

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



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

**“El Síndrome Burnout y su relación con el Desempeño Laboral del
Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional
Docente de Trujillo 2021”**

Línea de Investigación:

Gestión de Recursos Humanos

Autores:

Br. Jimenez Jimenez, Gianella Alexandra

Br. Paredes Ruiz, Gerson Alexis

Asesor:

Dr. Castañeda Nassi, José Alfredo

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0415-7681>

TRUJILLO – PERÚ

2022

Fecha de Sustentación: 2022/06/24

La presente tesis ha sido revisada y aprobada por el siguiente jurado:

Presidente : Dra. Uceda Dávila, Lucero de los Remedios

Secretario : Mg. Flores Cornejo, José Humberto Marcial

Vocal : Mg. Corvera Urtecho, Ángel Edilberto

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En conformidad a lo dispuesto en la normativa del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego y con el objeto de optar por el Título de Licenciado en Administración, cumplimos en poner a vuestra consideración y criterio el presente informe de tesis, titulada:

“El Síndrome Burnout y su relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo 2021”.

El presente trabajo de investigación fue realizado con esmero, entusiasmo y empeño, aplicando nuestros saberes adquiridos en nuestro paso por la universidad, de igual manera se consultó diversas fuentes de información para tener un mejor y amplio panorama del tema en estudio.

Asimismo, se precisa que nuestra investigación realizada será de provecho, pues servirá como guía de consulta para futuras investigaciones en el ámbito de Gestión de Recursos Humanos.

Los Autores

DEDICATORIA

A Dios por ser mi contante compañía y guía, por brindarme bienestar, amor y sabiduría para lograr mi objetivo profesional.

A mis padres y hermanos por sus sabios consejos, su apoyo y comprensión incondicional, y por sus palabras de aliento brindadas en el transcurso de mi vida universitaria.

A mí querida familia en general ya que gracias a su perseverancia y empuje han logrado llevarme un paso más cerca de mi meta profesional. A ellos mi eterno agradecimiento.

A mi asesor por el tiempo dedicado y paciencia.

Br. Jimenez Jimenez, Gianella Alexandra

A mi Dios, por bendecirme en cada momento de mi vida, guiarme en las decisiones que tomo y por su sabiduría para el cumplimiento de mis logros profesionales.

A mis padres, abuela Luz y hermanos, por la motivación constante, su apoyo, amor y la confianza puesta en mí en cada acierto y desacierto que he tenido a lo largo de mi vida.

A mi tía Elita, quien es una referente como persona, por gran apoyo incondicional y por su aliento para continuar, ante todo.

Al Dr. José Castañeda, por brindarnos la orientación necesaria para cumplir con éxito la investigación, por su paciencia y dedicación.

Br. Paredes Ruiz, Gerson Alexis

AGRADECIMIENTO

Nuestra gratitud con Dios, por acompañarnos durante nuestra vida universitaria, por iluminarnos en cada momento, darnos la fortaleza, el conocimiento y las herramientas necesarias para seguir adelante.

A la Universidad Privada Antenor Orrego, por habernos impartido enseñanza de calidad con un enfoque humanístico, por brindarnos los conocimientos necesarios para nuestro desarrollo en el ámbito profesional.

Un profundo agradecimiento a nuestro asesor Dr. José Alfredo Castañeda Nassi, por su paciencia, apoyo y asesoramiento en cada paso para el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

Al Hospital Regional Docente de Trujillo, que nos brindó el acceso a la Oficina de Personal y poder aplicar nuestro instrumento de investigación para la obtención de los resultados, ya que sin ello no sería posible la culminación de la investigación.

Los Autores

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

El diseño de esta investigación es de tipo correlacional, como técnica de investigación se utilizó el cuestionario y como instrumento la hoja de encuesta. La población estuvo conformada por el personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo, los cuales son 14 servidores, excluyéndose para la presente investigación a los servidores asistenciales, servidores administrativos de otras oficinas con bajo nivel de atención a consultas y reclamos y servidores que realizan trabajo mixto o remoto.

Los resultados obtenidos evidenciaron que el Síndrome de Burnout tiene una relación inversa significativa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021, ya que el coeficiente de Pearson obtenido al realizar la prueba de Chi cuadrado fue de $0.000 < 0.050$, por lo que se aprueba la hipótesis planteada con un 95% de confianza estadística.

Finalmente se llegó a la conclusión que existe una relación inversa significativa entre el Síndrome de Burnout se relaciona con el Desempeño Laboral.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, desempeño laboral, agotamiento o cansancio, despersonalización, realización personal, desempeño de tareas, desempeño contextual, desempeño organizacional.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine how the Burnout Syndrome is related to the Work Performance of the Administrative Staff of the Personnel Office of the Hospital Regional Docente de Trujillo in the year 2021.

The design of this research is of a correlational type, as a research technique the questionnaire was shown and as an instrument the survey sheet. The population was made up of the administrative staff of the Personnel Office of the Hospital Regional Docente de Trujillo, which are 14 servers, excluding for the present investigation the care servers, administrative servers of other offices with a low level of attention to queries and claims and servers that perform mixed or remote work.

The results obtained showed that the Burnout Syndrome has a significant inverse relationship with the Labor Performance of the Administrative Personnel of the Personnel Office of the Trujillo Regional Teaching Hospital in the year 2021, since the Pearson coefficient obtained when performing the Chi test. squared was $0.000 < 0.050$, so the proposed hypothesis is approved with 95% statistical confidence.

Finally, it was concluded that there is a significant inverse relationship between Burnout Syndrome is related to Work Performance.

Keywords: Burnout Syndrome, job performance, exhaustion or tiredness, depersonalization, personal fulfillment, task performance, contextual performance, organizational performance.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
4.1. Formulación del Problema.....	2
4.1.1. Realidad Problemática	2
4.1.2. Enunciado del Problema	6
4.2. Justificación	6
4.2.1. Justificación teórica.....	6
4.2.2. Justificación metodológica	6
4.2.3. Justificación práctica	7
4.3. Objetivos.....	7
4.3.1. Objetivo General	7
4.3.2. Objetivos Específicos.....	7
II. MARCO DE REFERENCIA	8
4.1. Antecedentes.....	9
4.1.1. Internacionales.....	9
4.1.2. Nacionales	9
4.1.3. Locales.....	10
4.2. Marco teórico	11
4.2.1. Síndrome de Burnout	11

4.2.1.1	Definición	11
4.2.1.2	Causas.....	13
4.2.1.3	Dimensiones	15
4.2.1.4	Etapas.....	17
4.2.1.5	Síntomas.....	19
4.2.1.6	Consecuencias	20
4.2.2.	Desempeño Laboral.....	21
4.2.2.1	Definición	21
4.2.2.2	Características	22
4.2.2.3	Factores que intervienen en el desempeño laboral	25
4.2.2.4	Evaluación del desempeño laboral	29
4.2.2.5	La responsabilidad de la evaluación del desempeño.....	32
4.2.2.6	Importancia del desempeño laboral.....	34
4.2.3.	Marco Conceptual	35
4.2.3.1	Síndrome de Burnout.....	35
4.2.3.2	Desempeño laboral.....	35
4.2.4.	Hipótesis	35
4.2.5.	Variables, operacionalización de variables	36
III.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	39
4.1.	Material.....	40
4.1.1.	Población	40
4.1.2.	Marco muestral	40
4.1.3.	Unidad de análisis.....	41
4.1.4.	Muestra	41
4.2.	Métodos.....	41
4.2.1.	Diseño de contrastación.....	41
4.2.2.	Técnicas e instrumentos de colecta de datos	42

4.2.3.	Procesamiento y análisis de datos	42
IV.	PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
4.1.	Presentación de Resultados	44
4.1.1.	Síndrome de Burnout	44
4.1.1.1	Nivel de agotamiento o cansancio	44
4.1.1.2	Nivel de despersonalización	45
4.1.1.3	Nivel de realización personal	45
4.1.1.4	Nivel de Síndrome de Burnout	46
4.1.2.	Desempeño Laboral	47
4.1.2.1	Nivel de desempeño de tareas	47
4.1.2.2	Nivel de desempeño contextual	47
4.1.2.3	Nivel de desempeño organizacional	48
4.1.2.4	Nivel de Desempeño Laboral	49
4.1.3.	Prueba de Hipótesis	49
4.1.3.1	Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral	49
4.1.3.2	Agotamiento o Cansancio y Desempeño Laboral	51
4.1.3.3	Despersonalización y Desempeño Laboral	52
4.1.3.4	Realización personal y Desempeño Laboral	54
4.2.	Discusión de resultados	56
	CONCLUSIONES	61
	RECOMENDACIONES	62
	REFERENCIAS	63
	ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diferencias entre el Estrés Laboral y Burnout.....	11
Tabla 2. Síntomas del Síndrome de Burnout.....	18
Tabla 3. Dimensión agotamiento o cansancio.....	44
Tabla 4. Dimensión despersonalización.....	45
Tabla 5. Dimensión falta de realización personal.....	45
Tabla 6. Desempeño de tareas.....	47
Tabla 7. Desempeño contextual.....	47
Tabla 8. Desempeño organizacional.....	48
Tabla 9. Tabla cruzada entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.....	50
Tabla 10. Prueba de Chi cuadrado entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.....	50
Tabla 11. Tabla cruzada entre el Agotamiento o cansancio y Desempeño Laboral.....	51
Tabla 12. Prueba de Chi cuadrado entre el Agotamiento o cansancio y Desempeño Laboral.....	52
Tabla 13. Tabla cruzada entre la Despersonalización y Desempeño Laboral.....	53
Tabla 14. Prueba de Chi cuadrado entre la Despersonalización y Desempeño Laboral.....	53
Tabla 15. Tabla cruzada entre la Falta de realización personal y Desempeño Laboral.....	54
Tabla 16. Prueba de Chi cuadrado entre la Falta de realización personal y Desempeño Laboral.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Causas del Síndrome Burnout.....	12
Figura 2. Fases del Síndrome Burnout.....	16
Figura 3. Consecuencias del Síndrome Burnout.....	19
Figura 4. El desempeño laboral, características.....	23
Figura 5. Evaluación de 360°	33
Figura 6. Nivel de Síndrome de Burnout.....	46
Figura 7. Nivel de Desempeño Laboral.....	49

I. INTRODUCCIÓN

4.1. Formulación del Problema

4.1.1. Realidad Problemática

En la actualidad las constantes demandas que existen a nivel global en las cuales el ser humano se desenvuelve, han conllevado a que este desarrolle un acelerado estilo de vida, así mismo, considerando que el trabajo es una de esas demandas, y siendo necesario para el crecimiento de las persona, se puede decir, que este puede influir de manera positiva (como el bienestar, la motivación o la autorrealización), pero también de manera negativa (como la depresión, estrés laboral, ansiedad, desánimo y el síndrome Burnout), siendo el síndrome Burnout, aquella manifestación tridimensional de “estar quemado” en el trabajo, al cual se le ha dedicado numerosas investigaciones.

Esté termino fue utilizado en 1974 por Freudenberger, en su primera exposición sobre este síndrome, describiéndolo como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencia de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Castillo, Orozco y Alvis, 2015, p. 187). El desarrollo del Burnout se relaciona con factores laborales como el nivel de intensidad de trabajo, los requerimientos, la presión, las expectativas del empleador, el clima organizacional y la propia exigencia que se pone el colaborador.

La Organización Mundial de la Salud (2017) mediante un boletín informativo, sostiene que para gozar de una buena salud mental es necesario que el ser humano realice algún tipo de trabajo, sin embargo, realizarlo en condiciones inadecuadas puede llevar a problemas de salud físico-mental, generando cuadros de estrés laboral graves lo que conlleva al desarrollo del síndrome de Burnout. Así mismo, las organizaciones se ven afectadas, ya que pierde su productividad y su costo de esta en la

economía global se estima que sobrepasa \$ 1,000 millones por año.

El personal administrativo de las entidades públicas no es ajeno a presentar este síndrome, debido a que estas organizaciones tienen una estructura laboral rígida, la cual está regulada por leyes y normas que emite el Estado para el desarrollo de sus actividades en beneficio de la población; es por esto que, el personal administrativo que labora en estas instituciones no pueden desarrollar a plenitud sus capacidades, generando comportamientos de indiferencia e inconformismo personal; además que se ven expuestos a estrés laboral en su día a día originado por sus actividades, lo que puede llegar a afectar el desempeño laboral en la entidad.

Existen muchas investigaciones sobre el síndrome Burnout, sobre todo aplicadas a personal de la salud, como médicos y enfermeras; pero existen pocos estudios que tomen como unidad de análisis al personal administrativo de una entidad pública. Así mismo se sabe que aquellos trabajadores que tienen contacto directo con personas pueden presentar cuadros del mencionado síndrome; por lo que, es necesario estudiar este Síndrome en la mencionada unidad de análisis.

El Hospital Regional Docente de Trujillo es un hospital de categoría III-1, que pertenece al Ministerio de Salud y es una de las 15 Unidades Ejecutoras de la Gerencia Regional de Salud del Gobierno Regional La Libertad, el cual presta servicios de Consultorios Externos, Emergencia, Hospitalización, Unidad de Cuidados Críticos, entre otros servicios, además de ser una de las sedes docentes del Programa Nacional de Residencia Médica.

