encontrar mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto. Por consiguiente, el tipo de ámbito al que se aplica es muy específico y bien delimitado, ya que no se trata de explicar una amplia variedad de situaciones, sino que más bien se intenta abordar un problema específico.

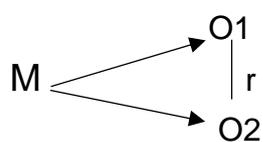
Y a su vez este trabajo de investigación se caracterizó por tener una investigación *descriptivo - correlacional*, donde se buscó mostrar el nivel de relación que existe entre la variable independiente (síndrome Burnout) y la variable dependiente (motivación laboral) en personal del Centro de Atención Residencial en San Miguel.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice que “En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencias respecto de los lineamientos de la investigación (si es que no se tiene hipótesis).

3.4 Diseño de la investigación

La investigación es de *diseño no experimental*, de acuerdo con Kerlinger (1983) la investigación Ex Post Facto es un tipo de investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en la investigación Ex Post Facto el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la capacidad de influir sobre las variables y sus efectos.



Donde:

M: Personal de salud del Centro de Atención Residencial, San Miguel.

O1: Síndrome Burnout.

O2: Motivación Laboral.

r: relación entre las variables.

Figura 3. Esquematación del diseño de la investigación.

Fuente: Propia

3.5 Población y muestra del estudio

3.5.1 Población

La población se halló conformada por 84 trabajadores forman parte en personal de salud del Centro de Atención Residencial “Matilde Pérez Palacio” de San Miguel, seleccionados para el estudio donde cumplen con los siguientes criterios: mayores de edad, personal médico, enfermeras y personal de atención permanente que están compuesto por personal de sexo masculino como también sexo femenino, quienes laboran en el centro de trabajo de manera permanente.

3.5.2 Muestra

Se estableció en el presente trabajo de investigación que por ser una muestra finita se utilizó toda la población fija, así como muestra no probabilística o dirigida, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas afines con las particularidades de la investigación o las intenciones del investigador Hernández et al. (2014).

3.5.3 Muestreo

Se realizó un muestreo por conveniencia o intencional porque hay mayor facilidad hacia la selección de la población, buscando que sea las mismas características de la población de donde es extraída (Hernández, et al., 2014) a establecerse con los criterios de selección.

- Criterio de inclusión:
 - Médicos en medicina general.
 - Enfermeras.
 - Trabajador social.
 - Terapeuta físico.
 - Terapeuta de lenguaje.
 - Terapeuta ocupacional.
 - Psicólogos.
 - PAP (Personal de Atención Permanente).
- Criterio de exclusión:
 - Personal de seguridad.
 - Personal de mantenimiento.
 - Personal administrativo.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

La recolección de datos alude al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser empleadas para desarrollar los sistemas de información, los cuales serán observación, encuesta cuestionarios y pruebas psicométricas.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Se realizó la observación de las variables, las cuales se medirán a través de: Para la evaluación del Síndrome de Burnout se utilizó *El inventario Burnout de Maslach y Jackson* fue creado en 1981, este inventario propone, inicialmente, que el síndrome se presenta en profesionales de instituciones de servicios sociales, sanitarios y educativos. Quienes, producto del desgaste, sufren al implicarse durante muchas horas en los problemas de las personas con la que se relacionan. Los autores caracterizan el Síndrome de Burnout por tres áreas que evalúa la prueba.

- Agotamiento emocional ("emotional exhaustion") (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo;
- Despersonalización ("despersonalization") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención;
- Realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

El instrumento está constituido por 22 ítems con un formato de respuesta en serie de tipo Likert de cinco puntos (1, que significa nunca y 5 que hace referencia a diariamente).

Métodos para evaluar el síndrome burnout.

- Agotamiento Emocional 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16,20.
- Despersonalización 5, 10, 11, 15,22.
- Realización Personal 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19,21.

Las claves para la interpretación de este cuestionario son:

- Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Puntuación máxima 54.

- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Puntuación máxima 30.

- Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

En cuanto las evidencias de confiabilidad halladas en la prueba original y descritas en el manual de la misma. Se encontraron evidencias de consistencia interna con respecto a las puntuaciones obtenidas según el coeficiente de alfa de Cronbach en una muestra de 1316 personas. Los índices que se obtuvieron son los siguientes: cansancio emocional ($\alpha = .90$), despersonalización ($\alpha = .79$) y en realización personal ($\alpha = .71$).

Las evidencias de validez de la prueba se hallaron a través del uso de análisis factoriales en diferentes muestras de grupos de profesionales, tales como: maestros, enfermeros y personal sanitario, trabajadores sociales, farmacéuticos, entre otros. Los resultados, en su mayoría, corroboraron la existencia de tres factores ortogonales que son los previamente mencionados: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. (Maslach & Jackson, 1986).

La prueba también ha sido adaptada psicométricamente al Perú por Fernández en el 2002. Se obtuvieron evidencias de validez referidas al contenido por criterio de jueces, se hizo una equivalencia lingüística al español utilizado en el país. Los resultados obtenidos, indicaron que todos los ítems alcanzaron niveles adecuados de significación estadística, por lo que fue posible trabajar con el instrumento sin realizar mayores modificaciones (Fernández, 2002).

Ficha técnica del inventario del síndrome Burnout de Maslach y Jackson (MBI)

- Autoras: C. Maslach y S.E. Jackson, 1981.
- Adaptación a la población peruana: V. Llaja C. Sarria y P. Garcia UNMSM, 2007.

- Procedencia: Consulting Psychologists Press, Inc. Palo Alto, California, USA.
- Duración: de 10 a 15 minutos.
- Finalidad: Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial, que son: agotamiento emocional, despersonalización u realización personal.
- Tipificación: Baremos en puntuaciones centiles y típicas.

Para la evaluación de la motivación laboral se manejó *El cuestionario MbM* de gestión por motivación en su quinta edición del año 2006, elaborado por Marshall Sashkin, Ph.D. A continuación, se detallan citas textuales como resumen del contenido del cuestionario.

Marshall, 2006 explica que “El Cuestionario MbM consta de una serie de afirmaciones que pueden reflejar o no lo que usted piensa sobre su trabajo y vida laboral. Tiene usted que decidir en qué medida las veinte afirmaciones que aparecen en la siguiente página describen su propio punto de vista personal y sus sentimientos. Ninguna respuesta es correcta o incorrecta. El cuestionario está diseñado para ayudarle a descubrir y entender los factores más importantes de su propia vida laboral. La utilidad de los resultados dependerá completamente de su sinceridad al expresar sus actitudes y sentimientos.

El cuestionario consta de cuatro factores a medir:

- Necesidades de protección y seguridad: se centran en la seguridad económica y personal e incluyen la consecución de un nivel de vida razonable.
- Necesidades sociales y de pertenencia: están relacionadas con la interacción social, la identidad con el grupo, la necesidad de amistad y contactos personales significativos y la necesidad de amor e intimidad con otra persona.

- Necesidades de autoestima: se refieren a la necesidad de sentirse una persona valiosa y respetarse a sí mismo.
- Necesidades de autorrealización: se refieren al deseo del individuo desarrollar todo su potencial, de “ser todo lo que uno puede llegar a ser”.

El cuestionario MbM tiene una presencia importante de las teorías motivacionales de Maslow y Herzberg, aunque sus teorías tengan más de 50 años estas aportan mucho para nuestro trabajo de investigación. Con la ayuda de estas dos teorías, Marshall creó el cuestionario MbM que está diseñado para las empresas, las que así sabrán que busca y que tipos de preguntas formular. De esta manera, los directivos pueden llegar a saber que desean los empleados y que les motiva.

Puntuación del cuestionario MbM

El cuestionario, marcó usted una letra indicando su grado de acuerdo con las afirmaciones del mismo, reflejando así sus puntos de vista y opiniones personales. En el cuadro siguiente, marque con un círculo el número que corresponde a la letra que marcó para cada una de las veinte afirmaciones. Por ejemplo, si su respuesta a la afirmación número 1 fue “P” - Estoy **P**arcialmente de acuerdo - trazaría un círculo en el número “3” de la celda 1 del cuadro.

1. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	2. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	3. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	4. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
5. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	6. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	7. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	8. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
9. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	10. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	11. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	12. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5
13. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	14. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	15. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	16. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
17. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	18. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	19. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	20. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5
TOTAL			
Necesidades de protección y seguridad	Necesidades sociales y de pertenencia	Necesidades de autoestima	Necesidades de autorrealización

Figura 1: Puntuación del Cuestionario MbM

Interpretación de las puntuaciones

Cada una de las cuatro escalas del Cuestionario MbM tiene un mínimo de 5 y un máximo de 25 puntos. Las puntuaciones altas, de 20 puntos o más, indican que las motivaciones medidas por esa escala son muy importantes para usted; entre 15 y 19 puntos indican que son relativamente importantes; entre 10 y 14 puntos, que son escasamente importantes y una puntuación baja, por debajo de 10, muestra que no son en absoluto importantes. Utilice el cuadro que figura a continuación para comparar sus cuatro puntuaciones entre sí.

Representación gráfica de las puntuaciones

Represente gráficamente su puntuación en el cuadro que figura a continuación marcando con una "x" el punto que representa aproximadamente el total de cada columna y conectando las "x" hasta formar una línea. Si sus resultados coinciden con la zona sombreada, sus respuestas son las habitualmente obtenidas por varios grupos: vendedores,

supervisores, jefes de equipo, directivos y jefes de almacén. Los resultados que se sitúan por encima de la zona sombreada indican que esa categoría es muy importante para usted. Los resultados que se sitúan por debajo muestran que esa categoría de motivación no es muy importante para usted.

		Necesidades de protección y seguridad	Necesidades sociales y de pertenencia	Necesidades de autoestima	Necesidades de autorrealización
IMPORTANCIA	Muy alta	24	24	24	25
	Alta	22	21	21	23
	Media	18	18	18	20
	Baja	14	13	14	16
	Muy baja	9	8	8	11

Figura 2: Representación gráfica de las puntuaciones – Cuestionario MbM

3.7 Métodos de análisis de datos

- Se utilizó la base de datos y se aplicó el programa estadístico SPSS 25.0, para poder validar, procesar, codificar y hacer la tabulación correspondiente, para describir las variables.
- Los resultados serán presentados en tablas de doble entrada donde se registran las variables de estudio, utilizando los criterios establecidos por la Estadística Descriptiva.
- Para estimación paramétrica, la distribución muestra y determinar el análisis estadístico de las variables de estudio, se utilizará el Coeficiente de Correlación de Pearson, el cual si es positivo la correlación es directa y si es negativa es inversa. Si los valores son cercanos a 1 indican mayor correlación.

