

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE PSICOLOGÍA



**Síndrome de burnout y rotación de personal en colaboradores
administrativos, Chiclayo 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

Nahielly Anielena Pintado Uriarte

ASESOR

Fernando Suarez Santa Cruz

<https://orcid.org/0000-0002-4242-7489>

Chiclayo, 2024

**Síndrome de burnout y rotación de personal en colaboradores
administrativos, Chiclayo 2023**

PRESENTADA POR

Nahielly Anielena Pintado Uriarte

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADA POR

Analí Milagros Ramos Díaz

PRESIDENTE

Estela Marcelo Ascencio

SECRETARIO

Fernando Suarez Santa Cruz

VOCAL

Dedicatoria

A mis seres queridos que se encuentran en el cielo, a mis padres, quienes me apoyaron en cada decisión y me orientaron con sus consejos para ser siempre una mejor persona y, sobre todo, me lo dedico a mí, por no darme por vencida a pesar de toda adversidad y por seguir adelante aun cuando parecía más largo y difícil el camino.

Agradecimientos

A Dios por guiar y proteger cada paso que di durante mi carrera profesional, a mi madre Ani Uriarte Tocto, que nunca permitió que me doblegara, a mi familia que siempre estuvo presente en cada momento importante, a mis mejores amigas, que fueron mi contención emocional, amigos que me regalo esta linda carrera y mis magníficos profesores que con sus enseñanzas me guiaron en esta recta final.

Síndrome de burnout y rotación de personal en colaboradores administrativos, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

tesis.usat.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.upagu.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

1%

5

d.documentop.com

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.upch.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

repositorio.upsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de Literatura	10
Materiales y Métodos	15
Resultados y Discusión	17
Conclusiones	19
Recomendaciones.....	20
Referencias	21
Anexos.....	26

Resumen

El síndrome de *burnout* y la rotación de personal en colaboradores administrativos viene siendo una problemática importante en las diferentes organizaciones, por el impacto en el rendimiento laboral de sus trabajadores, encontrándose sujetos a una rotación laboral recurrente, que trae consigo diversas consecuencias desfavorables. Por ello, se tiene como objetivo general, determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la rotación de personal en colaboradores administrativos de Chiclayo, 2023 y como objetivos específicos, identificar el nivel de síndrome de burnout y el nivel de rotación de personal. El diseño del estudio fue no experimental, de tipo correlacional. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout en su versión adaptada por Vásquez (2020) y el Cuestionario de Rotación de Personal. La muestra fue de 118 colaboradores administrativos de ambos sexos de una empresa pública de Chiclayo, Perú. Los hallazgos obtenidos demuestran una correlación positiva moderada y significativa entre las 2 variables; además se encontró que el síndrome de burnout y la rotación de personal se encuentran en un nivel medio. Por lo tanto, se concluye que los colaboradores que presentan mayores niveles de síndrome de burnout presentarán mayores niveles de rotación de personal.

Palabras clave: Burnout, rotación, colaboradores.

Abstract

Burnout syndrome and personnel turnover in administrative collaborators has been an important problem in different organizations, due to the impact on the work performance of their workers, finding themselves subject to recurrent labor rotation, which brings with it various unfavorable consequences. Therefore, the general objective is to determine the relationship that exists between burnout syndrome and staff turnover in administrative collaborators of Chiclayo, 2023 and as specific objectives, to identify the level of burnout syndrome and the level of staff turnover. The study design was non-experimental, correlational. The instruments used were the Burnout Inventory in its version adapted by Vásquez (2020) and the Personnel Rotation Questionnaire. The sample was 118 administrative employees of both sexes from a public company in Chiclayo, Peru. The findings obtained demonstrate a moderate and significant positive correlation between the 2 variables; In addition, it was found that burnout syndrome and staff turnover are at a medium level. Therefore, it is concluded that employees who present higher levels of burnout syndrome will present higher levels of staff turnover.

Keywords: Burnout, turnover, employees.

Introducción

La sociedad se encuentra en una constante de cambios significativos para conseguir una mejora en las diferentes esferas de vida del ser humano, lo cual ha impactado en su desempeño diario, mismo que se percibe ahora como acelerado que necesita de mayor competencia, lo que en el mundo laboral significa que el colaborador debe encontrarse en continua actualización, puesto que de no darse, se encontrarían sujetos a una rotación laboral recurrente, la cual traerá consigo múltiples consecuencias de inestabilidad laboral y, a su vez, emocional.

Es necesario que el hombre adopte formas efectivas de gestión de las diversas situaciones o circunstancias que experimenta en el entorno de trabajo, con el propósito de evitar la experiencia de la sintomatología vinculada al síndrome de burnout (Argueta, 2021), mismo que es concebido por la Organización Mundial de la Salud en el 2019, como el resultado de la experiencia de estrés laboral crónico que no ha conseguido alguna mejora, lo que conlleva a una afectación en el bienestar psicológico (Jorquera & Rodríguez, 2021), siendo la adecuada gestión de sí mismo la que garantizaría la percepción de la estabilidad emocional y del desarrollo del potencial personal (Rossi et al., 2019).

Así, a nivel internacional, Márquez et al. (2021) dio a conocer que, la rotación de personal se ha dado con mayor frecuencia en el 60.7% de los trabajadores ecuatorianos, lo cual puede configurar un factor fundamental que influye sobre el clima laboral percibido, el que a su vez es influenciado por el estrés experimentado por los involucrados. Mientras que, en México, se identificó que la recurrencia de la rotación de personal puede repercutir sobre el compromiso ejercido por trabajadores en su centro de labores, según lo reportaron Hernández et al. (2021). En tanto, en la población colombiana se ha encontrado que el síndrome de burnout presenta mayor notoriedad en mujeres (75%) respecto a los varones (25%), siendo las edades de mayor incidencia entre los 25 y 35 años (Canchila et al., 2022).

