

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA TOMOGRAFIA COMPUTARIZADA SAC
DE TRUJILLO AÑO 2020**

ÁREA DE INVESTIGACIÓN

Relaciones Humanas Laborales

AUTOR (ES)

Br. BURNEO SÁNCHEZ, Milagros Sthefanie

Br. MORENO BUENO, Marjorie Dajhanna Andrea

Jurado Evaluador:

Presidente : Dr. Hidalgo Lama, Jenry Alex

Secretario : Mg. Vidalón Moreno, Rosa Beatriz

Vocal : Mg. Mendoza Otiniano, Royer Anthony

ASESOR

Mg. Fiorentinni Candiotti, Giovanni Fernando

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3444-9362>

Trujillo – Perú

2021

Fecha de sustentación: 2021/12/23

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA TOMOGRAFIA COMPUTARIZADA SAC
DE TRUJILLO AÑO 2020**

ÁREA DE INVESTIGACIÓN

Relaciones Humanas Laborales

AUTOR (ES)

Br. BURNEO SÁNCHEZ, Milagros Sthefanie

Br. MORENO BUENO, Marjorie Dajhanna Andrea

Jurado Evaluador:

Presidente : Dr. Hidalgo Lama, Jenry Alex

Secretario : Mg. Vidalón Moreno, Rosa Beatriz

Vocal : Mg. Mendoza Otiniano, Royer Anthony

ASESOR

Mg. Fiorentinni Candiotti, Giovanni Fernando

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3444-9362>

Trujillo – Perú

2021

Fecha de sustentación: 22-10-2021

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: *“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TOMOGRAFIA COMPUTARIZADA SAC DE TRUJILLO AÑO 2020”*.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es *Determinar cómo incide el síndrome de Burnout en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa TOMOGRAFIA COMPUTARIZADA SAC de Trujillo año 2020*.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Atentamente,



Br. BURNEO SÁNCHEZ, Milagros
Sthefanie
ID: 000109574



Br. MORENO BUENO, Marjorie
Dajhanna Andrea
ID: 000110506

DEDICATORIA

A nuestros padres que siempre nos brindaron su apoyo incondicional no solo en la carrera universitaria si no durante toda la vida, cuidándonos día a día haciendo sacrificios.

A Dios por su amor y bondad; y por brindarnos salud, bienestar y perseverancia en el logro de nuestras metas.

A todas las personas que creyeron en nosotros, gracias por sus consejos, es inevitable no sentirnos orgullosos de tremenda hazaña y alentarnos en el logro de nuestros objetivos.

LAS AUTORAS

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Antenor Orrego por brindarnos a través de sus docentes todos los conocimientos y valores que nos ayudan en la vida profesional.

Al cuerpo docente de la Escuela Profesional de Administración por todos los conocimientos y orientación impartidos a lo largo de nuestra formación académica profesional.

A nuestro asesor, por el apoyo y la paciencia brindada en el desarrollo de nuestra investigación siendo un gran participante de este resultado.

LAS AUTORAS

RESUMEN

La presente tesis titulada *El síndrome de burnout y las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020*, la cual inició identificando una realidad problemática, que conduce al siguiente problema de investigación ¿De qué manera el síndrome de burnout incide en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020?, para la cual se planteó la siguiente hipótesis, el síndrome de burnout incide negativamente en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020. El objetivo general de la tesis fue determinar cómo incide el síndrome de burnout en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020; para llevar a cabo esta investigación se analizó una población de 100 trabajadores, los mismos que conformaron la muestra de 80 trabajadores, a los que se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario de 20 preguntas. Finalmente, después del procesamiento de los datos y la discusión de los resultados, se llegó a la conclusión principal de que el síndrome de burnout incide negativamente en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020, en base a la prueba Chi – cuadrado que arrojó un valor de 148,518a con 12 grados de libertad y una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada. Además, se encontró que el nivel de burnout presente en los trabajadores de la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020, según un 45% de los encuestados es medio, así mismo, se encontró que el nivel de competencias laborales presentes en la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020, según un 46% de los encuestados es alto, así mismo y existe una correlación alta entre el síndrome de burnout y las competencias laborales en la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020.

Palabras claves: síndrome de burnout, competencias laborales

ABSTRACT

The present thesis entitled "Burnout syndrome and labor competencies in the company computed tomography of Trujillo year 2020", which began by identifying a problematic reality, leading to the following research problem: How does burnout syndrome affect labor competencies in the company computed tomography of Trujillo year 2020, for which the following hypothesis was proposed: burnout syndrome has a negative impact on labor competencies in the company computed tomography of Trujillo year 2020. The general objective of the thesis was to determine how burnout syndrome affects labor competencies in the company computed tomography of Trujillo year 2020; to carry out this research, a population of 100 workers was analyzed, which formed the sample of 80 workers, to whom a survey was applied by means of a 20-question questionnaire. Finally, after processing the data and discussing the results, the main conclusion was reached that burnout syndrome has a negative impact on labor competencies in the company computed tomography of Trujillo year 2020, based on the Chi-square test that yielded a value of 148.518a with 12 degrees of freedom and a significance of $0.000 < 0.05$, therefore, the hypothesis proposed is accepted. In addition, it was found that the level of burnout present in the workers of the company computed tomography of Trujillo year 2020, according to 45% of the respondents is medium, likewise, it was found that the level of labor competencies present in the company computed tomography of Trujillo year 2020, according to 46% of the respondents is high, likewise and there is a high correlation between burnout syndrome and labor competencies in the company computed tomography of Trujillo year 2020

Key words: burnout syndrome, labor competencies

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Formulación del Problema.....	11
1.1.1. Realidad problemática.....	11
1.1.2. Enunciado del problema.....	13
1.2. Justificación.....	13
1.2.1. Teórica	13
1.2.2. Práctica	13
1.2.3. Metodológica	13
1.2.4. Social	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
II. MARCO DE REFERENCIA.....	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. A nivel internacional	15
2.1.2. A nivel nacional	16
2.1.3. A nivel local	17
2.2. Marco teórico.....	18
2.2.1. Síndrome de Burnout	18

2.2.2. Competencias laborales	28
2.3. Marco conceptual	33
2.4. Hipótesis	34
2.5. Variables	35
III. MATERIAL Y MÉTODOS	36
3.1. Material	36
3.1.1. Población.....	36
3.1.2. Marco de muestreo	36
3.1.3. Unidad de análisis	36
3.1.4. Muestra	36
3.2. Métodos	37
3.2.1. Diseño de investigación	37
3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación	37
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	39
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	40
4.1. Presentación de resultados	40
4.2. Discusión de resultados	51
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Operacionalización de las variables	35
Tabla 2 Expertos que validaron el instrumento	38
Tabla 3 Escala de valores – Alfa de Cronbach.....	38
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento de la variable Social media marketing	38
Tabla 5 Nivel de Burnout.....	40
Tabla 6 Desgaste emocional.....	41
Tabla 7 Despersonalización	42
Tabla 8 Insatisfacción.....	43
Tabla 9 Nivel de competencias laborales.....	44
Tabla 10 Compromiso	45
Tabla 11 Ética	46
Tabla 12 Trabajo en equipo.....	47
Tabla 13 Orientación de los resultados	48
Tabla 14 Sistema de información	49
Tabla 15 Relación entre el síndrome de burnout y las competencias laborales.....	50
Tabla 16 Prueba Chi-cuadrado	51
Tabla 17 V de Aiken para el instrumento	68

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Nivel de Burnout.....	40
Figura 2 Desgaste emocional.....	41
Figura 3 Despersonalización.....	42
Figura 4 Insatisfacción.....	43
Figura 5 Nivel de competencias laborales.....	44
Figura 6 Compromiso.....	45
Figura 7 Ética.....	46
Figura 8 Trabajo en equipo.....	47
Figura 9 Orientación de los resultados.....	48
Figura 10 Sistema de información.....	49

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

Una empresa que coadyuva con la atención emocional de sus colaboradores consigue el fortalecimiento de cada uno de los mismos en su área laboral (Rodríguez y Navarro, 2017), y como consecuencia de ello, obtiene el crecimiento de la misma como entidad a través del alto rendimiento que brindan personas capaces, entusiastas y apasionadas por las actividades institucionales propias del puesto de trabajo obtenido, y dentro de un ambiente laboral adecuado, lo cual tiende a incrementar la demanda de servicios para la organización (Benavidez y Moreno, 2018). Desafortunadamente el alto rendimiento laboral suele ser amenazado con el desvanecimiento de este, debido a la aparición del desgaste ocupacional que tienden a aquejar a gran parte de los colaboradores que trabajan para las diversas organizaciones, en el mundo (Halbesleben y Buckley, 2018).

El desgaste ocupacional suele ser visible de forma paulatina, pero no se instala de forma inmediata en la persona puesto que su origen se produce de forma tardía, la cual tiende a extenderse poco a poco por diversas etapas, por lo que se desarrolla cíclicamente y varía con el aumento según la complejidad de cada caso. sin olvidar que cada persona reacciona de manera diferente a cada caso (Kalliath, 2019).

De acuerdo con Botero (2016), el desgaste ocupacional es conocido con el nombre de síndrome de Burnout, y se caracterizó, partiendo de las conductas que exteriorizaban trabajadores voluntarios de la Free Clinic, profesionales de la salud en un centro de rehabilitación para toxicómanos en Nueva York, quienes después de un tiempo largo de exposición a este trabajo comenzaban a agredir a las personas que atendían y a sentir que la labor ya no era de su gusto (Ortega y López, 2019).

Asimismo, Maslach y Jackson (citado por (Álvarez, 2016)), crearon un estudio de investigación basado en los procesos emocionales; su enfoque aludió al estrés emocional, es decir, a la relación interpersonal con los propios clientes. Es por eso por lo que, en primer lugar, definen este

síndrome como estrés crónico que crea contacto con los clientes y conduce al agotamiento emocional y prolongación de los clientes en su trabajo (Mészáros y Szabó, 2020).

En el Perú existen muchas empresas, cuyo objetivo aparte de tener utilidad y ser reconocidas por su calidad de servicio y producción, es otorgarle una satisfacción a sus propios trabajadores, los cuales son piezas fundamentales para el éxito de estas (OIT, 2020). Es por ello las publicidades en la televisión o redes sociales en donde se muestra que se brinda un excelente ambiente de trabajo y buen trato individual. Sin embargo, el estrés en las empresas va variando de acuerdo con la actividad que se realiza y esto poco a poco va dando paso al síndrome de Burnout, el cual trae muchas consecuencias, dentro de ellas, las principales son la falta de motivación laboral y la caída de las competencias laborales, puesto que se pierde la pasión por lo que se hace (Rodríguez y Moreno, 2019).

Las competencias laborales, son la base primordial de un éxito empresarial, puesto que los colaboradores comienzan a realizar sus actividades con mayor énfasis, con el objetivo de ser los mejores en lo que realizan, y esto da mucho beneficio a la empresa, puesto que se comienza a posicionar por el excelente servicio y producto que brindan (Alcántara, 2020).

Tomografía Computarizada SAC es una empresa dedicada al diagnóstico por imágenes, con más de 30 años de trayectoria en la ciudad de Trujillo; Cuenta con una gran cantidad de clientes, puesto que usualmente suelen preferir a esta empresa por la calidad en el resultado brindado de su diagnóstico. Sin embargo, el constante movimiento de pacientes y la rutina que atraviesan los trabajadores a generado una conformidad en su puesto de trabajo, por lo que han comenzado a existir reclamos por el trato que los trabajadores ofrecen.

Por tal razón, se realizó esta investigación, la cual determinó como el síndrome de Burnout afecta a las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo en el año 2020.

1.1.2. Enunciado del problema

¿De qué manera el síndrome de Burnout incide en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

La presente investigación recopila información importante sobre las teorías del síndrome de Burnout y su incidencia con las competencias laborales, la investigación se fundamenta en la teoría de Maslach y Jackson (1996) dado que permite encontrar herramientas necesarias que permiten alcanzar los objetivos de la investigación.

1.2.2. Práctica

Esta investigación se realiza por la necesidad de mejorar el nivel de las variables estudiadas, y así de esta manera identificar que el síndrome de Burnout afecta significativamente a las competencias laborales en la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo.

1.2.3. Metodológica

Para lograr los objetivos de estudios, se utilizó técnicas de investigación como la encuesta y el cuestionario, para conocer si este síndrome está presente en los trabajadores de la empresa, y como está afectando.

1.2.4. Social

Esta investigación ayuda a las organizaciones, porque brinda una amplia variedad de estrategias para reconocer este síndrome antes de que se vuelva una amenaza; dado que les permite potencializar los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar cómo incide el síndrome de Burnout en las competencias laborales en la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de Burnout presente en los trabajadores de la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020.