3.8 Aspectos éticos

Con fines de considerar éticamente la información que se manejó en este estudio de investigación de correlación, se hizo de conocimiento a cada evaluado que participaría, sobre la reserva de datos y de confidencialidad mediante una ficha de Consentimiento Informado que se anexo a las pruebas psicométricas, tanto del Síndrome de Burnout y Motivación Laboral, la cual firmaron en un principio como aprobación a la forma de tratamiento de datos que se obtendrán de la investigación.

Cumpliremos con el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (Ley N°30702- 21/12/17).

Artículo I.- Del rol de la psicología:

El respeto a la vida y al desarrollo de la calidad de la persona humana, son el rol de la psicología en nuestro país. Se fundamenta en el reconocimiento de la dignidad, autonomía y la integridad de la persona humana.

El psicólogo promueve y preserva la salud psicológica desde la concepción, la gestación, el nacimiento, la infancia, la niñez, la pubertad, la adolescencia, la juventud, adultez y la senescencia.

Artículo II.- de los principios y valores éticos en la psicología:

Los principios y valores éticos son aspiraciones sociales y personales.

En lo concerniente a la sociedad, estas aspiraciones máximas son la solidaridad, la libertad y la justicia.

En lo concerniente a la persona, estas aspiraciones son el respeto a la dignidad, la autonomía y la integridad.

En el ejercicio profesional de la Psicología, estas aspiraciones se realizan por medio de los preceptos de beneficencia – que consiste en la búsqueda del bien para la persona – y de no maleficencia – que consiste en evitar que se produzca cualquier forma de daño o lesión.

IV. RESULTADOS

El desarrollo del estudio se fundamenta en tres partes: la primera es el análisis descriptivo de las variables, la segunda parte es el análisis inferencial y la tercera parte es la prueba de hipótesis:

4.1. Análisis descriptivo:

Tabla 1.

Frecuencia del nivel de agotamiento en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

Dimensiones y variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Agotamiento emocional	38	45,2%	46	54,8%	0	0,0%	84	100,0%
Despersonalización	46	54,8%	38	45,2%	0	0,0%	84	100,0%
Realización personal	41	48,8%	43	51,2%	0	0,0%	84	100,0%
Síndrome de Burnout	28	33,7%	56	66,3%	0	0,0%	84	100,0%

Fuente: Base de datos de las encuestas

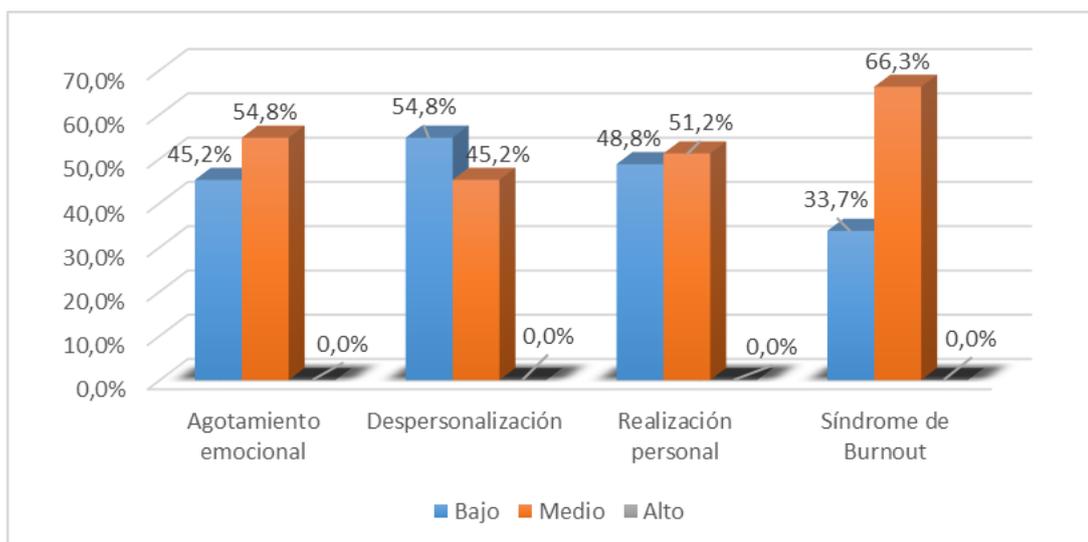


Figura 3.

Barra del nivel de agotamiento en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

En la tabla 1 y figura 3 nos muestra que con lo reflejando tras la aplicación del instrumento se tiene que la dimensión agotamiento emocional los resultados de 38 (45.2 %) sujetos de la muestra presentan un nivel bajo de agotamiento emocional, seguido de 46 (54.8 %) presentan un nivel medio de agotamiento emocional, por último, se tiene que ningún sujeto presenta un índice alto de agotamiento emocional. Al mencionar a la dimensión despersonalización se encontró que 46 (54.8 %) presenta un bajo nivel de despersonalización, continuado de 38 (45.2 %) presenta un nivel medio de despersonalización y ningún sujeto se ubica en el nivel alto. Con lo que respecta a la dimensión realización personal se tiene que 41 (48.8 %) se ubica en el nivel bajo de la realización personal, seguido de 43 (51.2 %) se ubica en el nivel medio y por último se tiene que ningún se ubica en el nivel alto. Al mencionar a la variable síndrome de Burnout se tiene que 28 (33.7 %) se ubican en el nivel bajo, seguido de 56 (66.3 %) se ubican en el nivel medio y ningún sujeto se ubica en el nivel alto.

Tabla 2.

Frecuencia del nivel de la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

Dimensiones y variable	Bajas		Escasamente		Relativas		Altas		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Necesidades de protección y seguridad	34	40,5%	44	52,4%	6	7,1%	0	0,0%	84	100,0%
Necesidades sociales y de pertenencia	37	44,0%	37	44,0%	10	11,9%	0	0,0%	84	100,0%
Necesidades de autoestima	31	36,9%	48	57,1%	5	6,0%	0	0,0%	84	100,0%
Necesidades de autorregulación	33	39,3%	48	57,1%	3	3,6%	0	0,0%	84	100,0%
Motivación laboral	20	23,8%	63	75,0%	1	1,2%	0	0,0%	84	100,0%

Fuente: Base de datos de las encuestas

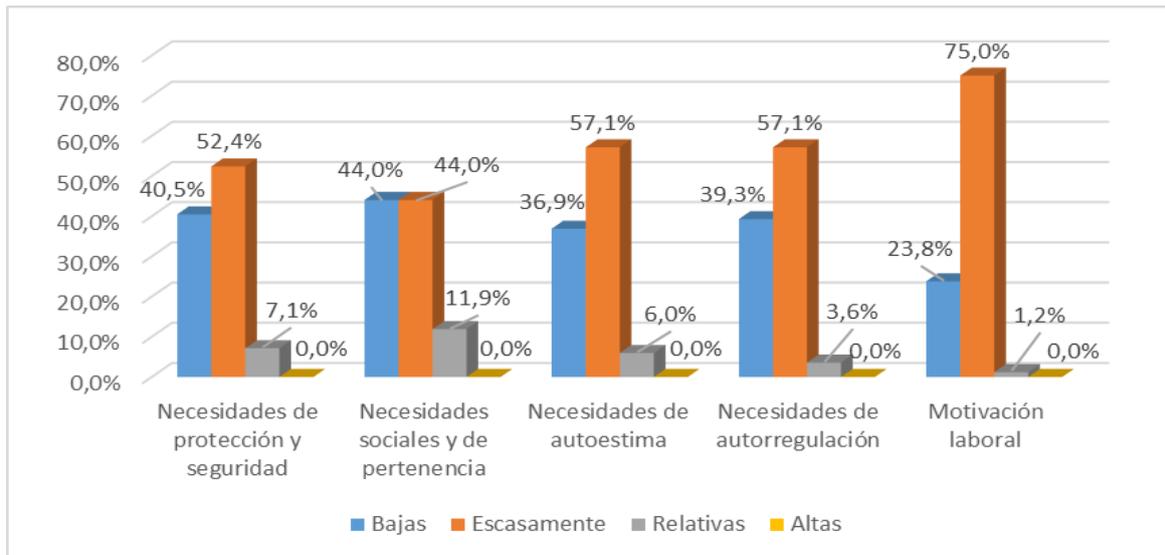


Figura 4.

Barra del nivel de la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

En la tabla 2 y figura 4 nos refiere a las dimensiones de la motivación laboral por parte del personal se tiene que la dimensión necesidades de protección y seguridad presenta un nivel bajo 34 (40.5 %), además de un nivel escasamente 44 (52.4 %), por otro lado 6 (7.1 %) se presenta como relativas y en el nivel alto no presenta registro de datos. Al referirse a la dimensión necesidades sociales y de pertenencia se tiene que 37 (44.0 %) se presentó como bajo, seguido de 37 (44.0 %) se presentó como escasamente, además de 10 (11.9 %) se presentó como relativas y ningún trabajador lo percibe como altas. Al mencionar a la dimensión necesidades de autoestima se percibió que 31 (36.9 %) se presentó como bajo, continuado de 48 (57.1 %) se presentó como escasamente, además de 5 (6.0 %) se ubica en el nivel relativas y ningún sujeto se ubica en el nivel alto para la dimensión. Al describir a la dimensión necesidades de autorregulación se presenta que 33 (39.3 %) se percibe como bajas, continuado de 48 (57.1 %) se percibe como escasamente, además de 3 (3.6 %) se ubican en el nivel relativas y ningún sujeto se ubica en el nivel altas. Al mencionar a la motivación laboral se tiene que 20 (23.8 %) se ubica en el nivel bajas, seguido de 63 (75.0 %) se ubica en el nivel escasamente, además de 1 (1.2 %) se ubica en el nivel relativas y ningún sujeto se ubica en el nivel alto.

4.2. Análisis inferencial:

Tabla 3.