Por otro lado, según el Comercio en el año 2022 reafirma un informe trimestral en el que la tasa de rotación de personal peruano ha presentado un incremento al 8.7%, por encima de cifras registradas hasta junio del 2021 (7.1%) y del 2019 (6.9%), lo cual ha podido ser motivado por el incremento del salario. No obstante, según Reyes (2022), dicha rotación de personal también podría ser motivada por una alta sobrecarga laboral que cada vez va más en aumento, lo cual estaría constituyendo lo que se denomina síndrome de burnout, el cual afecta al 72% de peruanos (El Comercio, 2022). En este respecto, en el contexto local, Castillo et al. (2022) reportó que el síndrome de burnout se identifica en el 77% de trabajadores de una organización de Chiclayo.

Frente a esta problemática, la Organización Mundial de la Salud (2019) sostiene que la razón radica en la práctica de una mala gestión, en la reducción de intervenciones e involucramiento de trabajadores en la toma de decisiones, así como en las largas jornadas de trabajo, que puede resolverse identificando estrategias de promoción del desempeño laboral de los colaboradores, como establecer horarios fijos laborales, facilitar incentivos por desempeño o aumento de salario, capacitaciones sobre las herramientas necesarias para completar las tareas laborales y retroalimentación constante sobre las funciones realizadas (Gestión, 2021).

Así, esto se hace extensivo hacia el entorno institucional, específicamente entre los colaboradores administrativos de una organización de Chiclayo, en quienes se ha identificado que, a causa de la inadecuada gestión de situaciones laborales, como la sobrecarga laboral o las improductivas interacciones con el compañero, los colaboradores del área administrativa de una institución pública de Chiclayo se sienten irritados, frustrados y desmotivados, conllevándolos a disminuir su motivación para con el desarrollo de sus labores, lo que a su vez los conduce a realizar una rotación laboral interna o externa. En consecuencia, se hace necesario arribar una investigación que garantice la recopilación de datos estadísticos fidedignos sobre las variables de estudio en la población mencionada, con el propósito posterior de implementar medidas de acción que aporten a identificar mejoras progresivas en el medio de trabajo.

En esta línea, se plantea la pregunta ¿cómo se relaciona el síndrome de burnout con la rotación de personal en colaboradores administrativos de Chiclayo, 2023?

Por lo cual, se espera que a mayor nivel de síndrome de burnout existe mayor nivel de rotación de personal en colaboradores administrativos.

Debido a esto, se expone como objetivo general para el trabajo de investigación determinar la relación entre síndrome de burnout y rotación de personal. Y como objetivos específicos, identificar el nivel de síndrome de burnout y el nivel de rotación de personal en colaboradores administrativos de Chiclayo, 2023.

El presente estudio permitió reunir información bibliográfica para profundizar el síndrome de burnout y la rotación de personal; así como la relación que existe entre ambas, siendo un problema que cada vez está más presente en las organizaciones, afectando a sus colaboradores por las exigencias de las actualizaciones y la presión que tienen de adquirir nuevas capacidades. De la misma manera, se promueve la investigación de la vinculación de estos constructos, sirviendo como antecedente para futuros estudios en nuestra región; puesto que muchos de estos no son en nuestro contexto. En tanto, el aporte metodológico se hará notar utilizando un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional-descriptivo y

corte transversal que favorecerá a la recopilación de datos porcentuales y estadísticos, lo cual es importante en el desarrollo de planes de intervención para conseguir mejoras significativas en la población de estudio, siendo esto último lo que configura la justificación práctica y social.

Revisión de Literatura

Con la intención de brindar un respaldo científico y desarrollar la presente propuesta de investigación, se llevó a cabo una minuciosa revisión de diferentes fuentes bibliográficas que dieron al reconocimiento de datos teóricos y estadísticos respecto al desarrollo de los constructos de estudio, siendo estos últimos que vislumbran la realidad internacional y nacional.

Antecedentes

A nivel internacional, Cueva (2023) trabajó con un diseño no experimental y tipología de investigación básica, con el objetivo de analizar el impacto que puede tener el síndrome del burnout sobre la intención de rotación del personal en las Pymes de Guayaquil. La muestra estuvo compuesta por 384 trabajadores del sector Pymes, en quienes se utilizó el cuestionario como instrumento de medición. Las escalas empleadas están diseñadas con escalas de Likert de 5 puntos y fueron las siguientes: La escala del constructo de Burnout validada por Maslach y Jackson (1981), compuesta por 22 ítems y la del constructo de Intención de Rotación, conformado por 5 ítems; el cual favoreció al reconocimiento de una relación estadísticamente significativa de las variables ($p < .001$; $rho = .907$), concluyendo que existe una relación fuerte y directa en ellas.

Otra investigación relacionada es la que fue desarrollada por Bustos (2021) que trabajó una metodología transversal, de diseño no experimental, con el objetivo de determinar la correlación entre el síndrome de burnout y la rotación de personal en colaboradores del Centro de Servicios Compartidos de Bayer de Costa Rica. La muestra se conformó por 57 trabajadores de sexo femenino y masculino, en quienes se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), como instrumento de medición para el burnout, con una escala tipo Likert, formado por 16 enunciados y para medir la rotación de personal, sirvieron los reportes de rotación voluntario e involuntaria de la empresa, logrando encontrar asociación positiva y débil entre las variables estudiadas.

En un plano nacional, el estudio desarrollado por Oruna (2021) utilizó el enfoque cuantitativo y diseño no experimental que permitió identificar la asociación estadística entre síndrome de burnout y rotación de personal, buscando determinar la relación de rotación y el síndrome de Burnout en 35 colaboradores de una empresa del Callao. Se aplicó la técnica de la encuesta con ítems que fueron validados por expertos para la recopilación de datos, misma que dio lugar al reconocimiento de una relación positiva, alta y significativa entre las variables de

estudio ($p = .000$, $rho = .816$); además, se identificó una rotación de personal y un síndrome de burnout prevalente de nivel medio con 54.3% y 42.9% de la muestra respectivamente.