De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Regional Docente de Trujillo (2009), cuenta con la siguiente estructura orgánica: Dirección Ejecutiva, Oficinas

Ejecutivas de Administración y Planeamiento Estratégico, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Gestión de la Calidad y 16 Departamentos de los diferentes servicios asistenciales.

A su vez la Oficina Ejecutiva de Administración cuenta con 4 oficinas a su cargo: Oficina de Personal, Logística, Economía y, Servicios Generales y Mantenimiento. Por otro lado, la Oficina de Personal cuenta con 05 áreas: Secretaría, Selección y Legajo, Remuneraciones y Pensiones, Control de Asistencia y Permanencia y, Bienestar Social.

En el mencionado Documento de Gestión, La Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo, de acuerdo al artículo 16° del Reglamento de Organización y Funciones de la entidad (2009), el cual a la letra dice “Es la unidad orgánica encargada de los recursos humanos necesarios y adecuados para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y funcionales del Hospital”.

La Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo, de acuerdo a su documento de Gestión CAP, Cuadro de Asignación de Personal, (aprobado mediante Resolución Directoral N° 030-2021-GRLL-GGR/GRS-HRDT-OP, 2021), cuenta con 11 servidores nombrados y 01 contratado a plazo fijo; así mismo con 02 servidores contratados bajo la modalidad CAS, haciendo un total de 14 servidores.

El personal administrativo de la mencionada oficina, debido a las funciones que desarrollan (descritas en el Reglamento de Organización y Funciones) tiene una carga de trabajo excesiva, ya que las funciones administrativas propias de la oficina, conlleva a un nivel alto de interacción no solo con los demás servidores de la institución, sino también con entidades externas como la Gerencia Regional de Salud La Libertad, el Ministerio de Salud, el Ministerio de Economía y Finanzas, SUNAFIL, SUSALUD,

Contraloría General de la República, Autoridad Nacional del Servicio Civil, entidades bancarias, entre otros.

De lo descrito en el párrafo precedente, la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo, en comparación con otras oficinas administrativas mantiene un nivel de presión y estrés alto, debido a las interrupciones en sus funciones que normalmente desarrollan, lo cual se produce porque la Oficina de Personal absuelve consultas, reclamos, quejas, etc., como consecuencia de esto, el personal administrativo de esta Oficina se ve obligado a realizar trabajo en horas posteriores al horario establecido por la entidad (horario de trabajo de 7:30 am a 2:45 pm, de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo, aprobado mediante Resolución Directoral N° 445-2020- GRLL-GGR/GRS-HRDT-OP) con la finalidad cumplir con la totalidad de sus funciones; lo que ha ocasionado problemas de salud y emocionales entre los servidores de esta Oficina como desordenes gastrointestinales, dolores musculares, hipertensión, ansiedad, frustración, apatía entre otros (de acuerdo a los Descanso Médicos que se recepcionan y tramitan en la Oficina de Personal).

A la vez es importante recalcar que el Área de Bienestar Social que forma parte de la Oficina de Personal, no cuenta con un documento de gestión, manual o directiva que se enfoque en la prevención, diagnóstico y tratamiento del Síndrome de Burnout tanto para el personal asistencial como administrativo; sin embargo, el Ministerio de Salud dentro de su política de modernización del Estado, cuenta con el Programa Presupuestal 0131: Control y Prevención en la Salud Mental, el cual es aplicado por el Departamento de Salud Mental hacia la población que requiera de este servicio; sin embargo, el mencionado Departamento no aplica campañas de salud mental a los trabajadores de la entidad.

En este sentido, el mencionado síndrome tiene un efecto negativo en el desempeño laboral del personal, el cual según Chiavenato (2011), menciona que este depende de las condiciones (personales, sociales y laborales) por las que el empleado se vea influenciado, las que varían de persona en persona y de acuerdo a la situación y ambiente en el que se desarrolla.

Por lo que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, nuestra investigación pretende determinar la relación que exista entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

1.1.2. Enunciado del Problema

¿De qué manera el Síndrome Burnout se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo 2021?

4.2. Justificación

4.2.1. Justificación teórica

La presente investigación se justificó teóricamente en las investigaciones y aportes de Maslach, Jackson y Leiter (1996), quienes sostienen que la composición del Síndrome de Burnout son tres dimensiones: Sensación de agotamiento, despersonalización y disminución de la realización personal, y esto se presenta en aquellos trabajadores que tienen contacto directo con personas con ciertas necesidades. Así mismo, en la teoría del desempeño laboral del Chiavenato (2009), en la cual expresa que el desempeño laboral es un proceso donde las acciones de los trabajadores consiguen los resultados esperados por la organización.

4.2.2. Justificación metodológica

La presente investigación logró encontrar justificación metodológica con la aplicación del método científico, que consiste

en la recopilación, análisis y diagnóstico de cifras y datos que se obtienen en el desarrollo de la investigación, a fin de responder al enunciado del problema, contrastar la hipótesis y lograr los objetivos planteados.

4.2.3. Justificación práctica

La presente investigación logró la justificación práctica al realizar un análisis del contexto del Personal Administrativo del Hospital Regional Docente de Trujillo con respecto al Síndrome de Burnout así mismo proponer soluciones concretas que permitan mejorar el desempeño laboral y disminuir los efectos del síndrome.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo General

Determinar de qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

4.3.2. Objetivos Específicos

Determinar de qué manera el agotamiento o desgates físico se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

Determinar de qué manera la Despersonalización se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

Determinar de qué manera la realización personal se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

II. MARCO DE REFERENCIA

4.1. Antecedentes

4.1.1. Internacionales

Vera (2018), en su trabajo de investigación, Significación de Síndrome de Burnout en trabajadores de Oficinas de Protección de Derechos (OPD), de Puchuncaví, Región de Valparaíso, de la Universidad Andrés Bello de Viña del Mar, propuso conocer la significación que tiene el Síndrome de Burnout sobre los trabajadores de las OPD, realizando el estudio a 6 personas de la mencionada Oficina de Puchuncaví mediante la aplicación del Maslach Burnout InVENTORY; concluyó que los trabajadores muestran en ciertas dimensiones altos índices de Burnout.

Cárdenas (2017), en su trabajo de titulación, Relación entre el Síndrome de Burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas, de la Universidad de Cuenca, cuyo objetivo fue realizar un análisis entre el citado síndrome y el desempeño de los trabajadores que realizan actividades relacionadas con la atención al cliente de entidades estatales, realizando el estudio con 75 trabajadores en total (participaron 5 entidades), la investigación concluyó en que se encuentra significancia estadística entre las variables de estudio.

4.1.2. Nacionales

Yumbato (2017), en su tesis Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017, de la Universidad Cesar Vallejo – sede Lima, para obtener el grado académico de maestría en Gestión Pública, cuyo objetivo fue determinar el grado en que se presenta el síndrome de Burnout en el personal administrativo del mencionado programa en el año 2017, así mismo; en sus conclusiones manifiesta que la variable en estudio tiene un nivel alto en la muestra, lo que hace deducir que debe existir un plan

de prevención para mitigar este riesgo laboral en los trabajadores de *este programa*.

Pacheco (2016), en su tesis, Relación entre la Percepción del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en Enfermeras y Técnicas de Enfermería de una Clínica de Lima Metropolitana, Tesis para optar le Título de Licenciada en Psicología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, se planteó conocer cómo se relacionan las tres dimensiones del Síndrome de Burnout y el clima organizacional, teniendo como muestra 118 trabajadores de la salud (entre licenciadas y técnico en enfermería) de una clínica de la ciudad de Lima, concluyendo que existe una fuerte relación entre la dimensión de agotamiento emocional y la realización personal con el clima organizacional, así mismo, existiendo una relación en un nivel más elevado en la dimensión de la despersonalización y el clima laboral.

4.1.3. Locales

Zavaleta (2015), en su tesis Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Atención al Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT 2014, de la Universidad Nacional de Trujillo, para obtener el título de licenciado en Administración, cuyo objetivo es establecer la influencia de este síndrome en el desempeño laboral de los trabajadores que realizan labores en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT; concluyendo que la variable síndrome de Burnout tiene un efecto negativo en el desempeño laboral de la muestra en sus tres dimensiones, haciendo que el desempeño laboral alto solo represente el 9.5%, el de nivel medio 52.4% y el bajo de 38.1 %, lo que hace que la oficina tenga menor productividad.

Centurión y Palacios (2016), en su tesis el Síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España -

Trujillo, 2016, de la Universidad Privada Antenor Orrego, para obtener el título profesional de licenciado en Administración, cuyo objetivo fue explicar cómo el Síndrome de Burnout influencia el desempeño laboral de los colaboradores de la mencionada entidad, concluyendo que la influencia entre las dos variables es altamente significativa y negativa, así mismo, los resultados demuestran que existe un problema de frustración en la muestra de estudio.

4.2. Marco teórico

4.2.1. Síndrome de Burnout

4.2.1.1 Definición

El Síndrome Burnout se conoció en 1974 por primera vez por Herbert Freudenberger, psicólogo estadounidense, quién decía que es un estado de crisis físico-psicológica en personas que desempeñan profesiones de atención, cuidado o ayuda; como consecuencia a la exposición de altos niveles de estrés y altas expectativas laborales (Gómez-de Regil y Castillo, 2015).

Posteriormente Cristina Maslach continuó con la investigación, ella en 1976, exponiendo este nuevo término en medio del desarrollo del Congreso Anual de la Asociación de Psicología (APA), denominando así al fenómeno que se estaba convirtiendo en algo muy frecuente entre los trabajadores que interactuaban con personas; el fenómeno se manifestaba normalmente meses o años después de desarrollar este tipo de trabajo, Maslach decía que estos trabajadores se terminaban “quemando” (Quiceno y Vinaccia, 2007 citados por Benites, 2014).

Cristina Maslach apareció posteriormente junto a Susan Jackson en 1981, luego de varias investigaciones, ambas describieron al burnout como aquella manifestación de estrés crónico que presentan aquellos trabajadores que se desarrollan en el rubro de servicios, la cual se caracteriza con el trato a personas de manera intensa y prolongada (Gil-Monte, 2005).

Por otro lado, la Organización del Trabajo y el Estrés define a este síndrome como “la respuesta que presentan los colaboradores de una organización ante una situación relacionada al trabajo que sobrepasa sus recursos al poner a prueba sus habilidades y capacidad para afrontarla” (Zavala, 2008 citado por Benites, 2014, p.2).

Para el presente trabajo de investigación tomaremos la definición presentada por Gil-Monte (2011), incluye las dimensiones de estudio de este síndrome, por lo que suele ser más completa “Una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización”, (Gil-Monte, 2011, p.14).

En este punto hay que diferenciarlo del estrés laboral, ya que suele ser usado para referirse a síntomas similares presentados, pero no son el mismo problema; para esto se elaboró la siguiente tabla:

Tabla 1

Diferencias entre el Estrés Laboral y Burnout.

Estrés Laboral	Burnout
Sobreimplicación en los problemas.	Falta de implicación.
Hiperactividad emocional.	Desgaste emocional.
Daño fisiológico	Daño emocional
Agotamiento o falta de energía física.	El agotamiento afecta a la motivación.
La depresión se produce como reacción a preservar las energías físicas.	La depresión es como una pérdida de ideales.
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas.	Solo tiene efectos negativos.

Nota. Tabla adaptada. Fuente Obs. Permanente de Riesgos Psicosociales, 2006.

4.2.1.2 Causas

Este síndrome cuenta con muchas causas o factores desencadenantes, a continuación, estudiaremos algunas de ellas de acuerdo a lo propuesto por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006) y Forbes (2011).

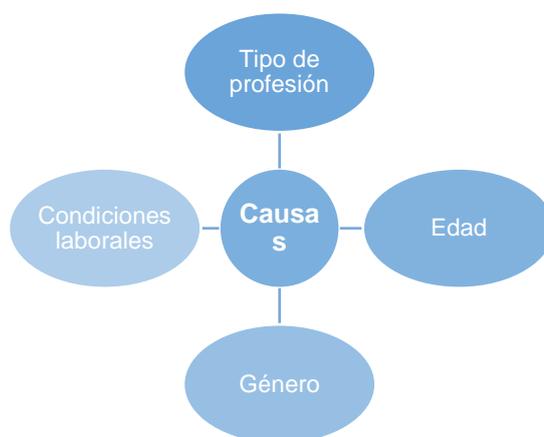


Figura 1. Causas del Síndrome Burnout.

Nota. Elaboración propia. Fuente Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, 2006.

2.2.1.2.1 Tipo de Profesión

Forbes (2011), menciona que el tipo de profesión u oficio que realiza el trabajador afecta de manera negativa a aquellas actividades cuya labor se vean vinculadas con una relación estrecha y permanente con personas, sean usuarios, trabajadores o clientes. El grupo de trabajadores más susceptibles a presentar síntomas asociados al síndrome burnout son, aquellos que vinculan su trabajo a la atención de otras personas, como: personal de la salud, docentes, personal administrativo, asistentes sociales, etc.

2.2.1.2.2 La edad

Para el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006), en la actualidad la tendencia que siguen los pacientes que sufren este mal es dar relevancia a la edad de estos, pues el trabajador puede experimentar un grado de mayor vulnerabilidad en las diferentes etapas de su vida. Normalmente, de acuerdo a estudios realizados, los primeros años de carrera profesional son los más vulnerables, debido a que en esta etapa el trabajador suele ser más idealista en sus tareas.