Correlación entre el síndrome Burnout y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

			Síndrome de Burnout	Motivación laboral
Rho de Spearman	Síndrome Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: Base de datos de las encuestas

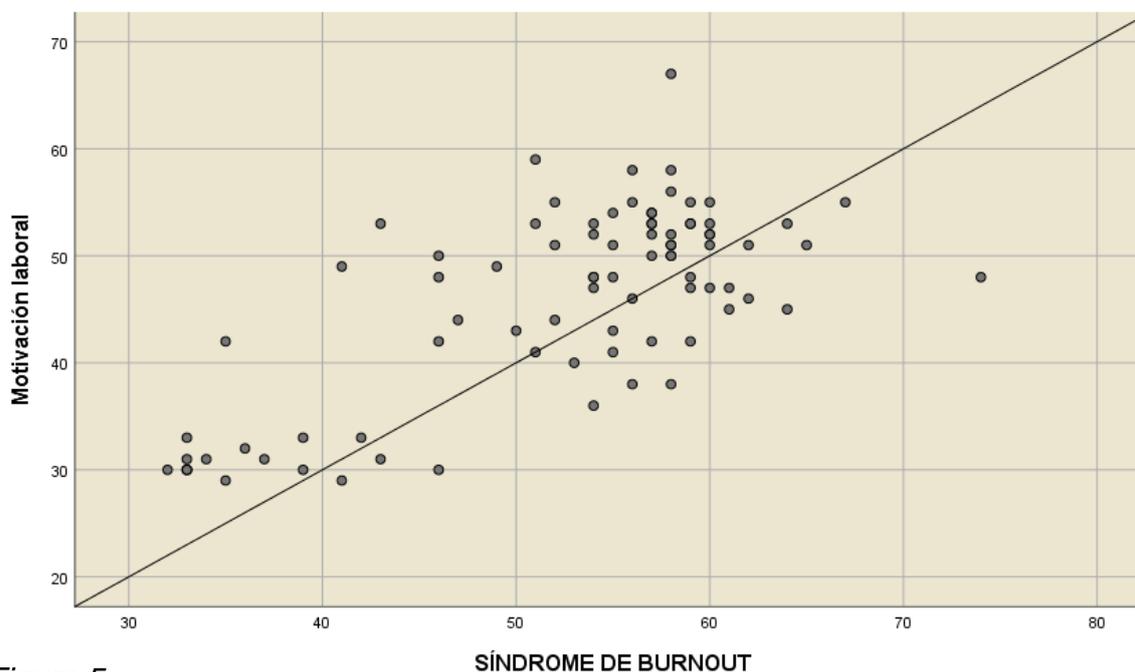


Figura 5.

Dispersión del síndrome Burnout y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

Con los resultados mostrados en la tabla 3 y figura 5 superior se puede decir que se percibe una correlación positiva media con un valor de $Rho = 0.559$, analizado según lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro metodología de la investigación, mostrando que se presenta el síndrome de Burnout por parte de los trabajadores, tendrá sus repercusiones en la motivación laboral que sientan, por otro lado al analizar la figura de dispersión se puede mencionar que cuando los puntos presentan una cercanía a la diagonal indica una mayor correlación y cuando se alejan indican una menor correlación.

Para realizar la prueba de hipótesis se basa en el análisis de la significancia, considerándose significativa cuando el valor es menor a 0.01.

Dentro de la investigación la significancia alcanzada es de 0.000 ubicada por debajo del margen de error 0.01, datos que son suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, afirmando que existe relación significativa entre el síndrome Burnout y la motivación laboral.

Tabla 4.

Correlación entre el agotamiento emocional y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

			Agotamiento emocional	Motivación laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: Base de datos de las encuestas

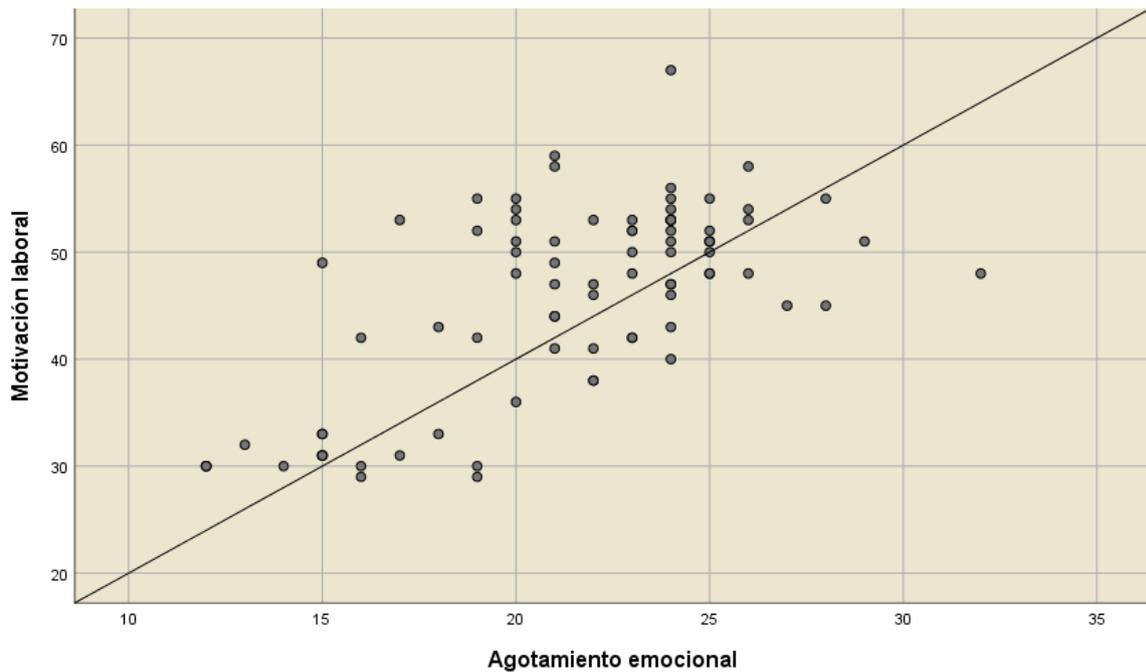


Figura 6.

Dispersión del agotamiento emocional y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

Con los resultados mostrados en la tabla 4 y figura 6 superior se puede decir que se percibe una correlación positiva media entre el agotamiento emocional y la motivación laboral con un valor de $Rho = 0.536$, analizado según lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro metodología de la investigación, mostrando que el agotamiento emocional que presenten los trabajadores afecta a la motivación laboral que puedan presentar con la empresa, por lo que se requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan esta percepción.

Para realizar la prueba de hipótesis se basa en el análisis de la significancia, considerándose significativa cuando el valor es menor a 0.01.

Dentro de la investigación la significancia alcanzada es de 0.000 ubicada por debajo del margen de error 0.01, datos que son suficientes para rechazar la

hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, afirmando que existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la motivación laboral.

Tabla 5.

Correlación entre la despersonalización y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

		Despersonalización	Motivación laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,540**
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,540**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

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

Fuente: Base de datos de las encuestas

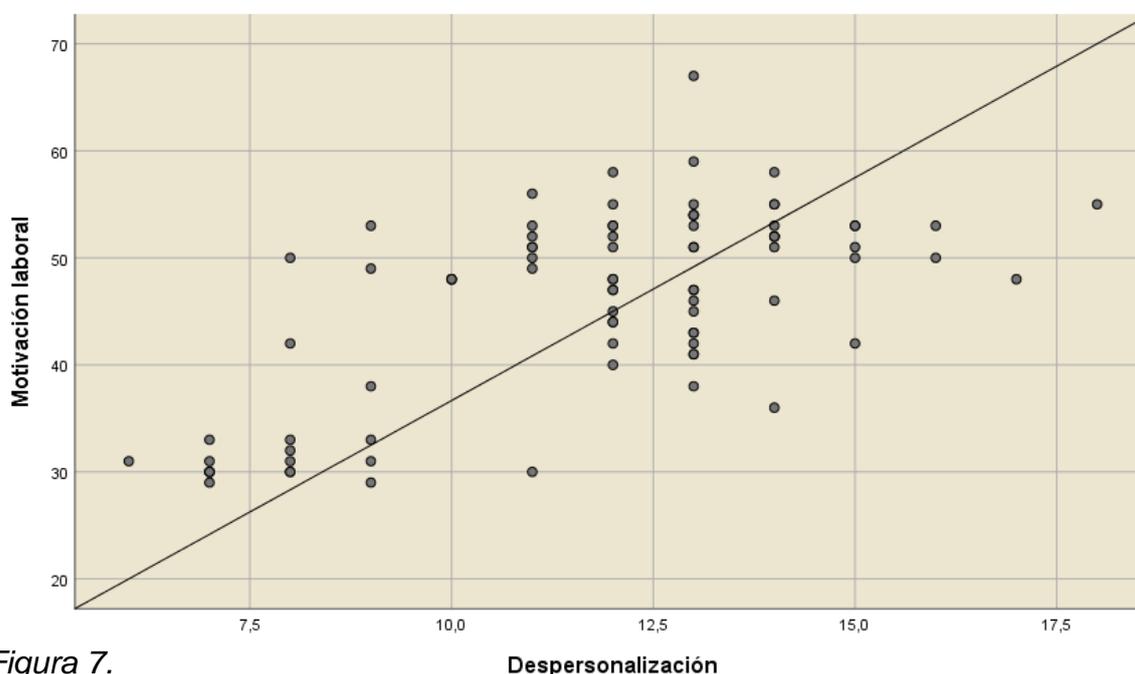


Figura 7.

Dispersión de la despersonalización y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

Con los resultados mostrados en la tabla 5 y figura 7 superior se puede decir que se percibe una correlación positiva media entre la despersonalización y la

motivación laboral con un valor de $Rho = 0.540$, analizado según lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro metodología de la investigación, mostrando que la despersonalización se ve influenciada por la motivación que recibe el trabajador por parte de la empresa, por lo que se sugiere que se implementen talleres de reforzamiento emocional en todos los trabajadores.

Para realizar la prueba de hipótesis se basa en el análisis de la significancia, considerándose significativa cuando el valor es menor a 0.01.

Dentro de la investigación la significancia alcanzada es de 0.000 ubicada por debajo del margen de error 0.01, datos que son suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, afirmando que existe relación significativa entre la despersonalización y la motivación laboral.

Tabla 6.