Sin embargo, Aparicio y Castillo (2020) realiza una investigación de tipo cualitativo, teniendo como objetivo la descripción de influencia del síndrome de burnout en la rotación de personal de una organización privada de Pisco. La muestra estuvo conformada por 5 colaboradores del área operativa, utilizando la entrevista para lograr recolectar los datos; concluyéndose que dichos laboradores padecen estrés producto del trabajo, pero no síndrome de burnout y que la rotación de personal es debido a otros causantes.

Bases teóricas

Estrés laboral

Se trata del conjunto de respuestas físicas y de conducta que se dan frente a experiencias laborales abrumadoras, caracterizándose por ser de corta duración (El Sahili, 2016). Es decir, aparece como consecuencia del vínculo dado entre el ambiente de trabajo, el colaborador y la interpretación sobre los factores que amenazan a este, mismos que los orientan a un desequilibrio a nivel biopsicosocial y, a su vez, adoptar conductas que generen riesgo al consumo de sustancias psicoactivas (Cruz et al., 2021).

Desde la postura de Patlán (2019), el estrés laboral es una reacción dada ante las exigencias y presiones del contexto laboral, donde se evalúa la capacidad de afrontar una situación, la cual puede agravarse si se alarga en el tiempo, dando lugar al llamado síndrome de burnout. Por lo tanto, es de importancia que las entidades empleadoras desarrollen diversas estrategias que ayuden a controlar situaciones estresantes o abrumadoras, con el objetivo de liberar a sus colaboradores de esta situación (El Sahili, 2016).

Definición de síndrome de *burnout*

El término Burnout significa “estar quemado” y fue postulado por Freudenberg en el año 1974 para referirse a una afectación en el ambiente de trabajo (Hernández, 2018). Maslach y Jackson (como se cita en El Sahili, 2016) afirman que el burnout es aquel desgaste físico, cansancio emocional y despersonalización, percibido por quienes, en concordancia con el ejercicio de su carrera, brindan asistencia a una organización o institución determinada.

Gil (como se cita en López, 2017) menciona que el burnout se asocia a la vivencia particular de la persona en el entorno laboral, donde se registran resultados desfavorables sobre su rendimiento diario, impactando principalmente sobre la autoevaluación de su profesión. De tal modo que, se entiende por burnout al constructo desarrollado en el tiempo que

consecuentemente, trae consigo el padecimiento de un estrés crónico que impacta sobre el cumplimiento de sus funciones, lo que repercutiría sobre el ambiente laboral (Stephenson, 2019).

El burnout es, entonces, un problema propio del entorno laboral donde la totalidad de sus miembros podrían encontrarse implicados (Maslach & Leiter, 2016); no obstante, de forma ocasional es complicado consentir su condición por miedo al prejuicio social, lo que configuraría su experiencia en términos de cuadros de ansiedad y depresión, además de en una carencia de satisfacción en el ambiente profesional (Alharbi, 2019). Es por ello que, el burnout es resultante de las experiencias abrumadoras, las demandas y los factores estresores, producto del trabajo (Lauermann & König, 2016), constituyendo una forma desadaptativa de afrontar situaciones de trabajo (Huyghebaert, 2018).

Cuando las exigencias del entorno superan los recursos del individuo se experimenta un agotamiento emocional que puede llevar al retraimiento. Por tanto, la apatía, el cansancio y el agotamiento físico se reconocen como síntomas de burnout (Kim & Burić, 2020), asimismo, las dificultades que provocan un incremento de absentismo, abandono y cambio de colaboradores (Caruso, 2019). En tanto, Grace (2021) reconoce seis causantes que predominan al burnout: sobrecarga de trabajo, autopercepción del poco control, incentivos laborales, calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo o en la sociedad, percepción de equidad en las relaciones e inconsistencia de valores.

Dimensiones de síndrome de *burnout*

Los primeros estudios respecto al síndrome de burnout deben su autoría a Maslach y Jackson (como se cita en López, 2017), quienes orientaron su conceptualización hacia el establecimiento del vínculo a manifestaciones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Agotamiento emocional. Alude a la mitigación de energía, percepción de desgaste tanto emocional y fisiológico que se relacionan a bajo control de situaciones frustrantes y derrota (Barreto & Salazar, 2021); es decir, es una respuesta emitida ante la sobrecarga laboral, que refleja en el agotamiento emocional, fatiga general persistente y la percepción de agotamiento (Choy & Prieto, 2021).

Es la carencia de recursos emocionales, así como de energía (Fernández et al., 2021) y de afrontamiento a situaciones complejas consecuentes de las relaciones interpersonales (como

se cita en López, 2017). Al respecto, Khoo et al. (2017) indicaron que esto impacta sobre quienes ejercen su profesión, pudiendo generarse por de horas de trabajo en demasía y exceso de carga laboral, que reduce las horas de sueño y elaboración de actividades recreativas (Baeriswyl, 2021).

Despersonalización. También llamado cinismo, se caracteriza por la tendencia a distanciarse para afrontar diferentes situaciones diarias agobiantes (Choy & Prieto, 2021). Se sostiene en una actitud insensible y despersonalización percibido en la ejecución de las funciones (como se cita en López, 2017). Se hace notar por factores estresantes, entendido como una sobrecarga en el trabajo y en las interacciones con los demás, favoreciendo al padecimiento de agotamiento emocional (Puertas et al., 2018). Así mismo, el cinismo puede influir en la experiencia de síntomas producto de la ansiedad (Sánchez & Velasco, 2017).