2.2.1.2.3 Sexo y/o género

Las investigaciones al respecto de este factor son aún insuficientes para emitir conclusiones y precisar un mayor grado de atención, por lo que, es menos preciso presentar un grupo con mayor relevancia del síndrome de burnout basándose en el sexo y/o género. Sin embargo, el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006), supone que las mujeres presentan mayor peligro en presentar este síndrome debido a la doble carga de trabajo que realizan (tareas profesionales y familiar).

2.2.1.2.4 Condiciones laborales

De acuerdo a lo expuesto por Forbes (2011) el entorno y clima laboral o las condiciones laborales suelen incidir en la aparición de síntomas del mencionado síndrome; los excesivos horarios de trabajo, la presión, la exigencia a un nivel elevado y mayores índices de productividad, entre otras características laborales, se han convertido en un hábito, que día a día alimentan a que un trabajador pueda presentar el síndrome, es por esto que se debe poner énfasis en el estudio de este factor.

4.2.1.3 Dimensiones

Las dimensiones asociadas al Síndrome Burnout, de acuerdo a lo expuesto por Maslach (2003) citada por Benites (2014), son los siguientes:

2.2.1.3.1 Sensación de agotamiento o desgaste físico

De acuerdo a Benites (2014), la primera dimensión de este síndrome, denominada por Maslach (2003), es el resultado que presentan los trabajadores con un nivel de recursos emocionales muy bajo que estos utilizan en las distintas actividades que su trabajo representa, lo que se ve reflejado en una creciente fatiga a nivel físico, mental y emocional (sobredimensionado a la cantidad de trabajo que este realiza); por lo que la persona empieza a presentar carencia de energía; de la misma manera, presenta irritabilidad, insatisfacción laboral y malhumor, como se dijo en anteriores puntos como consecuencia de su constante interrelación con personas (clientes y entre los mismos colaboradores).

2.2.1.3.2 Despersonalización o alteración de las relaciones

De acuerdo a lo propuesto por Maslach (2003) citada por Benites (2014), la segunda dimensión, suele aparecer como un mecanismo de defensa propio de la persona que evidencia este síndrome, ya que, al presentar fatiga en sus recursos emocionales, la intensidad con la que hace sus tareas normalmente no es igual que antes. La despersonalización del trabajador crea una barrera entre él y las personas con las que se desarrolla profesionalmente, generando un trato que entre estas sea indiferente, alterando la actitud de la persona, desarrollando cierto cinismo en sus acciones; esta dimensión se puede asociar a actitudes despectivas, excesiva separación de otras personas, silencio, etc.

2.2.1.3.3 Sentimientos de insuficiencia o falta de realización personal

La tercera dimensión tiene carácter subjetivo en relación a las dimensiones anteriormente descritas. En esta dimensión, los trabajadores presentan signos de frustración relacionada a su vida laboral, debido a los esfuerzos que realiza y los resultados que consigue; en algunos casos da como resultado que el trabajador lo tome de una manera negativa, sintiéndose insuficiente para el trabajo. Otro aspecto importante es la presencia de baja autoestima y desmotivación que el trabajador experimentará, por lo que el autoconcepto de este se verá afectado, perdiendo la confianza que se tiene en sí mismo para realizar sus labores (Maslach, 2003, citada por Benites, 2014).

4.2.1.4 Etapas

Fidalgo (2005) sostiene que los trabajadores pueden presentar cinco fases al desarrollar el síndrome de burnout, transitando a través de la primera fase de entusiasmo hasta la final denominada “quemado”, como resultado a los factores anteriormente descritos.

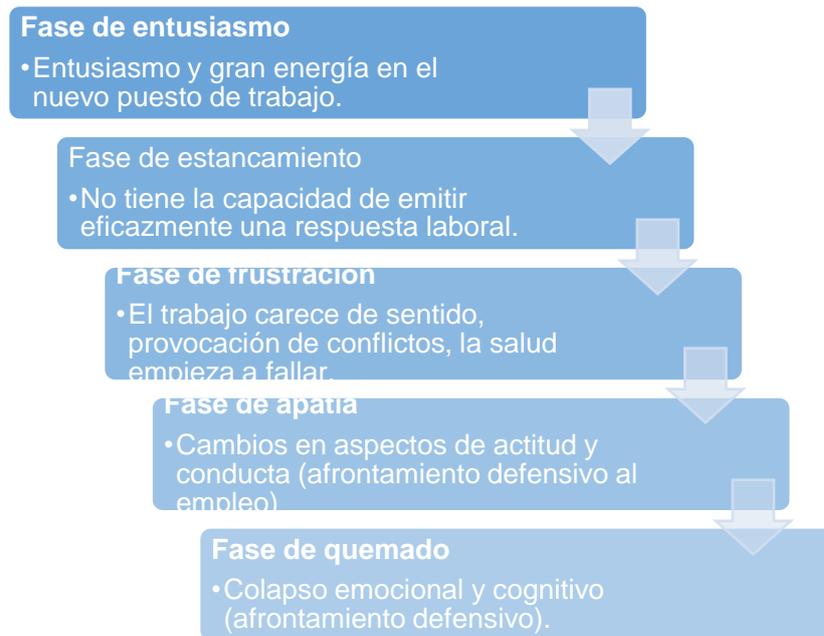


Figura 2. Fases del Síndrome Burnout

Nota. Elaboración Propia. Fuente: Fidalgo (2005).

2.2.1.4.1 Fase de entusiasmo

En esta fase, de acuerdo a lo explicado por Fidalgo (2005), el trabajador puede llegar a experimentar entusiasmo, pensamientos positivos y grandes niveles de energía, ante un nuevo puesto de trabajo, sin importarle las condiciones laborales como el trabajo de horas extras o el alto nivel de presión en el logro de objetivos.

2.2.1.4.2 Fase de estancamiento

En la segunda fase se empieza a tomar conciencia del trabajo, percibiendo la manera en que se relaciona el esfuerzo que realiza el trabajador y la recompensa no equilibrada, es decir no se cumplen las expectativas que se había propuesto el profesional; en esta etapa, se desarrolla el estrés (desequilibrio entre las demandas y recursos); por lo que el profesional se siente incapaz de realizar de manera adecuada su trabajo (Fidalgo, 2005).

2.2.1.4.3 Fase de frustración

Fidalgo (2005), describe la tercera fase de este síndrome, como aquella donde la salud empieza a fallar, y se empiezan a notar algunos problemas físicos, mentales y emocionales; en esta fase se manifiesta la frustración y desilusión que puede generar el trabajador hacia su propia persona, pierde el sentido del trabajo, se irrita por cualquier cosa y genera conflictos en el trabajo, provocando un clima laboral inadecuado.

2.2.1.4.4 Fase de apatía

En esta fase de acuerdo a lo que expone Fidalgo (2005) se desarrolla una serie de cambios en la actitud y conducta del trabajador (afrontamiento defensivo), como un trato inadecuado a los clientes, haciéndose de forma constante y un afrontamiento defensivo en sus tareas diarias.

2.2.1.4.5 Fase de quemado

La fase final que presenta este síndrome es la fase de “quemado”, donde el trabajador colapsa emocional y cognitivamente, perjudicando su salud de manera importante; este tipo de manifestaciones suele lograr que el trabajador se vea en la obligación de dejar el

trabajo, desencadenando en él, sentimientos de una vida profesional frustrada e insatisfecha.

4.2.1.5 Síntomas

De acuerdo a Apiquian (2007), el Síndrome de Burnout presenta diversos síntomas y se explican en la siguiente tabla.

Tabla 2
Síntomas del Síndrome de Burnout.

Síntomas psicossomáticos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
• Fatiga crónica	• Irritabilidad	• Cinismo.
• Dolores de cabeza	• Ansiedad generalizada y	• No hablan.
• Dolores musculares (cuello, espalda).	• focalizada en el trabajo	• Apatía.
• Insomnio	• Depresión	• Hostilidad.
• Pérdida de peso	• Frustración	• Susplicacia.
• Úlceras y desórdenes gastrointestinales.	• Aburrimiento	• Sarcasmo
• Dolores en el pecho.	• Distanciamiento afectivo	• Pesimismo
• Palpitaciones.	• Impaciencia	• Ausentismo laboral
• Hipertensión.	• Desorientación	• Abuso en el café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.
• Crisis asmática.	• Sentimientos de soledad y vacío	• Relaciones interpersonales distantes y frías.
• Resfriados frecuentes.	• Impotencia.	• Tono de voz elevado (gritos frecuentes)
• Aparición de alergias.	• Sentimientos de omnipresencia.	• Llanto inespecífico
		• Dificultad de concentración
		• Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes.

Nota. Tabla adaptada. Fuente: Apiquian (2007)

4.2.1.6 Consecuencias

El mencionado síndrome representa de manera grave un problema de salud laboral en las organizaciones, afectando de manera negativa a estas y a la sociedad en general. De acuerdo a Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006), las consecuencias se pueden dividir en tres niveles, los cuales se explican en la siguiente figura.



Figura 3. Consecuencias del Síndrome Burnout

Nota. Elaboración Propia. Fuente: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006).

4.2.2. Desempeño Laboral

4.2.2.1 Definición

La manera como los empleados ejecutan su trabajo dentro de una organización se denomina desempeño laboral. Éste se evalúa en las revisiones del rendimiento, donde un supervisor toma en cuenta factores como la administración del tiempo, la competencia de liderazgo, la productividad y las habilidades organizativas de los empleados. Las revisiones del desempeño del personal en las organizaciones generalmente se realizan cada año y mediante esta se establece la continuidad que pueda tener un trabajador en la organización, es decir tomar la decisión si se asciende, permanece o es despedido (Sánchez, 2016).

El desempeño laboral es un aspecto importante para aumentar la eficiencia, eficacia y garantizar el éxito de una organización, por eso existe una fuerte atención por parte de las organizaciones de optimizar el desempeño de su personal mediante constantes programas de capacitación y desarrollo. Para un eficiente desempeño del personal es necesario que los empleados comprendan de una manera clara sus funciones, principalmente aquellas que son específicas de su puesto, los objetivos trazados por la organización para el puesto, las políticas que están obligados a obedecer y los procedimientos que son necesarios seguir (Sánchez, 2016).

Romero y Urdaneta (2009) citado por Lorren (2018) explican que el desempeño laboral se conecta con las actitudes y aptitudes que posean los empleados según los objetivos propuestos por la organización para el puesto, así mismo tiene que tener en cuenta la visión, misión, normas y políticas de una organización.

Bittel (2000) citado por Zavaleta (2015) explica que las perspectivas del empleado sobre su trabajo, su deseo de armonía y sus actitudes hacia el éxito influyen en el desempeño. Por tanto, en una organización, el desempeño que presenten sus empleados guarda relación con aquellos conocimientos y habilidades que sirven como base para realizar sus labores diarias, teniendo como fin el cumplimiento de las metas organizacionales.

4.2.2.2 Características

Newstrom y Keith (2000) citado por Sánchez (2016) explica que las características del desempeño del personal se asocian con habilidades, conocimientos y capacidades que un empleado debe aplicar y demostrar en el desarrollo de sus labores en el día a día.

2.2.2.2.1 Adaptabilidad

Es aquella capacidad de conservación de la eficiencia y eficacia en distintos entornos laborales y con diversas responsabilidades, personas y asignaciones.

2.2.2.2.2 Comunicación

Es la habilidad de acondicionar el lenguaje o aquellos términos necesarios de acuerdo a lo que el receptor requiera, y de expresar ideas de forma competente ya sea individual o grupalmente. Además, hace referencia a la buena utilización de la gramática y estructura en las comunicaciones.

2.2.2.2.3 Iniciativa

Es la aptitud de contribuir de una manera activa en las actividades de una organización para lograr objetivos. Es la capacidad de causar una

situación o situaciones en vez de recibirlas pasivamente. Son las medidas que un empleado adopta en relación a los objetivos organizacionales, superando lo exigido.

2.2.2.2.4 Conocimientos

Es aquella capacidad que tiene un empleado de mantenerse informado de las tendencias y avances de su área de trabajo. Es el nivel logrado por un empleado de conocimientos profesionales y/o técnicos en áreas asociadas con su trabajo.

2.2.2.2.5 Trabajo en equipo

Es la habilidad de desarrollarse competentemente en grupos de trabajo, lo que permita lograr los objetivos planteados por la organización, colaborando y originando un ambiente laboral idóneo, que facilite el consenso dentro del grupo.

2.2.2.2.6 Estándares de trabajo

Es la destreza que presentan los trabajadores para organizar, ejecutar y obtener los estándares que pueda tener la empresa, la capacidad de adquirir información que facilite a realizar el respectivo feedback del sistema y a la vez mejorarlo.

2.2.2.2.7 Desarrollo de talentos

Es aquella facultad de acrecentar las competencias y habilidades de los integrantes que laborar en una organización, programando actividades y acciones de progreso eficientes, vinculadas con los puestos que la empresa

cuenta en la actualidad y aquellos que proyecta a futuro.