- Determinar el nivel de competencias laborales presentes en la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020.
- Reconocer la relación entre síndrome de Burnout y las competencias laborales en la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Orozco (2018) en su investigación *Ansiedad y desgaste ocupacional (Burnout)*, tesis para optar el título de licenciado por la Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Este estudio tuvo como objetivo principal identificar el nivel de ansiedad y su relación con el nivel de desgaste ocupacional, realizado con cuarenta colaboradores del Colegio Liceo Minerva del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. La investigación fue descriptiva - cuantitativa. Y los instrumentos utilizados fueron la Escala de Ansiedad Estado/Rasgo (STAI – 82) y el Inventario de Burnout de Maslach. Los colaboradores representan la muestra, y son en promedio de 40 sujetos, incluyéndose a hombres y mujeres, de distintos estados civiles, comprendidos entre 25 a 70 años, de nacionalidad guatemalteca, con un nivel socioeconómico medio, en su mayoría con el nivel diversificado completo y minoría con estudios universitarios. Se concluyó que los colaboradores experimentan un nivel ligeramente más elevado de ansiedad como estado que como rasgo, pudiéndose establecer que no tiene relación con el nivel de desgaste ocupacional debido a que los mismos no son representativos.

El antecedente aporta a la investigación la importancia de estudiar la ansiedad y el desgaste ocupacional en los trabajadores, pues los autores afirman que las actividades relacionadas con el trabajo representan un desgaste mental tan fuerte que ha derivado en un problema de salud como el estrés laboral. Argumentando que este tipo de estrés es un estado de tensión física y psicológica que se produce al existir un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los trabajadores para resolverlas o adaptarse.

Méndez (2017) en su investigación *Síndrome de Burnout en el personal de la Semefo y su relación con características Sociodemográficas*, tesis para obtener el título de Licenciado por la Universidad Nacional Autónoma de México. Distrito federal de México. La autora planteó un estudio descriptivo, con un diseño no experimental. Como objetivo general se planteó, detectar

la presencia y el nivel de síndrome de Burnout en el personal de Semefo. El problema de investigación fue ¿Existe presencia del síndrome de Burnout en el personal de Semefo? Como instrumento de medición se tuvo la escala mexicana de desgaste ocupacional (EMEDO) La cual fue elaborada mediante lluvia de ideas y grupos focales. Se tuvo una población de 532 sujetos y la muestra fue constituida por 119 de las trece áreas del servicio médico forense. Se llegó a la conclusión existe presencia de síndrome de Burnout en la empresa, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se tomó la alternativa, en donde se dice que existe presencia estadísticamente significativa del síndrome de Burnout en el personal de Semefo.

El antecedente enfatiza que el síndrome de Burnout es un trastorno muy frecuente que ha cobrado mucha importancia y se presenta en mayor proporción en el talento humano en servicios; este fenómeno afecta la salud física, psicológica y mental de quien lo padece.

2.1.2. A nivel nacional

Córdova (2017) en su investigación *Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Sccipa en el periodo setiembre – noviembre 2017*, tesis para optar el título de Administración de empresas por la Universidad Ricardo Palma, Lima. El objetivo de la investigación fue Determinar la prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en los médicos asistentes del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Sccipa en el periodo setiembre – noviembre 2017. Se realizó un estudio observacional de tipo analítico y de corte transversal. La población estuvo constituida por el personal médico de emergencia, según los criterios de inclusión y exclusión, siendo un total de 59, dado que todos fueron evaluados. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory para la determinación del síndrome y un cuestionario acerca de aspectos sociodemográficos y laborales. Una vez recopilado la información de los cuestionarios, se procedió a ingresar los datos al software estadístico, el SPSS, donde se halló el análisis de la distribución de frecuencia y porcentaje de las variables categóricas; posteriormente la prueba paramétrica de Chi cuadrado y la razón de

posibilidades (OR) con 95% de confianza ($p \leq 0.05$). Como conclusión se tuvo que la prevalencia del síndrome de Burnout en el servicio de emergencia es alta y se asocia a los factores sociodemográficos, sexo y edad y al factor laboral, tiempo de servicio.

Por lo tanto, el antecedente permite comprender que el síndrome de Burnout es una respuesta ante un estrés laboral crónico, provocando cambios físicos-psicológicos, conductuales y cognitivos, que si permanecen en el tiempo pueden derivar en problemas adaptativos en el trabajador.

Cayotapa (2017) en su investigación *Gestión por competencias laborales para el talento humano en la empresa grupo RTP SAC. Chiclayo – 2015*, tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. La autora planteó un estudio descriptivo para poder aplicar el modelo de Gestión por Competencias Laborales en una empresa de Chiclayo, en una muestra de 25 personas; para ello se planteó como objetivo aplicar el modelo para poder gestionar, potenciar y desarrollar a su talento humano, para lograr incrementar la eficacia y eficiencia organizacional. Llegando a la conclusión que es necesario potenciar las competencias de los colaboradores y que puedan trabajar basándose en ellas para que se puedan adaptar a los cambios que existen el mercado; esto permitirá un mejor desempeño profesional y eficiencia laboral. Estas competencias deben estar basadas en la adaptabilidad dentro de una organización, demostrando el grado de colaboración, comunicación y trabajo en equipo; para así lograr mayor confiabilidad de parte de los superiores.

El antecedente explica que conocer las competencias de un trabajador es muy importante porque permite identificar lo que el trabajador sabe hacer y cómo realiza sus funciones.

2.1.3. A nivel local

Romero (2018) en su investigación *Competencias genéricas y profesionales de los egresados de la Maestría Ejecutiva en Administración de una Universidad Privada de Trujillo*, tesis para obtener el grado de

Maestría por la Universidad Privada Del Norte. Trujillo, Perú. La investigación busca determinar las diferencias existentes entre las competencias que demandan las empresas más representativas de la ciudad donde se ubica esta universidad y las genéricas de los egresados de la Maestría Ejecutiva en Administración. Para ello se utilizó como técnica de investigación las encuestas y como instrumento el cuestionario que fue aplicado a 140 egresados de una Universidad Privada de Trujillo y a 140 empresas para recopilar datos e información en cuanto a las competencias genéricas y específicas requeridas por las empresas y contrastarlas con las que el egresado posee en el periodo 2015-2016. Se consideró como fuente principal de información el Proyecto Alfa Tuning – América Latina 2004-2007, en el que se destacan las competencias frente al desempeño de funciones en los lugares de trabajo. a prueba estadística para medir la confiabilidad de los instrumentos fue el Alfa de Cronbach, con lo cual se comprobó y obtuvo como resultado $\alpha=0.935$ ($\alpha>0.70$) al evaluar las competencias genéricas y $\alpha=0.948$ ($\alpha>0.70$) al evaluar las competencias laborales. Se logró determinar la existencia de diferencias entre todas las competencias laborales y genéricas, con una diferencia a favor de los egresados del 41% en la competencia de capacidad de trabajo en equipo. Excepto, la competencia de identificar aspectos éticos y culturales de impacto recíproco entre la organización y el entorno con -9%; que solo en este caso para las empresas es más importante que los egresados.

En consecuencia, la investigación de Romero explica que las capacidades efectivas son llevadas a cabo exitosamente si una actividad laboral es plenamente identificada. Por lo que, la competencia no solo se trata de una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. El síndrome de Burnout se resume a ser una consecuencia del estrés

laboral crónico que se caracteriza por la tendencia de los trabajadores a evaluar negativamente su voluntad para hacer sus actividades laborales y relacionarse con los clientes a los que atienden, debido a la sensación de cansancio emocional, debido al desarrollo de emociones negativas, y actitudes y comportamientos racistas hacia los destinatarios del trabajo, percibidos de manera deshumanizada debido a la dificultad profesional del profesional. El síndrome de Burnout no debe identificarse con el estrés psicológico, sino que debe identificarse como una respuesta a las fuentes de estrés a largo plazo (estrés) que surgen en las relaciones profesional-cliente y profesional-organizacional. La necesidad de estudiar el síndrome de Burnout se relaciona con la necesidad de estudiar los procesos de estrés relacionados con el trabajo, además de enfatizar que las organizaciones han mostrado la misma necesidad de una mayor preocupación por la calidad de vida. trabajo que ofrecen a sus empleados. En la actualidad, es necesario considerar los aspectos de bienestar y salud ocupacional al momento de evaluar la efectividad de una organización en particular, puesto que tiene consecuencias para regular la calidad de vida laboral y el estado relacionado con la salud física y mental de la sociedad. (Gil & Neveu, 2016)

- Definiciones

Guillen (2015) define el Burnout como un síndrome de desgaste ocupacional, y es el resultado del estrés laboral prolongado en la persona, es la incomodidad laboral que las incidencias entre los trabajadores aumentan paulatinamente. Se puede decir que un individuo sufre de exceso de trabajo cuando existe un sentimiento y un comportamiento intolerable que es perjudicial para su entorno laboral y condiciones similares crean consecuencias negativas para él / ella.

Por su parte, Quintanilla (2013) la define como el agotamiento ocupacional, que es un síndrome psicológico que apunta a una respuesta prolongada que es el resultado del estrés emocional prolongado experimentado por un compañero de trabajo en el lugar de trabajo. Esta suele caracterizarse por la debilidad emocional y por encima de la falta de energía profesional, mientras que los individuos no necesitan precisamente crear una crisis, el

encuentro profesional se clasifica como crisis cuyos empleados en empresas u organizaciones.

- Factores que influyen en el desarrollo del Síndrome de Burnout

Los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout de acuerdo con Méndez (2017) son:

❖ Características del puesto y el ambiente de trabajo: La empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo de este. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, etc. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de pura presión. La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.

✚ Los turnos laborales y el horario de trabajo, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardíacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.

✚ La seguridad y estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, las personas de más de 45 años).

✚ La antigüedad profesional, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.

✚ El progreso excesivo o el escaso, así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en

que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.

- ✦ La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.
- ✦ La estructura y el clima organizacional, cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayor sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.
- ✦ Oportunidad para el control, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.
- ✦ Retroalimentación de la propia tarea, la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. La retroalimentación o feedback de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de

motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.

- ✦ Las relaciones interpersonales, son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.
- ✦ También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.
- ✦ La estrategia empresarial puede causar el burnout: empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquéllas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquéllas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos, etc.

- Frecuencia del Síndrome de Burnout

De acuerdo con Gil y Neveu (2016) a este síndrome se le puede hacer frente más fácilmente en la fase inicial que cuando ya está establecido. En las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto, por lo que amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor sistema de alarma precoz para detectar el Burnout y por lo tanto

todos los profesionales del equipo tienen que darse cuenta de que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros.

Como método preventivo, existen diferentes técnicas:

- ❖ Brindar información sobre el síndrome del Burnout, sus síntomas y consecuencias principales para que sea más fácil detectarlo a tiempo.
- ❖ Vigilar las condiciones del ambiente laboral fomentando el trabajo en equipo.
- ❖ Diseñar e implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, desarrollo gerencial, etc. para la alta dirección.
- ❖ Implementar cursos de inducción y ajuste al puesto y a la organización para el personal de nuevo ingreso.
- ❖ Anticiparse a los cambios brindando talleres que contribuyan a desarrollar habilidades, conocimientos y estrategias para enfrentarse a éstos.

- Intervención del Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout afecta muchas áreas de la vida, por lo que es importante que las intervenciones consideren tres niveles, según Orozco (2018):

- ❖ A nivel individual: considerar los procesos cognitivos de auto evaluación de los empleados, y el desarrollo de estrategias cognitivo- conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las secuencias negativas de esa experiencia para adaptarse a las circunstancias.
- ❖ A nivel grupal: potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de trabajo.
- ❖ A nivel organizacional: eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome.

- Estrategias para combatir el Síndrome de Burnout

- ❖ Estrategias de Intervención Individual buscan fomentar la adquisición de algunas técnicas que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes de estrés laboral. Se clasifican en:

- ✚ Las Técnicas Fisiológicas: están orientadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico provocado por las fuentes de estrés laboral. Dentro de éstas se encuentran la relajación física, el control de la respiración y el biofeedback, entre otras.
- ✚ Las Técnicas Conductuales: buscan que el sujeto domine un conjunto de habilidades y comportamientos para el afrontamiento de problemas laborales. Entre ellas se encuentran el entrenamiento asertivo, el entrenamiento en habilidades sociales, las técnicas de solución de problemas y las de autocontrol.
- ✚ Las Técnicas Cognitivas: tienen como objetivo mejorar la percepción, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales y de los recursos personales que realiza el individuo. Entre ellas encontramos la reestructuración cognitiva, el control de pensamientos irracionales y la Terapia Racional Emotiva.
- ❖ Estrategias de Intervención grupal tienen como objetivo romper el aislamiento, mejorando los procesos de socialización. Para ello es importante promover políticas de trabajo cooperativo, integración de equipos multidisciplinarios y reuniones de grupo. Se ha constatado que el apoyo social amortigua los efectos perniciosos de las fuentes de estrés laboral, e incrementa la capacidad del individuo para afrontarlas (Álvarez, 2016).
- ❖ Estrategias de Intervención organizacional se centran en tratar de reducir las situaciones generadoras de estrés laboral. Modificando el ambiente físico, la estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, etc., con el propósito de crear estructuras más horizontales, descentralización en la toma de decisiones, brindar mayor independencia y autonomía, promociones internas justas que busquen el desarrollo de carrera de los empleados, flexibilidad horaria, sueldos competitivos, etc. (Betancur, 2016)
- Síntomas del Síndrome de Burnout
Sahili (2015) señala que los síntomas del desgaste ocupacional están presentes en todo individuo, en función de sus idiosincrasias, que los hacen

únicos y especiales entre la comunidad, sin embargo, hay tres aspectos muy comunes que son los productores de esta patología, Cual:

- Disminución del compromiso con el trabajo.
- Desgaste de las emociones.
- Desorganización entre la persona y el trabajo
- Agotamiento permanente.
- Trato indiferente y poco ameno en el ambiente laboral.
- Sentimientos de ineptitud ante las actividades propias del área de trabajo al que pertenecen.