Baja realización personal. Esto incluye las autopercepciones sobre el propio desempeño laboral y una baja autoeficacia (Choy & Prieto, 2021), constituyendo una falta de competencia profesional lo que resulta un panorama de incompetencia percibida, (como se cita en López, 2017). Se caracteriza por una evaluación propia negativa sobre el puesto, la cual lleva a una falta de realización personal vinculada a una percepción de incompetencia, que son principales manifestaciones del burnout (Fernández et al., 2021). Desde Bedoya (2017), se vincula con la presencia síntomas del estrés que inciden en la vulnerabilidad de derechos de los colaboradores, la experiencia de estrés externo y la percepción de hábitos de ejercicio, lo que incide en la baja autoestima (Rivera et al., 2018).

Rotación de personal

Su estudio fue dado por primera vez en 1910, en Norteamérica, justamente cuando los empresarios notaron que el despido de los colaboradores conducía a costos marcadamente significativos, según lo indicado por Andrade (como se cita en Márquez et al., 2021).

Así, hace referencia al hecho de moverse del colaborador de un puesto de trabajo a otro, dentro de una institución organizacional, adoptando nuevas funciones en un mismo nivel de jerarquía y con la percepción de una misma remuneración monetaria (Kampkötter et al., 2018), lo que desde la perspectiva de Hernández et al. (2017) significaría que puede darse cuando los involucrados buscan experimentar nuevos horizontes profesionales o mejorar su percepción económica mensual.

En tanto, según Chiavenato (como se cita en Caldera et al., 2019), a este constructo también se le llama como rotación de recursos humanos y es empleado para concebir la fluctuación de los colaboradores entre una empresa y su ambiente, dando a entender que la movilización del personal entre la organización y el ambiente se ve delimitado por el volumen de individuos que ingresan y salen de la organización.

La rotación de personal es un problema importante para muchas organizaciones en todo el mundo, y afecta el rendimiento, la rentabilidad y la capacidad de retener empleados capacitados. Los costos asociados con la rotación, como los gastos de contratación y la pérdida de productividad, son una preocupación en la gestión de una organización. Además, altos niveles de desempleo dificultan que las personas encuentren empleo adecuado, lo que reduce la productividad e innovación tanto a nivel individual como organizacional, y esto impacta negativamente en el desarrollo económico del país. Por tanto, la rotación de personal es una preocupación importante tanto para las organizaciones como para los gobiernos (Al-Suraihi et al., 2021).

Dimensiones de rotación de personal

Para Taylor (2018), la rotación de personal puede alcanzar una mejor comprensión si se tiene en cuenta sus tres grandes dimensiones, tales como la rotación voluntaria, rotación voluntaria inevitable y rotación involuntaria, mismas que se detallan a continuación.

Rotación voluntaria. Se trata de una decisión tomada por el mismo colaborador, sobre su salida de la empresa empleadora, a partir de factores causales de índole personal o profesional, tales como la remuneración, el horario de jornada laboral o la línea de carrera (Taylor, 2018).

Rotación voluntaria inevitable. Es percibida siempre y cuando existan causas primarias, o vitales, para el trabajador que trascienden el control de la organización, tales como una contratación o un puesto de trabajo (Taylor, 2018).

Rotación involuntaria. Alude al retiro del trabajador en aquellas situaciones en que la organización para la que trabaja toma la decisión de prescindir de estos, lo cual puede darse por medio de un despido, arbitrariedad o indisciplina (Taylor, 2018).

Definición de Términos.

Síndrome de burnout. Es el agotamiento emocional ante las demandas laborales exceden los recursos individuales, conllevando a una experiencia de abulia, agotamiento y fatiga física (Kim & Burić, 2020).

Rotación de personal. Es el acto de moverse del colaborador de un puesto de trabajo a otro, dentro o fuera de una organización (Kampkötter et al., 2018)

Materiales y Métodos

Diseño de investigación.

Se tuvo en consideración el diseño no experimental, puesto que no se busca manipular las variables, sino que se analizó su desenvolvimiento en su contexto habitual (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). También, se emplearon el nivel o alcance de investigación correlacional puesto que se buscó establecer la asociación o vinculación estadística entre las variables de estudio (Arias, 2020).

Participantes.

La muestra estuvo constituida por 118 trabajadores, de ambos sexos, que se encuentran en el área administrativa de una organización pública, ubicada en la ciudad de Chiclayo donde su labor es en modalidad presencial.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Se trabajó con la encuesta como técnica de investigación y el cuestionario como instrumento para la recopilación de datos, los cuales fueron:

El Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1986): en su versión adaptada por Vásquez (2020) (Ver anexo B)

El Inventario de Burnout de autoría original es Cristina Maslach y Jackson, en el año 1986 y la adaptación fue realizada por Juan Carlos Vásquez Muñoz (2020) en colaboradores de una empresa de Trujillo. El cuestionario en mención se constituye por tres dimensiones, tales como: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, distribuidas en un total de 22 ítems, que se califican por medio de una escala tipo Likert de 7 opciones de respuesta. Cuenta con una validez determinada por juicio de expertos que condujo a reafirmarlo bajo la prueba estadística V de Aiken, en la que obtuvo un coeficiente comprendido entre .95 y 1.00, y además de contar con una confiabilidad aceptable, determinada por medio del coeficiente de Omega que oscila entre .70 y .90, que lo califica como apto para ser aplicado.

El Cuestionario de Rotación de personal (Ver anexo E)

El cuestionario de Rotación de personal de autoría de Rojas (2020), el cual tiene el objetivo de evaluar el constructo a partir de sus tres dimensiones (rotación voluntaria, voluntaria inevitable e involuntaria), mismos que están distribuidos en 22 reactivos que se califican bajo una escala tipo Likert de 5 puntos. Este instrumento fue validado por medio del juicio de 3 expertos, quienes determinaron que era aplicable, además de contar con una confiabilidad establecida a través de alfa de Cronbach, en el que se encontró un coeficiente igual a 0.760, con lo que se afirma que la escala es apta para ser aplicada en la población de interés.

Procedimientos.