2.2.2.2.8 Potencia el diseño de trabajo

Es aquella habilidad de establecer una estructura y organización con un alcance de mayor eficiencia para llegar a una meta y de esta manera volver a configurar de una manera apropiada las tareas para incrementar las oportunidades de desarrollo y mejorar la flexibilidad en los empleados.

2.2.2.2.9 Maximiza el desempeño

Esta habilidad hace referencia a aquella competencia de implantar propósitos de aumentar la productividad laboral, brindando la asesoría y capacitación constante para poder evaluar objetivamente el desempeño.



Figura 4. El desempeño laboral, características.

Nota. Elaboración propia. Fuente: Sánchez (2018).

4.2.2.3 Factores que intervienen en el desempeño laboral

Valdivia (2014) considera que las empresas actualmente dan importancia a determinados factores que están entrelazados e influyen de una manera significativa en el desempeño que presentan los empleados en las organizaciones, por ejemplo, la satisfacción del personal, la autorrealización o autoestima, el poder trabajar en equipos y la asesoría de personal.

2.2.2.3.1 Satisfacción personal

Dentro de las empresas es importante trabajar en la satisfacción que puedan presentar los trabajadores, por lo que este concepto es la percepción de dicha o fastidio la cual se diferencia de los objetivos, pensamientos e intenciones de comportamientos.

Es el grupo de sentimientos positivos y negativos con los que el trabajador divisa su actividad laboral, presentándose en específicas actitudes relacionadas con su puesto de trabajo, guardando una estrecha relación con la supervisión, naturaleza del trabajo, el equipo de trabajo, estructura organizativa, etc.

2.2.2.3.2 Autoestima

Este factor es fundamental en los empleos que brindan oportunidades a los individuos para manifestar sus habilidades. La autoestima es un aspecto considerable e importante, permite que los trabajadores puedan vencer algunos trastornos depresivos que puedan presentar, esto quiere decir que el mayor problema radica en una sobrexposición de los sentimientos, por lo que, se debe tener confianza en las propias capacidades

y generar flexibilidad ante las circunstancias negativas. Sin embargo, para lograr el mencionado equilibrio se requiere tener una elevada autoestima, ese aspecto de las personas es la que las llevara a lograr el éxito o que se fracase.

2.2.2.3.3 Trabajo en equipo

Un equipo se define como un conjunto de personas que unen esfuerzos propios para generar un efecto positivo en el desempeño, es decir es la suma de las partes individuales. Se debe entender que un grupo no es un equipo de trabajo, pero un equipo de trabajo si se puede percibir como un grupo. Así mismo podemos decir que un grupo es una agrupación de personas que tienen características comunes, con habilidades diferentes que se unen, sin embargo, sus esfuerzos propios tienden a ser más elevados que el resultado final.

En cambio, el equipo de trabajo es un conjunto de personas las cuales pertenecen a una organización, el cual sus características le han otorgado que tome protagonismo en el desarrollo de las actividades laborales, siendo primordial la aplicación de equipos de trabajo en las organizaciones de hoy en día.

Los equipos de trabajo reaccionan eficientemente a los cambios y son más flexibles, debido a que las personas integrantes de la empresa se complementan en un todo, uniendo sus capacidades para afrontar diversas problemáticas.

El trabajo en equipo promueve la motivación de los empleados. Da más posibilidades de que los empleados contribuyan al momento de tomar decisiones en las distintas actividades correspondientes a sus puestos de trabajo.

Manzano (2017) explica que es primordial tener en cuenta, que el trabajo realizado por los empleados puede ser más eficiente si forman parte de un equipo de trabajo, de esta manera se facilitará la evolución de la calidad de trabajo.

2.2.2.3.4 Capacitación del trabajador

Es un proceso orientado a incrementar la formación en conocimientos, aptitudes y habilidades establecido por el área de gestión del talento humano o la que haga sus veces de la organización con la finalidad de conseguir en los empleados mayor eficiencia en su desempeño.

Por lo que, los programas de capacitación generan logros beneficiosos en aproximadamente el 80% de las situaciones. Planteándose como objetivo de la capacitación: brindar información y asesoría de acuerdo al puesto de trabajo o impulsar el desarrollo de casuísticas. Se debe tener en cuenta que los programas de entrenamiento al personal no abarcan todas las necesidades relacionadas con el trabajo que realiza el empleado; las quejas son presentadas debido a que la mayoría del personal en una organización siente que la capacitación es insuficiente o nula, y

desconocen a detalle los procedimientos de su puesto.

Asimismo, Barriga (2015) opina que en el desempeño laboral inciden diferentes factores como la adecuación – ambiente de trabajo, la motivación, formación y desarrollo profesional y reconocimiento del trabajo

2.2.2.3.5 Adecuación del ambiente de trabajo

Es necesario que los empleados de una organización estén cómodos dentro del centro o lugar donde laboran, ya que hay mayores posibilidades de que ejecuten su trabajo adecuadamente. Un adecuado ambiente donde el personal de una organización se desempeña, ayuda al correcto cumplimiento de sus actividades, tanto por las relaciones interpersonales como por la adecuación en cuanto al espacio físico.

2.2.2.3.6 La motivación

Hoy en día las organizaciones deben centrarse en generar motivación en las personas que laboran dentro de ellas y un modo para alcanzarlo es la capacitación del personal, debido a que esto ayuda al progreso del desempeño laboral.

2.2.2.3.7 Formación y desarrollo profesional

El personal de una organización se siente motivado por el constante crecimiento y desarrollo que tiene en la misma, permitiéndole el logro de las metas. Los planes de carrera proporcionan un crecimiento tanto laboral como personal para una persona ya que se observa

mejoría en la situación del entorno interno de la empresa, esto se ve reflejado en la estabilidad económica, familiar y emocional.

2.2.2.3.8 Reconocimiento del trabajo

El personal en las organizaciones suele reclamar cuando ejecuta su trabajo eficientemente y no se le reconoce, este escenario puede causar desmotivación. Por ello es necesario determinar políticas claras acerca de los reconocimientos a los empleados con respecto a los resultados del desempeño.

Es un aspecto esencial que las organizaciones reconozcan el buen trabajo de sus empleados, para que se incremente la satisfacción que este pueda sentir en relación al trabajo que realiza, siendo la motivación el pilar que logre un desempeño óptimo en el empleado (Consuelo, 2018).

4.2.2.4 Evaluación del desempeño laboral

Como se describió en párrafos anteriores, se debe evaluar el desempeño de los trabajadores, siendo esta una valoración subjetiva del desempeño de un individuo en la realización de sus tareas y del desarrollo que este puede llegar a alcanzar.

De acuerdo a esto, las organizaciones continuamente toman evaluaciones a sus empleados, lo hacen de manera formal e informal, por esta razón la evaluación debe presentar como característica el ser dinámica. Además, las constantes evaluaciones suponen un medio de gestión importante en la actividad administrativa de toda organización.

Es una manera de encontrar ineficiencias al momento de supervisar al personal y al integrar al empleado con su puesto de trabajo y con el entorno de la empresa, así como encontrar aquellos puntos donde se desaprovecha la capacidad de los trabajadores que presentan un mayor desempeño en un puesto de trabajo (Chiavenato, 2011).

Para Palma (2007) citado por Prado (2015), el proceso que debe seguir una de estas evaluaciones es semejante al de una reunión de supervisión, la diferencia radica en que se debe tener mayor tiempo para realizarla, de aproximadamente seis meses. Dentro de esta evaluación se tomará como referencia con carácter valorativo la cantidad y la calidad del trabajo, las responsabilidades del evaluado entre otras cualidades las cuales establezcan niveles de mérito, por ejemplo, la personalidad, inteligencia, innovación y creatividad.

Según Werther (2008) citado por Pinillos y Velásquez (2017) sostiene que la evaluación del desempeño es aquel procedimiento en donde se puede diagnosticar el rendimiento laboral del trabajador; es decir se evalúa, su aportación general a la organización; y se determina su permanencia en la empresa. A través de la evaluación, el feedback que reciban los empleados acerca de cómo ejecutar sus labores y actividades, y brindar adecuada y oportunamente la información a los gerentes para establecer las acciones correctivas para solucionar los problemas detectados.

Existen determinadas dimensiones que se deben tener en cuenta en la evaluación del desempeño laboral en una organización. En la presente investigación utilizaremos las propuestas por Salgado y Cabal (2011) citado por Consuelo (2018):

2.2.2.4.1 Desempeño de tareas

La primera dimensión la conforman el conocimiento, capacidades y habilidades que un empleado debe tener en un puesto de trabajo dentro de la organización, como la capacidad de tomar decisiones responsables que ayuden a encontrar adecuadas soluciones, la capacidad de organizarse y planificar, la capacidad para resolver situaciones que se puedan presentar, los conocimientos técnicos, la eficiencia y eficacia en el trabajo para una mejor productividad.

2.2.2.4.2 Desempeño contextual

La segunda dimensión explica que no solo se debe tener en cuenta su conocimiento, capacidades y habilidades del trabajador, sino también la actitud que este demuestra como el logro de objetivos, responsabilidad, iniciativa propia, compromiso dentro de la organización, y sus relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo en las dificultades que se les pueda presentar; así mismo, compartir y transmitir sus conocimientos.

2.2.2.4.3 Desempeño organizacional

La tercera dimensión se refiere al comportamiento organizacional que muestra el trabajador dentro de la organización como la forma en que mantiene su rendimiento laboral, la calidad de trabajo al realizar las funciones que su puesto requiere, el uso adecuado del tiempo y de los recursos que la organización dispone para el trabajador; así mismo, la asistencia puntual y responsable en el trabajo.

4.2.2.5 La responsabilidad de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2011) afirma que el gerente, el propio trabajador, el equipo de trabajo, la oficina que gestiona el talento humano y una comisión de evaluación del desempeño, son los encargados de dicha evaluación dentro de las organizaciones.

Uno de los responsables que evalúa el desempeño de los empleados con ayuda del área que gestiona al personal, la cual fija los parámetros que debe contener la evaluación que se llevará a cabo, recae en el gerente. Como el supervisor o gerente presenta escasos conocimientos para planificar el plan sistemático de evaluación, el área correspondiente (gestión del talento humano) realiza esta función, ocupándose de instituir y dar seguimiento al sistema de evaluación propuesto, sin dejar de lado la autoridad de línea del jefe, quien será el que evalúe finalmente el desempeño, pero siguiendo los pasos del sistema.

Actualmente, este método de trabajo logra mayor libertad para los jefes y flexibilidad para que los gerentes sean quienes administren a su personal. Asimismo, en tiempos actuales las organizaciones tienen a la democracia como pilar fundamental en estas, es decir que los propios empleados son responsables de la evaluación de su desempeño. Estas organizaciones dejan a cada empleado evaluar su propio desempeño en el puesto asignado, eficacia y eficiencia, tomando en cuenta algunos parámetros que permitan brindar resultados al gerente. La responsabilidad de la evaluación del desempeño también recae tanto en el individuo como el gerente pues en nuestros días, en la administración del desempeño dentro de las organizaciones se utiliza un esquema, dinámico y avanzado. En estos casos, reaparece la muy conocida

administración por logro de objetivos, sin embargo, hace algún tiempo existían traumas característicos de la ejecución de sistemas arbitrarios dentro de las organizaciones, provocando angustia y tensión en los trabajadores. Ahora, la administración por objetivos es muy motivadora, participativa, democrática e incluyente.

Otro responsable de realizar esta actividad en sus integrantes y que, cada uno de los individuos que pertenecen al equipo de trabajo, tome las opciones correctas para aumentar su desempeño periódicamente, es el equipo de trabajo. En este caso, los equipos se encargarán de evaluar el desempeño de cada uno de sus miembros y de esta manera determinar sus objetivos y metas.

El área de recursos humanos o la que haga sus veces es también la encargada de realizar esta actividad dentro de una organización. El gerente otorga información acerca del desempeño de los empleados, la cual es posteriormente recibe un procesamiento y se interpreta para elaborar reportes y planes de acción, los cuales deben ser evaluados por esta área. La evaluación del desempeño se realiza por el área en mención, utilizando reglas y parámetros que entorpecen la libertad que pueda tener el sistema. Teniendo como obstáculo el funcionamiento con promedios y porcentajes, lo cual sería óptimo si se hiciera con el desempeño que presenta cada empleado de manera individual. La actividad de evaluación dentro de las organizaciones también es ejecutada por una comisión que se designó para realizarla y se puede observar que es una evaluación colectiva realizada por un grupo de individuos.

Esta comisión normalmente se constituye por aquellos empleados que se encuentren trabajando en los distintos departamentos u oficinas de la organización. Existen dos

tipos de miembros: los permanentes y aquellos que son estables (por ejemplo, el gerente de la empresa o la persona que lo represente, el dirigente de RH y un especialista en la materia) los cuales participarán en todas las evaluaciones, siendo su rol principal el cumplimiento de las normas, mantener el equilibrio de los juicios y la permanencia del modelo de evaluación.

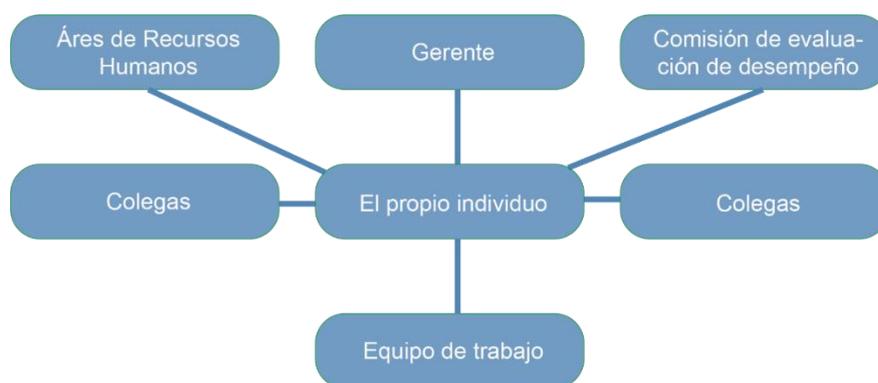


Figura 5. Evaluación de 360°

Fuente: Administración de Recursos Humanos, Chiavenato (2011), pág. 205

4.2.2.6 Importancia del desempeño laboral

Robbins y Timothy (2013) citado por Guevara y Tafur (2015) afirman sobre el desempeño laboral como algo importante para el desarrollo administrativo porque permite determinar cómo los colaboradores están desempeñándose en sus actividades y permite proyectar planes que mejorarán el desempeño. Asimismo, se debe dar importancia a las situaciones donde se requiere comunicar algo a los colaboradores como por ejemplo aquellos aspectos positivos o negativos de su desempeño en sus puestos de trabajo para de esta manera generar propuestas sobre los cambios de comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos.

La importancia del tema tratado se encuentra en su relación con las aptitudes y actitudes que tenga el personal de una organización teniendo en cuenta los objetivos que esta plantea, así como la visión, misión, políticas y normas organizacionales (Sauñe y Gonza, 2017).

4.2.3. Marco Conceptual

4.2.3.1 Síndrome de Burnout

Una experiencia subjetiva conformada por emociones, cogniciones, actitudes y comportamientos, que influyen negativamente hacia el trabajo, hacia las relaciones interpersonales (cliente interno y externo) y hacia el propio rol profesional, dando como consecuencia la existencia de alteraciones y disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que repercutirán a la persona y a la organización (Gil-Monte, 2005 citado por Yubillo, 2015, p.11).

4.2.3.2 Desempeño laboral

Son las acciones con las que el trabajador consigue los resultados esperados por la organización, a través de las funciones y actividades realizadas, esto permite que los colaboradores demuestren su idoneidad. Las competencias laborales, las aptitudes, comportamiento y las cualidades de la personalidad son aspectos que se deben considerar para determinar un desempeño laboral satisfactorio (Yubillo, 2015).

4.2.4. Hipótesis

El Síndrome de Burnout se relaciona de manera inversa significativa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

4.2.5. Variables, operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
Síndrome de Burnout	Una experiencia subjetiva conformada por emociones, cogniciones, actitudes y comportamientos, que influyen negativamente hacia el trabajo, hacia las relaciones interpersonales, dando como consecuencia la existencia de alteraciones y disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que repercutirán a la persona y a la organización (Gil-Monte, 2005 citado por Yubillo, 2015).	Estado psicológico y físico que presenta el personal que labora en una institución debido a tres dimensiones: agotamiento o cansancio, despersonalización y realización personal.	Agotamiento o cansancio	Cansancio	1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	Escala de Lickerd a) Nunca b) Alguna vez al año o menos. c) Una vez al mes o menos. d) Una vez a la semana. e) Diariamente.
					2. Al final de la jornada me siento agotado.	
				Fatiga	3. Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.	
					4. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	
					5. Trabajar en contacto directo con personas me produce bastante estrés.	
				Insensibilidad	6. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos.	
			7. Creo que tengo un comportamiento más insensible con las personas.			
			Despersonalización.	Endurecimiento emocional	8. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
				Culpabilidad	9. Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.	
				Autoestima	10. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida.	

			Realización personal.	Capacidad de soportar presiones	11. Me encuentro animado después de trabajar junto con personas. 12. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	
				Valoración	13. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	
				Entendimiento	14. Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios.	
Desempeño Laboral	Son las acciones con las que el trabajador consigue los resultados esperados por la organización, a través de las funciones y actividades realizadas, esto permite que los colaboradores demuestren su idoneidad. Las competencias laborales, las aptitudes, comportamiento y las cualidades de la personalidad son	Conjunto de acciones con la que el personal de una institución consigue el logro de objetivos y metas.	Desempeño de tareas	Capacidad de toma de decisiones	1. ¿Toma decisiones acertadas de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio? 2. ¿Analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión?	Escala de Lickerd: a) Nunca b) Casi nunca. c) A veces. d) Casi siempre. e) Siempre.
				Capacidad de resolución de problemas	3. ¿Promueve un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo?	
				Conocimiento profesional y/o técnico	4. ¿Maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo?	
				Productividad	5. ¿Planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?	
					6. ¿Realiza sus actividades laborales en el tiempo estimado?	

aspectos que se deben considerar para determinar un desempeño laboral satisfactorio (Yubillo, 2015).			Desempeño contextual	Orientación a objetivos y resultados	7. ¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?
				Iniciativa	8. ¿Promueve nuevas ideas para mejorar el proceso de atención?
				Compromiso	9. ¿Cumple con sus funciones en los tiempos que se le asignan?
				Colaboración	10. ¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se lo pidan?
			Desempeño organizacional	Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral	11. ¿Mantiene buen ánimo en toda su jornada laboral?
				Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo	12. ¿Su calidad de atención es igual para todos?
				Uso adecuado del tiempo y recursos	13. ¿Sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal?
					14. ¿Utiliza los recursos de la institución para otros fines?
				Asistencia voluntaria al trabajo	15. ¿Asiste puntualmente a su centro laboral?

III. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Material

4.1.1. Población

De acuerdo a los Documentos de Gestión, el Hospital Regional Docente de Trujillo cuenta con 865 servidores nombrados bajo los Decretos Legislativos N° 276 y 1153, así mismo con 618 contratados bajo el Decreto Legislativo N° 1057 (CAS), haciendo un total de 1483 servidores entre asistenciales y administrativos.

Para la presente investigación, la población estuvo constituida por el personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo, los cuales son 14 servidores, debido a que el Síndrome de Burnout se presenta en aquellos trabajadores que estén en constante contacto con personas; de acuerdo a lo descrito en la realidad problemática, los servidores de esta oficina permanentemente resuelven consultas, reclamos y quejas de los servidores de la institución; además de realizar sus funciones propias del área.

Se excluyó en la presente investigación, a los servidores de las demás oficinas y departamentos por los siguientes motivos:

- a) Servidores asistenciales.
- b) Servidores administrativos de otras oficinas con bajo nivel de atención a consultas y reclamos que presentan los servidores de la institución.
- c) Servidores administrativos de otras oficinas que realizan trabajo mixto o remoto.

4.1.2. Marco muestral

El marco muestral comprende al personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

4.1.3. Unidad de análisis

Nuestra unidad de análisis para la esta investigación estuvo constituida por cada uno de los trabajadores de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

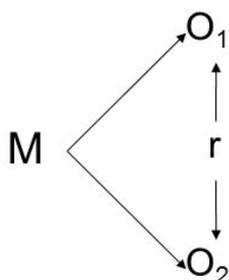
4.1.4. Muestra

La muestra utilizada fue no probabilística y estuvo conformada por los 14 trabajadores que laboran en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo, debido a que la población es pequeña. Por lo que, las conclusiones de la presente investigación solo permitirán conocer la relación que existe entre las dos variables de estudio en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

4.2. Métodos

4.2.1. Diseño de contrastación

La contrastación de la hipótesis se hizo utilizando el diseño correlacional.



DONDE:

M: Personal administrativo de la Oficina de Personal Hospital Regional Docente de Trujillo.

O₁, El Síndrome de Burnout

O₂, El Desempeño Laboral

r: La relación que exista entre ambas variables

4.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Se realizó el trámite para autorización en el Hospital Regional Docente de Trujillo con la finalidad de ejecutar nuestro trabajo de investigación, con la autorización debida procedimos a realizar la recopilación de la información mediante las encuestas a través de la plataforma SurveyMonkey (como medida frente a la Covid-19) las cuales contenían una adaptación del test Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) y el cuestionario propuesto por Gonzales (2018), utilizado en su trabajo de investigación realizado en el Hospital de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima.

4.2.3. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y tabulación de los datos recopilados en la encuesta fue realizado en Microsoft Excel; así mismo, para el análisis se utilizó el programa SPSS v.25. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la estadística descriptiva aplicándose la prueba de Chi cuadrado (χ^2).

También, se utilizó Microsoft Word y PowerPoint para la presentación y sustentación del informe final mediante tablas y gráficos estadísticos.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

Se presentará a continuación, los resultados obtenidos en el proceso de investigación de acuerdo a lo recopilado mediante los cuestionarios “*Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)*” (el cual fue adaptado para la presente investigación) y el “Cuestionario de Desempeño Laboral” propuesto por Gonzales (2018), para lo cual se utilizó el programa SPSS versión 25, haciéndose un análisis descriptivo de frecuencias; así mismo, el análisis del nivel de cada variable y, la prueba de Chi Cuadrado entre las variables de estudio y cada una de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout y la variable desempeño Laboral.

4.1.1. Síndrome de Burnout

4.1.1.1 Nivel de agotamiento o cansancio

Tabla 3

Dimensión agotamiento o cansancio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Dimensión agotamiento o cansancio	Muy bajo	2	14,3%	14,3%
	Bajo	2	14,3%	28,6%
	Medio	3	21,4%	50,0%
	Alto	3	21,4%	71,4%
	Muy alto	4	28,6%	100,0%
Total	14	100,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Elaboración: Propia en el Programa SPSS v.25.

Conforme al análisis que se realizó en la primera dimensión del Síndrome de Burnout, agotamiento o cansancio, se puede visualizar que, como resultado de la aplicación del instrumento de investigación, el personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021 presenta el 28.60% del total tiene un nivel muy bajo a bajo, el 21.40% un nivel medio y el 50.00% presenta un nivel de alto a muy alto.

4.1.1.2 Nivel de despersonalización

Tabla 4

Dimensión despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Dimensión Desperson alización	Muy bajo	2	14,3%	14,3%	14,3%
	Bajo	1	7,1%	7,1%	21,3%
	Medio	5	35,7%	35,7%	57,1%
	Alto	4	28,6%	28,6%	85,7%
	Muy alto	2	14,3%	14,3%	100,0%
	Total	14	100,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Elaboración: Propia en el Programa SPSS v.25.

De lo detallado en la tabla 4, sobre la Dimensión despersonalización, se puede decir que en el personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021, del total de encuestados, el 21.40% presenta un nivel de bajo a muy bajo de despersonalización, el 35.70% un nivel medio, un nivel alto el 28,60.% y solo el 14,30% un nivel muy alto de despersonalización.

4.1.1.3 Nivel de realización personal

Tabla 5

Dimensión de realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Realización personal	Muy bajo	1	7,1	7,1	7,1
	Bajo	1	7,1	7,1	14,3
	Medio	7	50,0	50,0	64,3
	Alto	3	21,4	21,4	85,7
	Muy alto	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Elaboración: Propia en el Programa SPSS v.25.

La Tabla 5 presentada, nos puede indicar que, en la tercera dimensión del Síndrome de Burnout, la realización personal en el personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021, tiene un nivel de realización personal medio representado por el 50.00% del total de encuestados, el nivel de bajo a muy bajo representa el 14.30% y los nivel alto y muy alto representan el 21.40 y 14.30 % respectivamente.

4.1.1.4 Nivel de Síndrome de Burnout

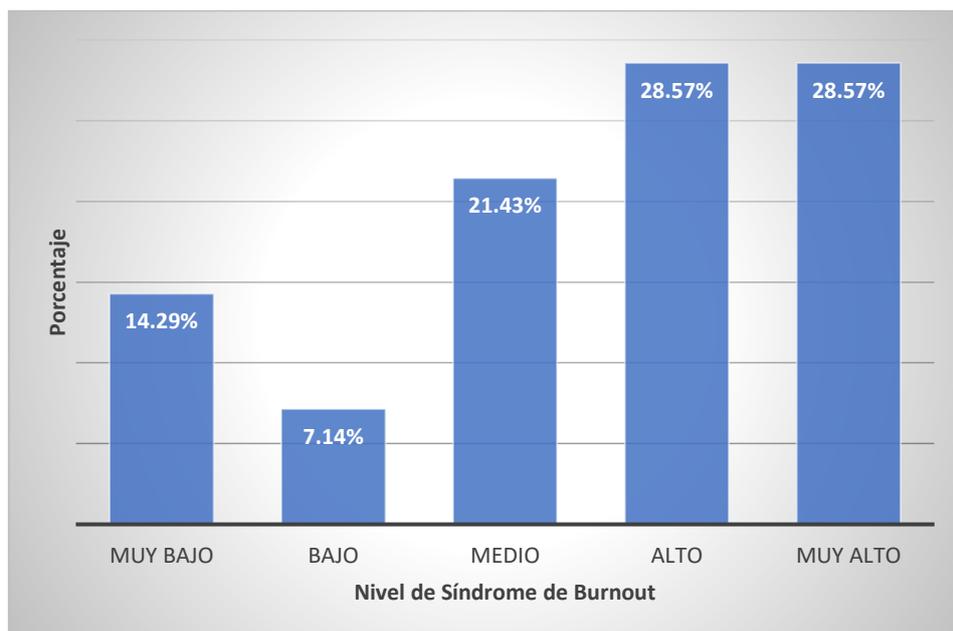


Figura 6. Nivel de Síndrome de Burnout

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede visualizar que el 28.57% del personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021, presenta un nivel alto de Síndrome de Burnout, al igual que el nivel muy alto; el nivel medio es igual al 21.43% del total de encuestados, mientras que 7.14% al nivel bajo y el 14.29% al nivel muy bajo.

4.1.2. Desempeño Laboral

4.1.2.1 Nivel de desempeño de tareas

Tabla 6

Desempeño de tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	9	64,3%	64,3%
	Alto	3	21,4%	85,7%
	Muy alto	2	14,3%	100,0%
	Total	14	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Elaboración: Propia en el Programa SPSS v.25.

La Tabla 6 presentada, nos puede indicar que, en la primera dimensión del Desempeño Laboral, Desempeño de tareas, el personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021 tiene un nivel de desempeño de tareas medio representado por el 64.30% del total de encuestados, también el nivel de alto representa el 21.40% y el nivel muy alto representan al 14.30%.

4.1.2.2 Nivel de desempeño contextual

Tabla 7

Desempeño contextual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	5	35,7%	35,7%
	Alto	5	35,7%	71,4%
	Muy alto	4	28,6%	100,0%
	Total	14	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Elaboración: Propia en el Programa SPSS v.25.

Conforme al análisis que se realizó en la segunda dimensión del Desempeño Laboral, Desempeño contextual, se puede visualizar que, como resultado de la aplicación del instrumento de investigación, el personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021 presenta que el 35.70% del total esta dimensión un nivel medio, de igual manera 35.70% un nivel alto y el 28.60% representa un nivel muy alto.

4.1.2.3 Nivel de desempeño organizacional

Tabla 8

Desempeño organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	7	50,0%	50,0%	50,0%
Medio	6	42,9%	42,9%	92,9%
Alto	1	7,1%	7,1%	100,0%
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Elaboración: Propia en el Programa SPSS v.25.

Conforme al análisis que se realizó en la tercera dimensión del Desempeño Laboral, agotamiento o cansancio, se puede visualizar que, como resultado de la aplicación del instrumento de investigación, el personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021 presenta que el 7.10% del total tiene un nivel alto, el 42.90% un nivel medio y el 50.00% presenta un nivel bajo.

4.1.2.4 Nivel de Desempeño Laboral

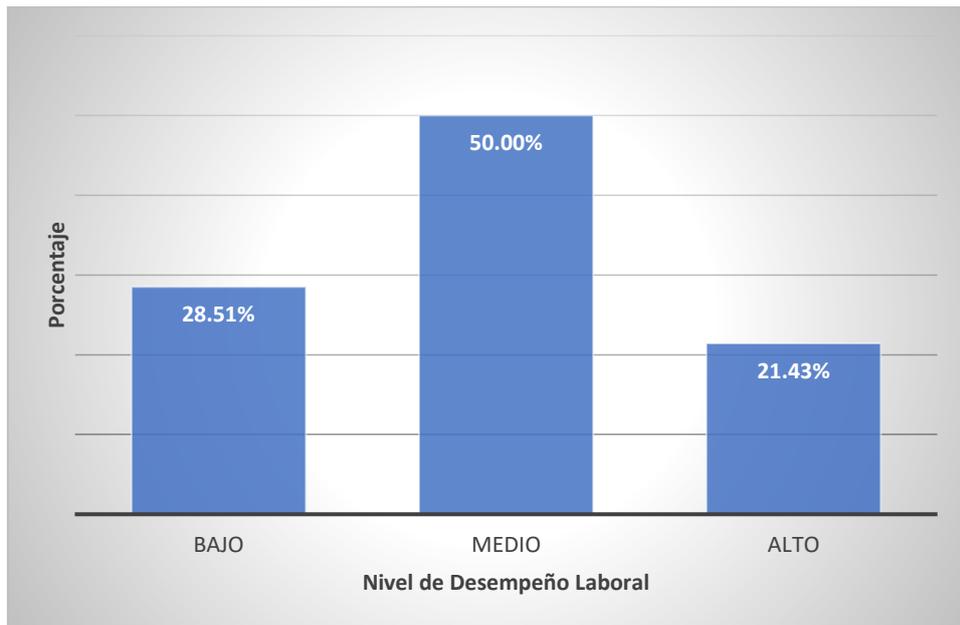


Figura 7. Nivel de Desempeño laboral

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede visualizar que el 50.00% del personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021, presenta un nivel medio de Desempeño Laboral, el 21.43% representa al nivel alto del total de encuestados, mientras que 28.51% a al nivel bajo.

4.1.3. Prueba de Hipótesis

Para poder dar respuesta a nuestros objetivos se utilizó la prueba de Chi Cuadrado, tal como se describió en el procesamiento y análisis de datos, a continuación, se presentan los resultados:

4.1.3.1 Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

H0: El Síndrome de Burnout se relaciona de manera directa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

H1: El Síndrome de Burnout se relaciona de manera inversa significativa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo

de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

Tabla 9

Tabla cruzada entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral			Total
		Medio	Alto	Muy alto	
Síndrome de Burnout	Recuento	4	0	0	4
	Medio Recuento esperado	1,1	2,0	,9	4,0
	% del total	28,6%	0,0%	0,0%	28,6%
	Recuento	0	7	0	7
	Alto Recuento esperado	2,0	3,5	1,5	7,0
	% del total	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
	Recuento	0	0	3	3
	Muy alto Recuento esperado	,9	1,5	,6	3,0
	% del total	0,0%	0,0%	21,4%	21,4%
Total	Recuento	4	7	3	14
	Recuento esperado	4,0	7,0	3,0	14,0
	% del total	28,6%	50,0%	21,4%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Elaboración: Propia en el Programa SPSS v.25.

Tabla 10

Prueba de Chi cuadrado entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,000 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	28,969	4	,000
Asociación lineal por lineal	13,000	1	,000
N de casos válidos	14		

a.12 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,43.

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Elaboración: Propia en el Programa SPSS v.25.

Del resultado obtenido en la tabla 10, se observó que el valor de Chi cuadrado de Pearson es menor al nivel propuesto ($p=0,00>0.050$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alternativa, pudiéndose afirmar que, el Síndrome de Burnout se relaciona de manera inversa significativa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

4.1.3.2 Agotamiento o Cansancio y Desempeño Laboral

H0: El Agotamiento o cansancio se relaciona de manera directa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

H1: El Agotamiento o cansancio se relaciona de manera inversa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

Tabla 11

Tabla cruzada entre el Agotamiento o cansancio y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral			Total	
		Medio	Alto	Muy alto		
Agotamiento o cansancio		Recuento	2	0	0	2
	Bajo	Recuento esperado	,6	1,0	,4	2,0
		% del total	14,3%	0,0%	0,0%	14,3%
		Recuento	2	3	0	5
	Medio	Recuento esperado	1,4	2,5	1,1	5,0
		% del total	14,3%	21,4%	0,0%	35,7%
		Recuento	0	4	0	4
	Alto	Recuento esperado	1,1	2,0	,9	4,0
		% del total	0,0%	28,6%	0,0%	28,6%
		Recuento	0	0	3	3
	Muy alto	Recuento esperado	,9	1,5	,6	3,0
		% del total	0,0%	0,0%	21,4%	21,4%
Total		Recuento	4	7	3	14
		Recuento esperado	4,0	7,0	3,0	14,0
		% del total	28,6%	50,0%	21,4%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Elaboración: Propia en el Programa SPSS v.25.

Tabla 12

Prueba de Chi cuadrado entre el Agotamiento o cansancio y Desempeño Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,400 ^a	6	,002
Razón de verosimilitud	22,239	6	,001
Asociación lineal por lineal	10,265	1	,001
N de casos válidos	14		

a. 12 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .43.

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Elaboración: Propia en el Programa SPSS v.25.

Del resultado obtenido en la tabla 12, se observó que el valor de Chi cuadrado de Pearson es menor al nivel propuesto ($p=0,003 > 0.050$) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alternativa, pudiéndose afirmar que, el Agotamiento o cansancio se relaciona de manera inversa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

4.1.3.3 Despersonalización y Desempeño Laboral

H0: La despersonalización se relaciona de manera directa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

H1: La despersonalización se relaciona de manera inversa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

Tabla 13

Tabla cruzada entre la Despersonalización y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral			Total	
		Medio	Alto	Muy alto		
Despersonalización		Recuento	4	0	0	4
	Medio	Recuento esperado	1,1	2,0	,9	4,0
		% del total	28,6%	0,0%	0,0%	28,6%
		Recuento	0	5	1	6
	Alto	Recuento esperado	1,7	3,0	1,3	6,0
		% del total	0,0%	35,7%	7,1%	42,9%
		Recuento	0	2	2	4
	Muy alto	Recuento esperado	1,1	2,0	,9	4,0
		% del total	0,0%	14,3%	14,3%	28,6%
Recuento		4	7	3	14	
Total	Recuento esperado	4,0	7,0	3,0	14,0	
	% del total	28,6%	50,0%	21,4%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Elaboración: Propia en el Programa SPSS v.25

Tabla 14

Prueba de Chi cuadrado entre la Despersonalización y Desempeño Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,778 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	18,017	4	,001
Asociación lineal por lineal	8,443	1	,004
N de casos válidos	14		

a. 9 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .86.

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.
Elaboración: Propia en el Programa SPSS v.25.

Del resultado obtenido en la tabla 14, se observó que el valor de Chi cuadrado de Pearson es menor al nivel propuesto ($p=0,003 > 0,050$) por lo

tanto se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alternativa, pudiéndose afirmar que, la despersonalización se relaciona de manera inversa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

4.1.3.4 Realización personal y Desempeño Laboral

H0: La realización personal se relaciona de manera directa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

H1: La realización personal se relaciona de manera inversa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

Tabla 15

Tabla cruzada entre la Realización Personal y Desempeño Laboral

			Desempeño Laboral			Total
			Medio	Alto	Muy alto	
Realización personal	Medio	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,3	,5	,2	1,0
		% del total	7,1%	0,0%	0,0%	7,1%
	Alto	Recuento	3	4	1	8
		Recuento esperado	2,3	4,0	1,7	8,0
		% del total	21,4%	28,6%	7,1%	57,1%
	Muy alto	Recuento	0	3	2	5
		Recuento esperado	1,4	2,5	1,1	5,0
		% del total	0,0%	21,4%	14,3%	35,7%
Total	Recuento	4	7	3	14	
	Recuento esperado	4,0	7,0	3,0	14,0	
	% del total	28,6%	50,0%	21,4%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Elaboración: Propia en el Programa SPSS v.25

Tabla 16

Prueba de Chi cuadrado entre la Falta de realización personal y Desempeño Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,354 ^a	4	,253
Razón de verosimilitud	6,650	4	,156
Asociación lineal por lineal	4,170	1	,041
N de casos válidos	14		

a. 9 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .21.

Fuente: Encuesta aplicada en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Elaboración: Propia en el Programa SPSS v.25.

Del resultado obtenido en la tabla 16, se observó que el valor de Chi cuadrado de Pearson es mayor al nivel propuesto ($p=0,253 > 0.050$) por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, pudiéndose afirmar que, la Realización Personal se relaciona de manera directa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

4.2. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general: Determinar de qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

Mediante la prueba de chi cuadrado se determinó que el coeficiente de Pearson es menor al 0.050 ($0.000 < 0.050$), lo que motiva a que se rechace la hipótesis nula (H_0) y se acepte la hipótesis alternativa (H_1), este resultado demuestra que existe una relación inversa significativa entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

Por lo que, a mayor que nivel de Síndrome de Burnout el nivel de Desempeño Laboral se verá disminuido, lo cual se puede demostrar en la figura 6, Nivel de Síndrome de Burnout, donde el Síndrome de Burnout del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021 tiene un nivel medio a muy alto con un porcentaje del 78.57%, mientras que en la figura 7, Nivel de Desempeño Laboral, el Desempeño Laboral tiene un nivel de bajo a medio, representado por el 78.51%.

En este sentido, Cárdenas (2017) en su investigación “Relación entre el Síndrome de Burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas” en la cual busca encontrar la relación existente entre el Desempeño Laboral y el Síndrome de Burnout, concluye que, de los resultados obtenidos existe correlación entre Desempeño Laboral y el Síndrome de Burnout de ($r = -,470$; $p = 0,05$). Lo que significa que mientras el desempeño laboral sea más alto, menor será la presencia del síndrome de Burnout.

Así mismo, Yubillo (2015), en su trabajo de investigación, tiene el mismo objetivo planteado, demostrando que existe una correlación entre ambas variables, luego de la aplicación de sus instrumentos de investigación procesamiento y análisis, pudo determinar una relación inversa entre las mencionadas variables ($r = ,380$;

$p = 0,05$). Ratificando que el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral se relacionan de manera inversa como lo demostrado en nuestra investigación.

Por otro lado, Yumbato (2017), en su tesis para obtener el grado de maestría en Gestión Pública, determinó que ambas variables muestran un nivel muy alto de relación, pero esto se ve en distintos grados según el cargo, sexo, edad, lo que hace suponer que es mejor la prevención del Síndrome de Burnout, antes que su tratamiento.

De lo mencionado se puede evidenciar que, en la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo, el personal administrativo, tienen contacto directo con personas (a diferencia de otras Unidades Orgánicas de la Oficina Ejecutiva de Administración), presentado cuadros del mencionado síndrome, afectando su nivel de desempeño laboral.

En relación al primer objetivo específico: Determinar de qué manera el agotamiento o desgaste físico se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

Para poder dar respuesta al primer objetivo específico se realizó la prueba de chi cuadrado donde resultó que el coeficiente de Pearson es menor al 0.050 ($0.002 < 0.050$), lo que motiva a que se rechace la hipótesis nula (H_0) y se acepte la hipótesis alternativa (H_1), este resultado demuestra que existe una relación inversa entre la dimensión del Agotamiento o desgaste físico y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

Maslach (2003) citada por Benites (2014), refiere que la primera dimensión de este síndrome, el agotamiento o desgaste físico, como consecuencia de su constante interrelación con personas (para el presente caso el personal de esta oficina realiza trabajo presencial y permanentemente resolviendo consultas, reclamos y quejas de los servidores de la institución), lo que se ve reflejado en una creciente fatiga a nivel físico, mental y emocional para realizar sus

actividades diarias, lo cual repercute en el Desempeño Laboral de acuerdo a lo demostrado en nuestra investigación.

Por una parte, Vera (2018) en su trabajo de investigación concluyó que una vez culminado el proceso de recopilación y análisis de resultados, se pudo comprobar que en su muestra de estudio, ciertas dimensiones del Síndrome de Burnout se encuentran en niveles altos, lo que se ve reflejado en el mediano nivel de desempeño laboral que presentaron, reafirmando lo expuesto en la Tabla 3, ya que el 50.00% del personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021 presenta un nivel de alto a muy alto de agotamiento o desgaste físico.

Además, Zavaleta (2015), en su tesis “Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Atención al Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT 2014”, en relación al agotamiento o cansancio refiere que se ve involucrada al buen desempeño laboral, dado que los colaboradores que se encuentran cansados y emocionalmente agotados, sienten que no pueden aportar más en el trabajo, perjudicando a la variable Desempeño Laboral, esto se ve reflejado en que el 47.60% de los encuestados no desempeña correctamente su función de ayudar gustosamente al contribuyente a realizar sus trámites, sabiendo que esta es su principal función.

En cuanto al segundo objetivo específico: Determinar de qué manera la despersonalización se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

Luego de la recopilación de datos y análisis, se realizó la prueba de chi cuadrado donde resultó que el coeficiente de Pearson es menor al 0.050 ($0.003 < 0.050$), lo que motiva a que se rechace la hipótesis nula (H_0) y se acepte la hipótesis alternativa (H_1), este resultado demuestra que existe una relación inversa entre la dimensión de la Despersonalización y el Desempeño Laboral del Personal

Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

De acuerdo a lo propuesto por Maslach (2003) citada por Benites (2014), la segunda dimensión, despersonalización, crea una barrera entre el trabajador y las personas con las que se desarrolla profesionalmente, lo que genera un trato indiferente y alterado, presentado fatiga en sus recursos emocionales, por lo que la intensidad con la que hace sus tareas normalmente no es igual a la de antes, lo cual incide en el Desempeño Laboral de acuerdo a lo demostrado en nuestra investigación.

Esto se ve apoyado por los resultados obtenidos por Pacheco (2013), quien en su trabajo de investigación determina que existe una relación inversa entre la despersonalización o agotamiento emocional y el desempeño laboral, en especial frente al factor de que si las actividades realizadas durante su jornada de trabajo han transformado a la persona en alguien más duro en el trato con los usuarios, lo cual deviene de que consideran que es una virtud, producida por la experiencia, incluyendo características de la organización del trabajo y el contexto social.

Por otro lado, refiere Zavaleta (2015), en su tesis de pregrado que la despersonalización tiene una relación inversa con el Desempeño Laboral, ya que los empleados que desarrollan las características descritas por Maslach (2003) para esta dimensión, disminuyen el desempeño laboral de la organización entorpeciendo el trabajo de la oficina y la atención a los contribuyentes, generando que la imagen de ésta sea dañada.

Finalmente, para el tercer objetivo específico: Determinar de qué manera la Realización Personal se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

Para responder este objetivo, se realizó la prueba de chi cuadrado donde resultó que el coeficiente de Pearson es mayor al 0.050 ($0.253 > 0.050$), lo que hace que

se rechace la hipótesis alternativa (H1) y se acepte la hipótesis nula (H0), este resultado demuestra que existe una relación directa entre la dimensión de la Realización Personal y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.

La tercera dimensión tiene carácter subjetivo en relación a las dimensiones anteriormente descritas. La falta de esta dimensión, genera que los trabajadores presenten signos de frustración relacionada a su vida laboral, debido a los esfuerzos que realizan y los resultados que consiguen; otro aspecto importante es la presencia de baja autoestima y desmotivación que el trabajador experimentará, perdiendo la confianza que se tiene en sí mismo para realizar sus labores (Maslach, 2003, citada por Benites, 2014).

No obstante, Centurión y Palacios (2016), en su tesis “El Síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España - Trujillo, 2016”, concluyen que la dimensión más influyente en el Síndrome de Burnout es la realización personal, lo cual guarda relación a lo demostrado en nuestra investigación, quedando demostrado que la realización personal y el desempeño laboral tienen una relación directa.

Finalmente, Cárdenas (2017), determina en su trabajo de investigación que la realización personal se relaciona de manera directa con el desempeño laboral ($r_s = -.276$, $p < .05$). Lo que significa que esta relación es débil o baja, siendo importante considerar que esta dimensión afecta al Desempeño Laboral, pero en menor medida lo cual guarda relación con lo demostrado en la presente investigación.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación inversa significativa entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en el personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021, demostrado por el valor del coeficiente de Pearson que es $0.000 < 0.0500$, por lo tanto, se confirma la hipótesis de la investigación con una confianza estadística del 95%.
2. Respecto al primer objetivo específico, existe una relación inversa significativa entre la dimensión de Agotamiento o Cansancio y el Desempeño Laboral en el personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021, demostrado por el coeficiente de Pearson de que es $0.002 < 0.050$ resultante de la prueba de chi cuadrado.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, existe una relación inversa significativa entre la dimensión de Despersonalización y el Desempeño Laboral en el personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021, demostrado por el coeficiente de Pearson que es $0.003 < 0.050$ resultante de la prueba de chi cuadrado.
4. Con relación al tercer objetivo específico, existe una relación directa entre la dimensión Realización Personal y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021, demostrado por el coeficiente de Pearson resultante de la prueba chi cuadrado es de $0.253 > 0.050$, resultante de la prueba de chi cuadrado.

RECOMENDACIONES

1. Poner en conocimiento los resultados de la presente investigación al Área de Bienestar de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo, con la finalidad formular estrategias para el diagnóstico, prevención y tratamiento del Síndrome de Burnout en el personal de la oficina mencionada a fin de que el Desempeño Laboral no se vea afectado.
2. Crear pausas activas como estiramientos, ejercicios de relajación, movilidad articular, entre otras, durante la jornada de trabajo, que disminuya el agotamiento laboral o cansancio físico del personal de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo, así mismo para que el recurso humano mejore su nivel de energía, su iniciativa y su eficiencia en el trabajo.
3. Establecer una alianza con el Departamento de Salud Mental del Hospital Regional Docente de Trujillo para recibir acompañamiento profesional de manera continua en talleres de manejos de emociones, habilidades blandas, y clima laboral, que permita que el personal desarrolle sus funciones adecuadamente.
4. Implementar el Plan de Desarrollo de Personas al Servicio del Estado en el Hospital Regional Docente de Trujillo, el cual busca cerrar las brechas de capacitación priorizadas en la institución para que el recurso humano preste un efectivo servicio de calidad, de esta manera seguirá mejorando su realización personal.

REFERENCIAS

- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome del Burnout en las empresas*. Recuperado de: [https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout .pdf](https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf)
- Barriga, M. (2015). *Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1247/1/75813.pdf>
- Benites, Y. (2014). *Factores asociados al Burnout en Docentes de Secundaria de Colegios Públicos* (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5550/BENITES_VILELA_Y_SABEL_DOCENTES_SECUNDARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardenas, J. (2017). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas* (tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28569/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf.pdf>
- Castillo, I., Orozco, J. y Alvis, L. (2015). *Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/suis/v47n2/v47n2a10.pdf>
- Centurión, C. y Palacios, E. (2016). *El Síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España - Trujillo, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2322/1/RE_ADMI_CRIS

TINA.CENTURION_ESTRELLA.PALACIOS_EL.SINDROME.DE.BURNO
UT.Y.SU.INFLEUNCIA.EN.EL.DESEMPEÑO_DATOS.PDF

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones* (9 ed.). México: McGraw-Hill.

Consuelo, C. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16088/Consuelo_GC_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Decreto de Urgencia N° 020-2021, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 17 de febrero de 2021.

Díaz, M. (2014). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013* (tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3763/D%EDaz_ta.pdf.\(acceso?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3763/D%EDaz_ta.pdf.(acceso?sequence=1)

Fidalgo, M. (2005). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf

Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Editorial Pirámide.

Gil-Monte, P. (2011). *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo CESQT*. Manual. Madrid, España: TEA.

Gómez-de-Regil, L., y Castillo, D. (2015). Síndrome de Burnout: Una revisión breve. *Ciencia y Humanismo en la Salud*, 2(3). 116-122.

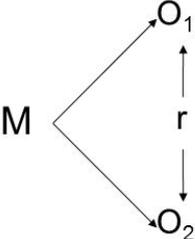
- González J., Aristizabal, A., López, M., Valencia, A., Montoya, S., y Agudelo, R. (s.f) *El Síndrome de Burnout en el desempeño laboral*. Recuperado de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/629/Jairo%20E%20Gonzalez%20Ramirez.pdf;jsessionid=15D17BB2E8D4AFDCF091F285DB533DB3?sequence=1>
- Guevara, F. y Tafur, A. (2015). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1438/1/Guevara_Franklin_Influencia_Clima%20_Laboral.pdf
- Hospital Regional Docente de Trujillo. (2009). Manual de Organización y Funciones (3era versión) Trujillo, Perú. Recuperado de: http://www.hrdt.gob.pe/site/images/HRDT/transparencia/Planeamiento/MOF_HRDT.pdf
- Hospital Regional Docente de Trujillo. (2021). Resolución Directoral N° 030-2021-GRLL-GGR/GRS-HRDT-OP. Recuperado de: http://www.hrdt.gob.pe/site/images/HRDT/transparencia/datos_generales/RD-030-2021.pdf
- Lorrén, N. (2018). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa INPROCONSA S.A.C. en el primer semestre 2017* (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3558/3/2018_Lorr%C3%A9n-Caceres.pdf
- Manzano, H. (2017). *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca – 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006). *Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout)*. Madrid, España: Da Vinci S.A.
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *La Organización del Trabajo y el estrés*. Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Pacheco, S. (2016). Relación entre la Percepción del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en Enfermeras y Técnicas de Enfermería de una Clínica de Lima Metropolitana (tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/574>
- Pinillos, J. y Velásquez, C. (2017). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis Trujillo 2017* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3493/1/RE_ADMI_JULIA.PINILLOS_CARLA.VELASQUEZ_ESTRES.LABORAL_DATOS.PDF
- Prado, C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TEISIS%20MAESTRIA%20CYNTTIA%20GISELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, J. (2016). *Influencia de la motivación en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Indoamérica Servicios Logísticos S.A.C* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Guadalupe, Perú. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8923/sanchezcollantes_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sauñe, L. y Gonza, V. (2017). *Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de financiera confianza, Arequipa, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5859/RIsapela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valdivia, C. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper – Trujillo SAC. 2014* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1016/valdiviaalfaro_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, F. (2018). *Significación de Síndrome de Burnout en trabajadores de Oficinas de Protección de Derechos (OPD), de Puchuncaví, Región de Valparaíso* (tesis de pregrado). Universidad Andrés Bello, Viña del Mar, Chile. Recuperado de: <http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/12038>
- Yubillo, T. (2015). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Vinculación de la EP PETROECUADOR* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7628/1/T-UCE-0007-346i.pdf>
- Yumbato, Y. (2017). *Síndrome de Burnout en el personal administrativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima – 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14694/Yumbato_LYL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zavaleta, J. (2015). *Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de atención al contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT 2014* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1970/zavaletamendo_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Enunciado	Hipótesis	Objetivos	Diseño de Investigación
<p>¿De qué manera el Síndrome Burnout se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo 2021?</p>	<p>El Síndrome de Burnout se relaciona de manera inversa significativa con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021.</p>	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar de qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021. <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar de qué manera el agotamiento o desgates físico se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021. - Determinar de qué manera la despersionalización se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021. - Determinar de qué manera la realización personal se relaciona con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Regional Docente de Trujillo en el año 2021. 	<p>Para contrastar la hipótesis se utilizará el diseño correlacional. Donde:</p> <div style="text-align: center;">  <p style="text-align: right;">M:</p> </div> <p>Personal Administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo. O₁, Síndrome de Burnout O₂, Desempeño Laboral r: La relación entre ambas variables.</p>

**ANEXO N° 02: CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY
(MBI)**

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia que se siente de acuerdo a los enunciados:

1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.
 - a) Nunca
 - b) Alguna vez al año o menos.
 - c) Una vez al mes o menos.
 - d) Una vez a la semana.
 - e) Diariamente.

2. Al final de la jornada me siento agotado
 - a) Nunca
 - b) Alguna vez al año o menos.
 - c) Una vez al mes o menos.
 - d) Una vez a la semana.
 - e) Diariamente.

3. Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.
 - a) Nunca
 - b) Alguna vez al año o menos.
 - c) Una vez al mes o menos.
 - d) Una vez a la semana.
 - e) Diariamente.

4. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.
 - a) Nunca
 - b) Alguna vez al año o menos.
 - c) Una vez al mes o menos.
 - d) Una vez a la semana.
 - e) Diariamente.

5. Trabajar en contacto directo con personas me produce bastante estrés.
- a) Nunca
 - b) Alguna vez al año o menos.
 - c) Una vez al mes o menos.
 - d) Una vez a la semana.
 - e) Diariamente.
6. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos.
- a) Nunca
 - b) Alguna vez al año o menos.
 - c) Una vez al mes o menos.
 - d) Una vez a la semana.
 - e) Diariamente.
7. Creo que tengo un comportamiento más insensible con las personas.
- a) Nunca
 - b) Alguna vez al año o menos.
 - c) Una vez al mes o menos.
 - d) Una vez a la semana.
 - e) Diariamente.
8. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
- a) Nunca
 - b) Alguna vez al año o menos.
 - c) Una vez al mes o menos.
 - d) Una vez a la semana.
 - e) Diariamente.
9. Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.
- a) Nunca
 - b) Alguna vez al año o menos.
 - c) Una vez al mes o menos.
 - d) Una vez a la semana.

e) Diariamente.

10. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.

- a) Nunca
- b) Alguna vez al año o menos.
- c) Una vez al mes o menos.
- d) Una vez a la semana.
- e) Diariamente.

11. Me encuentro animado después de trabajar junto con personas.

- a) Nunca
- b) Alguna vez al año o menos.
- c) Una vez al mes o menos.
- d) Una vez a la semana.
- e) Diariamente.

12. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

- a) Nunca
- b) Alguna vez al año o menos.
- c) Una vez al mes o menos.
- d) Una vez a la semana.
- e) Diariamente.

13. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.

- a) Nunca
- b) Alguna vez al año o menos.
- c) Una vez al mes o menos.
- d) Una vez a la semana.
- e) Diariamente.

14. Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios.

- a) Nunca

- b) Alguna vez al año o menos.
- c) Una vez al mes o menos.
- d) Una vez a la semana.
- e) Diariamente.

ANEXO N° 03: CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Señale la respuesta que crea oportuna.

1. ¿Toma decisiones acertadas de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio?
 - a) Nunca.
 - b) Casi nunca.
 - c) A veces.
 - d) Casi siempre.
 - e) Siempre.

2. ¿Analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión?
 - a) Nunca.
 - b) Casi nunca.
 - c) A veces.
 - d) Casi siempre.
 - e) Siempre.

3. ¿Promueve un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo?
 - a) Nunca.
 - b) Casi nunca.
 - c) A veces.
 - d) Casi siempre.
 - e) Siempre.

4. ¿Maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo?
 - a) Nunca.
 - b) Casi nunca.
 - c) A veces.
 - d) Casi siempre.
 - e) Siempre.

5. ¿Planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?
 - a) Nunca.

- b) Casi nunca.
 - c) A veces.
 - d) Casi siempre.
 - e) Siempre.
6. ¿Realiza sus actividades laborales en el tiempo estimado?
- a) Nunca.
 - b) Casi nunca.
 - c) A veces.
 - d) Casi siempre.
 - e) Siempre.
7. ¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?
- a) Nunca.
 - b) Casi nunca.
 - c) A veces.
 - d) Casi siempre.
 - e) Siempre.
8. ¿Promueve nuevas ideas para mejorar el proceso de atención?
- a) Nunca.
 - b) Casi nunca.
 - c) A veces.
 - d) Casi siempre.
 - e) Siempre.
9. ¿Cumple con sus funciones en los tiempos que se le asignan?
- a) Nunca.
 - b) Casi nunca.
 - c) A veces.
 - d) Casi siempre.
 - e) Siempre.
10. ¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se lo pidan?

- a) Nunca.
- b) Casi nunca.
- c) A veces.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

11. ¿Mantiene buen ánimo en toda su jornada laboral?

- a) Nunca.
- b) Casi nunca.
- c) A veces.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

12. ¿Su calidad de atención es igual para todos?

- a) Nunca.
- b) Casi nunca.
- c) A veces.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

13. ¿Sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal?

- a) Nunca.
- b) Casi nunca.
- c) A veces.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

14. ¿Utiliza los recursos de la institución para otros fines?

- a) Nunca.
- b) Casi nunca.
- c) A veces.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

15. ¿Asiste puntualmente a su centro laboral?

- a) Nunca.
- b) Casi nunca.
- c) A veces.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

ANEXO N° 04: RELACIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA OFICINA DE PERSONAL DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO

N°	Apellidos y Nombres	DNI	Cargo	Edad	Sexo
1	Alayo Artega Elian Elizabeht	45508379	Asistente Administrativo	33	Femenino
2	Blas Alvarado Jenny	46937643	Asistente Administrativo	30	Femenino
3	Botton Estrada Fabiola	17868138	Técnico Administrativo	64	Femenino
4	Cruz Mostacero Rosario del Pilar	18203040	Técnico Administrativo	56	Femenino
5	Martell Cruz Wuilliam Alexander	41911652	Ingeniero de Sistemas	38	Masculino
6	Quiroz Zavaleta Daysi Elena	18057959	Técnico Administrativo	53	Femenino
7	Rodríguez Rodríguez José Charles	17844631	Técnico Administrativo	53	Masculino
8	Silva Alvarado Miguel Ángel	17815243	Auxiliar Administrativo	55	Masculino
9	Torrejón Sánchez Mirella Lizbeth	10587443	Técnico Secretarial	43	Femenino
10	Ullón Cruzado Claudia Lucía	43182954	Trabajadora Social	35	Femenino
11	Valencia Méndez Flavio José Manuel	46191540	Técnico Administrativo	31	Masculino
12	Vallejo Asmat Rosario del Pilar	17877545	Técnico Administrativo	56	Femenino
13	Vigo Peña Rosa Piedad	26600084	Técnico Administrativo	65	Femenino
14	Yengle de la Cruz María Elena	17917146	Asistente Administrativo	68	Femenino

ANEXO N° 08: SOLICITUD AL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACION.

SOLICITAMOS AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR
PROYECTO DE TESIS DE PREGRADO

M.C. CÉSAR AUGUSTO FERNÁNDEZ SÁNCHEZ
Director Ejecutivo
Hospital Regional Docente de Trujillo



De nuestra mayor consideración.

Yo, **Gianella Alexandra Jiménez Jiménez**, con DNI N° 74778131, Bachiller de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego con email giane0714@hotmail.com

Yo, **Gerson Alexis Paredes Ruiz** con DNI N° 47656199, Bachiller de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego con email gersonparedesr@gmail.com

Que, siendo requisito indispensable para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, la defensa y aprobación de una tesis, solicitamos a usted, autorice realizar nuestro proyecto de tesis "**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE PERSONAL DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO 2021**", que consiste en brindar 02 encuestas al personal administrativo que labora en la Oficina de Personal del HRDT; por lo cual necesitaremos los permisos para la aplicación de los instrumentos de investigación mencionados.

Por lo expuesto es de justicia que esperamos alcanzar, expresando a usted nuestras mayores consideraciones y estima.

Trujillo, 21 de de julio de 2021

Bach. Adm. Gianella Alexandra Jiménez Jiménez
ID: 000143770

Bach. Adm. Gerson Alexis Paredes Ruiz
ID: 000144761

NOTA: Adjuntamos los siguientes documentos:

- Copia de Proyecto de Investigación
- Constancia de Co-asesoría
- Funciones específicas del co-asesor de ejecución
- Cronograma de actividades
- Resolución de inscripción del Proyecto de Tesis en el Registro de Proyectos de Tesis de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego.

ANEXO N° 06: AUTORIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACION.



GERENCIA REGIONAL
DE SALUD



HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
DE TRUJILLO



BICENTENARIO
PERU
LA LIBERTAD 2020

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

CONSTANCIA

EL JEFE DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO.

AUTORIZA:

Realizar el proyecto de Tesis Titulado: " EL SINDROME DE BURNOUT Y SU
RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE PERSONAL DEL HOSPITAL
REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO 2021"

Teniendo como autores a las estudiantes de Bachiller de Administración de la Facultad
de Ciencias Económicas de la Universidad Privada " Antenor Orrego":

- GERSON ALEXIS PAREDES RUIZ
- GIANELLA ALEXANDRA JIMÉNEZ JIMÉNEZ

Trujillo, 23 de julio del 2021



REGION LA LIBERTAD
Gerencia Regional de Salud

Dr. Eduard Salbenón Núñez Acevedo
Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
Hospital Regional Docente de Trujillo

ESNA/rvn
C.c.-archivo
Sigedo:Reg:6272685

"Juntos por la Prosperidad"

Dirección: Av. Mansiche Nº 295 – Urb. Sánchez Carrión – Teléfono 231581
Página Web: www.hrdt.gob.pe

ANEXO N° 07: EVIDENCIA DE LA CREACIÓN DEL CUESTIONARIO EN SURVEYMONKEY

Recopiladores de la encuesta COMPRA RESPUESTAS ENFOCADAS AGREGA UN RECOPIADOR NUEVO

	ALIAS	ESTADO	RESPUESTAS	FECHA DE MODIFICACIÓN
	Enlace web 1 https://es.surveymonkey.com/r/YB8RNZB Copiar URL Creado el 23/08/2021	ABIERTO	14	27/08/2021

Todas

TÍTULO	MODIFICADO	RESPUESTAS	DISEÑAR	RECOPILAR	ANALIZAR	COMPARTIR	MÁS
Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) Creada 16.08.2021	27.08.2021	14					...
Cuestionario 03 Creada 16.08.2021	25.08.2021	14					...
Cuestionario sobre Desempeño Laboral Creada 16.08.2021	25.08.2021	14					...

+ CREAR ENCUESTA

Todo: 3 de 3

ANEXO N° 08: EVIDENCIA DEL CORREO ELECTRONICO MEDIANTE EL CUAL SE REMITE EL CUESTIONARIO DEL TRABAJO DE INESTIGACIÓN AL PERSONAL DE LA OFICINA DE PERSONAL DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO

Encuesta Proyecto de Tesis Upao Externo Recibidos x



Gerson Paredes Ruiz <gersonparedesr@gmail.com>

lun, 23 ago 2021, 13:13



para ROSARIO, wuillian26, maeya_20, miguelangeL1906, chepojr16, mirtosanc, claudialu46, eli-alartev, valenciamentezfj, RemuneracionesHospReg, giane0714, Gerson, Gerson, mí

Estimados Sres. de la Oficina de Personal.
Hospital regional Docente de Trujillo.

Mediante el presente correo se remite los links para responder a las encuestas para la recopilación de datos de la tesis de pre grado "El Síndrome de Burnout y su Relación con el Desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Personal del Hospital Regional Docente de Trujillo 2021".

Encuesta N° 01: <https://es.surveymonkey.com/tr/YB8RNZB>

Encuesta N° 02: <https://es.surveymonkey.com/tr/YBRZJVB>

Encuesta N° 03: <https://es.surveymonkey.com/tr/YBF6K95>

Se agradece de antemano su participación.

Saludos cordiales.

Atentamente,

Bach. Adm. Gerson Paredes Ruiz

Bach. Adm. Gianella Jimenez Jimenez

← Responder

↶ Responder a todos

→ Reenviar

ANEXO 09: TABULACIÓN DE DATOS OBTENIDOS

MUESTRA	V1: SÍNDROME DE BURNOUT													
	DIMENSIÓN 01							DIMENSIÓN 02			DIMENSIÓN 03			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	2	1	1	3	4	1	2	1	4	4	5	3	3	5
2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	5	2	4	4
3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	5
4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	5	4
5	4	4	3	4	3	3	2	4	5	3	5	4	4	5
6	2	1	1	3	3	1	4	1	4	2	5	2	2	3
7	5	4	4	5	4	3	4	5	3	5	3	5	4	4
8	4	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	2	5	2
9	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4
10	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5
11	3	2	1	2	4	1	2	2	3	4	5	3	4	4
12	4	5	4	4	3	2	3	4	5	4	4	2	5	4
13	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	5	4
14	1	1	3	3	2	1	1	1	3	4	4	3	4	5

MUESTRA	V2: DESEMPEÑO LABORAL														
	DIMENSIÓN 01						DIMENSIÓN 02				DIMENSIÓN 03				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
2	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5
6	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
7	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4
9	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
11	2	2	3	3	4	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
13	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	2	4	3
14	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3

**ANEXO N° 10: EVIDENCIA DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO AL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE PERSONAL DEL
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO**