- Causas

Guillen (2015) explica que entre los agentes causales que intervienen en el comienzo del desgaste ocupacional se proyectan tanto componentes situacionales, como intrapersonales e interpersonales, los cuales se desarrollan a continuación:

- ❖ La edad de la persona y su experiencia en la profesión: se refiere a la correlación entre la edad y la edad en relación con el Burnout ocupacional, lo cual no es claro, es decir, hay convicción en algunas investigaciones que indica la presencia de personas. Personas más jóvenes o mayores que padecen bajos niveles de inflamación ocupacional 25 pero esto puede deberse a que al inicio del trabajo no conocen lo suficiente que los empleados mayores que ya conocen la misma enfermedad.
- ❖ Sexo: Este argumento es algo confuso en lo que se refiere a porque hay estudios que muestran que los hombres sufren niveles más altos de inflamación que las mujeres, lo que está distorsionado en otros estudios.
- ❖ Estado civil: Existen estudios que muestran una menor incidencia de quemaduras por exceso de trabajo en el matrimonio que en los hombres, en comparación con los hombres, lo que lleva a pensar que el matrimonio es la base del sustento de esta patología.
- ❖ Formación y desarrollo profesional: El avance académico y la capacitación del empleado dan como resultado niveles más bajos de desgaste profesional.

- ❖ Estructura y supervisión: La ausencia de estructura y fiscalización en la empresa u organización refuerza la incidencia de desgaste profesional en los empleados.
 - ❖ Contacto con los usuarios: Las personas que están en riesgo de sufrir desgastes profesionales son las que trabajan directamente para el servicio al cliente, porque cuanto más y más larga es la relación entre ellos, mayor es el nivel de sensación de agotamiento emocional.
 - ❖ Personalidad: Esta es una razón muy importante para la manifestación del desgaste profesional, puesto que existen estudios que muestran que la personalidad de tipo emocional es intelectualmente dominante en los empleados, muestra como antecedente su sensibilidad hacia los demás. Los humanos, que al mismo tiempo son predominantes en su curiosidad e interés por la originalidad de las actividades grupales, suelen ser más analíticos y objetivos que los sujetos que tienen un tipo de personalidad racional. Debido a las demandas emocionales, las personas están involucradas y son vulnerables al agotamiento profesional.
- Etapas antecedentes
- Quintanilla (2013) sostiene que las transiciones a la etapa previa o preprofesional también se denominan cambios temporales que se manifiestan como efectos del estrés vivido en el trabajo, especialmente si aparecen de forma frecuente y repetitiva. Para ser dominantes a largo plazo, estas etapas se definen como mediadoras entre el estrés y los resultados a largo plazo, que son los siguientes:
- ❖ *Fatiga mental*: Esta es una fase estacional que afecta la salud mental y física, de acuerdo con el esfuerzo psicológico que el empleado invierte para que prevalezca su intensidad y duración. Para prevenir esta condición es necesario que el individuo se tome un descanso prolongado y no elija cambiar sus actividades normales.
 - ❖ *Monotonía*: Es un reflejo de una persona con estrés de corta duración que suele ocurrir debido a tareas repetitivas en el trabajo. El compañero de trabajo se siente con náuseas, cansado, con falta de capacidad para

responder al entorno, el lado opuesto pasa a estar cansado, impide por completo que el trabajo del compañero de trabajo cambie.

- ❖ *Sociedad*: Se define por una fase de ataque nervioso o ansiedad, se debe a un fuerte rechazo emocional a algún tipo de trabajo o buena acción en la que no hay avances o donde no hay liderazgo en la empresa u organización, por lo que suele hacerlo. Su trabajo como tal no está dispuesto a hacerlo, pero desaparece inmediatamente a medida que cambia su desempeño laboral.

- Dimensiones del síndrome de Burnout

- ❖ *Desgaste emocional*: Se refiere al agotamiento y / o pérdida de recursos emocionales, estos son los que sirven para comprender la situación de otras personas que también tienen sentimientos y emociones que nos pueden transmitir durante su vida laboral. El trabajador desarrolla un sentimiento de agotamiento físico y psicológico, que ya no puede dar más que él mismo, y se siente desamparado y desesperado. (Gil & Neveu, 2016)
- ❖ *Despersonalización*: Esto refleja un cambio constante en el desarrollo de actitudes y reacciones negativas, como la sensibilidad y el odio hacia los “beneficiarios” del servicio, así como un aumento de la inconsciencia hacia la motivación laboral. La desviación y evitación de otras personas se traduce en conductas como: absentismo laboral, ausencia de reuniones, enfrentamiento con otras personas o resistencia a la participación de las personas, o su comportamiento emocional frío, distante e insultante. Este tratamiento duro y eficaz es visto por los usuarios como inhumano. (Gil & Neveu, 2016)
- ❖ *Insatisfacción*: Evalúan su trabajo al considerar reacciones negativas, experiencia de deficiencias profesionales, baja autoestima, evitación de relaciones recíprocas y profesionales, baja productividad y capacidad de resistencia al estrés. Son sentimientos complejos de imperfección personal y profesional. Su capacidad de desempeño laboral se deteriora gradualmente y con ello la pérdida de todo sentido de satisfacción personal. Esta autoevaluación negativa afecta la

capacidad para realizar tareas importantes y las personas atendidas por las personas. (Gil & Neveu, 2016)

2.2.2. Competencias laborales

Son las capacidades que hacen a una persona más efectiva que otra en el desempeño de una tarea o un cargo, las cuales se desarrollan en varios niveles, para poder contar con un equipo humano que exhiba en su comportamiento las competencias claves de éxito para superar o alcanzar los resultados esperados. Son aquellas características que resultan de integrar habilidades, conocimientos, experiencias y actitudes demostrables a través de comportamientos que les permitan a las personas actuar de acuerdo con los parámetros definidos por la organización. (Mertens, 2018)

Landa (2014) confirma que a través de la competencia organizativa la empresa es capaz de conservar el mejor lado y no perderse en el caos creado por los cambios constantes, puesto que hay que crearlos y mantenerlos durante mucho tiempo porque eso es lo que depara el futuro. La competencia lo definirá. Organización, también toman decisiones sobre las actividades que son necesarias para el éxito de la organización.

Ubaque (2014) indica que son características de personalidad y comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo, puesto que cada puesto puede tener diferentes características que se desarrollarán de diversas maneras dentro de una organización.

- Enfoque de competencias laborales
 - ❖ Enfoque genérico: está más dirigido a identificar las habilidades comunes que explican las variaciones en los distintos desempeños. De nuevo, en este enfoque, se identifican a las personas más efectivas y a sus características más distintivas, según refiere Mulder et al (2008). A continuación, las características principales y genéricas de las personas que han realizado los desempeños más eficaces. Las competencias determinadas de esta manera se pueden aplicar a diferentes grupos profesionales. Evans (2008) confirmó las diversas formas que las competencias genéricas pueden adoptar dependiendo de los contextos o de los lugares de trabajo. Hidalgo (2015) subrayó dos rasgos cruciales

de las competencias genéricas: primero, que dirigen la atención hacia enfoques más amplios de la competencia, y segundo, que son sensibles a los cambios en los contextos laborales. La competencia en este sentido está más relacionada “con un desempeño global que sea apropiado a un contexto particular. No se trata de seguir recetas simplistas” Gil (2007), La investigación sobre las cinco dimensiones de la personalidad, primeramente, elaborada para explicar las variaciones en el desempeño de un trabajo. Así como la investigación sobre las habilidades genéricas y básicas en el área de desarrollo curricular, son buenas ilustraciones del enfoque genérico (Mulder et al., 2008).

- ❖ Enfoque cognitivo: tienen como concepto nuclear el de representación, entendido como un conocimiento organizado que se actualiza en la actividad mental, en la actuación. Esto da origen al modelo de competencia, introducido inicialmente por Chomsky (2009) al estudiar la competencia lingüística, comprendida por el autor como un conocimiento de reglas. De la misma forma, las estructuras lógicas propuestas por la teoría del desarrollo cognitivo de J. Piaget fueron consideradas un modelo de competencia (Guanilo, 2015). La definición de competencia empleada en el enfoque cognitivo incluye todos los recursos mentales que los individuos emplean para realizar las tareas importantes, para adquirir conocimientos y para conseguir un buen desempeño (Spencer et al, 1993). Este enfoque se utiliza a veces simultáneamente con las habilidades intelectuales o con la inteligencia. Los enfoques cognitivos clásicos que se centran en competencias generales cognitivas incluyen modelos psicométricos sobre la inteligencia humana, modelos de procesamiento de la información y el modelo de piagetiano de desarrollo cognitivo. Una interpretación más estrecha del enfoque cognitivo gira en torno a las competencias cognitivas especializadas. Estas competencias especializadas hacen referencia a un grupo de prerrequisitos cognitivos que los individuos deben poseer para actuar bien en un área determinada. Otra interpretación del enfoque cognitivo es la diferenciación entre competencia y desempeño, primeramente, enfatizado por Chomsky (2009).

- ❖ Enfoque socio-constructivo: defendido, por Gallego y Crisanto (2007), quienes formularon las directrices más importantes y que tienen como objetivo la utilización eficaz de las competencias, pone el acento en la similitud entre las competencias necesarias para una actuación exitosa en la sociedad (conocimiento, la cooperación, la solución de problemas, el procesamiento de la información, afrontar la incertidumbre, la toma de decisiones en función de una información incompleta, la valoración del riesgo) y desarrollo de la competencia colaborativa (Mulder *et al*, 2008).
- Clasificación de competencias laborales
- Según el modelo de la INTECAP (citado por (Ubaque, 2014)), los tipos de competencia son:
- ❖ *Básicas*: Las competencias básicas se refieren a las capacidades elementales que posee un individuo, que le permiten adaptarse a los diferentes contextos, tanto laborales como de otra índole, poder comunicarse, lógica para analizar y sintetizar diferentes hechos, enmarcado dentro de principios, valores y códigos éticos y morales.
 - ❖ *Transversales*: Las competencias genéricas o transversales se refieren a las capacidades requeridas en diversas áreas, subáreas o sectores, que permiten llevar a cabo funciones laborales con niveles de complejidad, autonomía y variedad, similares. Entonces, las competencias genéricas están relacionadas con la capacidad de trabajar en equipo, de planear, programar, administrar y utilizar distintos recursos: tecnológicos, materiales, humanos, físicos, atender clientes y otras partes.
 - ❖ *Técnicas*: Son las capacidades laborales de índole específica de un área ocupacional o de competencia determinada, relacionadas con el uso de tecnologías y metodologías y lenguaje técnico para una determinada función productiva.
- Desarrollo de las competencias laborales
- Para Gil (2007), las competencias laborales se desarrollan en el ejercicio del puesto mismo. Esta primera etapa se llama etapa cognitiva. Es una etapa en donde el esfuerzo a escala mental es mayor, pues uno tiene que aprender y retener gran cantidad de información.

Poco a poco, conforme pasan los días y el aprendizaje se va consolidando, el trabajo se va realizando de manera más fluida. El desempeño tiende a mejorar, disminuyen los errores y los tiempos empleados para realizar las tareas.

- La evolución de las competencias laborales

Según, Gil (2007) La evaluación de competencias puede entenderse como un proceso por el cual se recoge información acerca de las competencias desarrolladas por un individuo y se comparan éstas con el perfil de competencias requerido por un puesto de trabajo, de tal manera que pueda formularse un juicio de valor sobre el ajuste al mismo. Las competencias de los individuos son evaluadas antes de su incorporación a una organización, cuando se realiza la selección de personal, y además la evaluación de competencias estará presente a lo largo de la vida laboral del sujeto, como medio para valorar su desempeño en el puesto de trabajo o sus posibilidades de desarrollo.

La presencia de la evaluación a lo largo de la vida laboral del sujeto responde a las finalidades que se atribuyen a la misma. Adoptando la distinción que hacen Mulder et al. (2008), podríamos afirmar que la evaluación tendría dos finalidades u objetivos básicos: uno de tipo psicosocial y otro de tipo administrativo. Desde el punto de vista psicosocial, la evaluación contribuye al desarrollo individual y a la adaptación de las personas al ambiente laboral. Con este fin, la evaluación pretende conocer el rendimiento de los empleados, su conducta, sus cualidades, deficiencias, logros o su potencial de desarrollo. Desde el punto de vista administrativo, la evaluación sirve a la selección del personal más adecuado para cubrir los puestos de trabajo de la organización, a la toma de decisiones sobre incrementos salariales o la puesta en marcha de acciones formativas, entre otros propósitos (Gil, 2007).

La evaluación de competencias tiene una utilidad clara en el marco de las organizaciones laborales, actuando como verdadero eje de las políticas desarrolladas en materia de gestión de recursos humanos. Considerando las dos finalidades básicas (tipo psicosocial y tipo administrativo, es posible concretar una serie de utilidades y funciones que cubre específicamente la

evaluación de competencias laborales cuando se enfoca la cuestión desde el punto de vista de la organización, de los trabajadores o de quienes desempeñan responsabilidades de supervisión. (Gil, 2007)

- Dimensiones de la Competencia Laboral

❖ *Compromiso*

Es una obligación o acuerdo que tiene una persona con otra, ante alguna situación. Asimismo, se le considera la capacidad que tiene una persona para tomar consciencia de la importancia que existe en cumplir con algo acordado anteriormente. Cumplir con un compromiso se le considera un valor, puesto que esto suele asegurar el éxito en los proyectos futuros. (Ruiz, 2017)

Asimismo, este mismo autor afirma que es un vínculo que se asume mediante una decisión personal voluntaria basada en una racionalidad calculada, en una tendencia afectiva y en un juicio moral, que lleva a un mayor o menor grado de identificación e implicación, dentro de una organización y que es observable en la medida en que supone un esfuerzo por contribuir a los objetivos de la organización.

Fernández (2017), afirma que es un factor positivo para empleados y organizaciones, que permitirá analizar aspectos importantes como la lealtad, vinculación y motivación de los trabajadores en la organización.

❖ *Ética*

Es una rama de la filosofía que se dedica a analizar la conducta humana y paralelamente, estudiar la moral y encontrar una manera de juzgar a la misma. La ética puede ser definida también como la ciencia del comportamiento moral pues, mediante un exhaustivo análisis de la sociedad se determina como es que deberían actuar cada uno de los miembros que pertenecen a ella.

Torres (2014), afirma que la ética tiene como objeto de estudio la moral, la cual permitirá ver las acciones humanas en la vida social; es por ello por lo que la ética se relaciona con las actividades diarias de todos los humanos.

Ábrego (2017), afirma que es la disposición del hombre en la vida, su carácter, costumbre y moral. Es el carácter que adquiere el hombre por hábito, cuyo objeto de estudio es la moral, las cuales son las normas o costumbres que rigen la conducta de una persona.

❖ *Trabajo en Equipo*

Es la unión de dos o más personas que se organizan de forma determinada, las cuales cooperan para lograr un objetivo común que es la realización de un proyecto. Esta nace como una necesidad de tener relaciones con otras personas, para poder lograr retos que no se alcanzarían individualmente. En donde se origina la idea de agilizar y mejorar algunas condiciones que obstaculizan el desarrollo de tareas diarias y la consecución de objetivos de las organizaciones. Es por ello por lo que cuando se trabaja en equipo, se potencian sus esfuerzos, se disminuye el tiempo invertido en las labores y aumenta la eficacia de los resultados.

Whetten, Cameron y Colectivo (2017) indican que se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utilizan un grupo de personas con capacidades complementarias y conocimientos específicos, con el propósito de lograr las metas y objetivos propuestos.

Mena (2013) se refiere a una actividad que, para culminarse, requiere de la participación de diferentes personas; lo cual implica una necesidad mutua de compartir habilidades y conocimientos específicos; y donde debe existir una relación de confianza que permita delegar en uno de los compañeros parte del trabajo propio, con la seguridad de que éste cumplirá cabalmente su cometido.

2.3. Marco conceptual

- **Agotamiento**

Guillen (2015), es un estrés específico relacionado con el trabajo, un estado de agotamiento físico o emocional que también significa una falta de sentido de logro y un olvido de la identidad personal.

- **Pérdida de identidad**

Quintanilla (2013), lo define como un momento de profundas dudas sobre uno mismo, una sensación de vacío, unidad e incluso una leve sensación de existencia. Es una crisis de identidad en la que las personas se sienten perdidas y, a veces, tienen miedo de pensar en quiénes son.

- **Ética**

Betancur (2016), lo define como la reflexión del propio modelo de vida – acciones, comportamientos y actos en donde la razón tiene un papel importante en la toma de decisiones para comprender, justificar y argumentar.

- **Trabajo en equipo**

Bueno (2017) lo define como el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto. Trabajar en equipo implica la coordinación de 2 a más personas orientadas para el alcance de objetivos comunes. Cada miembro debe aportar para la realización de una parte del trabajo.

2.4. Hipótesis

H₀: El síndrome de burnout no incide significativamente en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada SAC n la empresa TOMONORTE de Trujillo año 2020.

H_a: El síndrome de burnout no incide significativamente en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020.

2.5. Variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variabes por investigar	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Guillen (2015) explica que el desgaste ocupacional es conocido como el síndrome de burnout o síndrome del trabajador quemado, recae en la persona como una consecuencia al estrés laboral crónico, es decir un malestar laboral cuya incidencia entre los colaboradores aumenta progresivamente. Se puede decir que un individuo padece de desgaste laboral cuando se integran emociones y actitudes insoportables que tienden a desmotivarlo en su ambiente laboral y le genera consecuencias negativas tanto para el como para su contexto.	El síndrome de Burnout se procesa utilizando la escala de medición ordinal, el cual contiene información sobre desgaste emocional, despersonalización e insatisfacción.	Desgaste emocional	Agotamiento emocional	1, 2 y 3	Ordinal
				Fatiga laboral		
				Cansancio laboral		
			Despersonalización	Trato impersonal	4, 5 y 6	
				Dureza emocional		
				Despreocupación laboral		
			Insatisfacción	Insatisfacción laboral	7 y 8	
Energía laboral						
Competencia laboral	Cayotapa (2017) define a las competencias laborales como las capacidades que hacen a una persona más efectiva que otra en el desempeño de una tarea o un cargo, las cuales se desarrollan en varios niveles, para poder contar con un equipo humano que exhiba en su comportamiento las competencias claves de éxito para superar o alcanzar los resultados esperados	Las competencias laborales se procesan utilizando la escala de medición ordinal, el cual contiene información sobre compromiso, ética, trabajo en equipo, orientación de los resultados y el sistema de información.	Compromiso	Cumplimiento laboral	9, 10 y 11	Ordinal
				Identificación organizacional		
				Propósito		
			Ética	Valores organizacionales	12 y 13	
				Política organizacional		
			Trabajo en equipo	Confianza	14 y 15	
				Equidad laboral		
			Orientación de los resultados	Capacidad de decisión	16 y 17	
				Rendimiento		
			Sistema de información	Ventaja competitiva	19, 20 y 21	
Capacitación						
Facilita el uso de datos						

Fuente: Elaboración propia

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Para el presente estudio la población estuvo representada por todos los trabajadores de la empresa Tomografía Computarizada, tanto en la sede del recreo como la de Mansiche. Siendo esta un total de 100 trabajadores.

3.1.2. Marco de muestreo

Constituido por la lista total de trabajadores de la empresa Tomografía Computarizada Trujillo.

3.1.3. Unidad de análisis

Estuvo conformada por cada uno de los trabajadores de la empresa Tomografía Computarizada Trujillo, sedes de Mansiche y Recreo.

3.1.4. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de población finita:

$$n = \frac{Z^2PQN}{\varepsilon^2(N - 1) + z^2PQ}$$

Dónde:

Z: 1.96

Q: 0.5

p: 0.5

N: 100

E: $(0.05^2) = 0.0025$

36

Aplicando la formula se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{0.05^2 * (100 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079}$$

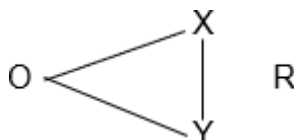
$$n = 80$$

El número de la muestra es de 80 trabajadores.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de investigación

Para la presente investigación se aplicó el diseño básico correlacional.



Donde:

X: Síndrome de burnout

Y: Competencias laborales

R: Relación entre las variables

3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

- *Técnica de investigación:* Se procedió a realizar una encuesta, en base a las dimensiones de las variables en esta investigación, las cuales permitirán conocer los objetivos planteados a través de la respuesta de los encuestados. Se realizó la encuesta basada en las dimensiones y variables descritas en el marco teórico.
- *Instrumento de investigación:* Se procedió a realizar una serie de preguntas, redactadas de forma coherente, con una secuencia lógica y estructuradas con unos objetivos de manera clara delimitados anteriormente y a los cuales estas preguntas deberán dar respuesta; Por lo tanto, se utilizó el cuestionario. (ver anexo 01)
- *Validación del instrumento:* La validez es definida como el grado en que un instrumento de medida mide aquello que realmente pretende medir o sirve para el propósito para el que ha sido construido (Arribas, 2004).

Por lo que la validación del instrumento fue realizada por docentes expertos (ver anexos 03) en el tema de la Universidad Privada Antenor Orrego, de acuerdo con Pérez (2008) se refiere al grado de acuerdo entre los expertos, que se puede calcular utilizando el estadístico V de Aiken, que según el autor antes señalado manifiesta que es necesario no desestimar los elementos subjetivos que un juicio incluye; por tanto, si la medida de acuerdo es alta, habrá un mayor consenso en el proceso de validación y,

por consiguiente, una mayor posibilidad de réplica del instrumento de medición.

Tabla 2

Expertos que validaron el instrumento

Nº DE EXPERTO	NOMBRES Y APELLIDOS
01	Mg. ZAPATA CHAU, Jorge Miguel
02	Mg. RAMOS FLORES, Francisco Alexandro
03	Mg. CHUECAS WONG, Efraín Ricardo

Fuente: Elaboración propia

- *Confiabilidad del instrumento:* La fiabilidad, el otro requisito de calidad de todo instrumento de medición, se define como el grado con el que un instrumento mide con precisión y descarta el error, y lo hace a través de la consistencia y la estabilidad temporal. Arribas (2004) define la consistencia como el nivel de cohesión de los diferentes ítems o aspectos del instrumento que se puede comprobar a través de diferentes métodos estadísticos como, por ejemplo, el coeficiente Alfa de Cronbach², utilizado con mayor frecuencia y usado en la presente tesis de investigación.

Tabla 3

Escala de valores – Alfa de Cronbach

Escala	Interpretación
0.00 a 0.20	Muy baja confiabilidad
0.21 a 0.40	Baja confiabilidad
0.41 a 0.60	Mediana confiabilidad
0.61 a 0.80	Alta confiabilidad
0.81 a 1.00	Muy alta confiabilidad

Fuente: Vidal (2017)

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,927	20

Fuente: SPSS V25

La fiabilidad del instrumento señalada por IBM SPSS V25 fue de 0.927, situándose en un nivel muy alto como aplicación de las encuestas concretadas por 15 trabajadores de empresas dedicadas al mismo rubro

de Tomografía Computarizada, manteniendo la estabilidad de 20 ítems expuestos.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Para concluir la investigación se estableció una base de datos con las respuestas de los encuestados y se realizó un análisis cuantitativo con ayuda del programa IBM SPSS.

Los resultados fueron presentados en cuadros bivariantes con número de casos que corresponden a las categorías de las variables.

Para facilitar la comprensión de algunos resultados se adjuntaron gráficos de barras y tablas.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

En el siguiente apartado, se presentan los resultados de estudio con la finalidad de confrontar la hipótesis para el cumplimiento y verificación del objetivo general y gracias a la revisión de la literatura y el análisis estadístico de Chi Cuadrado para probar la hipótesis, se han demostrado los hechos más importantes sugeridos en el estudio.

Primer objetivo específico: Identificar el nivel de burnout presente en los trabajadores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

Tabla 5

Nivel de Burnout

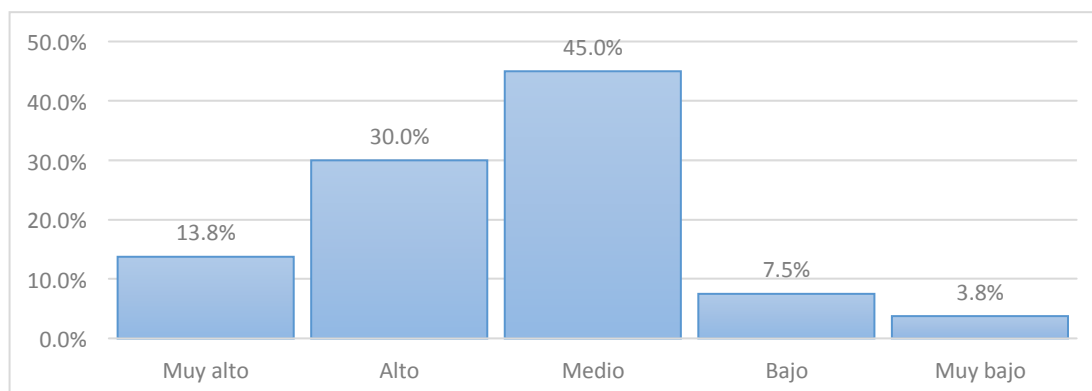
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	11	13.8
Alto	24	30,0
Medio	36	45,0
Bajo	6	7.5
Muy bajo	3	3.8
TOTAL	80	100,0

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Figura 1

Nivel de Burnout



Interpretación

La tabla 5 y figura 1 muestran el nivel de burnout presente en los trabajadores de la empresa Tomografía Computarizada de la ciudad Trujillo durante el 2020, los resultados muestran que el 45.0% de los encuestados presentan medianamente el Síndrome de Burnout, mientras que el 30.0% de ellos presentan un nivel alto, un 13.8% muy alto, un 7.5% bajo y solo un 3.8% presentan el Síndrome de Burnout muy bajo.

Tabla 6

Desgaste emocional

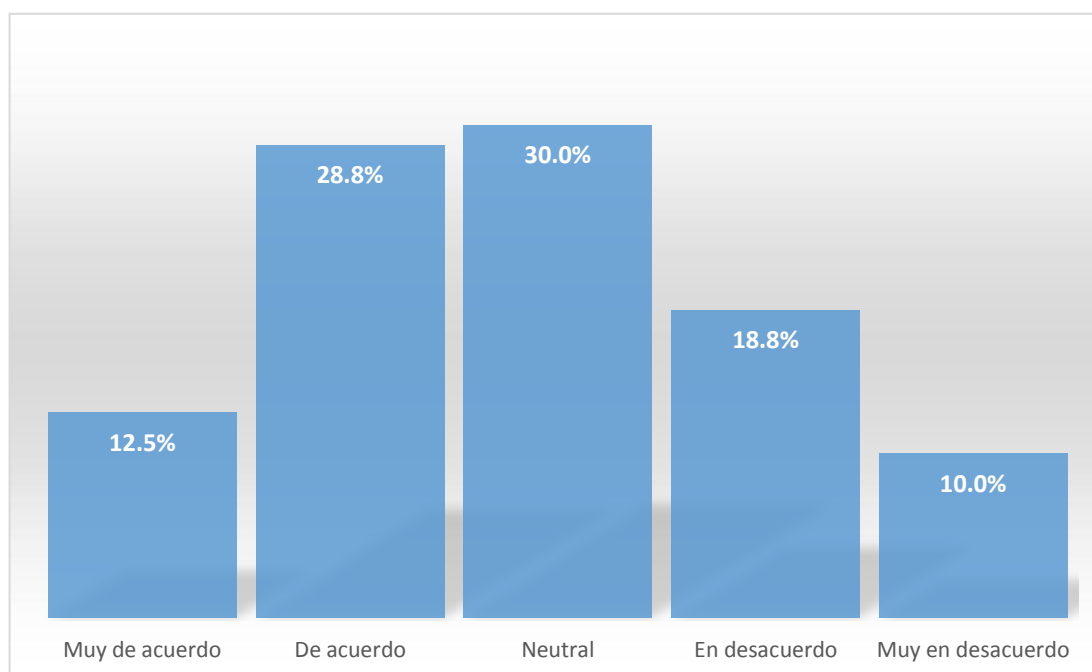
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	10	12.5
De acuerdo	23	28.8
Neutral	24	30.0
En desacuerdo	15	18.8
Muy en desacuerdo	8	10.0
TOTAL	80	100,0

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Figura 2

Desgaste emocional



Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Interpretación

La tabla 6 y figura 2 se puede observar que un 30.0% de los encuestados se encuentran neutral respecto a que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, asimismo cuando se levantan por la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo se sienten fatigados y finalmente sienten que trabajar en contacto directo con la gente se cansan, por otro lado un 28.8% de los encuestados están de acuerdo con los factores antes mencionados, así también un 18.8% está en desacuerdo, y un 12.5% indicó estar muy de acuerdo y finalmente un 10.0% respondió estar muy en desacuerdo.

Tabla 7

Despersonalización

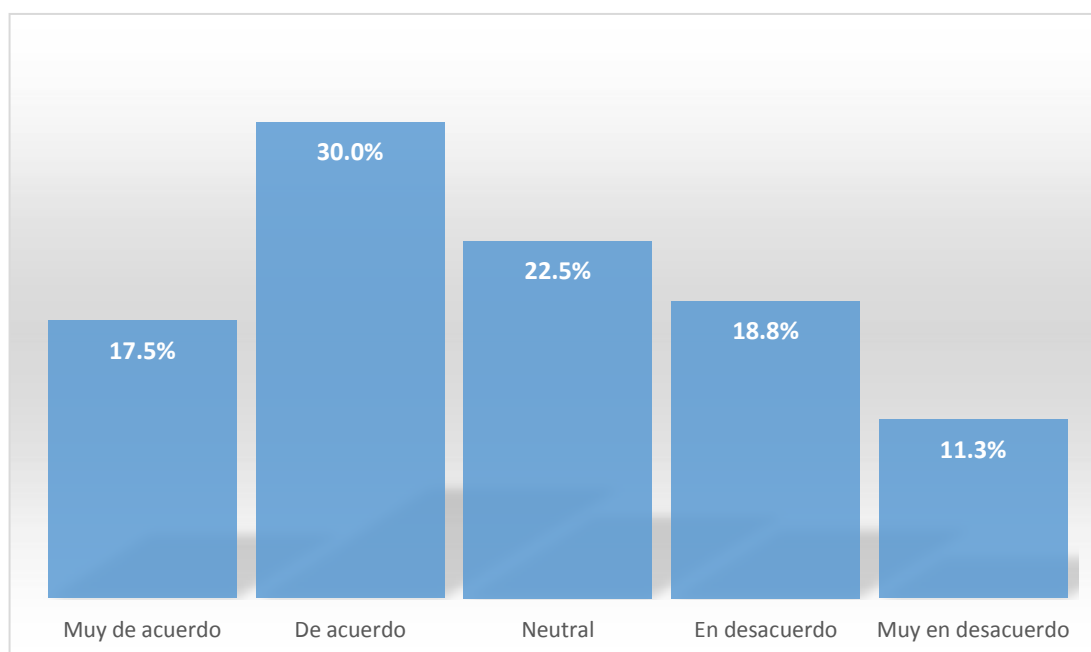
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	14	17.5
De acuerdo	24	30.0
Neutral	18	22.5
En desacuerdo	15	18.8
Muy en desacuerdo	9	11.3
TOTAL	80	100,0

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Figura 3

Despersonalización



Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Interpretación

La tabla 7 y figura 3 se puede observar que un 30.0% de los encuestados están de acuerdo respecto a que sienten que están tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, que se preocupan de que este trabajo los haga duros emocionalmente y sienten que realmente no les importa lo que ocurra en su trabajo, por otro lado un 22.5% de los encuestados se encuentran neutral con los factores antes mencionados, así también un 18.8% está en desacuerdo, y un 17.5% indicó estar muy de acuerdo y finalmente un 11.3% respondió estar muy en desacuerdo.

Tabla 8

Insatisfacción

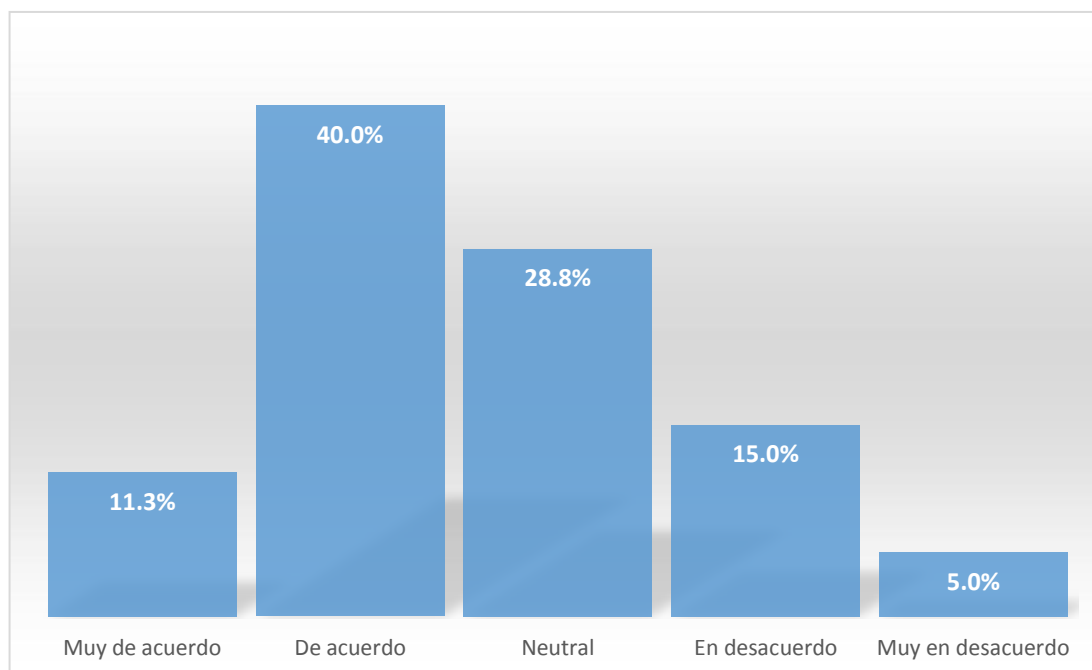
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	9	11.3
De acuerdo	32	40.0
Neutral	23	28.8
En desacuerdo	12	15.0
Muy en desacuerdo	4	5.0
TOTAL	80	100,0

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Figura 4

Insatisfacción



Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Interpretación

La tabla 8 y figura 4 se puede observar que un 40.0% de los encuestados están de acuerdo respecto a la insatisfacción pues creen que no consiguen muchas cosas valiosas en el trabajo y que se sienten sin mucha energía en su trabajo, por otro lado, un 28.8% de los encuestados se encuentran neutral con los factores antes mencionados, así también un 15.0% están en desacuerdo, y un 11.3% indicó estar muy de acuerdo y finalmente un 5.0% respondió estar muy en desacuerdo.

Segundo objetivo específico: Determinar el nivel de competencias laborales presentes en la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

Tabla 9

Nivel de competencias laborales

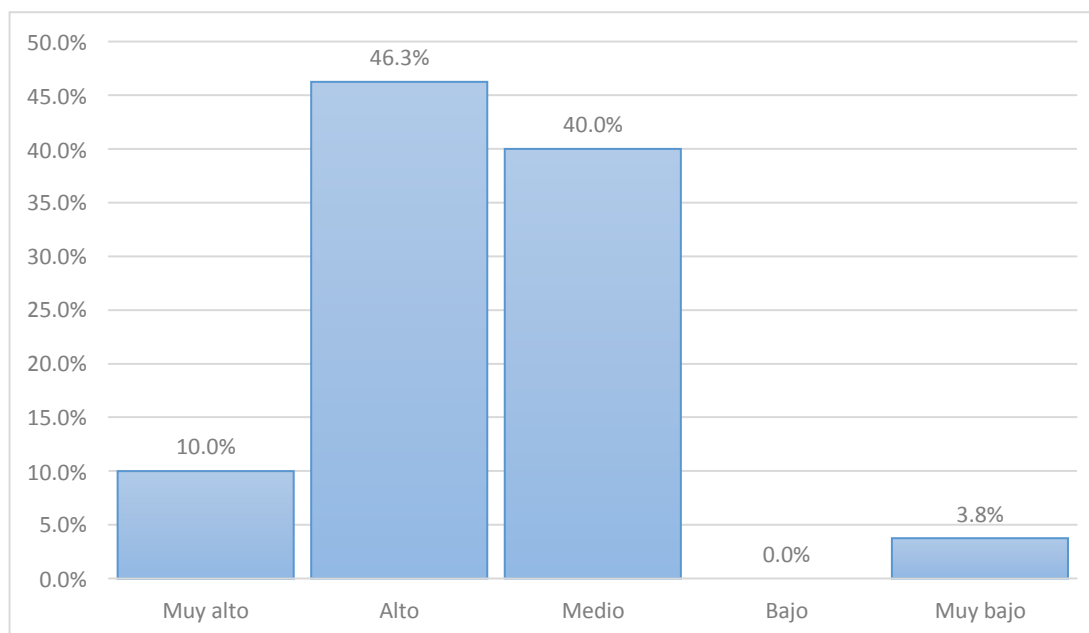
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	8	10.0
Alto	37	46.3
Medio	32	40.0
Bajo	0	0.0
Muy bajo	3	3.8
TOTAL	80	100,0

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Figura 5

Nivel de competencias laborales



Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Interpretación

La tabla 9 y figura 5 muestran el nivel de competencias laborales presente en los trabajadores de la empresa Tomografía Computarizada de la ciudad Trujillo durante el 2020, los resultados muestran que el 46.3% de los encuestados presentan competencias laborales altas, mientras que el 40.0% de ellos presentan un nivel medio, un 10.0% muy alto y solo un 3.8% presentan competencias laborales muy bajas.

Tabla 10

Compromiso

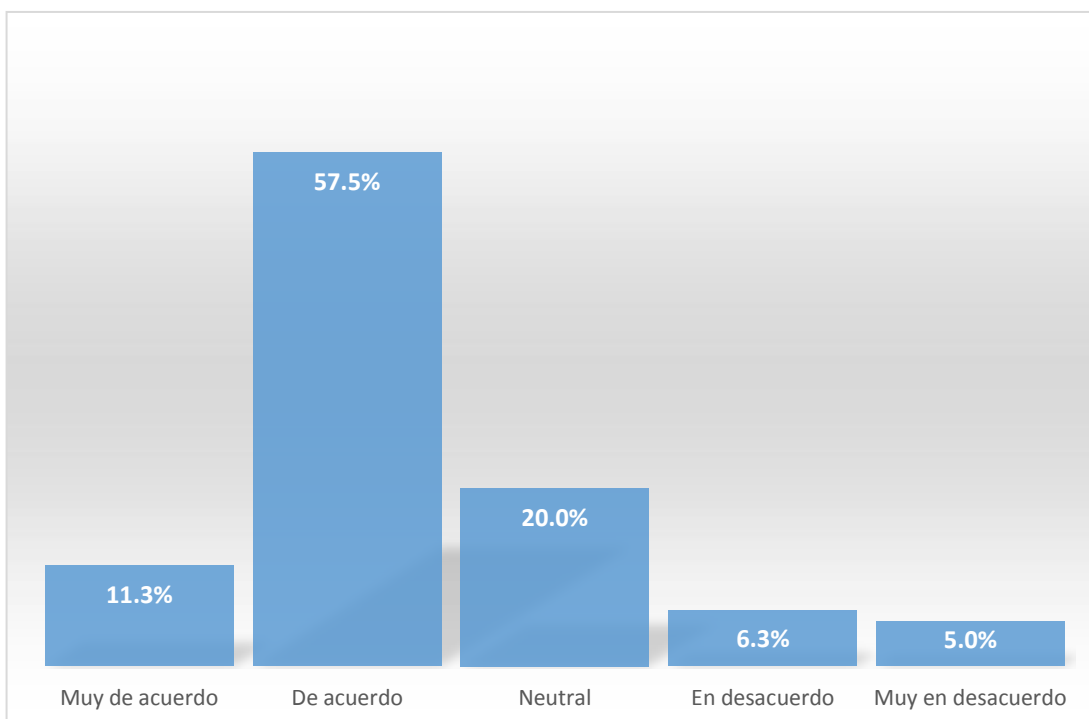
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	9	11.3
De acuerdo	46	57.5
Neutral	16	20.0
En desacuerdo	5	6.3
Muy en desacuerdo	4	5.0
TOTAL	80	100,0

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Figura 6

Compromiso



Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Interpretación

La tabla 10 y figura 6 se puede observar que un 57.5% de los encuestados están de acuerdo con el compromiso pues consideran que contribuyen al cumplimiento de la misión, que se sienten identificados con la empresa y que creen que la empresa contribuye a su propósito personal, por otro lado un 20.0% de los encuestados se encuentran neutral con los factores antes mencionados, así también un 11.3% están muy de acuerdo, y un 6% indicó estar en desacuerdo, finalmente un 5.0% respondió estar muy en desacuerdo.

Tabla 11

Ética

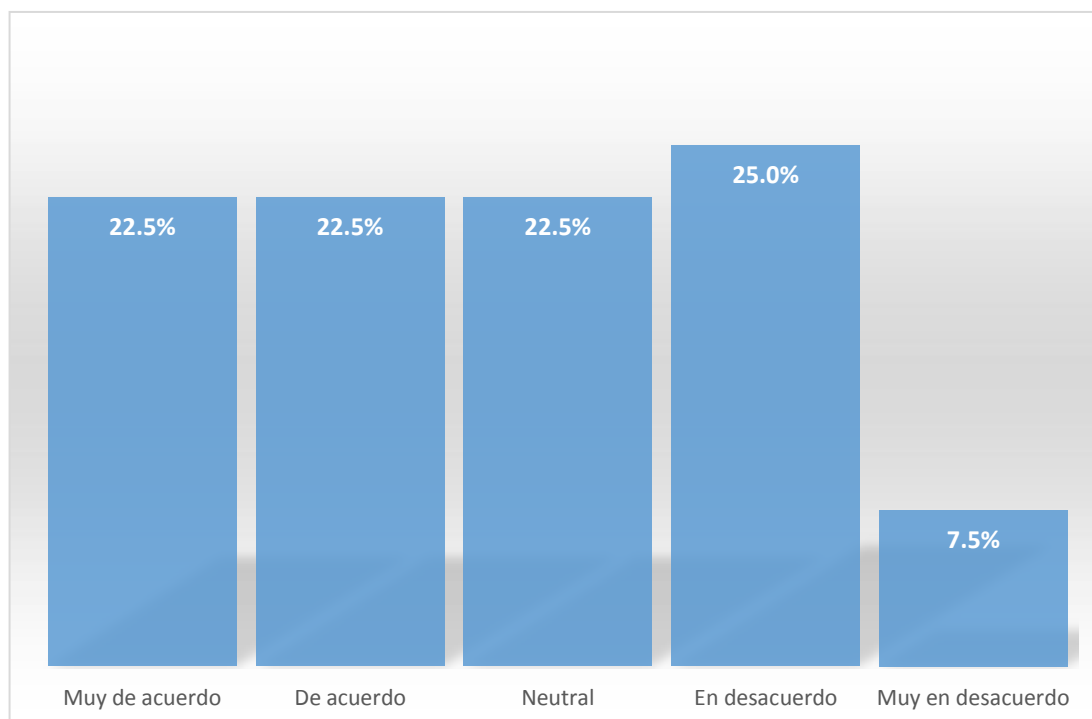
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	18	22.5
De acuerdo	18	22.5
Neutral	18	22.5
En desacuerdo	20	25.0
Muy en desacuerdo	6	7.5
TOTAL	80	100,0

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Figura 7

Ética



Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Interpretación

La tabla 11 y figura 7 se puede observar que un 25.0% de los encuestados están en desacuerdo con la ética de los trabajadores pues consideran que poco respetan los valores de la empresa y consideran que no actúan de acuerdo con las políticas de la empresa, por otro lado, un 22.5% de los encuestados se encuentran neutral con los factores antes mencionados, así también un 22.5% están de acuerdo, y un 22.5% indicó estar muy de acuerdo, finalmente un 7.5% respondió estar muy en desacuerdo.

Tabla 12

Trabajo en equipo

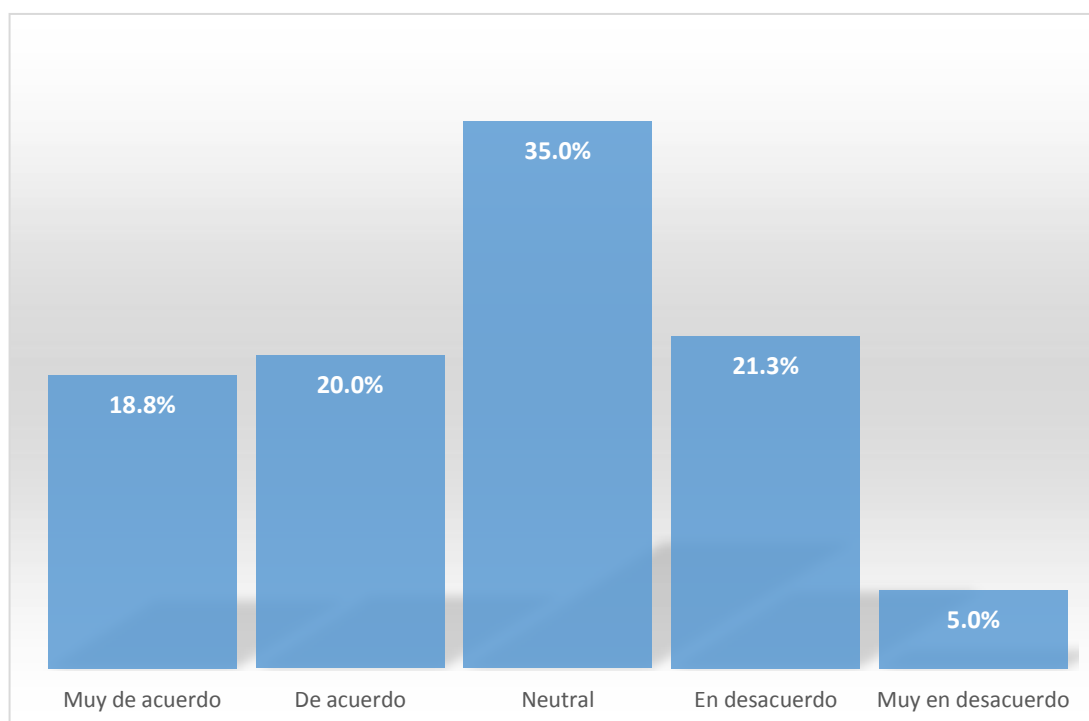
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	15	18.8
De acuerdo	16	20.0
Neutral	28	35.0
En desacuerdo	17	21.3
Muy en desacuerdo	4	5.0
TOTAL	80	100,0

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Figura 8

Trabajo en equipo



Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Interpretación

La tabla 12 y figura 8 se puede observar que un 35.0% de los encuestados se encuentran neutral respecto al trabajo en equipo pues consideran que no hay confianza con su equipo y no consideran que exista equidad de trabajo, por otro lado, un 21.3% de los encuestados están en desacuerdo con los factores antes mencionados, así también un 20.0% están de acuerdo, y un 18.8% indicó estar muy de acuerdo, finalmente un 5.0% respondió estar muy en desacuerdo.

Tabla 13

Orientación de los resultados

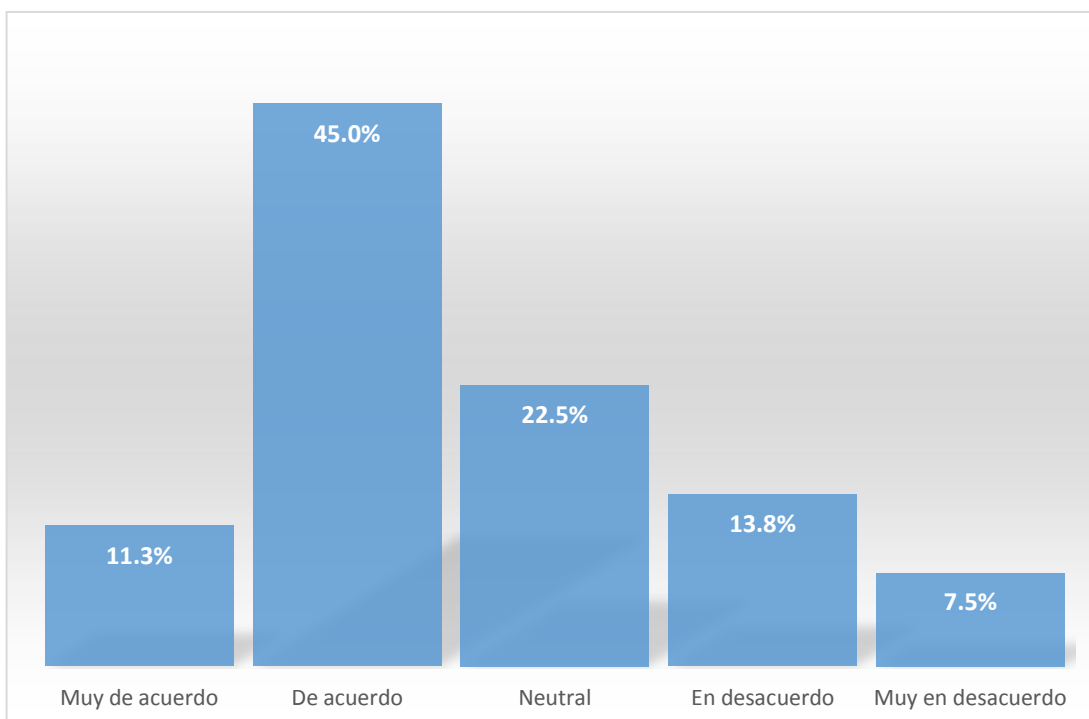
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	9	11.3
De acuerdo	36	45.0
Neutral	18	22.5
En desacuerdo	11	13.8
Muy en desacuerdo	6	7.5
TOTAL	80	100,0

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Figura 9

Orientación de los resultados



Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Interpretación

La tabla 13 y figura 9 se puede observar que un 45.0% de los encuestados están de acuerdo con la orientación de los resultados pues consideran que han desarrollado una adecuada capacidad de decisión y que evalúan su rendimiento constantemente, por otro lado, un 22.5% de los encuestados se encuentran neutral con los factores antes mencionados, así también un 13.8% están en desacuerdo, y un 11.3% están muy de acuerdo, finalmente un 7.5% respondió estar muy en desacuerdo.

Tabla 14

Sistema de información

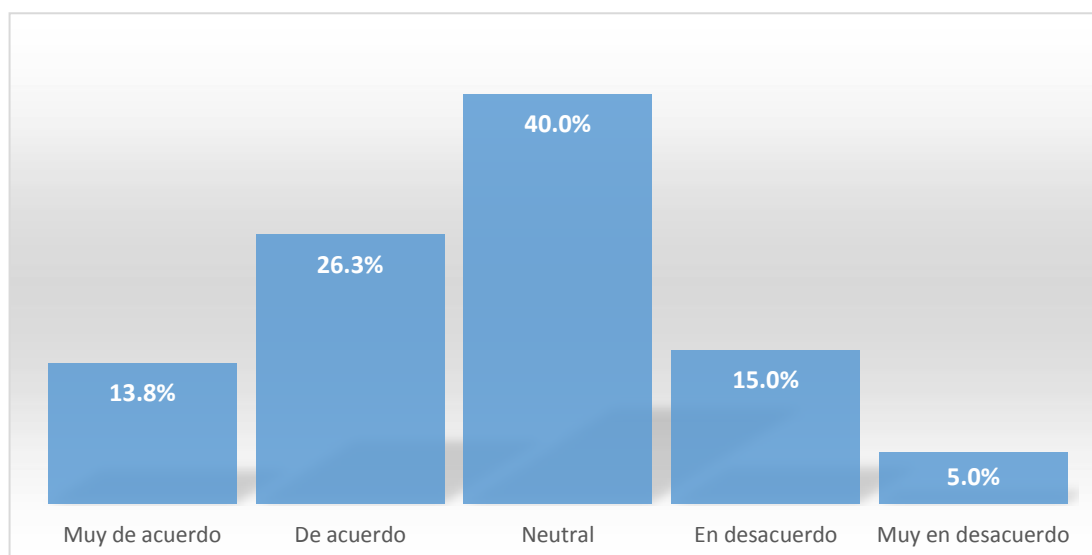
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	11	13.8
De acuerdo	21	26.3
Neutral	32	40.0
En desacuerdo	12	15.0
Muy en desacuerdo	4	5.0
TOTAL	80	100,0

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Figura 10

Sistema de información



Fuente: Encuestas

Elaboración: Los investigadores

Interpretación

La tabla 14 y figura 10 se puede observar que un 40.0% de los encuestados se mostraron neutral respecto al sistema de información pues consideran que los sistemas de información no son una ventaja competitiva, que no consideran que reciben una adecuada capacitación para usar los sistemas de información y no consideran que los sistemas de información les facilita el uso de los datos, por otro lado un 26.3% de los cuales están de acuerdo con los factores antes mencionados, así también un 15.0% están en desacuerdo, y un 13.8% indicó estar en desacuerdo, finalmente un 5.0% respondió estar muy en desacuerdo.

Tercer objetivo específico: Reconocer la relación entre síndrome de burnout y las competencias laborales en la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

Tabla 15

Relación entre el síndrome de burnout y las competencias laborales

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.610	0.073	6.687	0.000
	Tau-c de Kendall	0.526	0.079	6.687	0.000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.761	0.057	10.355	,000c
N de casos válidos		80			

Fuente: SPSS

Interpretación

La tabla 15 muestra la aplicación de las pruebas Tau – b y Tau – c, las cuales arrojaron valores de 0.610 y 0.526 respectivamente, lo cual indica una alta correlación, por lo tanto, existe una correlación alta entre el síndrome de burnout y las competencias laborales en la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

Docimasia de hipótesis

Objetivo general: Determinar cómo incide el síndrome de burnout en las competencias laborales en la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

Docimasia de hipótesis

Contrastación de hipótesis

H₀: El síndrome de burnout no incide significativamente en las competencias laborales en la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

H_a: El síndrome de burnout no incide significativamente en las competencias laborales en la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

Toma de decisión

- Si $p > 0.05$; se acepta la hipótesis nula.
- Si $p < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula.
- Si $X^2_{Cal} < X^2_{tab}$; se acepta la hipótesis nula.

- Si $X^2_{Cal} > X^2_{tab}$; se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16

Prueba Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	148,518a	12	0.000
Razón de verosimilitud	80.586	12	0.000
Asociación lineal por lineal	45.734	1	0.000
N de casos válidos	80		

Fuente: SPSS

Interpretación

La tabla 16 muestra la prueba Chi – cuadrado arrojó un valor de 148,518a con 12 grados de libertad, además arrojó una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se comprueba que el síndrome de burnout incide negativamente en las competencias laborales en la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

4.2. Discusión de resultados

De acuerdo con el objetivo general el cual permitió *determinar cómo incide el síndrome de burnout en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020*; los resultados mostrados en la tabla 13 se observa que la prueba estadística del Chi–cuadrado arrojó un valor de 148,518 con 12 grados de libertad y un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$, que de acuerdo con lo establecido en la toma decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa planteada en la investigación, determinando de esta manera que el síndrome de Burnout incide significativamente en las competencias laborales del personal de la empresa Tomografía Computarizada de la ciudad de Trujillo, 2020. Estos resultados concuerdan con el obtenido por Méndez (2017) quien llegó a la conclusión en su investigación en donde existe la presencia estadísticamente significativa del síndrome de burnout en el personal de la empresa Semefo, rechazando así la hipótesis nula.

Respecto al primer objetivo específico el cual permitió *identificar el nivel de burnout presente en los trabajadores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020*; los resultados mostrados en la tabla 5 se

observa que el nivel de burnout presente en los trabajadores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020 es media, esto de acuerdo con el 45,0% de sus empleados, mientras que el 13.8% de ellos la consideran alta y solo el 3.8% manifestaron que nivel del Síndrome de Burnout es muy bajo en el personal de la empresa Tomografía Computarizada de la ciudad de Trujillo, 2020. Así mismo, respecto a la dimensión desgaste emocional en la figura 2 se puede observar que un 30.0% de los encuestados se encuentran neutral respecto a que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, asimismo cuando se levantan por la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo se sienten fatigados y finalmente sienten que trabajar en contacto directo con la gente se cansan; respecto a la dimensión despersonalización, en la figura 3 se puede observar que un 30.0% de los encuestados están de acuerdo respecto a que sienten que están tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, que se preocupan de que este trabajo los haga duros emocionalmente y sienten que realmente no les importa lo que ocurra en su trabajo, respecto a la dimensión insatisfacción en la figura 4 se puede observar que un 40.0% de los encuestados están de acuerdo respecto a la insatisfacción pues creen que no consiguen muchas cosas valiosas en el trabajo y que se sienten sin mucha energía en su trabajo. Resultados que concuerdan con el obtenido por Orozco (2018) quien concluyó que los colaboradores experimentan un nivel ligeramente más elevado de ansiedad como estado que como rasgo. Así mismo, Méndez (2017) llegó a la conclusión existe presencia de síndrome de burnout en la empresa. Resultado que se avala en el aporte teórico de Guillen (2015) quien indica que el burnout también se conoce como síndrome de desgaste ocupacional, y es el resultado del estrés laboral prolongado en la persona, es la incomodidad laboral que las incidencias entre los trabajadores aumentan paulatinamente.

Respecto con el segundo objetivo específico el cual permitió *determinar el nivel de competencias laborales presentes en la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020*; los resultados mostrados en la tabla en la tabla 9 se observa que el nivel de competencias laborales del personal de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020 es alta, esto de acuerdo con el 46.3% de los encuestados, mientras que el 10.0% de ellos la

consideran muy alta y solo el 3.8% manifestaron que nivel las competencias laborales es muy bajo en el personal de la empresa Tomografía Computarizada de la ciudad de Trujillo, 2020. Así mismo, respecto a la dimensión compromiso en la figura 6 se puede observar que un 57.5% de los encuestados están de acuerdo con el compromiso pues consideran que contribuyen al cumplimiento de la misión, que se sienten identificados con la empresa y que creen que la empresa contribuye a su propósito personal, respecto a la dimensión ética en la figura 7 se puede observar que un 25.0% de los encuestados están en desacuerdo con la ética de los trabajadores pues consideran que poco respetan los valores de la empresa y consideran que no actúan de acuerdo con las políticas de la empresa, respecto a la dimensión trabajo en equipo en la figura 8 se puede observar que un 35.0% de los encuestados se encuentran neutral respecto al trabajo en equipo pues consideran que no hay confianza con su equipo y no consideran que exista equidad de trabajo, respecto a la dimensión orientación de los resultados en la figura 9 se puede observar que un 45.0% de los encuestados están de acuerdo con la orientación de los resultados pues consideran que han desarrollado una adecuada capacidad de decisión y que evalúan su rendimiento constantemente. Resultados que concuerdan con el obtenido por Romero (2018) en la que los resultados destacan las competencias laborales de los trabajadores. Resultado que es avalado por el aporte teórico de Mertens (2018) quien indica las capacidades hacen a una persona más efectiva que otra en el desempeño de una tarea o un cargo, las cuales se desarrollan en varios niveles, para poder contar con un equipo humano que exhiba en su comportamiento las competencias claves de éxito para superar o alcanzar los resultados esperados.

Finalmente, el tercer objetivo específico el cual permitió *reconocer la relación entre síndrome de burnout y las competencias laborales en la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020*. Para el cumplimiento de este objetivo, la tabla 13 muestra la aplicación de la prueba estadística Tau-b y Tau-c, las cuales arrojaron valores de 0.610 y 0.526 respectivamente, lo cual indica una alta correlación, por lo tanto, existe una correlación alta entre el síndrome de burnout y las competencias laborales en la empresa Tomografía

Computarizada de Trujillo año 2020. Resultado que concuerda con el obtenido por Córdova (2017) quien encontró que la prevalencia del síndrome de burnout en el servicio de emergencia es alta y se asocia a los factores laborales. Por lo que, el síndrome de Burnout es un trastorno muy frecuente que ha cobrado mucha importancia y se presenta en mayor proporción en el talento humano en servicios; este fenómeno afecta la salud física, psicológica y mental de quien lo padece.

CONCLUSIONES

- Se determinó que el síndrome de Burnout incide significativamente en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020, dado que el valor calculado en la prueba X^2 (148,518) fue mayor que el valor tabulado (21,0261) rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis planteada en la investigación.
- Se identificó que el nivel de burnout presente en los trabajadores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020 es media, esto de acuerdo con el 45,0% de sus empleados, asimismo se destacó que un 40.0% de estos casi siempre no consiguen cumplir con sus funciones laborales sintiendo una falta de energía en su trabajo.
- Se determinó que el nivel de competencias laborales presentes en la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020 es alta, esto de acuerdo con el 46.3% de los encuestados, asimismo se destacó que un 57.5% de los encuestados casi siempre contribuyen al cumplimiento de la misión de la empresa, se sienten identificados con esta y que contribuyen a su propósito personal.
- Se reconoció que existe una correlación alta entre el síndrome de Burnout y las competencias laborales en la empresa Tomografía Computarizada, dado que la prueba estadística Tau-b y Tau-c arrojaron valores de 0.610 y 0.526 respectivamente, lo que demuestra la alta correlación.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la comunidad científica abordar y profundizar más sobre el tema, pues una de las limitaciones encontradas en la presente investigación fue la falta de apoyo de la empresa, puesto que no entendían la importancia de conocer el nivel del síndrome de Burnout y como estas afectan a los trabajadores y sus competencias laborales.
- Dado que la presente investigación entrega un instrumento de investigación validado por el juicio de expertos, se recomienda a los investigadores adecuar el instrumento a la investigación que estén desarrollando.
- Se recomienda que para prevenir el crecimiento del síndrome de burnout se establezcan los lineamientos específicos para los colaboradores, dar confianza a los trabajadores, cuidar la salud de los trabajadores y brindar un ambiente de trabajo cómodo para que los trabajadores se desempeñen de forma adecuada.
- Se recomienda proporcionar a los empleados un plan de formación eficaz para que pueda proporcionárseles educación y preparación, pero al mismo tiempo permitirles controlar su aprendizaje, maximizar la eficiencia del trabajo y mejorar su rendimiento.
- Dado que existe una alta correlación se recomienda trabajar en la prevención del crecimiento del síndrome de burnout para mejorar el crecimiento y desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.
- Establecer un programa motivador que aliente al personal a mejorar con sus funciones laborales y con la empresa en la que trabajen.
- Finalmente, puesto que el efecto del síndrome de burnout es negativo en las competencias laborales, se recomienda la programación de un plan para fortalecer la relación con los trabajadores, fortalecer la empatía para poder entender la situación por la que atraviesan y dar un mejor ambiente de trabajo.

REFERENCIAS

- Ábrego, E. (2017). *Compendio de lecciones básica de ética para futuros profesionales*.
- Alcantará, S. (2020). *Competencias laborales*. Editorial Planeta Mexico.
- Álvarez, E. (2016). *El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional*. Asociación Especializada Neuropsia.
- Arribas, M. (2004). *Diseño y validación de cuestionarios*. Matronas Profesión
- Benavidez, A. y Moreno, P. (2018). *La evolución específica del síndrome de Burnout en psicólogos*. Inventario de Burnout de Psicólogos.
- Betancur, G. (2016). *La ética y la moral. Paradojas del ser humano*. Obtenido de <http://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/3482/2562>
- Botero, C. (2016). *Riesgo psicosocial, intralaboral y "burnout" en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos*. Colombia: Universidad del Valle.
- Bueno, C. (2017). *Las competencias una opción de vida. Metodología para El diseño curricular*. Ecoe Ediciones.
- Cayotapa, A. (2017). *Gestión por competencias laborales para el talento humano en la empresa grupo RTP SAC. Chiclayo – 2015*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Chomsky, K. (2009). *Gestión por competencias: ¿Cuáles son los tipos de competencias dentro de una organización?*
- Córdova, B. (2017). *Prevalencia Y Factores Asociados Al Síndrome De Burnout En Médicos Asistentes Del Servicio De Emergencia Del Hospital Marino Molina Sccipa En El Periodo Setiembre – noviembre 2017*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Evans, A. (2008). *Competencias laborales*. El Blog de la Psicología Laboral
- Fernández, A. (2017). *El camino para superar algunos problemas*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/caso-h-m-duro-camino-superar-problemas-230342-noticia/>
- Gallego, M. y Crisanto, M. (2007). *Gestión humana basada en competencias*.

- Gil, J. (2007). *La evaluación de competencias laborales*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Educación XX1. 10, 2007, pp. 83-106. Madrid, España.
- Gil, P., & Neveu, J. (2016). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). En: E. Garrosa y B. Moreno-Jiménez (Eds.), *Salud laboral. Riesgos laborales, psicosociales y bienestar laboral*. Madrid, España: Pirámide.
- Guanilo, C. (2015). *Evaluación de competencias laborales genéricas en una organización regional pública, año 2015*. Escuela de Administración, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Guillen, C. (2015). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México DF: McGrawHill Education.
- Halbesleben, W. y Buckley, S. (2018). *Burnout in organizational life*. Journal of Management.
- Hidalgo, A. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2015*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Kalliath, T. (2019). *A test of the Maslach Burnout Inventory in three samples of healthcare professionals*. Work & Stress.
- Landa, C. (2014). *Derecho, Economía y Ciencias Sociales*. Floe Ediciones.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1996). *Maslach Burnout Manual*. California: Palo Alto.
- Mena, A. (2013). *¿Qué es trabajo en equipo?* Puebal, México: Litográfica Ingramex SA.
- Méndez, D. (2017). *Síndrome de burnout en el personal de la Semefo y su relación con características Sociodemográficas*. México DF: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Mertens, R. (2018). *Web y empresas*. Obtenido de [//www.webyempresas.com/trabajo-en-equipo/](http://www.webyempresas.com/trabajo-en-equipo/)
- Mészáros, S. y Szabó, P. (2020). *The bifactor model of the Maslach Burnout Inventory*. Stress & Health.
- Mulder, M.; Weigel, T. y Collings, K. (2008). *El concepto de competencia en el desarrollo de la educación y formación profesional en algunos Estados miembros de la UE: un análisis crítico*. Del Journal of Vocational Education & Training

- Organización Internacional del Trabajo (2020). *Registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y lista de la OIT relativa a las enfermedades profesionales.*
- Orozco, M. (2018). *Ansiedad Y Desgaste Ocupacional (BURNOUT).* Quetzatenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Ortega, L. y López, M. (2019). *Cuando se enferman los que curan.* Buenos Aires: Gambacop.
- Pérez, A. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización.* Avances en Medición.
- Quintanilla, M. (2013). *¡No aguanto más! Prevenir el burnout y promover el engagement.* México: Ipabe Publishing.
- Rodríguez, C. y Moreno, A. (2019). *Burnout laboral, un estudio empírico.*
- Rodríguez, A. y Navarro, M. (2017). *Factores psicosociales y síndrome de Burnout en personal de salud de una unidad de tercer nivel de atención a la salud.* Ciencia & Trabajo; España.
- Romero, P. (2018). *Competencias Genéricas y Profesionales de los Egresados de la Maestría Ejecutiva en Administración de una Universidad Privada de Trujillo.* Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Ruiz, J. (2017). *Competencia laboral: Un valor personal y empresarial en el marketing interno.* *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época.* Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5089649.pdf>
- Sahili, P. (2015). *Superar la ansiedad y el miedo: un programa paso a paso.* Editorial Desclée De Brouwer.
- Spencer, L.; Spencer, M. y Zapata, F. (1993). *Competence at work.* New York, Jhon Wiley and Sons.
- Torres, Z. (2014). *Introducción a la Ética.* México: Roe Ediciones.
- Ubaque, H. (2014). *Competencias Laborales un reto para la corporación Acción por Caldas Actuar Famiempresas.*
- Vidal, S. (2017). *Escala de confiabilidad de Cronbach.*
- Whetten, D., Cameron, K., & Colectivo, D. (2017). *Trabajo en equipo.* Obtenido de <https://es.calameo.com/read/00528093925753a610fae>

ANEXOS

ANEXO N° 1: CUESTIONARIO

INSTRUCCIÓN: Buenas días / tardes el presente cuestionario reúne una serie de preguntas que están orientadas a recabar información. Por favor responda las siguientes preguntas, señalando su grado de Acuerdo o Desacuerdo con las siguientes afirmaciones asignando:

5 = Muy de acuerdo / 4 = De acuerdo / 3 = Neutral / 2 = En desacuerdo / 1 =
Muy en desacuerdo.

GESTIÓN HUMANA						
	Desgaste emocional	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
3	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
	Gestión de desempeño	1	2	3	4	5
4	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.					
5	Me preocupa que este trabajo me haga duro emocionalmente.					
6	Siento que realmente no me importa lo que ocurra en mi trabajo.					
	Insatisfacción	1	2	3	4	5
7	Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
8	Me siento sin mucha energía en mi trabajo					
COMPETENCIA ORGANIZACIONAL						
	Compromiso	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que contribuye al cumplimiento de la misión?					
10	¿Se siente identificado con la empresa?					
11	¿Cree usted que la empresa contribuye con su propósito personal?					
	Ética	1	2	3	4	5
12	¿Cree usted que se respetan los valores de la empresa?					

13	¿Considera usted que actúa de acuerdo con la política de la empresa?					
	Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted que hay confianza con su equipo?					
15	¿Considera usted que existe equidad de trabajo?					
	Orientación de los resultados	1	2	3	4	5
16	¿Considera usted que ha desarrollado una adecuada capacidad de decisión?					
17	¿Evalúan su rendimiento constantemente?					
	Sistema de información	1	2	3	4	5
18	¿Considera usted los SI una ventaja competitiva?					
19	¿Considera usted que recibe una adecuada capacitación para usar los SI?					
20	¿Considera usted que el SI le facilita el uso de datos?					

Anexo N°2

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TITULO: El síndrome de burnout y las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

OBJETIVO GENERAL:

Determinar cómo incide el síndrome de Burnout en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

HIPOTESIS:

El síndrome de burnout no incide significativamente en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

JUEZ METODÓLOGO: Mg. ZAPATA CHAU, Jorge Miguel

FECHA DE REVISIÓN: 26/10/2021

FIRMA:



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Síndrome de Burnout	Desgaste emocional	Agotamiento emocional	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		X		-
		Fatiga laboral	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	X		X		X		X		-
		Cansancio laboral	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X		X		X		X		-
	Despersonalización	Trato impersonal	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		X		
		Dureza emocional	Me preocupa que este trabajo me haga duro emocionalmente.	X		X		X		X		

		Despreocupación laboral	Siento que realmente no me importa lo que ocurra en mi trabajo.	X		X		X		X		
	Insatisfacción	Insatisfacción laboral	Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		X		
		Energía laboral	Me siento sin mucha energía en mi trabajo	X		X		X		X		
Competencia laboral	Compromiso	Cumplimiento laboral	¿Considera usted que contribuye al cumplimiento de la misión?	X		X		X		X		
		Identificación organizacional	¿Se siente identificado con la empresa?	X		X		X		X		
		Propósito	¿Cree usted que la empresa contribuye con su propósito personal?	X		X		X		X		
	Ética	Valores organizacionales	¿Cree usted que se respetan los valores de la empresa?	X		X		X		X		
		Política organizacional	¿Considera usted que actúa de acuerdo con la política de la empresa?	X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	Confianza	¿Considera usted que hay confianza con su equipo?	X		X		X		X		
		Equidad laboral	¿Considera usted que existe equidad de trabajo?	X		X		X		X		
	Orientación de los resultados	Capacidad de decisión	¿Considera usted que ha desarrollado una adecuada capacidad de decisión?	X		X		X		X		
		Rendimiento	¿Evalúan su rendimiento constantemente?	X		X		X		X		
	Sistema de información	Ventaja competitiva	¿Considera usted los SI una ventaja competitiva?	X		X		X		X		
		Capacitación	¿Considera usted que recibe una adecuada capacitación para usar los SI?	X		X		X		X		
		Facilita el uso de datos	¿Considera usted que el SI le facilita el uso de datos?	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TITULO: El síndrome de burnout y las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

OBJETIVO GENERAL:

Determinar cómo incide el síndrome de Burnout en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

HIPOTESIS:

El síndrome de burnout no incide significativamente en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

JUEZ METODÓLOGO: Mg. RAMOS FLORES, Francisco Alexandro

FECHA DE REVISIÓN: 26/10/2021

FIRMA: 

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Síndrome de Burnout	Desgaste emocional	Agotamiento emocional	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		X		-
		Fatiga laboral	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	X		X		X		X		-
		Cansancio laboral	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X		X		X		X		-
	Despersonalización	Trato impersonal	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		X		
		Dureza emocional	Me preocupa que este trabajo me haga duro emocionalmente.	X		X		X		X		
		Despreocupación laboral	Siento que realmente no me importa lo que ocurra en mi trabajo.	X		X		X		X		

	Insatisfacción	Insatisfacción laboral	Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		X	
		Energía laboral	Me siento sin mucha energía en mi trabajo	X		X		X		X	
Competencia laboral	Compromiso	Cumplimiento laboral	¿Considera usted que contribuye al cumplimiento de la misión?	X		X		X		X	
		Identificación organizacional	¿Se siente identificado con la empresa?	X		X		X		X	
		Propósito	¿Cree usted que la empresa contribuye con su propósito personal?	X		X		X		X	
	Ética	Valores organizacionales	¿Cree usted que se respetan los valores de la empresa?	X		X		X		X	
		Política organizacional	¿Considera usted que actúa de acuerdo con la política de la empresa?	X		X		X		X	
	Trabajo en equipo	Confianza	¿Considera usted que hay confianza con su equipo?	X		X		X		X	
		Equidad laboral	¿Considera usted que existe equidad de trabajo?	X		X		X		X	
	Orientación de los resultados	Capacidad de decisión	¿Considera usted que ha desarrollado una adecuada capacidad de decisión?	X		X		X		X	
		Rendimiento	¿Evalúan su rendimiento constantemente?	X		X		X		X	
	Sistema de información	Ventaja competitiva	¿Considera usted los SI una ventaja competitiva?	X		X		X		X	
		Capacitación	¿Considera usted que recibe una adecuada capacitación para usar los SI?	X		X		X		X	
		Facilita el uso de datos	¿Considera usted que el SI le facilita el uso de datos?	X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TITULO: El síndrome de burnout y las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

OBJETIVO GENERAL:

Determinar cómo incide el síndrome de Burnout en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

HIPOTESIS:

El síndrome de burnout no incide significativamente en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada de Trujillo año 2020.

JUEZ METODÓLOGO: Mg. CHUECAS WONG, Efraín Ricardo

FECHA DE REVISIÓN: 26/10/2021

FIRMA: 

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Síndrome de Burnout	Desgaste emocional	Agotamiento emocional	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		X		-
		Fatiga laboral	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	X		X		X		X		-
		Cansancio laboral	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X		X		X		X		-
	Despersonalización	Trato impersonal	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		X		
		Dureza emocional	Me preocupa que este trabajo me haga duro emocionalmente.	X		X		X		X		
		Despreocupación laboral	Siento que realmente no me importa lo que ocurra en mi trabajo.	X		X		X		X		

	Insatisfacción	Insatisfacción laboral	Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		X	
		Energía laboral	Me siento sin mucha energía en mi trabajo	X		X		X		X	
Competencia laboral	Compromiso	Cumplimiento laboral	¿Considera usted que contribuye al cumplimiento de la misión?	X		X		X		X	
		Identificación organizacional	¿Se siente identificado con la empresa?	X		X		X		X	
		Propósito	¿Cree usted que la empresa contribuye con su propósito personal?	X		X		X		X	
	Ética	Valores organizacionales	¿Cree usted que se respetan los valores de la empresa?	X		X		X		X	
		Política organizacional	¿Considera usted que actúa de acuerdo con la política de la empresa?	X		X		X		X	
	Trabajo en equipo	Confianza	¿Considera usted que hay confianza con su equipo?	X		X		X		X	
		Equidad laboral	¿Considera usted que existe equidad de trabajo?	X		X		X		X	
	Orientación de los resultados	Capacidad de decisión	¿Considera usted que ha desarrollado una adecuada capacidad de decisión?	X		X		X		X	
		Rendimiento	¿Evalúan su rendimiento constantemente?	X		X		X		X	
	Sistema de información	Ventaja competitiva	¿Considera usted los SI una ventaja competitiva?	X		X		X		X	
		Capacitación	¿Considera usted que recibe una adecuada capacitación para usar los SI?	X		X		X		X	
		Facilita el uso de datos	¿Considera usted que el SI le facilita el uso de datos?	X		X		X		X	

Anexo N°3. V de Aiken

Obteniendo como resultado valores permitidos >0.75, lo cual indica que son instrumentos confiables a criterio de los expertos, esto se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 17

V de Aiken para el instrumento

Ítems	Coherencia					Pertinencia					Relevancia					V de Aiken
	J	J	J	S	V	J	J	J	S	V	J	J	J	S	V	
01	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
02	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
03	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
04	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
05	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
06	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
07	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
08	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
09	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
10	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
11	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
12	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
13	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
14	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
15	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
16	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
17	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00

18	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
19	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
20	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00

Fuente: Elaboración en base a criterio de expertos