Después de que el encargado de recursos humanos de una organización pública de Chiclayo otorgue la autorización de accesibilidad, se coordinó el método en el cual fueron aplicados los cuestionarios, haciéndoles llegar a cada colaborador el link del consentimiento informado (Anexo H) y los instrumentos, los cuales fueron digitalizados en la plataforma Google forms para su correspondiente autorización y resolución, que con la ayuda de jefatura de las diferentes área se les compartió el enlace vía WhatsApp a los colaboradores. En el mensaje se les brindó una breve presentación y explicación sobre la importancia de llenar el cuestionario y de antemano agradecer su participación; además, se acordó una fecha límite para responderlo.

Aspectos Éticos.

El Comité de Ética de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo otorgó la aprobación para esta investigación. (Anexo A)

Además de ser analizado por Turnitin, en el que se obtuvo un valor porcentual de 13%.

Asimismo, el presente acto de investigación consideró velar la protección de la muestra de estudio, para luego trabajar la recopilación de datos, a través del ejercicio de los principios éticos postulados por la American Psychological Association (APA, 2017). Tales principios se contemplaron en el consentimiento informado (Anexo A), donde también se expone información de relevancia como procedimiento, objetivo y derechos.

El principio del respeto a la persona se hizo notar mediante la libertad de dedición de los colaboradores para participar, enfatizándoles que participar es totalmente voluntario, pudiendo desistir cuando lo crean conveniente. Asimismo, se detalló que su participación no presenta riesgo alguno, asegurando el bienestar y que los resultados son confidenciales, por lo que nadie puede acceder a ellos, resguardando el principio de beneficencia (APA, 2017).

Procesamiento y análisis de datos.

La información recolectada mediante la aplicación de los instrumentos se organizó en una base de datos generada a través de Microsoft Excel 2019, donde se codificaron y organizaron. Posteriormente se realizó el análisis estadístico mediante Jamovi, en el cual se realizó la prueba Shapiro Wilk para identificar la normalidad, y se obtuvo que la muestra presenta una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para determinar la correlación paramétrica entre las variables de síndrome de burnout y rotación de personal; y encontrar la frecuencia con la que ocurre cada una; los resultados se presentaron mediante tablas, que con ayuda de los baremos creados sirvieron para ubicar los puntajes directos e identificar los niveles de cada variable, las cuales se presentaron en tablas de frecuencia.

Resultados y Discusión

Síndrome de burnout y rotación de personal en colaboradores administrativos, Chiclayo 2023

Las variables de síndrome burnout y rotación de personal presentan una correlación positiva, moderada y significativa (Ver tabla 1).

Tabla 1

Correlación entre síndrome de burnout y rotación de personal en colaboradores administrativos

	Síndrome de burnout	
	r	p
Rotación de personal	0.433	< .001

Este resultado comprueba la hipótesis planteada, de esta manera a mayor síndrome de burnout mayor probabilidad de rotación de personal. Estos datos son coherentes con los autores que señalan que existe relación entre las variables, ya que, se evidencia que la afectación del síndrome de burnout en los trabajadores, el desgaste emocional, que son producto de la presión laboral de las organizaciones, están relacionadas con la decisión de cambiarse de puesto, retirarse de la empresa o el despido, generando rotación laboral en la organización (Cueva, 2023; Bustos, 2021; Oruna, 2021); puesto que, los trabajadores se encuentran constantemente preocupados por la rotación de puestos o la incertidumbre de no cubrir con las necesidades y objetivos que requieren estos, puede predisponer a la aparición de síndrome de burnout, demostrando una baja productividad y grandes pérdidas dentro de la organización (Al-Suraihi et al., 2021)

Sin embargo, Aparicio y Castillo (2020) exponen que la salida, entrada o cambio de puesto de un colaborador se debe a otros factores, como lo son el factor económico u otros que otorgue el empleador y, que los colaboradores padecen estrés laboral, el cual se define como la fatiga de experiencias laborales que se vinculan con el clima y las exigencias del trabajo, el cual, al agravarse y prolongarse en el tiempo, puede dar lugar al síndrome de burnout (El Sahili, 2016; Cruz et al, 2021; Patlán, 2019).

Niveles de síndrome de burnout en colaboradores administrativos, Chiclayo 2023

De acuerdo a la muestra evaluada se observa que los colaboradores administrativos se ubican en un nivel medio, indicando que la mayor parte de los evaluados presentan cansancio físico y emocional (Ver tabla 2).

Tabla 2

Frecuencia en porcentaje del nivel de síndrome de burnout en colaboradores administrativos

Nivel de síndrome de burnout	f	%
Bajo	36	30.5 %
Medio	52	44.1 %
Alto	30	25.4 %

La alta frecuencia del nivel medio indica que la mayor parte de la muestra evaluada presenta afectación moderada al síndrome de burnout; estos resultados coinciden con estudios previos (Oruna, 2021), que indica que, gran parte de los colaboradores presenta sintomatología de agotamiento emocional, además de cinismo y baja realización personal respecto al desarrollo de la ejecución de sus funciones en su puesto de trabajo (Maslach & Jackson, como se cita en El Sahili, 2016).

Por lo tanto, este índice, da lugar a evaluar lo que puede estar enfrentando los colaboradores al momento de realizar sus funciones, presentando desgaste tanto físico y emocional, producidos por la carga de trabajo, las exigencias de la empresa, el recorte de horas de ocio y el poco descanso físico a través del sueño (Barreto & Salazar, 2021; Baeriswyl, 2021).