Correlación entre la realización personal y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

			Realización personal	Motivación laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: Base de datos de las encuestas

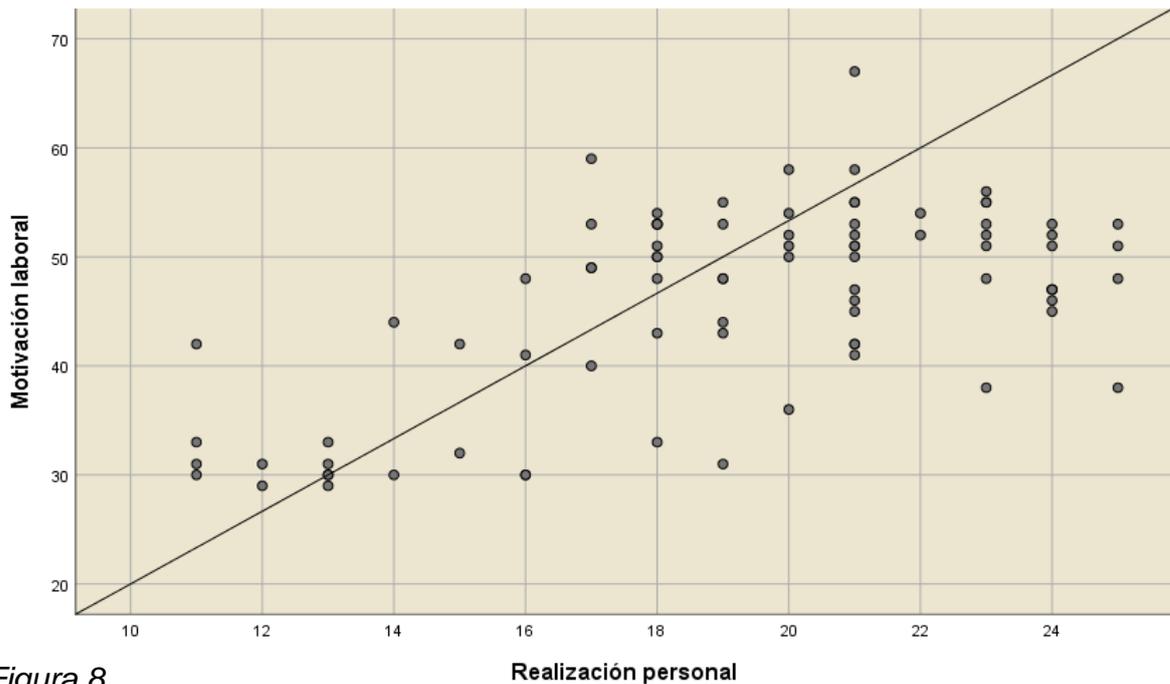


Figura 8.

Dispersión de la realización personal y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.

Con los resultados mostrados en la tabla 6 y figura 8 superior se puede decir que se percibe una correlación positiva media entre la realización personal y la motivación laboral con un valor de $Rho = 0.482$, analizado según lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro metodología del a investigación, con lo que se puede afirmar que la realización personal dentro de la empresa se ve influenciada por la motivación que puedan recibir por parte de las autoridades del centro de salud.

Para realizar la prueba de hipótesis se basa en el análisis de la significancia, considerándose significativa cuando el valor es menor a 0.01.

Dentro de la investigación la significancia alcanzada es de 0.000 ubicada por debajo del margen de error 0.01, datos que son suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, afirmando que existe relación significativa entre la realización personal y la motivación laboral.

V. DISCUSIÓN

Para realizar la discusión de resultados se basa en la comparación de los resultados alcanzados en el estudio con los antecedentes tomados, además de realizar un análisis crítico y la fundamentación teórica, esto se realiza para cada uno de los objetivos propuestos:

En referencia al objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome Burnout y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, los datos registrados se puede decir que se percibe una correlación positiva media con un valor de $Rho = 0.559$, analizado según lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro metodología de la investigación, mostrando que se presenta el síndrome Burnout por parte de los trabajadores, tendrá sus repercusiones en la motivación laboral que sientan, por otro lado al analizar la figura de dispersión se puede mencionar que cuando los puntos presentan una cercanía a la diagonal indica una mayor correlación y cuando se alejan indican una menor correlación. Dentro de la investigación la significancia alcanzada es de 0.000 ubicada por debajo del margen de error 0.01, datos que son suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, afirmando que existe relación significativa entre el síndrome Burnout y la motivación laboral, resultados que son similares a los hallado por Oliva, G. (2018), concluyó: Encontramos asociación estadísticamente significativa entre el síndrome Burnout y la resiliencia, es decir que el personal de salud con baja resiliencia tiene seis veces más probabilidad de presentar el síndrome Burnout en comparación con los de resiliencia alta. La dimensión agotamiento emocional del síndrome Burnout no está asociado con la resiliencia, al parecer por el nivel alto de realización personal. No se encuentra asociación entre la despersonalización y la resiliencia, probablemente es porque el porcentaje de personas con nivel alto de resiliencia era similar entre aquellas personas que presentaban y no presentaban despersonalización. La dimensión de realización personal se asocia con la resiliencia, es decir que el personal de salud con alta resiliencia tiene dos veces

más probabilidad de presentar el síndrome Burnout en comparación con los de resiliencia alta.

En referencia al objetivo específico 1: Analizar el nivel de agotamiento en el personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, se demostró que la dimensión agotamiento emocional los resultados de 38 (45.2 %) sujetos de la muestra presentan un nivel bajo de agotamiento emocional, seguido de 46 (54.8 %) presentan un nivel medio de agotamiento emocional, por último, se tiene que ningún sujeto presenta un índice alto de agotamiento emocional. Al mencionar a la dimensión despersonalización se encontró que 46 (54.8 %) presenta un bajo nivel de despersonalización, continuado de 38 (45.2 %) presenta un nivel medio de despersonalización y ningún sujeto se ubica en el nivel alto. Con lo que respecta a la dimensión realización personal se tiene que 41 (48.8 %) se ubica en el nivel bajo de la realización personal, seguido de 43 (51.2 %) se ubica en el nivel medio y por último se tiene que ningún se ubica en el nivel alto. Al mencionar a la variable síndrome de Burnout se tiene que 28 (33.7 %) se ubican en el nivel bajo, seguido de 56 (66.3 %) se ubican en el nivel medio y ningún sujeto se ubica en el nivel alto, resultados que son parecidos a los hallado por Toledo, E. (2016), quien llegó a concluir: La dimensión que mostró mayor afección en el personal de salud fue la despersonalización con 76.7 %, seguida de agotamiento emocional, presentó en 48.2 % de los encuestados. La dimensión de realización personal presentó nivel bajo en un 60.7%.><0.05 confirmando que hay una relación estadísticamente significativa en la población estudiada entre la presencia del SBO y el sexo femenino. La dimensión que mostró mayor afección en el personal de salud fue la despersonalización con 76.7 %, seguida de agotamiento emocional, presentó en 48.2 % de los encuestados. La dimensión de realización personal presentó nivel bajo en un 60.7%. La investigación manifiesto la prevalencia del síndrome de Burnout en personal de salud en una institución de salud, lo cual es de importancia para la investigación que se está realizando ya que muestra la presencia del síndrome en el personal de salud y su prevalencia de este, demostrando la importancia de prevenir y afrontar este síndrome. Se obtienen resultados favorables a objetivos esperados en la investigación utilizando el mismo instrumento que se utiliza en la investigación.

En referencia al objetivo específico 2: Describir el nivel de la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, se demostró que la dimensión necesidades de protección y seguridad presenta un nivel bajo 34 (40.5 %), además de un nivel escasamente 44 (52.4 %), por otro lado 6 (7.1 %) se presenta como relativas y en el nivel alto no presenta registro de datos. Al referirse a la dimensión necesidades sociales y de pertenencia se tiene que 37 (44.0 %) se presentó como bajo, seguido de 37 (44.0 %) se presentó como escasamente, además de 10 (11.9 %) se presentó como relativas y ningún trabajador lo percibe como altas. Al mencionar a la dimensión necesidades de autoestima se percibió que 31 (36.9 %) se presentó como bajo, continuado de 48 (57.1 %) se presentó como escasamente, además de 5 (6.0 %) se ubica en el nivel relativas y ningún sujeto se ubica en el nivel alto para la dimensión. Al describir a la dimensión necesidades de autorregulación se presenta que 33 (39.3 %) se percibe como bajas, continuado de 48 (57.1 %) se percibe como escasamente, además de 3 (3.6 %) se ubican en el nivel relativas y ningún sujeto se ubica en el nivel altas. Al mencionar a la motivación laboral se tiene que 20 (23.8 %) se ubica en el nivel bajas, seguido de 63 (75.0 %) se ubica en el nivel escasamente, además de 1 (1.2 %) se ubica en el nivel relativas y ningún sujeto se ubica en el nivel alto, resultados que son similares a Velásquez, R. (2014), En la presente investigación se encontró que el Síndrome Burnout en la muestra de enfermeras de la Micro red de Salud SJM – VMT, se encuentra a un nivel Alto, siendo ligeramente predominante en las mujeres; así como, una mayor predominancia en las enfermeras con edades que oscilan entre 35 y 55 años de edad; hallándose diferencias significativas según la edad; sin embargo, no se hallaron significancia según la condición laboral siendo las contratadas las que presentan el síndrome. Así mismo, se encontró que el nivel de Bienestar psicológico en la muestra de enfermeras es alto, ligeramente predominante en los varones; así como, los que tienen edades superiores a 35 años y de condición laboral de nombrados; sin embargo, no se encontraron diferencias determinantes. La explicación de este hallazgo se fundamenta en lo referido por las enfermeras las cuales consideran que el centro de trabajo es un lugar lleno de competencias y exigencias en atención o trato a las personas, lo cual hace que se exijan demasiado por obtener

la recompensa inmediata de respeto, pero sobre todo la recompensa económica; debido a esto es que ellas al sentirse agotadas, consideran que merecen una recompensa mayor y eso hace que perciban que están bien psicológicamente. Así mismo, sus familias esperan resultados económicos de su trabajo siendo esto un motivo por el cual no prestarles atención a los síntomas de agotamiento no reconociéndolos como tal.

En referencia al objetivo específico 3: Determinar la relación existente entre el agotamiento emocional y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, con lo expuesto se puede decir que se percibe una correlación positiva media entre el agotamiento emocional y la motivación laboral con un valor de $Rho = 0.536$, analizado según lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro metodología de la investigación, mostrando que el agotamiento emocional que presenten los trabajadores afecta a la motivación laboral que puedan presentar con la empresa, por lo que se requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan esta percepción. Dentro de la investigación la significancia alcanzada es de 0.000 ubicada por debajo del margen de error 0.01, datos que son suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, afirmando que existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la motivación laboral, resultados que son parecidos a Cáceres y Dextre (2013), quien demostró que: La evidencia estadística indica que la motivación y el desempeño laboral docente se relacionan con un coeficiente $r=0,442$; y una significancia de $p=0,000$ que muestra que p es menor a 0,05. Lo que permite señalar que la relación entre estas variables es positiva y significativa. Los resultados de esta investigación permitieron reconocer la motivación y el desempeño laboral de los docentes, señalando la relación entre las variables y ayuda a verificar la significancia de las variables.

En referencia al objetivo específico 4: Determinar la relación existente entre la despersonalización y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, con estos datos se puede decir que se percibe una correlación positiva media entre la despersonalización y la motivación laboral con un valor de $Rho = 0.540$, analizado

según lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro metodología de la investigación, mostrando que la despersonalización se ve influenciada por la motivación que recibe el trabajador por parte de la empresa, por lo que se sugiere que se implementen talleres de reforzamiento emocional en todos los trabajadores. Dentro de la investigación la significancia alcanzada es de 0.000 ubicada por debajo del margen de error 0.01, datos que son suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, afirmando que existe relación significativa entre la despersonalización y la motivación laboral.

En referencia al objetivo específico 5: Determinar la relación existente entre la realización personal y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, con esto se puede decir que se percibe una correlación positiva media entre la realización personal y la motivación laboral con un valor de $Rho = 0.482$, analizado según lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro metodología de la investigación, con lo que se puede afirmar que la realización personal dentro de la empresa se ve influenciada por la motivación que puedan recibir por parte de las autoridades del centro de salud. Dentro de la investigación la significancia alcanzada es de 0.000 ubicada por debajo del margen de error 0.01, datos que son suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, afirmando que existe relación significativa entre la realización personal y la motivación laboral, resultados que al ser comparado con Sum (2015), los resultados obtenidos durante la investigación determinan que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Los resultados de esta investigación fueron importantes ya que permitieron reconocer la motivación y el desempeño laboral de una empresa del personal administrativo, y ver los puntos comparativos entre sus variables y ver los resultados obtenidos de la investigación determinó que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Además, guardan similitud con lo hallado por Zavala (2014). Los principales resultados obtenidos es que no se encontraron diferencias significativas entre cada uno de los grupos poblaciones que fueron

establecidos a partir de las variables independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad en la empresa. Esta investigación fue importante ya que permito reconocer la motivación y la satisfacción laboral de una empresa.

VI. CONCLUSIONES

Se demostró relación significativa ($Rho = 0.559$; $sig. = 0.000$) entre el síndrome Burnout y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, demostrándose que cuando las personas presentan rasgos de síndrome de Burnout afecta directamente a la motivación que sienta en el centro laboral, por otro lado, los resultados comprobaron la hipótesis de investigación y rechazó la hipótesis nula.

El nivel de agotamiento en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, se percibió que 28 (33.7 %) se ubican en el nivel bajo, seguido de 55 (66.3 %) se ubican en el nivel medio y ningún sujeto se ubica en el nivel alto, con lo que se puede afirmar que los integrantes de la muestra se encuentran en un nivel medio de agotamiento.

El nivel de la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, se percibió que 20 (23.8 %) se ubica en el nivel bajas, seguido de 63 (75.0 %) se ubica en el nivel escasamente, además de 1 (1.2 %) se ubica en el nivel relativas y ningún sujeto se ubica en el nivel alto, presentando que el personal del centro de salud no se encuentra motivado por la institución y solo cumplen con sus actividades asignadas.

Se demostró relación significativa ($Rho = 0.536$; $sig. = 0.000$) entre el agotamiento emocional y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, demostrándose que el agotamiento emocional juega un papel importante para mantener motivados al personal del centro de salud.

Se demostró relación significativa ($Rho = 0.540$; $sig. = 0.000$) entre la despersonalización y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, demostrándose que mantener el control de las emociones favorece a que el personal del centro de salud alcance una motivación dentro de la institución.

Se demostró relación significativa ($Rho = 0.482$; $sig. = 0.000$) entre la realización personal y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018 demostrándose que el personal siente que puede mejorar profesionalmente o personalmente dentro del centro de salud favorece a la motivación que sienta dentro de la institución.

VII. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados presentados se realiza las siguientes recomendaciones al centro de salud.

1. Al director del centro de salud realizar capacitaciones sobre el control de emociones para que se sientan mejor y puedan realizar sus actividades con buenas vibras y energías positivas.
2. A jefe de personal planificar ratos de recreación dirigidos al personal para que puedan relajarse y botar el estrés de sus cuerpos y alcancen a realizar sus actividades de manera más eficaz.
3. Al jefe de personal realizar estrategias de incentivos al personal para que se motiven y puedan realizar sus actividades de manera más eficiente y con ganas de cumplir con las metas establecidas por la institución.
4. Al jefe de personal realizar evaluaciones semestrales para llevar un mejor control y contribuir a la prevención de este síndrome.
5. Realizar talleres de manejo de estrés con la finalidad de ayudar al personal a reducir los índices de estrés en sus actividades cotidianas, además de ello colocar fechas de actividades de integración.
6. Reconocer a los mejores trabajadores, como incentivo para que sientan que su trabajo es valorado y puedan dar lo mejor de sí en su actividad cotidiana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso M. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 2008; 24(1):25-40.
- Cáceres y Dextre (2013). Tesis de grado “Motivación y desempeño laboral docente en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Bellavista-Callao”.
- Cialzeta, J. (2013), Tesis de grado “El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes”. En Argentina
- Chiavenato, I. (2015), “Comportamiento organizacional”. La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Cifre E. (1999). Bienestar psicológico, características del trabajo y nuevas tecnologías: validación- ampliación del modelo vitamínico de Warr. [tesis]Castellón de la Plana (España): Universitat Jaume I, Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.
- Código de Ética y Deontología, Colegio de Psicólogos del Perú, Consejo Directivo Nacional, Adaptado al Estado Nacional a la Ley N° 30702 del 21 de diciembre de 2017.
- Ferreira, C., Assmar, E., Omar, A., Uribe, H., Terrones, A & Galaz, M. (2006). Individualismo e colectivismo, percepções de justiça e comprometimento em organizações latinoamericanas. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(2), 53-62.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, (160), 1-4.

- García, A. (2013), "Factores de riesgo y el estrés en enfermeras de ESSALUD – Ica, 2010". Perú. 1(2): (55-63). Revista de enfermería. Vanguard. Recuperado de: file:///C:/Users/Magda/Downloads/11-45-1-PB.pdf.
- Gil-Monte, P.R. (2011). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gonzales, D. (2008). Psicología de la Motivación. La Habana: Ciencias Médicas.
- Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2010), "Metodología de la investigación". 5ta. Edición. Interamericana editores, SA de CV. México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de Investigación. 6a ed. México: Mc Graw.
- Herzberg (2007) The Epistemology of Motivation: Harnessing the Art. United States of America.
- Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. The Motivation to Work. 1a ed. Estados Unidos: Transaction publishers; 2011
- Herzberg F. The Motivation-Hygiene Concept and Psychotherapy. Personnel Administration. 1964
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). "Stress", Appraisal, and Coping. Cap.1 y 2. Edit. Springer Publishing Company, inc. <https://books.google.com.pe/books?id=iySQQuUpr8C&printsec=frontcover&dq=stress+appraisal+and+coping&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5qfl95jQAhVCYiYKHUiyD2IQ6AEIGzAA#v=onepage&q=stress%20appraisal%20and%20coping&f=false>.

- Leiter, M.P. (1988): "Burnout as a function of communication patterns. A study of multidisciplinary mental health team". *Group & organization studies*, vol.13, pp. 111-128
- Marshall S. *Dirigir Motivando: manual del monitor y cuestionario MBM*. 3a ed. Madrid: Ramón Areces. 1998
- Maslach, C. (2003) "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention" *American Psychological Society*, Vol.12, N° 5
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad* (3º ed.) (Original de 1954). Madrid: Díaz de Santos.
- Mecruz (21 de mayo de 2015), "Modalidades y tipo de contrato de trabajo". Blog. Oficina de práctica y empleo. Empleo, información de interés. Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de: <https://blogs.upcomillas.es/ope/2015/05/21/modalidades-y-tipos-decontrato-de-trabajo/>.
- Mikkelsen, A., Ogaard, T. & Landsbergis, P. (2005). The effects of new dimensions of psychological job demands and job control on active learning and occupational health. *Work & Stress*, 19(2), 153-175.
- Oliva, G. (2018), Tesis de grado "Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora, Lima-Perú"
- Orgambidez, A. & Pérez, P. & Borrego, Y. (2015), "Estrés de rol y satisfacción laboral". Examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *El sevier. Journal of Work and Organizational Psychology*. Colegio Oficial de psicólogos del Madrid. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>.
- Parrilla, E. (2013), Tesis de grado "Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde". En Guatemala

- Pérez y Rojas 2013. Tesis de grado “El perfil de motivación para el trabajo de docentes”, en Venezuela.
- Reyes, L. (2015), “El estrés laboral”: Impacto en la salud de los trabajadores. Universidad de la Laguna. Recuperado de: <http://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1017/EL%20ESTRES20LABORAL%20IMPACTO%20EN%20LA%20SALUD%20DE%20LOS%20TRABAJADORES.pdf?sequence=1>
- Ruiz, E., Gago, M, García, C., y Lopez, S. (2013). Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa. España: McGraw-Hill/ Interamericana de España S.A
- Sum Mazariegos M. I. (2015). Tesis de grado "Motivación y Desempeño Laboral". Universidad Rafael Landívar. En Guatemala
- Salazar, A. & Flores, A. (2011), “Satisfacción laboral”. Buenas tareas. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/materias/antecedentes-de-estudios-dela-satisfaccion-laboral/0>.
- Távara, C. (2015), “Grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de Fe y Alegría N°48 Malignas – Tambogrande”. Tesis maestría. Universidad de Piura – Perú. Recuperado de:<http://Pirhua.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2297/MAE-EDU-157.pdf?sequence=1>.
- Toledo, E. (2016) Tesis de grado “Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Clínica Maison de Sante de Lima”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Torkelson, E., T. Muhonen y J.M. Peiró (2007): “Constructions of work stress and coping in a female- and a male dominated department”, Scandinavian Journal of Psychology, 48.

- Vásquez y otros (2013). Tesis de grado “La motivación laboral y el rendimiento profesional en la Dirección de Aviación policial, Lima-Perú”.
- Velásquez, R. (2014), Tesis de grado “Síndrome de Burnout y bienestar psicológico en enfermeras de la micro red de salud de San Juan de Miraflores-Villa María del triunfo.
- Wilkinson, C. (1997), “Managing Health at work a Guide form managers and worplace health specailists”. Cap.2. Stress. 5ta. Edition, editorial Chapman & Hall London. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=j_bTpArJ6jMC&pg=PA37&dq=T.A.+Beher+y+J.E.+Newman,+%22job+stress,+employee+health,+and+organizational+effectiveness&hl=es&sa=X&ved=.](https://books.google.com.pe/books?id=j_bTpArJ6jMC&pg=PA37&dq=T.A.+Beher+y+J.E.+Newman,+%22job+stress,+employee+health,+and+organizational+effectiveness&hl=es&sa=X&ved=)
- Zavala (2014) Tesis de grado “motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” en México D.F

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: “SÍNDROME BURNOUT Y MOTIVACIÓN LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL MATILDE PEREZ PALACIO, SAN MIGUEL, 2018”			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	ANÁLISIS DE DATOS
¿Cuál es la relación que presenta el Síndrome Burnout y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel 2018?	Determinar la relación existente entre el síndrome Burnout y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018	Existe relación significativa entre el síndrome Burnout y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018	el programa estadístico SPPSS 23
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	
¿Cuál es el nivel de agotamiento en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel 2018?	Analizar el nivel de agotamiento en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.	El nivel de agotamiento en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, es bajo.	
¿Cuál es el nivel de la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel 2018?	Describir el nivel de la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018.	El nivel de la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018, es bajo.	
¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel 2018?	Determinar la relación existente entre el agotamiento emocional y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018	Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018	

<p>¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel 2018?</p>	<p>Determinar la relación existente entre la despersonalización y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018</p>	<p>Existe relación significativa entre la despersonalización y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la realización personal y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel 2018?</p>	<p>Determinar la relación existente entre la realización personal y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018</p>	<p>Existe relación significativa entre la realización personal y la motivación laboral en personal de salud del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio, San Miguel, 2018</p>	

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
SÍNDROME BURNOUT	<i>Agotamiento emocional</i>	La subescala de agotamiento emocional describe sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.	1,2,3,6,8,13,14,16,20
	<i>Despersonalización</i>	La subescala de despersonalización describe una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención.	5,10,11,15,22
	<i>Realización personal</i>	La subescala de realización personal en el trabajo describe sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.	4,7,9,12,17,18,19,21
MOTIVACIÓN LABORAL	<i>Las necesidades de protección y seguridad</i>	Se centran en la seguridad económica y personal e incluyen la consecución de un nivel de vida razonable.	1,5,9,13,17
	<i>Las necesidades sociales y de pertenencia</i>	Están relacionadas con la interacción social, la identidad con el grupo, la necesidad de amistad y contactos personales significativos y la necesidad de amor e intimidad con otra persona.	2,6,10,14,18
	<i>Las necesidades de autoestima</i>	Se refieren a la necesidad de sentirse una persona valiosa y respetarse a sí mismo.	3,7,11,15,19
	<i>Las necesidades de autorrealización</i>	Se refieren al deseo del individuo de desarrollar todo su potencial, de "ser todo lo que uno puede llegar a ser".	4,8,12,16,20

Anexo 3: Instrumentos

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale con "X" el número que considere más adecuado

	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que me he hecho más duro con la gente					
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					

12	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13	Me siento frustrado por el trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

EL CUESTIONARIO MbM

Instrucciones: Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando su grado de acuerdo con las mismas, es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios puntos de vista y opiniones. Marque con un círculo la letra que más fielmente refleje su punto de vista personal, de acuerdo con la siguiente clave:

C = Estoy **C**ompletamente de acuerdo

B = Estoy **B**ásicamente de acuerdo

P = Estoy **P**arcialmente de acuerdo

S = **S**ólo estoy un poco de acuerdo

N = **N**o estoy de acuerdo

1.	Lo más importante para mí es tener un empleo estable	C	B	P	S	N
2.	Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta	C	B	P	S	N
3.	Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa	C	B	P	S	N
4.	Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.	C	B	P	S	N
5.	La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí	C	B	P	S	N
6.	Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.	C	B	P	S	N
7.	La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.	C	B	P	S	N
8.	Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.	C	B	P	S	N
9.	Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares.	C	B	P	S	N
10.	Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.	C	B	P	S	N
11.	La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.	C	B	P	S	N
12.	Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.	C	B	P	S	N
13.	Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido.	C	B	P	S	N
14.	Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo	C	B	P	S	N

15.	Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.	C	B	P	S	N
16.	Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.	C	B	P	S	N
17.	Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.	C	B	P	S	N
18.	Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.	C	B	P	S	N
19.	Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto.	C	B	P	S	N
20.	Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas.	C	B	P	S	N

Anexo 4: Validación del Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

INVENTARIO MBI - SÍNDROME BURNOUT

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. PSICOLOGICO							
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	X		X		X		
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	X		X		X		
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X		X		X		
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	X		X		X		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	X		X		X		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	X		X		X		
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo	X		X		X		
13	Me siento frustrado por el trabajo	X		X		X		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	X		X		X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	X		X		X		
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	X		X		X		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X		
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia si hay

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Cruz Telada Yrauceo Eugenio

DNI: 09946516

Especialidad del validador: Psicólogo

Lima 20 de 10 del 2019.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Dr. I. Eugenio Cruz Telada
PSICOLOGO
CPsP. 2819

Firma del Validador

**VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE:
MOTIVACIÓN LABORAL**

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. PSICOLOGICO							
1	Lo más importante para mí es tener un empleo estable	X		X		X		
2	Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi	X		X		X		
3	Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa	X		X		X		
4	Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.	X		X		X		
5	La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí	X		X		X		
6	Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.	X		X		X		
7	La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.	X		X		X		
8	Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.	X		X		X		
9	Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares.	X		X		X		
10	Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.	X		X		X		
11	La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.	X		X		X		
12	Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.	X		X		X		
13	Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido.	X		X		X		
14	Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo	X		X		X		
15	Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.	X		X		X		
16	Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.	X		X		X		
17	Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.	X		X		X		
18	Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.	X		X		X		
19	Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto.	X		X		X		
20	Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Cruz Telada Yarrow Eugenio

DNI: 89946516

Especialidad del validador: Psicólogo

Lima 20 de 10 del 2019.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Dr. I. Eugenio Cruz Telada
PSICOLOGO
CPsP. 2819

Firma del Validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
INVENTARIO MBI - SÍNDROME BURNOUT

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. PSICOLOGICO							
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	X		X		X		
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	X		X		X		
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X		X		X		
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	X		X		X		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	X		X		X		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	X		X		X		
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo	X		X		X		
13	Me siento frustrado por el trabajo	X		X		X		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	X		X		X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	X		X		X		
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	X		X		X		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X		
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

CHIRINOS SUSANO, ROSA ESTHER

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicóloga - Clínica - Educativa

22 de 10 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


.....
ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
PSICÓLOGA
C.Ps.P. N° 3090
Firma del Validador

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE:
MOTIVACIÓN LABORAL

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. PSICOLOGICO							
1	Lo más importante para mí es tener un empleo estable	X		X		X		
2	Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi	X		X		X		
3	Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa	X		X		X		
4	Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.	X		X		X		
5	La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí	X		X		X		
6	Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.	X		X		X		
7	La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.	X		X		X		
8	Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.	X		X		X		
9	Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares.	X		X		X		
10	Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.	X		X		X		
11	La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.	X		X		X		
12	Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.	X		X		X		
13	Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido.	X		X		X		
14	Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo	X		X		X		
15	Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.	X		X		X		
16	Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.	X		X		X		
17	Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.	X		X		X		
18	Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.	X		X		X		
19	Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto.	X		X		X		
20	Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

CHIRINOS SUSANO, ROSA ESTHER

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicóloga - Clínica - Educativa

22 de 10 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO

PSICÓLOGA

C.Ps.P. N° 3090

Firma del Validador

Anexo 5: Matriz de Datos

SÍNDROME BURNOUT

N°	Agotamiento emocional										Despersonalización						Realización personal						TOTAL			
	1	2	3	6	8	13	14	16	20	SUB	5	10	11	15	22	SUB	4	7	9	12	17	18		19	21	SUB
1	2	1	2	3	3	3	2	2	3	21	2	2	4	1	2	11	3	2	1	2	2	3	2	2	17	49
2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	12	1	1	2	2	1	7	2	2	2	1	2	1	2	2	14	33
3	2	3	2	3	1	2	1	1	1	16	1	1	2	2	1	7	3	2	2	1	3	1	2	2	16	39
4	3	2	1	3	2	1	2	2	2	18	2	2	1	1	2	8	3	2	1	2	1	2	1	1	13	39
5	1	2	1	2	2	1	2	2	2	15	1	2	1	3	2	9	2	3	1	2	3	2	3	2	18	42
6	2	3	2	3	3	2	1	1	2	19	2	3	2	2	2	11	3	2	2	3	2	1	2	1	16	46
7	1	2	1	2	2	1	2	2	2	15	1	2	1	1	2	7	2	1	1	2	1	2	1	1	11	33
8	3	2	3	2	2	2	3	3	3	23	3	3	2	2	3	13	2	3	4	3	2	3	2	2	21	57
9	2	3	2	3	3	2	3	3	3	24	2	3	2	2	3	12	1	2	2	3	2	3	2	2	17	53
10	2	3	2	2	2	2	4	1	2	20	3	2	4	3	2	14	2	3	3	3	3	2	1	3	20	54
11	3	2	3	1	2	1	2	2	2	18	3	3	2	3	2	13	1	3	1	3	3	2	3	3	19	50
12	2	3	2	3	3	1	1	1	3	19	2	3	2	2	3	12	2	2	2	1	3	2	1	2	15	46
13	3	1	2	2	2	2	2	2	4	20	1	1	3	3	2	10	1	1	3	1	3	2	3	2	16	46
14	2	3	2	1	3	1	3	3	3	21	2	3	2	2	3	12	1	2	2	1	2	3	1	2	14	47
15	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	2	3	2	2	3	12	2	2	2	3	2	3	2	2	18	55
16	3	2	3	2	2	3	2	2	2	21	3	2	3	3	2	13	1	3	3	2	3	2	1	3	18	52
17	2	3	2	3	3	2	3	3	3	24	2	3	2	2	3	12	2	2	2	3	2	3	2	2	18	54
18	3	2	3	2	2	3	2	2	2	21	3	2	3	3	2	13	1	3	2	2	3	2	1	3	17	51
19	2	3	4	4	3	3	2	1	2	24	5	2	3	3	2	15	2	2	1	2	3	2	3	3	18	57
20	1	2	1	2	2	2	1	3	1	15	1	3	2	2	1	9	2	3	2	3	2	3	2	2	19	43
21	2	3	2	3	3	1	2	2	2	20	2	2	1	1	2	8	1	2	1	3	3	2	3	3	18	46
22	1	2	1	3	2	1	2	2	2	16	1	2	1	1	3	8	2	1	1	2	1	2	1	1	11	35
23	2	1	3	2	4	2	3	3	1	21	4	3	2	2	1	12	2	5	2	3	2	3	2	2	21	54
24	3	2	3	2	2	2	1	3	4	22	3	3	2	2	3	13	2	3	4	3	2	4	3	2	23	58
25	2	3	4	2	2	3	2	2	2	22	3	2	3	3	2	13	2	3	3	2	3	2	3	3	21	56
26	2	3	2	3	1	4	3	2	5	25	2	1	1	3	3	10	3	2	2	1	3	2	4	2	19	54
27	3	2	3	3	1	2	3	3	3	23	2	3	2	2	3	12	4	1	2	3	2	3	2	2	19	54
28	3	2	4	2	3	2	3	3	4	26	3	1	2	2	2	10	5	3	2	3	2	3	2	3	23	59
29	3	2	3	3	3	2	3	3	2	24	2	3	2	2	2	11	4	2	2	3	2	3	4	3	23	58

30	3	2	3	2	2	3	2	2	5	24	1	2	3	4	3	13	2	3	3	2	3	2	4	2	21	58
31	2	3	2	2	2	3	2	2	2	20	3	2	3	3	2	13	5	2	3	2	1	2	1	3	19	52
32	4	3	2	2	1	2	1	1	1	17	2	1	1	2	3	9	3	2	1	2	2	3	2	2	17	43
33	2	3	2	2	2	1	2	1	2	17	2	1	1	2	2	8	1	1	3	2	1	2	1	1	12	37
34	3	2	3	2	2	3	2	2	3	22	3	2	3	3	3	14	2	3	3	2	4	5	2	2	23	59
35	2	3	2	3	3	2	3	3	3	24	2	3	2	2	2	11	4	2	2	3	2	3	2	2	20	55
36	2	3	2	3	3	2	3	3	3	24	2	3	2	2	3	12	3	2	2	3	2	4	5	2	23	59
37	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	2	3	2	2	3	12	4	2	2	3	2	4	2	2	21	58
38	2	3	2	3	3	2	3	3	2	23	2	3	2	2	2	11	4	2	2	3	2	4	5	3	25	59
39	3	2	3	4	3	2	3	1	3	24	5	3	2	2	3	15	2	2	2	3	2	3	2	2	18	57
40	2	3	2	3	3	2	3	3	2	23	2	3	2	2	2	11	3	2	2	3	2	4	5	3	24	58
41	3	2	3	2	2	3	2	2	2	21	4	2	3	3	2	14	2	3	3	2	3	2	3	3	21	56
42	2	1	1	2	2	3	2	2	5	20	1	2	3	3	3	12	2	1	3	2	3	2	4	2	19	51
43	1	3	2	2	2	3	2	2	2	19	4	2	3	3	2	14	5	3	4	2	3	2	3	1	23	56
44	3	4	2	3	3	4	2	2	2	25	4	3	2	3	2	14	3	2	2	5	3	2	3	3	23	62
45	2	2	3	2	2	2	3	4	2	22	1	2	1	2	3	9	2	3	1	3	5	4	3	4	25	56
46	1	2	2	3	2	3	2	4	3	22	2	2	3	3	3	13	1	1	3	2	2	3	2	2	16	51
47	2	2	3	2	2	3	2	2	4	22	3	2	3	3	2	13	2	3	3	2	4	5	2	3	24	59
48	3	2	3	5	2	3	2	2	2	24	2	2	3	3	2	12	4	4	3	2	3	2	3	3	24	60
49	3	2	3	3	4	4	2	4	3	28	4	2	4	5	3	18	2	2	3	3	3	2	4	2	21	67
50	2	3	2	3	3	3	4	3	3	26	2	3	4	2	2	13	3	2	2	2	2	3	2	2	18	57
51	2	3	2	3	3	2	4	3	3	25	2	3	2	2	3	12	3	2	2	3	2	4	2	2	20	57
52	2	3	4	3	3	3	2	2	2	24	4	2	3	3	2	14	3	2	4	2	3	2	3	3	22	60
53	2	2	2	3	1	3	2	2	2	19	2	3	2	1	1	9	3	2	2	1	1	2	1	1	13	41
54	2	3	2	4	3	2	3	3	4	26	2	3	2	2	3	12	3	2	2	3	3	2	3	2	20	58
55	2	2	3	2	2	3	2	2	2	20	3	2	3	3	2	13	2	3	3	2	3	2	4	3	22	55
56	4	2	3	3	3	4	2	2	2	25	4	3	2	3	2	14	3	2	2	3	3	2	3	3	21	60
57	3	2	3	3	4	4	3	4	3	29	4	2	4	2	3	15	2	2	3	3	3	2	4	2	21	65
58	2	3	4	2	2	2	3	2	3	23	3	2	3	4	2	14	2	3	3	4	3	4	2	2	23	60
59	2	2	3	2	2	3	2	3	4	23	3	2	3	4	3	15	2	4	3	2	2	3	2	2	20	58
60	3	2	3	3	3	3	2	4	3	26	2	2	3	3	3	13	4	2	4	2	2	3	2	2	21	60
61	2	3	2	3	3	2	3	3	4	25	2	3	2	2	2	11	3	3	2	3	2	3	2	3	21	57
62	1	2	1	2	2	1	2	2	2	15	1	2	1	1	2	7	2	1	1	2	1	2	1	1	11	33
63	2	3	2	3	3	1	2	2	2	20	2	3	4	1	3	13	3	4	4	3	3	1	3	4	25	58
64	1	1	1	2	2	1	2	2	2	14	1	2	1	1	2	7	2	1	1	2	1	2	1	1	11	32

65	2	1	2	1	1	2	1	1	1	12	2	1	2	2	1	8	1	2	2	1	2	1	2	2	13	33
66	2	3	4	3	3	3	2	2	2	24	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	3	2	3	3	20	57
67	2	1	2	1	1	2	1	1	1	12	2	1	2	2	1	8	1	2	2	1	2	1	2	2	13	33
68	3	4	2	3	3	2	3	3	2	25	2	3	2	2	2	11	3	2	2	3	4	3	4	3	24	60
69	1	2	1	2	2	1	2	3	1	15	1	2	1	1	1	6	2	1	1	2	1	2	2	2	13	34
70	3	2	4	4	4	3	4	4	4	32	3	4	3	3	4	17	2	3	3	4	3	4	3	3	25	74
71	3	2	3	2	2	3	2	3	3	23	3	2	3	4	3	15	2	3	3	2	2	3	2	4	21	59
72	4	4	3	2	4	4	2	2	2	27	3	3	2	3	2	13	2	3	2	3	3	2	3	3	21	61
73	2	2	2	3	3	3	2	3	4	24	2	4	3	4	3	16	3	2	2	2	2	3	2	2	18	58
74	3	2	3	2	4	4	2	2	2	24	3	3	2	3	2	13	4	3	2	3	4	2	3	3	24	61
75	3	4	3	2	2	3	2	3	2	24	3	2	3	4	2	14	4	3	3	2	4	3	2	3	24	62
76	2	4	3	3	3	4	3	3	3	28	2	3	2	2	3	12	4	4	4	3	2	3	2	2	24	64
77	3	2	3	2	4	2	3	3	2	24	3	4	3	4	2	16	2	3	3	4	2	3	4	3	24	64
78	3	1	2	1	2	3	4	2	1	19	2	4	3	3	2	14	3	3	3	4	3	1	2	2	21	54
79	2	1	2	1	1	3	2	2	1	15	2	1	2	3	1	9	1	2	2	1	4	2	3	2	17	41
80	2	1	2	2	2	1	2	2	2	16	1	2	1	1	2	7	2	1	1	2	2	2	1	1	12	35
81	2	1	2	1	2	2	1	1	1	13	2	1	2	2	1	8	1	2	2	2	2	2	2	2	15	36
82	3	2	3	2	2	3	2	2	2	21	3	2	3	3	2	13	2	3	3	2	3	2	3	3	21	55
83	2	3	2	3	3	2	4	2	3	24	2	3	2	3	3	13	3	2	2	3	3	1	2	2	18	55
84	3	2	3	4	3	1	2	2	1	21	3	3	2	3	1	12	2	2	2	3	3	2	3	2	19	52

MOTIVACIÓN LABORAL

N°	Las necesidades de protección y seguridad						Las necesidades sociales y de pertenencia						Las necesidades de autoestima						Las necesidades de autorrealización						TOTAL
	1	5	9	13	17	SUB	2	6	10	14	18	SUB	3	7	11	15	19	SUB	4	8	12	16	20	SUB	
1	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	2	2	1	2	2	9	49
2	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	30
3	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	30
4	2	3	2	2	2	11	1	2	1	1	1	6	3	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	5	33
5	1	3	1	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	1	1	2	1	6	2	2	2	2	2	10	33
6	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	30
7	2	3	1	2	1	9	1	1	1	1	1	5	2	2	1	2	2	9	2	1	2	1	2	8	31
8	2	2	2	2	2	10	3	1	1	3	3	11	2	2	2	2	2	10	3	1	3	1	3	11	42
9	3	3	1	3	2	12	2	2	2	2	1	9	1	3	3	2	2	11	2	2	2	1	1	8	40
10	1	1	1	2	2	7	2	2	2	3	3	12	1	1	3	2	1	8	2	2	2	1	2	9	36
11	2	2	3	1	3	11	1	2	2	2	2	9	2	1	3	3	3	12	3	2	2	2	2	11	43
12	2	3	1	3	3	12	2	2	2	2	2	10	2	3	1	3	1	10	2	2	2	2	2	10	42
13	3	3	2	3	3	14	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	2	1	2	2	2	9	48
14	2	3	2	3	1	11	2	2	1	2	3	10	3	1	3	3	2	12	2	3	1	2	3	11	44
15	3	2	2	2	2	11	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	2	10	1	3	3	3	3	13	48
16	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	4	16	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	51
17	3	2	3	3	3	14	4	3	2	2	2	13	2	4	3	3	3	15	3	2	2	2	2	11	53
18	4	3	3	4	2	16	3	2	2	4	4	15	2	3	3	3	2	13	4	3	2	3	3	15	59
19	3	2	4	3	3	15	4	3	2	2	2	13	2	2	3	3	3	13	3	3	2	2	2	12	53
20	2	2	1	2	1	8	1	3	3	1	1	9	2	1	2	2	1	8	1	2	1	1	1	6	31
21	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	50
22	2	2	1	2	2	9	1	1	3	3	3	11	2	2	2	2	2	10	1	2	3	3	3	12	42
23	1	2	1	3	2	9	3	4	2	2	3	14	2	2	3	3	2	12	3	2	2	2	3	12	47
24	2	2	2	1	3	10	1	1	3	2	2	9	2	2	2	1	3	10	1	1	3	2	2	9	38
25	1	2	2	4	3	12	2	3	3	2	2	12	1	3	2	3	3	12	2	1	3	2	2	10	46
26	3	1	3	3	4	14	2	2	2	2	3	11	1	3	3	3	2	12	2	2	2	2	3	11	48
27	2	1	2	2	2	9	3	2	3	3	3	14	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	48
28	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	2	13	2	2	3	1	3	11	3	2	2	2	2	11	48
29	3	3	3	2	4	15	2	2	2	3	3	12	3	3	3	2	4	15	2	2	4	3	3	14	56
30	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	3	18	3	3	2	4	2	14	67
31	3	2	2	3	2	12	4	3	3	4	3	17	2	2	4	2	2	12	3	3	2	3	3	14	55
32	2	2	2	2	2	10	3	3	4	4	4	18	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	53
33	1	1	1	3	1	7	2	3	1	1	1	8	1	1	1	3	1	7	2	3	1	1	2	9	31
34	3	3	3	2	2	13	2	2	2	3	4	13	3	3	4	2	2	14	2	2	3	3	3	13	53
35	2	2	3	3	3	13	3	3	2	2	2	12	2	4	3	3	3	15	3	2	2	2	2	11	51

36	3	4	2	2	4	15	2	3	3	4	3	15	3	2	2	3	2	12	2	3	3	2	3	13	55
37	2	2	3	3	3	13	3	3	2	2	2	12	2	4	3	3	3	15	3	2	2	2	2	11	51
38	2	2	2	3	4	13	3	3	3	2	3	14	2	2	2	3	2	11	3	3	4	2	3	15	53
39	3	2	4	3	3	15	2	3	2	2	2	11	3	2	3	3	3	14	4	3	2	2	2	13	53
40	2	2	2	2	2	10	3	3	3	4	4	17	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	52
41	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	2	18	58
42	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	3	3	3	4	4	17	2	2	2	2	3	11	53
43	3	4	3	2	2	14	4	2	4	3	3	16	2	3	2	2	2	11	3	2	3	3	3	14	55
44	2	3	3	2	2	12	3	2	2	3	1	11	2	3	4	2	3	14	4	2	3	3	2	14	51
45	3	2	1	2	1	9	2	1	3	1	1	8	3	3	2	1	2	11	1	2	3	1	3	10	38
46	2	2	2	2	3	11	3	3	1	1	1	9	2	2	2	2	3	11	3	3	1	1	2	10	41
47	3	3	3	1	3	13	2	2	2	2	2	10	4	3	1	3	3	14	2	2	2	2	2	10	47
48	2	2	2	2	2	10	3	1	3	3	1	11	2	2	2	2	2	10	3	3	4	3	3	16	47
49	3	2	4	3	4	16	2	3	2	2	2	11	3	2	3	4	3	15	4	3	2	2	2	13	55
50	2	3	3	4	2	14	4	2	2	4	4	16	3	2	3	2	2	12	2	2	2	3	3	12	54
51	3	2	2	2	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	2	3	3	13	4	3	3	2	2	14	52
52	2	2	2	2	2	10	3	3	3	4	4	17	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	52
53	1	1	2	2	2	8	2	1	1	1	1	6	1	2	2	2	2	9	2	1	1	1	1	6	29
54	3	4	4	3	3	17	2	3	2	4	2	13	3	3	3	2	3	14	2	2	4	4	2	14	58
55	2	3	4	3	3	15	3	2	2	2	2	11	4	3	3	3	3	16	2	2	2	2	4	12	54
56	3	3	4	4	2	16	2	2	2	3	3	12	3	3	3	2	4	15	2	2	2	3	3	12	55
57	2	4	3	3	3	15	3	2	2	2	2	11	2	3	3	3	3	14	3	2	2	2	2	11	51
58	2	2	2	2	2	10	3	3	3	4	4	17	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	52
59	4	3	3	1	2	13	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	2	2	2	3	3	12	50
60	3	3	3	2	3	14	2	2	2	3	2	11	3	3	4	2	3	15	2	2	3	4	2	13	53
61	2	2	2	2	2	10	3	4	3	3	3	16	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	2	14	50
62	3	2	2	2	2	11	2	1	1	1	1	6	1	2	2	2	2	9	2	1	1	1	2	7	33
63	2	2	2	3	3	12	3	3	3	2	2	13	2	2	4	3	3	14	3	3	2	2	2	12	51
64	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	30
65	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	30
66	2	3	3	4	4	16	3	2	2	2	3	12	2	3	3	3	2	13	4	2	2	2	3	13	54
67	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	30
68	2	3	3	3	4	15	2	2	2	2	2	10	3	3	4	3	3	16	2	2	2	2	2	10	51
69	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	31
70	3	3	3	1	3	13	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	48
71	2	2	2	2	2	10	3	3	1	3	3	13	2	2	2	2	2	10	3	1	1	3	1	9	42
72	2	2	1	3	3	11	3	3	2	2	2	12	2	2	3	3	1	11	3	2	2	2	2	11	45
73	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	50
74	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	1	13	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	14	47
75	3	2	2	2	2	11	2	4	3	1	3	13	3	2	2	2	2	11	4	1	3	1	2	11	46

76	2	2	1	2	1	8	2	3	2	4	2	13	2	2	1	1	3	9	3	3	4	2	3	15	45
77	3	4	3	2	3	15	2	2	2	2	2	10	1	4	5	3	3	16	2	2	4	2	2	12	53
78	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	3	11	3	4	3	3	3	16	52
79	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	49
80	1	2	2	2	2	9	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	29
81	2	1	1	1	1	6	1	1	2	1	2	7	2	2	2	1	3	10	2	1	2	2	2	9	32
82	2	2	2	2	2	10	1	1	3	3	2	10	2	2	2	2	1	9	1	3	3	3	2	12	41
83	1	1	3	3	3	11	2	2	2	2	2	10	1	2	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	43
84	2	2	2	2	2	10	1	1	3	3	2	10	2	2	2	3	2	11	1	3	3	3	3	13	44

Anexo 6: Propuesta de valor

Según la investigación realizada en personal de salud del Centro de Atención Residencial particular en San Miguel, Lima, donde se encontró una relación entre el Síndrome Burnout en personal con la motivación laboral, se puede resaltar que la dimensión de la despersonalización del síndrome Burnout de Maslach y Jackson (1981) quienes refieren que el sujeto está teniendo respuesta de indiferencia, situaciones negativas, frialdad hacia las demás personas que lo rodean a través de una correlación indirecta en el factor condiciones de trabajo sobre la motivación laboral de Marshall (1996) en este factor evidencia que las condiciones de trabajo forman sentimientos que distancian al sujeto de la actividad laboral. Además, teniendo en cuenta la importancia del recurso humano que poseen los trabajadores quienes son fundamental para cualquier organización lugar que propician la integración entre ambas partes para el desarrollo buscando no solo el beneficio sino el compromiso de todos dentro de la organización.

Objetivo: realizar ejercicios de relajación al iniciar la jornada laboral para el personal así poder contribuir con el compañerismo, relajación y optimizar la motivación y rendimiento laboral.

Metodología: es activa, practica y participativa, basada en el aquí y el ahora y se realizara en el ambiente laboral.

Se realizará en las mañanas al empezar la jornada laboral, en un espacio de 15 minutos, empezar con la mayoría del personal y dar dos minutos de rompe hielo y luego empezar con los ejercicios de relajación y fomentar el compañerismo, estos ejercicios permitirán que puedan alcanzar relajación que le permitirá recargarse de energía para empezar su jornada laboral.

Anexo 7: Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es facilitar a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Carla Nicole Añez Alvarez y Julinho Fabrizzio Quispe Huaman, Bachiller en Psicología de la Universidad Privada Telesup. La información será de mucha importancia en la investigación de la tesis para determinar la relación existente entre el Síndrome Burnout y la Motivación Laboral en personal del Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio "Semillita de Esperanza".

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder o completar *el MBI (Inventario de Burnout de Maslach)* y *el Cuestionario MbM de Marshall*. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

Si tiene alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Si algunas preguntas le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador o no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Firma del participante

A continuación, encontrará una serie de enunciados Por favor, señale si las siguientes afirmaciones se ajustan o no a su situación personal. No existen respuestas mejores o peores, los resultados son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

DATOS GENERALES

Complete los Datos Socio demográficos:

- **SEXO:** M () F () **EDAD:**.....
- **ESTADO CIVIL:** SOLTERO () CASADO () DIVORCIADO () VIUDO ()
- **NIVEL EDUCATIVO:** PRIMARIA () SECUNDARIA () TÉCNICO ()
UNIVERSITARIO ()
- **CARGO QUE OCUPA:**