Asimismo, se enfatiza la poca capacidad de afronte ante situaciones de estrés y, por el contrario, evita cualquier factor estresante y la interacción con los demás, para que no se desencadene sintomatología relacionada a la ansiedad. Por último, se presenta una falsa

percepción sobre su desempeño laboral, hasta el punto de autosabotearse, considerándose un colaborador incompetente (Choy & Prieto, 2021; Puertas et al., 2018)

Niveles de rotación de personal en colaboradores administrativos, Chiclayo 2023

Los resultados indican que la muestra evaluada se encuentra en un nivel medio, lo que demuestra que la mayor parte de la muestra presentan expectativas de rotación de personal (Ver tabla 3)

Tabla 3

Frecuencia en porcentaje del nivel de rotación de personal en colaboradores administrativos

Nivel de rotación de personal	f	%
Bajo	29	24.6 %
Medio	65	55.1 %
Alto	24	20.3 %

La alta frecuencia del nivel medio indica que gran parte de la muestra presenta afectación moderada con respecto a la rotación de personal, al igual que un estudio, en el que los colaboradores encuestados tienen mayor prevalencia en el nivel medio de rotación de personal (Oruna, 2021). Esto puede deberse a la poca comunicación entre los colaboradores, los escasos incentivos y la falta de reconocimiento de parte del empleador por los logros obtenidos. Esto, genera en la empresa pérdidas, ya que afecta al rendimiento; es decir la baja productividad de los colaboradores; también, pérdida de tiempo y dinero, en la organización de un nuevo proceso de selección y contratación de nuevos trabajadores (Al-Suraihi et al., 2021)

Por consiguiente, según los resultados, Taylor (2018) explica sobre las dimensiones de la rotación de personal que, de acuerdo a la gran parte de colaboradores, encontrándose en el nivel medio. Por otro lado, esto se debe a la presencia de rotación voluntaria o involuntaria en la empresa; explicándose mejor por la salida de la organización por el salario, las horas de trabajo o línea de carrera o la rotación dentro de la empresa a otros puestos de trabajo, respectivamente (Taylor, 2018)

Conclusiones

De acuerdo con los objetivos presentados en esta investigación se concluye que el síndrome de burnout se relaciona con la rotación de personal, indicando que, a mayor nivel de síndrome de burnout tendrá mayor expectativa de rotación de personal.

Por consiguiente, el porcentaje de mayor prevalencia en la muestra, es el nivel medio de síndrome de burnout, indicando que gran parte de los colaboradores, presentan estrés laboral crónico por la fatiga y cansancio físico y emocional.

Por último, se evidencia que, en la rotación de personal, el nivel medio tiene mayor porcentaje en la muestra evaluada, indicando que puede generarse la existencia de rotación de personal, ya sea voluntario o involuntaria en los colaboradores administrativos de una empresa pública.

Recomendaciones

Se recomienda realizar más investigaciones que exploren la relación de estas dos variables, tanto en el sector público como en el sector privado.

De igual manera, se recomienda también realizar investigaciones que analicen el síndrome de burnout desde una perspectiva comparativa, tomando como referencia las diferencias existentes entre el sexo de los participantes.

Por último, se recomienda la creación de instrumentos que cuenten con un indicador de veracidad, para así reducir el impacto del sesgo del evaluado en los resultados.

Referencias

- Alharbi, J. (2019). Compassion fatigue in critical care nurses. An integrative review of the literature. *Saudi Medical Journal*, 40(11), 1087-1097. doi:10.15537/smj.2019.11.24569
- Al-Suraihi, A., Al-Suraihi, W., Ali, K., & Ibrahim, I. (2021). The Impact Of COVID-19 Pandemic on Sustainability, Employee Retention, and Innovative Performance in The Malaysian Manufacturing Industry. *Asian Journal of Research in Business and Management*, 3(2), 132-139. Retrieved from. <https://myjms.mohe.gov.my/index.php/ajrbm/article/view/13298/7228>
- Aparicio, A. & Castillo, P. (2020). *El síndrome de Burnout y la rotación de personal en una empresa retail, Pisco – 2019* [Tesis de bachiller, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio digital e Institucional de la Universidad Tecnológica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3859>
- Argueta, R. (2021). Evaluación del síndrome de burnout en profesionales del área de la salud. *Central American Journals Online*, 10(10), 52-57. doi:10.5377/revunivo.v10i10.11376
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis. Guía para la elaboración* (1° ed.). Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Asociación Americana de Psicología. (2017). Principios éticos de los psicólogos y código de conducta. <http://www.apa.org/ethics/code/index.html>
- Baeriswyl, S., Bratoljic, C. & Krause, A. (2021). How homeroom teachers cope with high demands: Effect of prolonging working hours on emotional exhaustion. *Journal of School Psychology*, 85, 125-139. doi:10.1016/j.jsp.2021.02.002
- Barreto, D. & Salazar, H. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1), 30-39. doi:10.22267/rus.212301.211
- Bedoya, E., Vega, N., Severiche, C. & Meza, M. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. *Formación universitaria*, 10(6), 51-58. doi:10.4067/S0718-50062017000600006
- Bustos, S. (2021). *Correlación entre la rotación de personal y el Síndrome de Burnout y su prevalencia en los colaboradores de nuevo ingreso del Centro de Servicios Compartidos de Bayer - Costa Rica para el departamento de Operaciones de Recursos Humanos durante el periodo* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica Nacional]. Repositorio digital e Institucional de la Universidad Técnica Nacional. <https://hdl.handle.net/20.500.13077/589>

- Caldera, D., Arredondo, M. & Zárate, L. (2019). Rotación de personal en la industria hotelera en el estado de Guanajuato, México. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 18(4), 615-629. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/3312/331267304006/331267304006.pdf>
- Canchila, J., Díaz, A., Valencia, N. & Rentería, J. (2022). Prevalencia y caracterización sociodemográfica del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Nueva E.S.E Hospital Departamental San Francisco de Asís de Chocó - Colombia durante el primer semestre de 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4574-4593. doi:10.37811/cl_rcm.v6i4.2957
- Caruso, G. (2019). Facing EL teachers' burnout through motivation. *Journal of Pedagogical Research*, 3(1), 1-14. doi:10.33902/JPR.2019.0
- Castillo, D., Bravo, M., Esquivel, J. & Salgado, F. (2022). Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en un hospital público – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 8256-8271. doi:10.37811/cl_rcm.v6i6.3995
- Choy, R. & Prieto, D. (2021). Revisión sistemática sobre la prevalencia del síndrome de burnout en el sector educativo. *Revista de Investigación en Psicología*, 24(2), 163-182. doi:10.15381/rinvp.v24i2.21507
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso, M. & Armendáriz, N. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Rev Esp Salud Pública*, 95, 1-15. Retrieved from <https://bit.ly/35M6vIM>
- Cueva, K. (2023). *Impacto del Burnout en la Intención de Rotación del Personal de las PYMES de Guayaquil*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Especialidades Espíritu Santo]. Repositorio digital e Institucional de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
- El Comercio. (10 diciembre de 2022). El 72% de peruanos se encuentra altamente agotado por sus trabajos, según la OMS. *El comercio*. <https://elcomercio.pe/bienestar/mente-sana/el-72-de-peruanos-se-encuentra-altamente-agotado-por-sus-trabajos-segun-la-oms-noticia/>
- El Comercio. (22 agosto de 2022). EY: 47% de trabajadores renunciaría a sus puestos por mejores salarios, oportunidades y flexibilidad. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/ey-47-de-trabajadores-renunciaria-a-sus-puestos-por-mejores-salarios-oportunidades-y-flexibilidad-rmmn-noticia/?ref=ecr>
- El Sahili, L. (2016). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. Editorial El Manual Moderno.
- Fernández, C., Bravo, D. & Medina, P. (2019). La satisfacción laboral de Iso trabajadores sociales en la Rioja de Acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de*

- Trabajo Social*, 32(2), 397-406. Retrieved from <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/download/58635/4564456551959>
- Fernández, I., García, M., Torrano, F. & García, G. (2021). Study of the Prevalence of Burnout in University Professors in the Period 2005–2020. *Education Research International*, 1(1), 1-10. doi:10.1155/2021/7810659
- Gestión (12 abril de 2021). Cinco estrategias para lograr un exitoso desempeño laboral en una organización. Gestión. <https://bit.ly/3pJHdfe>
- Hernández, S., Cruz, Z., Meza, M. & Cruz, L. (2017). Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(11), 43-50. https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11_5.pdf
- Hernández, T. (2018). Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo. *Agricultura, sociedad y desarrollo*, 15(2), 161-172. <https://bit.ly/35tfbO1>
- Hernández, Y., Jaramillo, J. & Hernández, G. (2021). La relación entre compromiso organizacional y la rotación de personal obrero. *Estudios de administración*, 28(1), 102-129. doi:0.5354/0719-0816.2021.60211
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Huyghebaert, T., Gillet, N., Beltou, N., Tellier, F. & Fouquereau, E. (2018). Effects of Workload on Teachers' Functioning: A Moderated Mediation Model Including Sleeping Problems and Overcommitment. *Stress and Health*, 34(5), 601-611. doi:10.1002/smi.2820
- Kampkötter, P., Harbrig, C. & Sliwka, D. (2018). Job rotation and employee performance – evidence from a longitudinal study in the financial services industry. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(10), 1709-1735. doi:10.1080/09585192.2016.1209227
- Khoo, E., Ganasegeran, K., Lee, E., Zakaria, N. & Tan, K. (2017). Emotional exhaustion is associated with work related stressors: a cross-sectional multicenter study in Malaysian public hospitals. *Arch Argent Pediatr*, 115(3), 212-219. <https://bit.ly/3IOdPf7>
- Kim, L. & Burić, I. (2020). Teacher self-efficacy and burnout: Determining the directions of prediction through an autoregressive cross-lagged panel model. *Journal of Educational Psychology*, 1661-1676. doi:10.1037/edu0000424

- Lauermann, F. & König, J. (2016). Teachers' professional competence and wellbeing: Understanding the links between general pedagogical knowledge, self-efficacy and burnout. *Learning and Instruction*, 45, 9-19. doi:10.1016/j.learninstruc.2016.06.006
- López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. España: Universidad de Vigo. <https://bit.ly/3MrmxCb>
- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J. & Gaibor, A. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del cantón Milagro. *Revista Conrado*, 17(80), 371-381. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1856>
- Maslach, C. & Leiter, M. (2016). New insights into burnout and health care: Strategies for improving civility and alleviating burnout. *Medican Teacher*, 39(2), 160-163. doi:10.1080/0142159X.2016.1248918
- Organización Mundial de la Salud (22 enero de 2019). La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial. *Organización Mundial de la Salud*. <https://bit.ly/3MvWKc5>
- Organización Mundial de la Salud (28 mayo de 2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. *Organización Mundial de la Salud*. <https://bit.ly/3K4y9ZQ>
- Oruna, D. (2021). *Rotación laboral y el Síndrome de Burnout en los colaboradores de un call center privado, Callao 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital e Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76550>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://bit.ly/3vIVWuv>
- Puertas, P., Zurita, F., Chacón, R., Martínez, A., Castro, M., & González, G. (2018). An Explanatory Model of Emotional Intelligence and Its Association with Stress, Burnout Syndrome, and Non-Verbal Communication in the University Teachers. *Journal of Clinical Medicine*, 7(12), 524. doi:10.3390/jcm7120524
- Reyes, J. (26 de noviembre de 2022). Síndrome de burnout crece en Perú y más trabajadores consideran cambiar de empleo. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-sindrome-de-burnout-crece-en-peru-reporta-bumeran-noticia/>

- Rivera, Á., Segarra, P. & Giler, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2), 17-25. <https://bit.ly/3IKpYlm>
- Rojas, F. (2020). *Clima organizacional y rotación de personal en la empresa MAKRO S.A., Villa el Salvador - 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio digital e Institucional de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1545/Rojas%20Portocarrero%2c%20Franco%20Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rossi, J., Jiménez, J., Barros, P., Assar, R., Jaramillo, K., Herrera, L., . . . Martínez, F. (2019). Sintomatología depresiva y bienestar psicológico en estudiantes universitarios chilenos. *Revista de Medicina Chile*, 147(5), 579-588. doi:10.4067/S0034-98872019000500579
- Sánchez, F. & Velasco, J. (2017). Comorbilidad entre síndrome de Burnout, depresión y ansiedad en una muestra de profesores de Educación Básica del Estado de México. *Papeles de población*, 23(94), 261-286. doi:10.22185/24487147.2017.94.038
- Stephenson, P. (2019). Building Resilience and Minimizing Burnout in School-Based Practice. *Journal of Occupational Therapy, Schools & Early Intervention*, 12(3), 354-364. doi:10.1080/19411243.2019.1590754
- Taylor, S. (2018). *Resourcing and Talent Management*. Kogan Page Publishers.
- Vásquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo*. [Tesis doctoral; Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/35cbD2G>

Anexos

Anexo A



CONSEJO DE FACULTAD
RESOLUCIÓN N° 398-2023-USAT-FMED
Chiclayo, 27 de octubre de 2023

Vista la solicitud virtual N° TRL-2023-12595 en virtud de la aprobación con fecha 23 de octubre de 2023 por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de la estudiante PINTADO URIARTE NAHIELLY ANIELENA, de la Escuela de Psicología. Asesor: Mtro. Fernando Suarez Santa Cruz.

CONSIDERANDO:

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN COLABORADORES ADMINISTRATIVOS, CHICLAYO 2023**, fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2º.- Dar a conocer la presente resolución a la interesada.

Regístrese, comuníquese y archívese.



SECRETARÍA ACADÉMICA
FACULTAD DE MEDICINA

Mtro. Jorge Luis Limo Liza
Secretario Académico (e)
Facultad de Medicina



FACULTAD DE MEDICINA

Mtro. Luis Enrique Jara Romero
Decano (e)
Facultad de Medicina

Anexo B

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT

INSTRUCCIÓN: Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= Nunca.

1= Pocas veces al año.

2= Una vez al mes o menos.

3= Unas pocas veces al mes.

4= Una vez a la semana.

5= Unas pocas veces a la semana.

6= Todos los días

ÍTEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5. Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.							
7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo							
9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							

15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunas personas a las que les doy servicio.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que les doy servicio.							
18. Me siento estimado después de trabajar en contacto con personas.							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.							
22. Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.							

Anexo C*Confiabilidad de El Inventario de Burnout de Maslach y Jackson*

	Cronbach's α	McDonald's ω
Escala	0.784	0.790

Anexo D*Baremos de El Inventario de Burnout de Maslach y Jackson*

Baremos	Síndrome de burnout (Puntaje Directo)
Bajo	17 - 50
Medio	51 - 71
Alto	72 - 127

Anexo E

CUESTIONARIO DE ROTACIÓN DE PERSONAL

INSTRUCCIÓN: Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el clima organizacional y rotación de personal. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada ítem que aparecen a continuación, de acuerdo con cómo pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1	Nunca	2	Casi nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS				
	ROTACIÓN VOLUNTARIA	1	2	3	4	5
1.	La empresa es puntual con los pagos.					
2.	El salario es el adecuado para su puesto de trabajo.					
3.	La empresa respeta la jornada laboral del trabajador.					
4.	La jornada laboral termina en la hora pactada en el contrato.					
5.	Los horarios de trabajo afectan al trabajador.					
6.	La empresa brinda facilidades para el crecimiento profesional.					
7.	La empresa brinda facilidades para el estudio universitario o técnico.					
	ROTACIÓN VOLUNTARIA INEVITABLE	1	2	3	4	5
8.	Los acuerdos de trabajo en los contratos son claros.					
9.	Los contratos de trabajo son respetados por la empresa.					
10.	Existe un trato adecuado de la empresa hacia los trabajadores.					
11.	Su puesto le ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades.					
12.	El trabajador de cada puesto logra sus objetivos personales.					
13.	Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo.					
14.	Los trabajadores que son despedidos no cumplen los requisitos que pide la empresa.					
15.	El despido se da en base a los logros obtenidos por cada trabajador.					
16.	Los despidos se dan de manera constante.					

ROTACIÓN INVOLUNTARIA		1	2	3	4	5
17.	Sientes que los despidos a trabajadores han sido injustificados.					
18.	Sientes que los despidos son por la mala conducta del trabajador.					
19.	Se dan a conocer las causas del despido de un trabajador.					
20.	Los despidos se dan a causa de la falta de disciplina.					
21.	La disciplina es un factor importante dentro de la empresa.					
22.	Existen casos de indisciplina dentro de la empresa.					

Anexo F*Confiabilidad de El Cuestionario de Rotación de personal*

	Cronbach's α	McDonald's ω
Escala	0.768	0.781

Anexo G*Baremos de El Cuestionario de Rotación de personal*

Baremos	Rotación de personal (Puntaje Directo)
Bajo	50 - 68
Medio	69 - 81
Alto	82 - 106

Anexo H

Consentimiento informado

Instituciones : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Investigadores : Nahielly A. Pintado Uriarte

Título : Síndrome de Burnout y rotación de personal en colaboradores administrativos, Chiclayo 2023

Fines del Estudio:

Se le invita a participar del estudio con la finalidad de determinar la relación entre síndrome de burnout y rotación de personal, ya que son constructos psicológicos fundamentales que se deben abordar para garantizar el buen desempeño del ser humano en el contexto laboral.

Procedimientos:

Si usted acepta participar del estudio, luego de que dé su consentimiento, se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario, el tiempo estimado de aplicación será aproximadamente 5 a 10 minutos.

Riesgos: No se prevén riesgos por participar en este estudio.

Beneficios: Se le informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan.

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad: La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron del mismo. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso de la información: La información una vez procesada será eliminada.

Derechos del participante: Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, puede consultar con la investigadora Nahielly Anielena Pintado Uriarte, al correo electrónico napintadouriarte@gmail.com.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: comiteetica.medicina@usat.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Firma participante:

Fecha: