

Universidad de Lima
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
Carrera de Administración



EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2023

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Karla Ivonee Rojas Rodríguez

Código 20173835

Asesor

Pimentel Bernal, Paul Marcelo

Lima – Perú
Dicimebre del 2024



**BURNOUT SYNDROME AND JOB
PERFORMANCE IN WORKERS OF
METROPOLITAN LIMA IN THE YEAR 2023**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1. <i>Problema general</i>	5
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	5
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	5
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	5
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4.1. <i>Importancia de la investigación</i>	8
1.4.2. <i>Viabilidad de la investigación</i>	8
1.5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1.1. <i>Síndrome de Burnout y rendimiento laboral</i>	10
2.2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.2.1. <i>Síndrome de Burnout</i>	19
2.2.2. <i>Rendimiento laboral</i>	22
2.3. MARCO CONCEPTUAL O GLOSARIO DE TÉRMINO.....	26
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y LAS VARIABLES	27
3.1. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1.1. <i>Hipótesis general</i>	27
3.1.2. <i>Hipótesis específicas</i>	28
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	31
3.2.1. <i>Variables</i>	31
3.2.2. <i>Dimensiones de las variables</i>	32
3.2.3. <i>Operacionalización de variables</i>	32
3.2.4. <i>Aspectos deontológicos de la investigación</i>	38
CAPÍTULO IV: PROPUESTA METODOLÓGICA	39
4.1. DISEÑO METODOLÓGICO	39
4.1.1. <i>Según el enfoque</i>	39
4.1.2. <i>Según la profundidad</i>	39
4.1.3. <i>Diseño de la investigación</i>	40
4.2. DISEÑO MUESTRAL	41

4.2.1. Unidad muestral.....	41
4.2.2. Población de estudio.....	41
4.2.3. Tamaño de la muestra.....	41
4.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	42
4.4. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	44
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	46
5.1. DISCUSIÓN.....	46
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS.....	70
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXOS.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Dimensión medida por ítem para el agotamiento emocional	34
Tabla 3.2 Dimensión medida por ítem para la despersonalización	34
Tabla 3.3 Dimensión medida por ítem para la realización personal	35
Tabla 3.4 Dimensión medida por ítem para el rendimiento en la tarea	36
Tabla 3.5 Dimensión medida por ítem para el rendimiento en el contexto	37
Tabla 3.6 Dimensión medida por ítem para el rendimiento contraproducente	37
Tabla 4.1 Muestra de la investigación 2022	42
Tabla 5.1 Análisis de fiabilidad de la variable Síndrome de Burnout	47
Tabla 5.2 Análisis de fiabilidad de la variable Rendimiento Laboral	48
Tabla 5.3 Prueba de normalidad de las variables independiente y dependiente	49
Tabla 5.4 Medidas de dispersión de las variables independiente y dependiente	50
Tabla 5.5 Pruebas de KMO y esfericidad de Bartlett	51
Tabla 5.6 Conteo por género de personas que se encuentran trabajando	52
Tabla 5.7 Recuento de los encuestados por rangos de edad	53
Tabla 5.8 Análisis del grado de instrucción y el tiempo laboral	54
Tabla 5.9 Nivel de rendimiento laboral según su rango de edades	55
Tabla 5.10 Nivel de síndrome de burnout según su rango de edades	56
Tabla 5.11 Nivel de rendimiento laboral según su nivel de burnout	57
Tabla 5.12 Prueba de hipótesis general aplicando Rho de Spearman	59
Tabla 5.13 Prueba de hipótesis específica 1 aplicando Rho de Spearman	59
Tabla 5.14 Prueba de hipótesis específica 2 aplicando Rho de Spearman	60
Tabla 5.14 Prueba de hipótesis específica 3 aplicando Rho de Spearman	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Los países con más Burnout de la región	3
Figura 2.1 Vertebración de variables en estudio	25
Figura 3.1 Research model de la investigación	38
Figura 4.1 Mapa conceptual de la investigación	40
Figura 5.1 Dispersión de síndrome de burnout y rendimiento laboral	49
Figura 5.2 Distribución de los encuestados por género	52
Figura 5.3 Distribución de los encuestados por edad	53
Figura 5.4 Tiempo laboral de los trabajadores hasta la actualidad	53
Figura 5.5 Categorización de trabajadores por años de servicio en su trabajo	54
Figura 5.6 Nivel de rendimiento laboral según su rango de edades	56
Figura 5.7 Nivel de síndrome de burnout según su rango de edades	57
Figura 5.8 Nivel de rendimiento laboral según su nivel de burnout	58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cronograma y presupuesto de actividades	82
Anexo 2: Matriz de Consistencia	83
Anexo 3: Matriz de operacionalización	84
Anexo 4: Instrumento de investigación	86
Anexo 5: Juicio de expertos	96
Anexo 6: Declaración jurada	97

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal investigar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de Lima Metropolitana, así también, como la relación entre las tres dimensiones del Síndrome de Burnout según el modelo tridimensional de Maslach que comprende en cansancio emocional, despersonalización y la realización personal; con las dimensiones de Rendimiento Laboral según las definidas por Koopmans, compuesta por el rendimiento en la tarea, en el contexto y contraproducente. Los recursos empleados para la presente investigación fueron libros, revistas científicas y artículos de investigaciones confiables. Debido a que el estudio fue de metodología cuantitativa mediante una encuesta de Google Forms, donde se realizó el uso de dos cuestionarios convalidados que permiten medir ambas variables y su relación de las mismas, este constaba de preguntas filtro o generales, veintidós preguntas para la variable Síndrome de Burnout (S.B) y dieciocho preguntas para la variable Rendimiento Laboral (R.L), en una muestra obtenida de 447 personas y el análisis estadístico fue procesado con el software Jamovi, SPSS y Excel, permitiendo encontrar una relación directa y significativa entre el S.B y R.L.

Línea de investigación: 5200 - 34.a5

Palabras claves: estrés laboral, enfermedades profesionales, cinismo, burnout y satisfacción laboral.

ABSTRACT

The main objective of this study is to investigate the correlation between Burnout and Work Performance in workers in Metropolitan Lima, as reported by Maslach's three-dimensional model, which includes emotional exhaustion, depersonalization and personal realization; with the dimensions of Work Performance as defined by Koopmans, consisting of performance in the task, in the context and counterproductive. The resources used for the present research were books, scientific journals and reliable research articles. Because the study was of quantitative methodology by using a google forms survey, where the use of two validated questionnaires that allow measuring both variables and their relationship was carried out, this consisted of filter or general questions, twenty-two questions for the Burnout Syndrome variable (S. B) and eighteen questions for the variable Work Performance (W.P), in a sample of 447 people and the statistical analysis was processed with the software Jamovi, SPSS and Excel, allowing to find a direct and significant relation between the B.S. and W.P.

Line of research: 5200 - 34.a5

Keywords: job stress, occupational diseases, cynicism, burnout and job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En esta investigación se analizará si existe una relación de la variable Síndrome de Burnout denominada en el documento como S.B, con el Rendimiento Laboral denominado R.L, en la población de Lima metropolitana correspondiente al año 2023, con el fin de encontrar información valiosa para las empresas y futuras investigaciones, de esta manera poder aportar resultados que permitan detectar áreas de mejoras en las organizaciones o implementar iniciativas de prevención ante futuras tomas de decisiones.

Así mismo, en este estudio se podrá definir si existe relación de las tres dimensiones del “Síndrome de Burnout”, que es la variable independiente con las tres dimensiones del “rendimiento laboral”, que es la variable dependiente; basadas en la definición de Maslach y Koopmans correspondientemente. Para lo cual, se identificará la problemática principal y sus tres problemas específicos, para tener un panorama completo de la situación a nivel nacional. Además, se determinarán los objetivos tanto general como específicos que estarán relacionados con sus correspondientes hipótesis que darán un enfoque con mayor claridad en respuesta al problema general y específicos de la investigación.

Cabe mencionar que, se eligió el cuestionario como instrumento del estudio que consta de preguntas generales y filtro, 22 preguntas referentes a la variable independiente y 18 preguntas referentes a la variable dependiente, estos serán tomados de investigaciones pasadas que indican la confiabilidad de los instrumentos. De igual manera, estas preguntas serán de escala de likert para una mayor precisión al momento de ser procesados los resultados, que se darán con ayuda del software Jamovi, SPSS y Excel, con la finalidad del tratamiento estadístico de las respuestas validadas.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la situación problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS) informó que el 15% de los adultos en edad laboral padecen algún trastorno mental. Este dato se basa en estimaciones de 2019, que señalan que estos trastornos afectan negativamente el rendimiento laboral, con costos anuales para la economía mundial que superan el billón de dólares en productividad perdida. Además, la conversación sobre salud mental en el entorno laboral sigue siendo un tema tabú en muchos lugares del mundo, lo que subraya la necesidad de mayores esfuerzos para abordar el estigma y mejorar el apoyo en los centros de trabajo (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Así mismo, según información de la OMS, el concepto Burnout fue declarado enfermedad profesional en el año 2000, pero en enero del año pasado (2022) fue reconocida como enfermedad profesional (Agea, 2022).

A nivel global, la OPS consideró 770 reportes nuevos de trabajadores con enfermedades profesionales de manera diaria con respecto a América Latina y el 86 por ciento de estas morían a causa de enfermedades relacionadas con su trabajo (Organización Panamericana de la Salud, 2017).

Del mismo modo, luchar en contra del estrés, ansiedad y depresión se convierte en una prioridad para las grandes empresas, sin embargo, el 43 por ciento de los trabajadores en todo el mundo aseguran que sus empresas no enfrentan la problemática del síndrome de quemarse por el trabajo, tampoco prestan atención aplicar medidas preventivas o correctivas específicas para su prevención (Andina, 2022).

Según la OMS, el síndrome del quemado se deriva de la presencia del estrés crónico desarrollado en el centro del trabajo por no haber sido sobrellevado con éxito y menciona que se desarrolla en particular por los fenómenos en el ámbito laboral, mas no en otros aspectos distintos a ese (Torres, 2022).

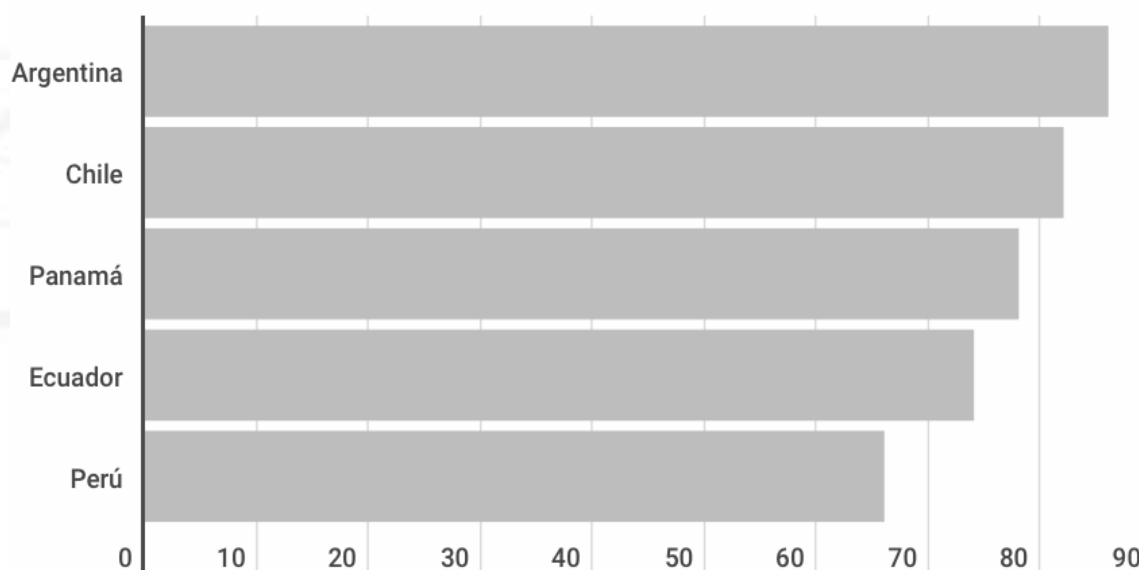
Cabe mencionar que la Organización Internacional del trabajo (OIT) enfatiza que las condiciones laborales pueden contribuir a la mala salud mental, lo que afecta directamente el desempeño de los trabajadores. Esto se evidencia en la pérdida de aproximadamente 12 mil

millones de días laborales anuales a nivel mundial, siendo una de las razones por las que se recomienda mejorar el entorno laboral y las políticas para abordar estos problemas (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

En lo que respecta a Latinoamérica, Bloomberg Línea realizó un ranking basado en resultados de encuestas realizadas por Bumeran, Laborum, Multitrabajos y Kozerta, como se muestra en la figura 1.1 en el que enumera el top 5 de países con mayor porcentaje de Burnout correspondiente al año 2022, con un 86% de personas que dicen padecer Burnout está Argentina, con un 82% en Chile, seguido de un 78% en Panamá, continuando con un 74% en Ecuador y un destacado 66% en Perú.

Figura 1.1

Los países con más Burnout de la región



Fuente. figura extraída de Bloomberg Línea (2022).

En lo que respecta al 66% que representa Perú en la figura 1.1, según los resultados obtenidos por Bloomberg señala que más de 6 de cada 10 personas mencionaron trabajar horas extras a su jornada de trabajo establecida, esto genera un agotamiento en cuanto a su energía y con ello un cansancio mayor, percibidas como principales sensaciones con mayor frecuencia de los trabajadores encuestados respecto al último año, asimismo, las causas eran debido al estrés, falta de motivación, menor productividad y rendimiento. Sin embargo, los trabajadores peruanos indicaron que tanto la sobrecarga de trabajo y el aumento de labores extras a sus roles establecidos eran los motivos por los que tenían la sensación de S.B (Guarino, 2022).

De igual manera, la encuesta realizada por Bumeran señala que el 66% de los trabajadores peruanos ha experimentado el síndrome de Burnout, el 72% señala sentirse más quemado que el año pasado y un 47% piensa cambiar de empleo, según la encuesta “Burnout 2022” (Barranzuela & Guzmán, 2022).

Por otro lado, según el informe global de Mercer señala que los millennials también conocidos como la generación “Y” tienen un mayor riesgo de padecer S.B, con un 89%, es decir, nueve de cada diez empleados. Aunque el mismo porcentaje se manifiesta en la generación “Z”. Pero es la generación “X”, quienes ocho de cada diez trabajadores, con un 78% manifestó que están expuestos a contraer agotamiento profesional después de atravesar la ola del Covid-19 y con ello la reconversión de los trabajadores en las empresas (Osorio, 2022).

Es importante mencionar que el Ministerio de trabajo y promoción del empleo, señalan que:

Las causas psicológicas desarrolladas en el trabajo terminan convirtiéndose en los problemas en el ámbito laboral, causando inconvenientes cognitivos, emocionales, físicos y conductuales para los trabajadores, y es en el Perú que se encuentra regulado de manera muy general por ley, que, hasta la fecha, este vínculo no existe entre entidades públicas, debido a prácticas limitadas y conocimientos en el abordaje de las variables de riesgo psicosocial en la capital, al igual que en el Perú. (Ministerio de trabajo y promoción del empleo, 2014, 41).

Por tanto, pese a que el síndrome de Burnout no es un concepto reciente, se puede notar mayor relevancia en los últimos años tanto por las entidades burocráticas como por las empresas, sin embargo, hay un vacío por cubrir a nivel de la implementación de acciones si relacionamos lo valioso de la fuerza de trabajo en el rendimiento laboral, sabiendo que más de la mitad de la fuerza de trabajo en muchos países, da a conocer que su rendimiento en el trabajo se ve interrumpido por problemas de salud mental (Parages, 2022).

Un artículo publicado por la Asociación Americana de Psicología indica que los empleados que experimentan burnout enfrentan un 57% más de riesgo de ausentarse del trabajo por más de dos semanas debido a enfermedades, un 180% más de riesgo de trastornos depresivos, un 84% más de riesgo de diabetes tipo 2 y un 40% más de riesgo de hipertensión (RRHH Digital, 2023).

Por último, se enfatiza la importancia de realizar esta investigación ya que contribuye en la información y obtención de resultados actualizados, que posteriormente servirán de fuentes confiables para realizar programas de intervención, y se pueda prevenir la presencia del S.B y mejorar el R.L en los colaboradores de Lima Metropolitana.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

Para llevar a cabo el presente estudio se ha planteado responder a la pregunta, ¿La variable del Síndrome de Burnout tiene relación con la variable de Rendimiento Laboral en los trabajadores de Lima Metropolitana en el año 2023?

1.2.2. Problemas específicos

La pregunta general planteada da origen a 4 preguntas específicas que han sido planteadas de la siguiente manera, i) ¿El componente de agotamiento emocional afecta el rendimiento de la tarea de los colaboradores en Lima Metropolitana 2023?, ii) ¿Cómo se relacionan la dimensión de despersonalización y la dimensión comportamiento laboral contraproducente en trabajadores en Lima Metropolitana 2023 ?, y iii) ¿La realización personal de los trabajadores de Lima Metropolitana interviene en su rendimiento en el contexto de los mismos?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Para el estudio se propuso un objetivo general, que es demostrar que el Síndrome del Burnout está relacionado con el rendimiento laboral de los trabajadores en Lima Metropolitana, correspondiente al año 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

El objetivo planteado anteriormente da origen a 3 objetivos específicos que han sido planteadas de la siguiente manera, i) relacionar si el cansancio emocional de los colaboradores de Lima Metropolitana afecta el rendimiento en la tarea en el 2023, ii) determinar si hay correlación entre la despersonalización y el comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores en Lima Metropolitana 2023, y iii) describir si la realización personal interviene en el rendimiento en el contexto de los trabajadores en Lima Metropolitana 2023.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica

Para la investigación en curso se plantea hallar relación de la variable de S.B y el R.L en trabajadores de Lima Metropolitana, con el propósito de aportar información actualizada para la aplicación de estrategias, metodologías y protocolos a nivel empresarial debido a que es el escenario principal de las variables, de esta manera ampliar el conocimiento existente de ambas variables en el marco laboral. Según Revertera (2022) indica que hay un vacío por cubrir a nivel de la implementación de acciones si relacionamos la relevancia de la fuerza laboral en el rendimiento laboral, sabiendo que más de la mitad (50%) de la fuerza de trabajo a nivel internacional, da a conocer que su rendimiento en el trabajo se ve interrumpido por problemas de salud mental (Parages, 2022).

Cabe destacar que en Perú hay escasos artículos y estudios que investiguen las dos variables planteadas en Lima Metropolitana, por lo que, en diversas revistas científicas, artículos, estudios e investigaciones hechas por diferentes autores a nivel mundial indican que es recomendable investigar la relación entre el S.B y R.L para poder aportar conocimiento con investigaciones actualizadas.

En esta investigación se tomará en cuenta los conceptos planteados en la revista científica según el autor Santini Joares (2016), en el que refiere la teoría planteada por Maslach y Jackson en 1981, de igual manera se tomará diversos autores que refieren a la variable síndrome de Burnout. Por otro lado, utilizaremos las definiciones formuladas por la información empírica redactada en el libro de potenciales predictores del rendimiento laboral en la que resalta la teoría de Koopmans, acompañada con artículos de fuentes confiables que detallan a profundidad mediante estudios. Al tomar como base la información, teoría y modelos planteados por los diferentes autores mencionados se buscará evaluar la relación existente entre las variables de la investigación en Lima, Perú.

Por otro lado, según el informe global de Mercer señala que los millennials también conocidos como la generación “Y” tienen un mayor riesgo de padecer S.B, con un 89%, es decir, nueve de cada diez empleados. Aunque el mismo porcentaje se manifiesta en la generación “Z”. Pero es la generación “X”, quienes ocho de cada diez trabajadores, con un 78% manifestó que están expuestos a contraer agotamiento profesional después de atravesar la ola del Covid-19 y con ello la reconversión de los trabajadores en las empresas (Osorio, 2022).

Tomando en cuenta el informe anterior, es factible realizar una investigación que abarque las 3 generaciones en trabajadores profesionales de empresas que brindan servicios en Lima Metropolitana con la intención de conseguir resultados que permitan aportar conocimiento.

Justificación económica

La presente investigación ampliará el conocimiento para las empresas, poniendo a disposición argumentos de cómo la rentabilidad de sus actividades comerciales se puede ver afectadas cuando su fuerza laboral presenta Burnout, generando la obstrucción en el rendimiento de sus labores y con ello afectando los ingresos de la empresa. Así mismo, Brooks & Wilson (2022) mencionan que las empresas siguen teniendo que afrontar las repercusiones en salud y bienestar de los trabajadores, que aún podrían verse más afectados debido a condiciones económicas difíciles en el futuro (Brooks & Wilson, 2022).

Por un lado, la reciente investigación por el Instituto de salud McKinsey señala como el agotamiento y sus correlaciones pueden conducir a costosos problemas organizativos como el Burnout, este precio alto debe ser cubierto por las organizaciones (McKinsey Health Institute, 2022). Por otro lado, un 47% de peruanos encuestados piensan en cambiar de empleo según la encuesta “Burnout 2022”, lo cual esta rotación de los trabajadores de las empresas repercute en la rentabilidad de las mismas.

Además, investigar cómo el S.B se relaciona con el R.L en trabajadores pertenecientes a Lima Metropolitana permite identificar información importante para que las empresas puedan aplicar estrategias de prevención que permitan reducir estos costos.

Justificación práctica

Esta investigación busca señalar la relación del S.B y el R.L dentro del centro de trabajo, el cual se aplicará en Lima metropolitana. Según el estudio global por el Instituto de salud McKinsey (2022) indica muchos empleadores no están adoptando un enfoque sistémico y que muchos están observando mejoras más débiles en el agotamiento, la salud mental y el bienestar de los trabajadores de lo que realmente esperaban porque sus empresas están pagando al no abordar los factores en el centro laboral que se encuentran relacionados fuertemente con el agotamiento o S.B. (McKinsey Health Institute, 2022).

Por tanto, pese a que el síndrome de Burnout no es un concepto reciente, se puede notar mayor relevancia en los últimos años tanto por las entidades burocráticas como por las empresas, sin embargo, hay un vacío por cubrir a nivel de la implementación de acciones si

relacionamos lo valioso de la fuerza de trabajo en el rendimiento laboral, sabiendo que más de la mitad de la fuerza de trabajo en muchos países, da a conocer que su rendimiento en el trabajo se ve interrumpido por problemas de salud mental (Parages, 2022).

Asimismo, aportar información para las empresas y puedan partir de la presente información para tomar medidas que salvaguarden la salud de sus colaboradores, más aun sabiendo que Perú se encuentra entre el top 5 de países con mayor porcentaje de Burnout con respecto al 2022 según el estudio realizado por Bloomberg (2022). Otro estudio revela que la mayoría de personas tienen menor rendimiento y productividad en el lugar de trabajo debido a que tienen el síndrome de Burnout. (Guarino, 2022)

La prevención del S.B no solo favorece a quienes están en peligro de contraerlo, sino que aporta a las empresas a mantener sus niveles de productividad entre los trabajadores, llevándolos hacia el éxito. (González, 2023)

1.4.1. Importancia de la investigación

La finalidad de esta investigación es demostrar que el S.B tiene relación con el R.L en trabajadores pertenecientes a Lima Metropolitana. Debido a que se indica que existe un vacío en la implementación de acciones para la fuerza laboral de las empresas y estas tengan un mejor rendimiento laboral, como indica Revertera (2022) en el que más de la mitad (50%) de la fuerza de trabajo a nivel internacional, da a conocer que su rendimiento en el trabajo se ve interrumpido por problemas de salud mental. Así también, tomar como base la información, teoría y modelos planteados por Santini Joares (2016) en el que refleja la teoría planteada por Maslach y Jackson en 1981 para la variable S.B y la información empírica redactada en el libro de potenciales predictores del rendimiento laboral en la que resalta la teoría de Koopmans. Teniendo como finalidad aportar información para la aplicación de estrategias, metodologías y protocolos a nivel empresarial. Asimismo, aportar información actual sobre las dos variables estudiadas, concientizando la importancia de una buena salud mental de sus trabajadores para la ejecución de sus labores en sus centros de trabajo, y así poner en conocimiento información actualizada a las empresas para aumentar su rentabilidad.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

El estudio a realizar tiene una gran viabilidad debido a que se ha encontrado diversos artículos relacionados a ambas variables mencionadas, que son el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral en los trabajadores, que recomiendan realizar futuras investigaciones que profundicen

y amplíen la brecha entre las dos variables. Por un lado, tiene como delimitación un tiempo establecido que abarca desde el mes de agosto 2022 hasta diciembre del año 2023 que se concluye el estudio. Por otro lado, el proyecto de investigación se llevará a nivel de Lima Metropolitana, Perú. Cabe mencionar que, la recolección de la encuesta abarcara a colaboradores y profesionales de la generación X, Y y Z que se encuentre trabajando, ya que indican mayor presencia de S.B según diversos estudios realizados correspondientes al año 2022, sin distinción de sexo u edad. Por último, todos los recursos utilizados en la investigación serán asumidos por el investigador con el fin de financiar todo el proceso del presente proyecto. Debido a que el trabajo de campo se llevará a cabo virtualmente, se podrá optimizar los costos.

1.5. Limitaciones del estudio

Actualmente, se ha identificado una consistente base de información que hace referencia a las dos variables en estudio, sin embargo, durante la continua búsqueda de artículos evaluados por expertos se ha presentado una alta dificultad para encontrar artículos del rubro empresarial que evalúen las dos variables en la delimitación geográfica establecida para la presente investigación. Así mismo, los artículos encontrados que estudian la variable de S.B y R.L no son del todo actualizados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Se investigaron fuentes externas, como: artículos científicos relacionados a los años 2019, 2020, 2021, 2022 y algunos correspondientes al presente año, que hacen referencia a las variables independiente y dependiente.

2.1.1. Síndrome de Burnout y rendimiento laboral

Según Al-Badarneh et al. (2019) estudiaron el impacto del burnout en la decisión de los trabajadores de renunciar y su efecto que tiene este último en el rendimiento laboral, los autores crearon un modelo para desarrollar los factores del síndrome de Burnout y sus efectos, así también como el efecto de la intención de abandonar su trabajo en el rendimiento laboral. Así mismo, tomaron importancia evaluar factores como la cultura y la religión de los encuestados. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo para evaluar el impacto de un modelo de Burnout y las intenciones de los empleados de dejar su trabajo en su rendimiento. Se hizo uso de un cuestionario tomado de artículos científicos anteriores sobre el S.B para evaluar las diferentes relaciones que conectan con el modelo planteado, utilizando la técnica SEM y la población de estudio incluyó a hoteles de 5 estrellas en Jordania, dando un número de 317 cuestionarios distribuidos. Los resultados demostraron la aprobación de 4 de las 5 hipótesis planteadas, i) existe un efecto positivo del agotamiento emocional sobre la intención de dejar el trabajo, ii) existe un efecto positivo de la despersonalización sobre la intención de dejar el trabajo, iii) existe un efecto positivo de los factores religiosos y culturales sobre la intención de dejar de fumar, y iv) la intención de dejar de trabajar media positivamente la relación entre las dimensiones del S.B y el R.L. Por último, se concluye que las dimensiones del síndrome de Burnout afectan de manera significativa las intenciones de abandonar su trabajo, de igual forma se obtuvo un resultado significativo en el R.L.

Kilroy et al. (2020), indica en su estudio de las principales percepciones de los empleados sobre los programas laborales de “alto rendimiento” en el agotamiento de los trabajadores, tuvo como objetivo probar la propuesta planteada bajo su modelo basado en la relación de los programas de “alto rendimiento” (HIWP) y el Burnout, con el papel moderador del desapego psicológico. El estudio se realizó por medio de 1143 encuestas respondidas por el personal de salud que tienen función de enfermeras y matronas, localizadas en 11 países

Europeos que se consideran que tuvieron retos fuertes en los últimos años debido a sus largas jornadas laborales y escasos sueldos, así mismo, todas las escalas se midieron con Likert, con respecto a la atribución de puntuaciones se obtuvieron promediando los elementos pertinentes. El total de las encuestas fueron pasadas por filtros que permitieron descartar a las que no cumplían, obteniendo un total de 1135 cuestionarios utilizables donde los encuestados tenían entre 40 y 50 años con 5 a 10 de antigüedad en la empresa, cabe mencionar que la mayoría fueron mujeres. El cual resultó que las percepciones de los programas de alto rendimiento eran un factor significativo para reducir el Burnout, debido a que si los trabajadores no se desprenden psicológicamente del trabajo, pueden estar más preocupados por la conservación de la energía que puede hacer uso de los programas de alto rendimiento para desempeñar su función, también se adoptó una perspectiva de contingencia y se examinó un factor importante, el personal, el cual es un factor fuera del ámbito de trabajo y también puede influir en la relación, por lo que, se propuso que la desvinculación psicológica del trabajo sería un factor instrumental que interactúa con los HIWP para la mejora del bienestar de los empleados. Finalmente se concluyó que las organizaciones deben ser más conscientes de los factores adicionales partiendo del papel de la acción organizativa, en la forma implementar programas de alto rendimiento con el fin de garantizar que sus supuestos beneficios se vuelvan realidad. Cabe mencionar que los autores indican que se debe seguir investigando la relación entre los programas de alto rendimiento y el Burnout.

Según Lauracio & Lauracio (2020), investigaron sobre el S.B y R.L en los profesionales del sistema de salud. Teniendo como principal objetivo, el comprobar la existencia del S.B basado en el modelo tridimensional y si este se relaciona con los 4 niveles del R.L, la calidad técnica y asistencial; capacitación y educación, productividad, habilidades. El método utilizado fue descriptivo-correlacional, la muestra fueron trabajadores del centro de salud. Cabe mencionar que, las herramientas utilizadas fueron el test Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de autoevaluación de desempeño laboral diseñado por Valdivia (2014). Al finalizar la recolección y procesamiento de datos se pudo concluir que el S.B tenía niveles medios, el rendimiento de los colaboradores tenía niveles altos y que no establece correlación las dos variables estudiadas sobre el personal de salud, obteniendo un resultado estadístico no significativo ($r=0.063$). También indican que en otras investigaciones similares la relación fue estadísticamente significativa por la homogeneidad de la muestra y porque usaron instrumentos más validados para la variable de desempeño laboral.

Tatjana Ivanovic et al. (2020), investigaron sobre los trastornos en el entorno laboral

actual señala que el burnout entre los empleados de diferentes profesiones es un trastorno importante con grandes consecuencias, por lo que desarrolla el objetivo principal de identificar, comprender y encontrar la relación entre el Burnout, el Engagement y el propósito de la rotación de los reclutadores en Serbia. Cabe mencionar que el modelo propuesto por los autores pretende inspeccionar como el compromiso laboral influye en el Burnout y cómo influye el Burnout en la intención de abandono del trabajo. Que mediante el uso de un cuestionario que se envió por correo electrónico se recogieron los datos en línea de una muestra de 315 personas que trabajaban como reclutadores en Serbia, que utilizaron el inventario de Bruno de Copenhague para medir el Burnout, el UWES-9 para medir el compromiso laboral y el TIS-6 para medir la rotación. Los resultados mostraron que el compromiso con el trabajo tiene un efecto negativo en el agotamiento y que el agotamiento tiene un efecto positivo en intención de rotar, mientras que la relación entre el compromiso con el trabajo y la intención de cambio no se confirmó, asimismo, el análisis de correlación confirmó las tres relaciones examinadas. Hay que mencionar que este estudio aporta una valiosa contribución a estudios anteriores que relacionan el Burnout de los reclutadores, el compromiso laboral y la intención de abandonar el trabajo. Por lo que, la fuerza laboral que se dedica a la selección de personal requiere de mucha resiliencia para poder afrontar las situaciones adversas y de fortaleza mental porque tiene muchas variables que no se pueden controlar ni predecir al momento de ejercer su labor. Por último, los autores indican que las futuras investigaciones con ayuda de la asociación nacional de Recursos Humanos puedan ampliar el estudio y podría llevarse a cabo en otros países en desarrollo para contrastar información, pero indican que se debe cambiar el instrumento de medición del Burnout utilizado por el MBI para abarcar su modelo tridimensional.

Según Hai Ninh (2021), en su artículo muestra como resultado de la pandemia el aislamiento social fue una política mundialmente aceptada, por ende, los funcionarios bancarios deberían trabajar de forma remota, desde casa en lugar de las oficinas. En consecuencia, estas medidas adoptadas generan conflictos y factores estresantes que causan un daño mental y el R.L de los funcionarios bancarios. Este estudio tiene como objetivo determinar la influencia del burnout y los conflictos entre los roles en el desempeño laboral de los banqueros que tienen hijos. Se realizó el uso de un cuestionario estructurado en línea para llegar a 326 banqueros de todo el país. Se adoptaron PLS-SEM y Smart PLS para analizar y probar hipótesis. Los resultados evidenciaron los efectos nocivos del agotamiento y los problemas entre roles en el desempeño de los banqueros que tienen hijos. Se determinaron tres variables

para afectar positivamente el agotamiento, como el estrés ocupacional, el estrés de los padres y los conflictos entre roles. Este estudio recomendó cuatro sugerencias prácticas tanto para los banqueros como para los encargados de formular políticas bancarias, que es alcanzar la equidad entre la familia y el trabajo es una tarea desafiante; la necesidad de implementar políticas de apoyo organizacional más sólidas para eliminar la carga y los factores estresantes del trabajo; la carga de trabajo administrativo debe reducirse y deberían cuidarse durante el aislamiento pandémico, evitando la ambigüedad y la sobrecarga de roles que provocan conflictos entre los banqueros.

De acuerdo con Acuña & Mendoza (2021), en este estudio muestra como finalidad analizar el compromiso, la percepción y el síndrome de burnout, de las prácticas de gestión en apoyo a los colaboradores en contexto pandemia covid-19. El propósito de este artículo refleja cómo la pandemia ha perjudicado las actividades de trabajo, ocasionando en los trabajadores, estrés o S.B que tiende a reducir su compromiso de los mismos, siendo engagement un estado emotivo positivo de dedicación y vigor, vinculado con la manera en que los trabajadores enfrenten sus labores y no necesariamente una consecuencia negativa como lo es el burnout. Se utilizó una metodología correlacional explicativa, en la cual se hicieron 408 encuestas a las personas que trabajaban en una ciudad correspondiente al país de Chile. Para el S.B, se utilizó el instrumento de Maslach Burnout Inventory General Survey y para el engagement se evaluó con la escala de compromiso de trabajo de Utrecht. Asimismo, su estudio fue de tipo cuantitativo y no probabilístico, con aplicación del cuestionario autoadministrados en línea a una muestra, obteniendo 408 encuestas de varios sectores laborales: el 36,52% conformado por educación, un 23,77% en comercio, un 11,03% salud y en otros rubros un 28,68%. Los resultados que se obtienen corroboran que no hay distinción por sexo, las labores de apoyo identificadas por los empleados pueden aumentar el compromiso y reducir el agotamiento. Además, los trabajadores que reciben apoyo tienen puntajes de compromiso más altos y puntajes de desgaste más bajos que aquellos que no perciben ningún tipo de apoyo, esto visualizado en las prácticas de gestión de cada empresa en situaciones de incertidumbre. Los autores indican que futuros estudios deben considerar la relevancia de estas prácticas, para que se pueda aprobar aquellas que sean más efectivas.

Según Palenzuela et al. (2021), en su artículo se observa que el rendimiento contextual y el agotamiento en los trabajadores del sector salud. Tiene como propósito de estudio, confrontar la magnitud de rendimiento contextual dentro del trabajo según especialidades hospitalarias y examinar el vínculo del síndrome de burnout en el rendimiento contextual,

siendo este último un tipo de comportamiento benévolo y intencionado hacia la empresa, que va más lejos de las funciones de un empleado. Este estudio involucró a 222 profesionales de un hospital público, comparando la situación y las tasas de agotamiento en diferentes departamentos del hospital. La variable rendimiento se midió por la versión en español de la escala de Coleman y Borman (2000) y el Burnout fue medido mediante el MBI. Los resultados revelaron una correlación significativa entre el rendimiento contextual y el agotamiento. Además, hubo una diferencia estadísticamente significativa en el grado de desempeño situacional entre los departamentos del hospital en el trabajo. Estos hallazgos son importantes para desarrollar estrategias de gestión del cuidado de la salud y pueden servir como guía para futuras investigaciones para implementar acciones de gestión que optimicen la calidad de vida y los resultados laborales de los profesionales de la salud.

Según Ordoñez Balladares et al. (2021), en su artículo plantea como objetivos de esta investigación establecer el nivel burnout y engagement de los docentes de la Universidad de Guayaquil. En esta investigación se puede encontrar que la profesión docente está más expuesta al estrés laboral, y se cree que una de las razones es que las condiciones de trabajo de los docentes universitarios es un factor que provoca estrés crónico, como el estrés laboral. La sobrecarga de muchas tareas, incluidas la docencia y la investigación, es un papel ambiguo. Se realizó un estudio no experimental en el que participaron 65 profesores de Odontología y se determinó niveles bajos de cansancio emocional y también de despersonalización y niveles de autorrealización personal altos (5,65). Asimismo, se logró demostrar un elevado grado de compromiso, identificado con vigor (5,9), dedicación (6,05) y absorción (5,79). Los docentes nombrados y docentes de prestación de servicios mostraron diferencias significativas en agotamiento emocional y desigualdad significativas en dos perspectivas del burnout: despersonalización y satisfacción personal de permanencia. El estudio tampoco mostró desigualdades significativas en la edad, sexo y estado civil de los participantes. Así mismo, a pesar del cansancio emocional tanto físico y mental provocado por el cambio constante, los profesores presentan un alto nivel de trabajo, confirmando que el desgaste emocional y el nivel de despersonalización de los profesores son bajos, y su satisfacción personal es alta, por otro lado, existe la obligación de evaluar más a profundidad los factores que contribuyen al compromiso laboral y desarrollar estrategias que puedan prevenir el agotamiento de los docentes.

El estudio realizado por Turek (2021), pretende describir y explicar la relación entre el S.B, el comportamiento organizacional (OCB) y comportamientos contraproducentes en el

lugar de trabajo (CWB). Se realizó el estudio a 253 empleados de forma anónima, los cuales laboraban en servicios de atención telefónica al cliente de empresas que operan en Polonia, por medio de un análisis de moderación para la verificación estadística que se realizó con macro PROCESS y consecuentemente se aplicó la teoría de demandas laborales y recursos para probar el papel moderador del apoyo organizacional percibido en relación compartida por JB, OCB y CWB. Donde los hallazgos confirmaron la relación estadística significativa entre el Burnout y todas las variables estudiadas. Concluyendo que el agotamiento laboral o Burnout aumenta la probabilidad de los comportamientos contraproducentes en el lugar de trabajo y que el síndrome de Burnout puede producir que los colaboradores decidan retirarse de sus actividades profesionales. También se identificó que el POS nivela la intensidad de la influencia de agotamiento laboral en los comportamientos de los empleados dentro de las organizaciones. Finalmente, esta investigación logra amplificar el entendimiento sobre la relación entre el Burnout y los comportamientos organizacionales, por otro lado, se requiere un estudio más detallado para analizar como el S.B afecta el R.L, ampliando la investigación con nuevos hallazgos.

Según Rengifo (2022), realizó una investigación sobre el S.B y su relación con el R.L en los trabajadores de una clínica en Perú, Good Hope realizó un estudio sobre la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los empleados de una clínica. Para obtener una perspectiva más amplia del estudio, comparamos las variables del agotamiento con la propia muestra de los autores y las variables de desempeño laboral. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional porque ambas variables son cuantificables y sus mediciones se pueden encontrar mediante cálculos estadísticos. Se utilizaron enfoques cuantitativos y correlacionales para evaluar la relación entre dos variables y se utilizó análisis descriptivo para conocer el comportamiento de las variables. Datos de dos variables. La información se recopiló mediante la aplicación del instrumento a una muestra de 300 empleados. Este estudio se centra en el burnout utilizando un instrumento adaptado llamado Professional Burnout Scale de Torres et al. (2019), mientras que la herramienta de Ronquillo et al. (2013) se utilizó para las variables de desempeño laboral. Como resultado, la variable síndrome de burnout y el desempeño laboral se correlacionaron, mostrando una relación favorable, directa y significativa ($Rho=0,461$), y el desempeño laboral resultó satisfactorio si el hospital mantiene el burnout en un nivel aceptable.

Según Dias et al. (2022) pretenden vincular el S.B y el R.L en una situación problemática como fue la pandemia covid-19. Para lo cual, se hizo uso de encuestas validadas debido a que es un estudio cuantitativo, descriptivo transversal, que mediante el cuestionario de la “escala de Maslach Burnout Inventory” para evaluar las 3 dimensiones del Burnout y para la variable de desempeño laboral se usó el instrumento de “Desempeño Laboral del profesional de enfermería de un hospital de la Seguridad Social de Callao”, la población seleccionada pertenece a los trabajadores de salud que ejecutan sus labores dentro del área de cuidados intensivos. Al encontrar los resultados, se pudo observar una mediana relación entre padecer del S.B con relación al R.L, esto quiere decir, que al tener un nivel bajo de síndrome del quemado origina que también se tenga un mayor desempeño en los trabajadores, teniendo un porcentaje bastante elevado en los resultados del cuestionario, que identificó a los trabajadores que estaban casados con un desempeño en su trabajo elevado con respecto a los trabajadores que se encontraban solteros, el mayor porcentaje de trabajadores corresponde a los adultos entre 30 a 40 años de edad, obteniendo una relación significativa entre el S.B y el R.L, sin embargo, no se halló una relación sólida entre las variables demográficas establecidas y el S.B.

Según Kloutsiniotis et al. (2022), investigaron el papel crucial del liderazgo en la transformación de la ansiedad, el estrés personal, la soledad en el trabajo y el Burnout. Tuvo como objetivo investigar el método de gestionar según rr.hh en relación al TLF y el Burnout, plasmado en el modelo conceptual basado en las teorías de demandas laborales y conservación de recursos, contribuyendo con la literatura de gestión hotelera en referencia al contexto de covid-19 y sus impactos negativos en la salud y el comportamiento de los empleados. Las encuestas se llevaron a cabo el día 4 de Julio del 2020 hasta el 15 de octubre del mismo año, que se llevaron a cabo con ecuaciones estructurales correspondientes a 459 empleados que trabajaban en servicio al cliente, de esta manera poder comprobar las hipótesis planteadas con relación a sus variables de importancia, que fueron alineadas con las teorías de demandas laborales y conservación de recursos en el marco de investigación en un contexto de pandemia. Se utilizó el instrumento de OLBI para poder medir el Burnout, los resultados de los cuestionarios electrónicos usados, dieron como resultado la aprobación de la hipótesis sin mediadores que “el TFL impacta negativamente en el agotamiento de los empleados”, pero reduce el estrés financiero personal, la ansiedad y la soledad en el trabajo. Así mismo, En la hipótesis de “Las prácticas de HRM moderan la relación negativa entre TFL y el Burnout, teniendo en cuenta que se calcularon como componentes de orden superior reflexivo formativo a través de SmartPLS, mostrando un análisis que el efecto moderador es estadísticamente

significativo, apoyando a la hipótesis mencionada. A través de esta investigación se pudo obtener conocimientos útiles, tomando como referente un contexto vivido a nivel mundial, siendo el TLF un mecanismo que muestra una dinámica para reducir los factores estresantes y al Burnout. Finalmente hay un efecto perjudicial, que sugiere a los gerentes y profesionales de hoteles ser conscientes para que opten por un liderazgo de transformación exitoso, resaltando vías para futuras investigaciones.

La investigación dirigida por Aduma Peter et al. (2022), demuestra la interacción entre las características demográficas y los niveles de estrés en el trabajo, en el rendimiento de los docentes dentro de su trabajo, con el objetivo probar la hipótesis de que no existe una influencia interactiva significativa de las características demográficas de los profesores por los niveles de estrés en su rendimiento laboral en las universidades. La metodología utilizada en la investigación se basó en una encuesta descriptiva, aplicado a una población de 400 profesores de la facultad de educación de dos universidades públicas ubicadas en Calabar Metrópolis, identificando una muestra de 150 profesores utilizando el muestreo aleatorio. Asimismo, la recolección de los datos se hizo a través del cuestionario certificado de validez y confiabilidad, con un análisis de varianza de dos vías, aprobando la hipótesis en el nivel alfa 0,05. Los resultados revelaron que el desempeño laboral de los docentes es bajo independientemente de sus niveles de estrés dentro de su centro laboral, siendo aprobada la hipótesis planteada en el inicio de la investigación. Por otro lado, se identificó una influencia interactiva de todas las variables demográficas con énfasis en el rendimiento laboral de los profesores, siendo el género masculino con mayor nivel de estrés en comparación al femenino. Se concluye que los profesores, independientemente de su edad, sexo estado civil o rango, deberían desarrollar o adoptar buenas habilidades de manejo de estrés y reducir los trabajos extras y otras actividades necesarias que generan el aumento del mismo.

Sørli Henrik et al. (2022), en su investigación buscan integrar las teorías de person-organization fit (P-O) y Job demands-resources, de esta manera poder determinar si la organización personal se puede contextualizar como un recurso clave que facilita la autonomía diaria y en la interacción con el R.L, identificando sus hipótesis a validar durante el estudio. Mediante la ejecución de encuestas en el que participaron los cadetes de la Escuela Naval en Noruega que ejecutaron una misión de entrenamiento de dos meses en la que recorrieron en un gran velero el Océano Atlántico, los cuales rotaban constantemente para realizar las labores. Tomando en cuenta las variables a medir, que eran la autonomía diaria auto informada, la tarea calificada por pares y el rendimiento contextual durante 30 días consecutivos, así como ayuda

del personal externo al estudio, incluyendo a 200 oficiales navales experimentados perteneciente al área de recursos humanos de las Fuerzas Armadas de Noruega. Los resultados arrojaron que el ajuste de Person-Organization se relaciona con el nivel general de rendimiento contextual ($B = 0,81$, IC del 95 % $[0,13,1,48]$). Así mismo hubo una interacción significativa entre el ajuste de Person-Organization y la autonomía diaria, para el rendimiento de la tarea del día siguiente. ($B = 0,34$, IC del 95 % $[0,09,0,60]$). Finalmente se pudo notar con los datos obtenidos que la falta del vínculo de la autonomía con el R.L puede ser la relevancia de los moderadores de esta relación, por tanto, debe ser ajustado al P-O. Así mismo, inducen a nuevos investigadores a buscar más detalladamente sobre cómo la organización personal puede ser usada como recurso clave en las organizaciones.

Ravesangar & Fauzi (2022), realizaron una investigación sobre las influencias de los factores motivadores intrínsecos en el R.L de los trabajadores correspondientes al sector bancario en Malasia, con la finalidad de corroborar los problemas de rendimiento laboral. Cabe mencionar que utilizaron la teoría del doble factor de motivación de Herzberg, y adaptando lo planteado por Ghafoor et al. (2011), Sledge et al. (2008) & Viswesvaran (1993). La herramienta de investigación utilizada fue la distribución personal y cuestionarios en línea durante el plazo de un mes, de los cuales se seleccionaron un total de 3700 empleados, quedando 370 encuestados seleccionados para formar parte del análisis adicional, que respondieron las 4 secciones, de las cuales la sección A consta de seis preguntas relacionadas al rendimiento laboral; la sección B es referente a los indicadores de motivación intrínseca de los trabajadores, la seguridad laboral, la situación laboral y las reglas de la empresa; en la sección C se consta de seis preguntas basadas en la propiedad psicológica y en la sección D consta de siete preguntas que representan perfiles demográficos de los encuestados. Obteniendo resultados que demostraban que la situación laboral y las reglas de la empresa tienen un gran impacto positivo en la apropiación psicológica. También muestra que la apropiación psicológica interactúa positivamente en relación con las reglas de la empresa y su situación laboral con el R.L. Finalmente, los problemas originados en el sector bancario de Melesia que conducen a un mal rendimiento laboral de sus empleados son la mala calidad de servicio para los consumidores, el estrés laboral, gran rotación de sus empleados (no hay retención) y los horarios de trabajo que no son flexibles.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Síndrome de Burnout

Conceptos del S.B

La palabra Burnout se comienza a usar a partir de 1977, debido a la manifestación de Maslach que declaró en la APA, definiendo al S.B como desgaste laboral de aquellos trabajadores de distintos campos pertenecientes al rubro de servicios humanos, en el que tenían un constante contacto directo con los clientes, en particular destacan los del personal de salud y docentes. Siendo esta enfermedad laboral el efecto máximo correspondiente al estrés crónico procedente en el ámbito laboral, con efectos individuales, tomando en cuenta otros factores originados en la empresa y el ámbito social. (Martínez, 2010)

Según Maslach y Jackson (1981), el tema de S.B es una respuesta a los sucesos de ansiedad en los empleados al detectar cuadros de emoción e interpersonales ocasionados en su trabajo, que origina un cansancio constante, baja eficiencia. Cabe mencionar, que dicho concepto difiere de estudios realizados más adelante de la misma autora Maslach et al., (2001) en el que indica una alternativa que puede originarse en diversas profesiones independientemente si estas están involucradas o no con la comunicación directa con el público.

El concepto del Síndrome del Burnout, radica como un procedimiento en el que intervienen los criterios y el proceder de la persona, las cuales cambian negativamente en relación al rol de su puesto de trabajo. (Cherniss, 1980, como se citó en Gutiérrez Briones & Retamal Contreras, 2020)

Según Gil-Monte, determina que el estrés crónico de los trabajadores se define como la fuente de riesgo psicológico con mayor importancia laboral en cualquier empresa, y en lo que respecta al rubro de servicios, la forma con mayor frecuencia de desarrollar el estrés crónico laboral es el S.B, considerado como “síndrome” por la reunión de síntomas frecuentes que pueden determinarse como patología según los especialistas científicos. (Gil-Monte, 2006, como se citó en Quinceno & Alpi, 2007)

El síndrome del trabajador quemado es considerado como una enfermedad que ha obtenido mayor relevancia en los últimos tiempos por el estrés crónico laboral que experimentan la mayoría de trabajadores. (Aranda, 2011)

Con respecto, a la 10ª revista de Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10, 1989), el Burnout aparece como Síndrome de Agotamiento Profesional dentro de un conjunto de clasificación titulado “problemas relacionados con la organización del propio modo de vida”.

La OMS destaca como consecuencia del estrés crónico desarrollado en el centro laboral de los empleados al síndrome de desgaste laboral, el cual no fue tratado correctamente y se determina específicamente en el contexto del trabajo, el cual no aplica con experiencias sociales externas al contexto laboral. (Torres, 2022)

A medida que avanza el tiempo, siguen surgiendo conceptos renovados para detallar el significado del síndrome de Burnout. Por lo que se comprende mediante los autores citados que el S.B guarda una estrecha relación con el estrés laboral, llegando a interactuar con el sistema mental y emocional de las personas, así como generar un bloqueo al trabajador por la sobrecarga en determinadas situaciones que se presentan en el trabajo. Finalmente, en el presente estudio se usará el concepto definido por la autora Maslach y Jackson (1981) para esta variable.

Enfoques del síndrome de Burnout

Para la perspectiva clínica e individual, el Burnout suele surgir en personas que tienen grandes aspiraciones, llevándolas más fácilmente a la frustración y, en consecuencia, a la pérdida de sentido en el trabajo, estas personas se dedican intensamente a sus ideales, lo que los lleva al agotamiento y la eventual despersonalización cuando sus sacrificios no fueron suficientes para alcanzar sus objetivos (Malagris, 2004, como se citó en Dutra-Thomé et al., 2014)

La diferencia entre las conceptualizaciones del agotamiento aplicadas por los psicólogos clínicos y los psicólogos del trabajo y de las organizaciones es el papel de la biología. Los psicólogos clínicos conceptualizan los trastornos mentales desde la biopsicomodelo social, mientras que los psicólogos del trabajo y de las organizaciones se centran principalmente en los factores psicosociales. (Gatchel et al., 2020; Schaufeli, 2007; Weber y Jaekel-Reinhard, 2000, como se citó en Dam, 2021)

El papel de la biología es fundamental para las diferencias entre los conceptos de agotamiento utilizados por los psicólogos clínicos y los psicólogos del trabajo y de las organizaciones. Los psicólogos clínicos conceptualizan los trastornos mentales con base en

modelos mentales socio biológicos, mientras que los psicólogos del trabajo y organizacionales se enfocan principalmente en los factores psicosociales. (Schaufel, 2010)

En relación a los enfoques plasmados según los autores, puede ser visto desde una perspectiva empresarial y por otros autores desde una perspectiva más clínica. Si se visualiza desde una perspectiva empresarial, debe ser relacionado al trabajo y a la sobrecarga laboral u otros factores del entorno laboral; el segundo abarca los trastornos mentales como enfermedades, el cual utilizan distintos métodos para diagnosticar, por tal motivo, el estudio se tomará en cuenta desde una perspectiva empresarial.

Dimensiones del S.B

Con respecto al S.B se plantearon 3 dimensiones interrelacionadas para poder identificarlo, las cuales son descritas por distintos autores según su interpretación y definición que le otorgan.

Por un lado, se describe al cansancio emocional como síntoma de agotamiento debido a un flujo elevado de exigencias de la labor por la que no se siente incentivo alguno. Por otro lado, define la despersonalización como un comportamiento de incompatibilidad con los clientes, viéndolos como objetos. Por último, la falta de realización personal, por no llevar a cabo el cumplimiento de las tareas. (Pico, 2009)

Otro autor, señala el cansancio, como la pérdida de energía constante; a la despersonalización, como elemento del sujeto que utiliza para defenderse ante sensaciones de incapacidad y fracaso; ante el abandono de realización personal lo definen como la pérdida de interés de parte del trabajador por la labor que ejerce dentro de su compañía. (Saborio Morales & Hidalgo Murillo, 2015)

Por último, los autores Maslach y Jackson conceptualizan el “Síndrome de Burnout” como un comportamiento que se despliega del estrés en el trabajo. Lo cual se basa en un modelo tridimensional que radica por i) cansancio emocional, que se identifica por la falta de energía y sensación de agotamiento de recursos, sigue con ii) la despersonalización haciendo referencia a la relación con los clientes y la presencia de dificultades para obtener iii) la realización personal, esta última se caracteriza por autoevaluarse negativamente por sentirse insatisfechas con su desarrollo profesional (Martínez, 2010).

Otros autores denominan a las 3 dimensiones por separado

El agotamiento emocional o también denominado cansancio emocional, es el sentimiento de pérdida energética, donde los individuos que laboran no pueden potenciar su desempeño por sí mismos a las demás personas, también puede mostrar síntomas como fatiga relacionada al nivel emocional o físico dentro de una compañía. (Casa Tacar et al., 2012)

La despersonalización, hace referencia a la manera en la que un trabajador reacciona como defensa por causa de cansancio y desilusión. También hace referencia a los comportamientos cínicos, o negativos hacia los clientes, que puede ser originadas por reacciones hostiles impersonales como respuesta a personas pertenecientes al rubro de servicios. (Urrea, 2019)

El proceso concluye con una disminución de la realización personal, debido surgimiento de contestaciones negativas con relación a uno mismo y hacia el centro de trabajo, como un nivel bajo de autoestima, mala productividad es bajo método de respuesta ante presiones. (Ericc & Bismarck, 2010)

Los conceptos de estas tres dimensiones planteadas son mencionados en distintos artículos y revistas, que tienen en común los conceptos definidos por los autores de estas. En el cual refiere que el cansancio emocional que se origina debido al cansancio físico y también psíquico; mientras que la despersonalización se desarrolla mediante los sentimientos, actitudes y respuestas negativas en el trato con el cliente y usuario; la realización profesional o personal fue modificada y denominada cinismo, la cual hace referencia a lo social que implica la negativa sobre los sentimientos de pertenencia, generando poca productividad y baja autoestima, finalmente evaluando las dimensiones abordadas por distintos autores, en la investigación se utilizara la planteada por Maslach y Jackson en su modelo tridimensional.

2.2.2. Rendimiento laboral

Conceptos de R.L

El R.L, según los autores Campbell et al., (1990) dicen que surgen del accionar y comportamientos que son importantes para las metas establecidas de la empresa, las cuales se valoran en términos del rendimiento laboral del empleado evaluando sus competencias. Así mismo, Campbell afirma que R.L. individual es sinónimo de comportamiento en el trabajo y que este refiere sólo a las acciones relacionadas con el logro de los objetivos de la organización. (Landy y Conte, 2005)

El R.L es conceptualizado como el “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja”. (Murphy, 1990, pg.79)

Según Milkovich & Boudreau (1994), indican que a la ejecución de labores en el trabajo se considera como un grupo de componentes, como: i) cualidad, ii) capacidad, iii) habilidad, y iv) necesidad de interactuar en la organización, ya que este conjunto de cualidades en un trabajador puede afectar en el resultado y la variación sin precedentes que se dan hasta la actualidad en las organizaciones.

El rendimiento laboral es multidimensional y debe ser conceptualizado en función de comportamientos y no solo enfocarse en los resultados, esto refiere a sólo aquellos comportamientos que son relevantes para los objetivos organizacionales. (Koopmans et al., 2011)

El R.L es el nivel de realización de la tarea del trabajador en función con la naturaleza del trabajo, por lo tanto, se estima que el desempeño laboral muestra la contribución de los trabajadores dentro de su centro laboral, específicamente cuando los colaboradores trabajan en un entorno multicultural. (Muhammad, 2021).

El desempeño laboral es el resultado del trabajo realizado por una persona en función de los requisitos del puesto y el rendimiento laboral se puede decir como el resultado del trabajo realizado por una persona en la realización de las tareas que se le asignan en relación de las habilidades, la experiencia y la sinceridad y el tiempo. (Trias, 2021).

Finalmente se escogió el concepto de rendimiento laboral planteado por Koopmans (2011)

Dimensiones del rendimiento laboral

El modelo de Murphy (1990), toma al R.L en la tarea como una de sus dimensiones que implica haber completado las labores específicas a la descripción del trabajo; mientras que, por otro lado, los comportamientos interpersonales, ambiente comunicativo y la cooperación con los demás trabajadores; seguido del comportamiento relacionado con la pérdida de tiempo, aquellos comportamientos que tienden a evitar enfocarse en su trabajo; y las conductas destructivas, que hacen referencia a comportamientos ligados con la pérdida del tiempo, productividad, daños, entre otros.

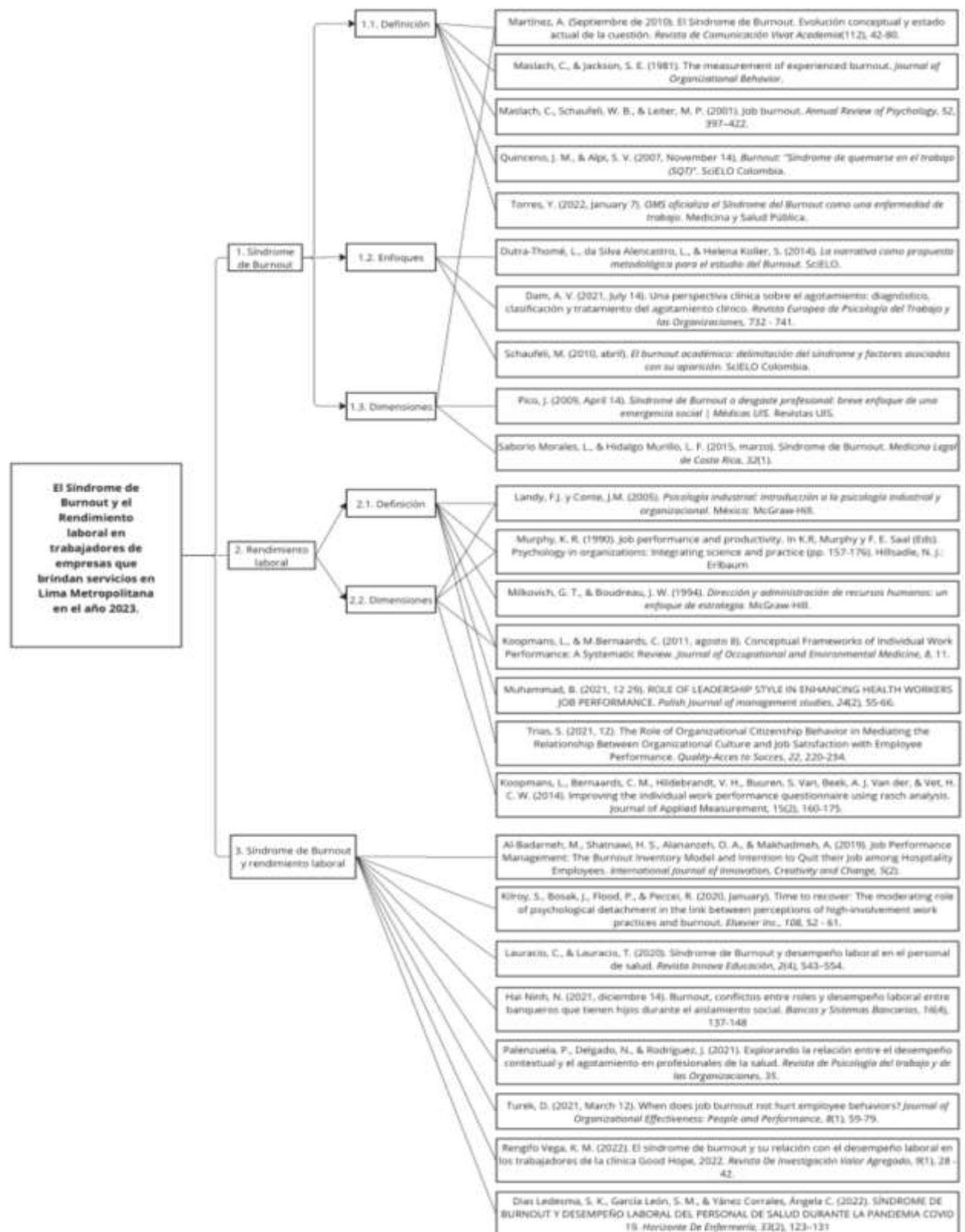
El modelo de Campbell (1990), toma ocho dimensiones para el rendimiento, como, i) competencia específica de la tarea, que hace referencia al nivel que un individuo puede ejecutar el núcleo de tareas técnicas centrales para su labor; ii) competencias no específicas de la tarea, refiere a las tareas que no están dentro de las establecidas en su función en particular pero son esperanzadas por algún individuo de la organización; iii) la comunicación escrita y verbal, que refiere a la competencia que tiene un empleado para lograr comunicar los puntos que le incumben; iv) demostración del esfuerzo, que indica la consistencia y perseverancia del trabajador para lograr completar la tarea; v) mantenimiento de la disciplina del individuo, que abarca la prevención de acciones negativas dentro del trabajo; vi) facilitación del rendimiento en equipo, que hace referencia a la factibilidad de trabajar con los demás trabajadores; vii) supervisión, o el control de las herramientas de la empresa; y viii) gerenciamiento y administración, responsables de establecer las políticas de la organización. (Landy y Conte, 2005)

El rendimiento laboral se puede definir a partir de tres dimensiones interrelacionadas: el R.L en la tarea que es el nivel en el que un trabajador demuestra sus habilidades en actividades que son formalmente reconocidas y que pertenecen al núcleo técnico de la empresa directamente o indirectamente (Koopmans et al., 2011)., la otra dimensión es el R.L en el contexto que mide las circunstancias que rodea al trabajador en su respectivo puesto (Koopmans & M.Bernaards, 2011) y el rendimiento adaptativo que mide el comportamiento de la persona intensificado a modificar la tecnología o aumentar el uso del sistema por parte del trabajador. (Koopmans & M. Bernaards, 2011).

Por otro lado, Koopmans et al., (2014) afirman que con frecuencia se distinguen dos clases diferentes de rendimiento de tarea o intralot, el contextual y en función de sus consecuencias organizacionales.

Figura 2.1

Vertebración de variables en estudio



2.3. Marco Conceptual o glosario de término

- a) Estrés laboral: consiste en la respuesta del trabajador a demandas y presiones en el trabajo que no coinciden con sus habilidades y recursos, poniendo a prueba su capacidad para hacer frente a una situación. (Patlán Pérez, 2019, 10)
- b) Síndrome de Burnout: existen varios enfoques sobre el agotamiento, como la sobrecarga emocional, burnout laboral, desgaste profesional, síndrome de la cabeza quemada, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo, del trabajador desgastado y cualquier otro sinónimo de agotamiento o desgaste mental. (Catañeda & Herrera, 2020)
- c) Enfermedades profesionales o laborales: se refiere a toda enfermedad surgida por la exposición a eventos de riesgo que resulte de la actividad laboral, es decir, dentro del centro de trabajo. (Suárez, 2021)
- d) Cinismo: también denominado despersonalización, representa lo interpersonal, es decir el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas de manera negativa, distantes y frías hacia las demás personas del centro de trabajo. (Escamilla, Rodríguez & Peiró, 2008)
- e) La satisfacción laboral: es el rol que asume el trabajador y que se evidencia en sentimientos, actitudes, estados de ánimo y comportamientos en relación a su labor. (García, 2010)
- f) La cultura organizacional: es un modelo establecido de creencias y expectativas que tienen en común un grupo de trabajadores dentro de una organización. Estas producen reglas que forman la conducta de los empleados en la organización. (Schwartz & Davis, 1981, p. 33)
- g) Estilo de liderazgo transformacional: es la fase en el cual líderes y empleados se ayudan mutuamente para alcanzar mayores niveles de motivación. (Burns, 1978)

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y LAS VARIABLES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

En el trabajo de investigación, se planteó que “existe una relación directa entre el S.B y el R.L en profesionales y estudiantes que se encuentren trabajando en Lima Metropolitana en el año 2023”.

H₀: No existe relación del Síndrome de Burnout con el rendimiento laboral en trabajadores de Lima Metropolitana 2023.

Según Kawiana & Astrama (2023) indican mediante su estudio que el S.B afecta negativamente y de manera significativa en el R.L.

Lauracio & Lauracio (2020) utilizaron el método descriptivo-correlacional, en el que utilizaron el cuestionario de MBI y el cuestionario de autoevaluación de RL, el S.B tenía niveles medios, el rendimiento de los trabajadores tenía niveles altos y que no establece correlación las dos variables estudiadas sobre el personal, obteniendo un resultado estadístico no significativo ($r=0.063$).

H₁: Si existe relación del Síndrome de Burnout con el rendimiento laboral en trabajadores de Lima Metropolitana 2023.

Rengifo (2022) hizo una investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional del S.B y rendimiento laboral, los resultados demostraron que hay una correlación entre la variable S.B y R.L, mostrando una relación aceptable, directa ($Rho=0.461$) y con un nivel de significancia menor al 0.05

La literatura de la que nosotros nos hemos apoyado para esta investigación, principalmente las herramientas de Al-Badarneh et al. (2019) que indica que las dimensiones del S.B afectan de manera significativa las intenciones de abandonar su trabajo, de igual forma se obtuvo un impacto significativo en el rendimiento laboral.

Según Dias et al. (2022) indican que hay una existencia mediana en tener S.B en relación al R.L, esto quiere decir que, a un nivel bajo o nulo de manifestación de S.B, genera un mayor rendimiento laboral.

3.1.2. Hipótesis específicas

Por consiguiente, se desglosan 3 hipótesis específicas en relación con los 3 problemas que se plantearon.

Para la primera hipótesis específica se planteó la hipótesis alterna e hipótesis nula.

H₁: Existe relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento en la tarea de los trabajadores en Lima Metropolitana 2023.

Según Jawahar et al. (2022) el agotamiento emocional está relacionado con el desempeño de la tarea según el estudio realizado, mostrando el efecto del agotamiento emocional en el rendimiento de la tarea ($b = -0,087$, IC del 95% $[-0.159, -0.022]$), el rendimiento contextual ($b = -1,16$, IC del 95% $[-1, -0,95,041]$) y el rendimiento contraproducente ($b = 0,095$, IC del 95% $[0,05, 0,153]$) también fue significativo.

Según Reb et al. (2017) indica que el agotamiento emocional de los trabajadores está relacionado negativamente con el rendimiento de la tarea con $B = -0,34$ y un $P < 0,001$, tomando en cuenta la edad, sexo e industria de su muestra para segmentar su muestra.

H₀: No existe relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento en la tarea de los trabajadores de Lima Metropolitana 2023.

Según Bang & Reio (2017) indican en su estudio que no hay relación del agotamiento emocional con las tres dimensiones del R.L, con un valor de chi-cuadrado significativo, mostrando los coeficientes de Cronbach de 0.92 para el agotamiento emocional, 0.84 para el cinismo y 0.78 para la eficiencia profesional. Asimismo, se halló valores del alfa de Cronbach para el rendimiento de la tarea y el rendimiento en el contexto, y el rendimiento prosocial fueron .74, .82 y .86, respectivamente. Finalmente se aceptó que el efecto negativo directo del agotamiento emocional con el rendimiento de la tarea y el comportamiento prosocial fueron significativos, rechazando la hipótesis.

Para la segunda hipótesis específica se planteó la hipótesis alterna y la hipótesis nula.

H₁: Existe relación entre la despersonalización y el comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores de Lima Metropolitana 2023.

Según Tomé y Van Der Vaart (2020) plantearon como hipótesis que hay una relación negativa de la despersonalización con el rendimiento de las tareas pero una relación positiva de la despersonalización con el R.L contraproducente, que fue demostrado, indicando que el agotamiento y la despersonalización se correlacionan con el rendimiento laboral contraproducente o también denominado CWB ($r = 0,27$, efecto pequeño, y; $r = 0.34$, efecto medio respectivamente), hallando una relación negativa significativa entre la despersonalización y CWB, aceptando la hipótesis ($\beta = -0,27$, $p < 0,001$).

El estudio realizado por Dariusz Turek (2021) el agotamiento laboral o Burnout aumenta la probabilidad de los comportamientos contraproducentes en el lugar de trabajo y que el síndrome de Burnout puede producir que los colaboradores decidan retirarse de sus actividades profesionales.

Según Eren & Demir (2023) demostraron que el cinismo organizacional afecta positivamente a las conductas laborales contraproducentes, dando como resultado del analisis de regresion del cinismo y los CWB indican el valor de R, R al cuadrado de 075 que indica que el cinismo organizacional representa el 7,5% de la varianza de las conductas laborales contraproducentes, el aumento de una unidad en el cinismo da un aumento de $B = 0,092$ en las CWB y el valor de P es < 0.05 demostrando y aceptando la hipótesis de que el cinismo tiene un efecto significativo en las conductas laborales contraproducentes.

H₀: No existe relación entre la despersonalización y el comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores de Lima Metropolitana en el año 2023.

Según Ugwu et al. (2023) en su estudio realizado a 974 empleados universitarios encontró que el cinismo o también denominado despersonalización de los trabajadores no predecía el comportamiento laboral contraproducente, mostrando en los resultados del modelo de la ecuación estructural que las políticas organizacionales percibidas predijeron positivamente el comportamiento laboral contraproducente en sus dos dimensiones, tanto laboral individual como para la organización. Sin embargo, la despersonalización no predijo el CWB-I como CWB-O, demostrando que no existe una relación significativa.

Para la tercera hipótesis específica se planteó la hipótesis alterna y la hipótesis nula.

H₁: Existe una relación entre la realización personal con la dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores de Lima Metropolitana 2023.

Según Cheng-Wei et al. (2018) indicaron mediante su estudio que la realización personal o también denominada satisfacción en el trabajo tiene una relación positiva y significativa con el R.L, ya que, los niveles más altos de satisfacción conducen a tener un mayor desempeño en el trabajo. Asimismo, mostraron un análisis de regresión para evaluar lo propuesto entre la realización laboral y el rendimiento organizacional, que arrojó el valor de R cuadrado igual a 0,813 y un valor P de significancia inferior al 0,001, Sin embargo, su segundo modelo fue a través de una regresión múltiple en la que el desempeño laboral fue tomada como variable dependiente, el compromiso organizacional y la realización personal como variables independientes, arrojando un R cuadrado igual a 0,558 y un valor de p de nivel de significativo inferior a 0,001.

Palenzuela et al. (2021) revelaron una correlación significativa entre el rendimiento contextual y el agotamiento.

Según Baltazar-Gómez et al. (2022) demostraron la existencia de relación de la realización personal con el rendimiento, aprobando su hipótesis obteniendo una relación estadística significativa baja entre la realización personal de los trabajadores y el desempeño en el trabajo.

H₀: No existe una relación entre realización personal con la dimensión rendimiento en el contexto de los trabajadores en Lima Metropolitana 2023.

Según Gorji (2011) no se encontró que la falta de éxito estuviera relacionada con el rendimiento de los trabajadores, rechazando la hipótesis general, en la que menciona una existencia de relación entre la disminución del sentimiento de realización y el desempeño laboral.

3.2. Variables y operacionalización de variables

3.2.1. Variables

Síndrome de Burnout

La V. independiente planteada para el presente estudio es Síndrome de Burnout, cuya definición que se tomara en cuenta es la planteada por los autores Gil-Monte, 2006, como se citó en Quinceno & Alpi, 2007, en el que determina el estrés crónico de los trabajadores se define como la fuente de riesgo psicológico con mayor importancia laboral en cualquier empresa, y en lo que respecta al rubro de servicios, la forma con mayor frecuencia de desarrollar el estrés crónico laboral es el S.B, considerado como “síndrome” por el grupo de varios síntomas frecuentes que pueden determinarse como patología según los especialistas científicos.

Así mismo, se asemeja a la teoría planteada por Maslach definiendo al S.B como el desgaste de aquellas personas que trabajan en distintos campos pertenecientes al rubro de servicios humanos, en el que tenían un constante contacto directo con los clientes, en particular destacan los del personal de salud y docentes. Siendo esta enfermedad laboral el máximo efecto del estrés crónico procedente al ámbito del centro laboral, con efectos individuales, tomando en cuenta otros factores originados en la empresa y el ámbito social. (Martínez, 2010)

Rendimiento laboral

La variable dependiente planteada para la presente investigación es el rendimiento laboral, cuya definición a utilizar es la de Campbell et al., (1990), define al R.L como comportamientos que son importantes para los objetivos organizacionales y son medidos en términos del R.L del trabajador demostrando sus competencias. Así mismo, Campbell indica que el R.L individual es sinónimo de comportamiento laboral e incluye únicamente aquellos comportamientos relacionados con el logro de los objetivos organizacionales. (Landy y Conte, 2005)

Cabe mencionar, que las demás definiciones plasmadas por otros autores confirman lo planteado por Campbell y en base a ello hacen algunas modificaciones o especificaciones que se consideró al momento de ser evaluadas.

3.2.2. Dimensiones de las variables

Dimensiones del Burnout

Para el agotamiento emocional basado en la definición de Maslach (1981), se determina por falta de energía del trabajador y la percepción de agotamiento de recursos. (Martínez, 2010)

Con respecto a la dimensión despersonalización basada en la definición de Maslach (1981) hace referencia a la relación con los clientes y la presencia de dificultades para obtener. (Martínez, 2010)

Para la dimensión del componente de realización personal definida por Maslach (1981), se caracteriza por autoevaluarse negativamente por sentirse insatisfechas con su desarrollo profesional. (Martínez, 2010)

Dimensiones del rendimiento laboral

Con respecto a los autores escogidos para cada dimensión de la variable dependiente, se tomó en cuenta la teoría de Koopmans & M. Bernaards (2011) debido a la claridad de sus conceptos y estas pueden ser medidas mediante un instrumento ya validado por expertos.

El R.L de la tarea, es el nivel que evidencia la competencia del trabajador en tareas que son reconocidas oficialmente y estas cooperan al centro técnico de la empresa o organización de forma indirecta o directa. (Koopmans & M. Bernaards, 2011)

El R.L contextual, son las actitudes que afectan de manera directa o indirecta a dar apoyo a nivel psicológico y al ambiente social de una entidad en la que debe operar el grupo técnico. (Koopmans & M. Bernaards, 2011).

El rendimiento contraproducente, es un comportamiento negativo intencional por parte de los trabajadores de la organización a la proyección legal de la misma. (Koopmans & M. Bernaards, 2011)

3.2. 3. Operacionalización de variables

Variable independiente

Para el presente estudio se planteó el Síndrome de Burnout como V. independiente, cuya definición que se tomara en cuenta es la planteada por los autores Gil-Monte, 2006, como se

citó en Quinceno & Alpi, 2007, también la que es corroborada por Torres, 2022 y estas se asemejan a la teoría planteada por Maslach a la APA, como se citó en Martínez (2010).

La medición se determinará a partir del modelo tridimensional del S.B planteadas por Maslach correspondiente a su teoría de 1981, llamado el Maslach Burnout Inventory con el objetivo principal de poder medir en síndrome del Burnout de cada individuo pertenecientes a las áreas de prestación de servicios, logrando evaluar las 3 dimensiones mencionadas a través de sub escalas, cabe mencionar, que ese instrumento se ha vuelto el más confiable debido a su práctica utilización para distintos tipos muestrales. (Martínez Pérez, 2010). Se precisa que el cuestionario de MBI emplea una escala de medición cuantitativa, constituida por veintidós preguntas referentes a los sentimientos y actitudes de los trabajadores dentro de su centro laboral, cumpliendo el rol de calcular los niveles basados en la frecuencia y la intensidad del S.B, el cual es uno de los más usados en diferentes estudios por su confiabilidad. Cabe mencionar que los ítems en forma de afirmación fueron planteados en forma de pregunta para mayor organización al momento de interpretar los resultados. Por último, se utilizará la Escala de Likert como medio para plasmar los rangos de medida para el cuestionario, el cual consta de: i) 0 = nunca; ii) 1 = pocas veces al año o menos; iii) 2 = una vez al mes o menos; iv) 3= unas pocas veces al mes; v) 4= una vez a la semana; vi) 5 = unas pocas veces a la semana; y vii) 6 = todos los días. Cabe mencionar, que la dimensión de agotamiento emocional está basada en la definición según Maslach (1981), la cual valora la experiencia de estar exhausto emocionalmente por las diferentes exigencias laborales mediante nueve preguntas de las 22 en total del cuestionario MBI y tiene como puntuación máxima 54 puntos. Véase la tabla 3.1.

Tabla 3.1*Dimensión medida por Ítem para el agotamiento emocional*

Dimensiones de la investigación	Ítems	Preguntas
Agotamiento emocional	1	¿Se siente emocionalmente agotado /a debido a su trabajo?
	2	¿Se siente cansado al finalizar su jornada de trabajo?
	3	¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a una jornada nueva de trabajo, se siente fatigado?
	6	¿Siente que trabajar durante todo el día con mucha gente es un gran esfuerzo y se agota?
	8	¿Siente que su trabajo lo está desgastando y se siente quemado por su trabajo?
	13	¿Se siente frustrado /a en su centro laboral?
	14	¿Usted cree que trabaja demasiado?
	16	¿Trabajar con personas directamente le produce estrés?
	20	¿Se siente cansado en su trabajo y al límite de sus posibilidades?

Para la dimensión componente de despersonalización definida por Maslach (1981), la cual se valorará el nivel en que cada trabajador reconoce comportamientos de indiferencia y distanciamiento mediante cinco preguntas de las 22 en total del cuestionario MBI y tiene como puntuación máxima 30 puntos.

Tabla 3.2*Dimensión medida por Ítem para la dimensión de despersonalización*

Dimensiones de la investigación	Ítems	Preguntas
Despersonalización	5	¿Cree que está tratando a algunos compañeros de trabajo como si fueran cuerpos impersonales?
	10	¿Se ha vuelto insensible con las personas desde que ejerció su trabajo?
	11	¿Piensa que ese trabajo lo está endureciendo emocionalmente?
	15	¿Siente indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas?
	22	¿Cree que sus subordinados lo culpan por algunos de sus problemas?

Para la dimensión 3, componente de realización personal definida por Maslach (1981), la cual se valorará los sentimientos de autosuficiencia y realización personal mediante 8 ítems de las 22 en total del cuestionario MBI y tiene como puntuación máxima 48 puntos.

Tabla 3.3*Dimensión medida por Ítem para la dimensión de realización personal*

Dimensiones de la investigación	Ítem	Preguntas
Realización personal	4	¿Usted tiene facilidad para comunicarse con los demás trabajadores?
	7	¿Cree que trata con mucha eficacia los problemas de las demás personas?
	9	¿Cree que con su labor en su trabajo está influenciando de manera positiva en la vida de otros trabajadores?
	12	¿Siente tener mucha energía en su centro laboral?
	17	¿Siente que puede crear un clima agradable con facilidad en su trabajo?
	18	¿Siente estar motivado /a después de laborar en contacto con otras personas?
	19	¿Usted cree que consigue resultados valiosos en su trabajo?
	21	¿En su trabajo maneja los problemas emocionales con mucha calma?

Por último, las puntuaciones “altas” en el agotamiento emocional y la despersonalización, y “bajas” en la realización personal indican tener S.B. Es necesario, determinar la gravedad del S.B para analizar minuciosamente los diversos aspectos, que puede variar dependiendo de los indicios que aparecen en la primera, segunda o tercera dimensiones; y de la diferencia del total de los valores establecidos de referencia que marcan los indicios del síndrome. i) cansancio emocional= >26 puntos; ii) despersonalización= >9 puntos; y iii) realización personal= <34. Este estudio de las dimensiones por ítems se orientará al puntaje fuerte y débil de cada trabajador en su centro laboral.

Variable dependiente

La variable dependiente planteada para la presente investigación es Rendimiento laboral, según la definición del autor Campbell et al., (1990).

La evaluación se determinará a partir de las 3 dimensiones del R.L planteadas por Koopmans en su teoría de 1981, llamado Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) con el principal objetivo de poder medir el rendimiento de los trabajadores pertenecientes a diversas áreas de prestación de servicios, logrando evaluar las 3 dimensiones expuestas en la teoría que planteo Koopmans. El IWPQ es un cuestionario que tiene finalidad de medir

brevemente, la autoevaluación informada del R.L, pero enfocado en las acciones dirigidas hacia la empresa o organización. (Ramos-Villagrasa et al., 2019) Cabe mencionar que la versión en español del IWPQ se tradujo de la versión de 18 elementos de la última versión del manual de instrucciones en inglés (Koopmans, 2015), consta de una escala de likert con 18 elementos ejecutada en Países Bajos para lograr la medición de las 3 principales dimensiones del R.L: rendimiento de las tareas, rendimiento contextual y comportamiento laboral contraproducente. Todos los artículos tienen un período de retirada de tres meses y una calificación con puntaje hasta de 5 puntos (0 es igual a “rara vez” y 4 indica “siempre” para la tarea y el rendimiento contextual; y el 0 es igual a “nunca” y el 4 es igual “a menudo” para el rendimiento contraproducente). Se puede realizar el cálculo de una media puntuación para cada dimensión correspondiente al IWPQ, con la suma de las puntuaciones de los ítems y una división de la suma por el número de ítems del cuestionario por escala (Ramos-Villagrasa et al., 2019).

Tabla 3.4

Dimensión medida por Ítem de la dimensión rendimiento en la tarea

Dimensiones de la investigación	Ítems	Preguntas
Rendimiento en la tarea	1	¿Logra planificar su tiempo de trabajo para terminarlo a tiempo?
	2	¿Tiene en mente su resultado laboral que necesita alcanzar?
	3	¿Usted puede establecer prioridades?
	4	¿Usted puede llevar a cabo su trabajo de manera eficiente?
	5	¿Usted administra bien su tiempo en el trabajo?

Tabla 3.5*Dimensión medida por Ítem para la dimensión de rendimiento contextual*

Dimensiones de la investigación	Ítems	Preguntas
Rendimiento en el contexto	6	Por iniciativa propia, ¿Usted comienza una nueva tarea después de haber terminado sus tareas pendientes?
	7	¿Usted asume tareas desafiantes cuando están disponibles?
	8	¿Usted trabaja para mantener actualizados sus conocimientos relacionados con su trabajo?
	9	¿Usted mantiene sus habilidades laborales actualizadas debido a su trabajo?
	10	¿Se le ocurren soluciones creativas para nuevos problemas laborales?
	11	¿Usted asume responsabilidades adicionales?
	12	¿Usted busca nuevos desafíos constantemente en su trabajo?
	13	¿Usted participa activamente en reuniones y/o consultas?

Tabla 3.6*Dimensión medida por Ítem para la dimensión rendimiento contraproducente*

Dimensiones de la investigación	Ítems	Preguntas
D3: Rendimiento contraproducentes.	14	¿Usted se queja de los problemas menores relacionados con su trabajo en su centro laboral?
	15	¿Hace que los problemas en el trabajo fueran de mayor complejidad de lo que realmente fueron?
	16	¿Se centra más en aspectos negativos que en aspectos positivos?
	17	¿Habla con compañeros sobre los aspectos negativos de su trabajo?
	18	¿Habla con personas externas a la empresa donde trabaja sobre los aspectos negativos?

Para concluir, la primera dimensión es el R.L en la tarea (RT contiene 5 ítems), la segunda hace referencia al R.L contextual (RC compuesto por 8 ítems) y la tercera recoge el R.L contraproducente (RC que consta de 5 ítems), cuyas alternativas de respuesta son: “raramente”, “algunas veces”, “regularmente”, “a menudo” y “siempre”. Cabe destacar que los ítems del R.L contraproducente son diferentes a las otras dimensiones, ya que son negativos, por lo que en un inicio se planteó una medición distinta: “nunca”, “raramente”, “algunas veces”, “regularmente” y “a menudo”. (Koopmans et al., 2014)

Figura 3.1

Research model de la investigación



3.2.4. Aspectos deontológicos de la investigación

En esta investigación se respetará la dignidad de los participantes, es decir, la privacidad y consentimiento informado. En lo que respecta a la privacidad, los datos sólo serán manejados por las investigadoras y exclusivamente en la investigación. Respecto al consentimiento informado, al momento de realizar la encuesta online se informará al encuestado explícitamente el propósito de la investigación, dejando en libertad de participar o abstenerse de hacerlo, asimismo desistir de participar en cualquier momento, incluso una vez finalizada la encuesta y así nos haya entregado la información.

Además, se cumplirá con proporcionar los resultados si el encuestado lo cree pertinente, para ello se emplearán técnicas rigurosas en toda la investigación y se asegurará que el estudio no esté sujeto a contratos privados que puedan afectar, cambiar y/o distorsionar los resultados.

El estudio es sensible a los problemas de la sociedad, a su regulación y al bienestar de los participantes y de los no participantes también. Se tratará la información del estudio con integridad, no se manipularon los datos en ninguna circunstancia, garantizando precisión y seguridad, de tal manera que cualquier organismo externo Comité de ética, organismo supervisor con poderes y atribuciones para ello pueda verificar cómo se obtuvieron los mismos.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA METODOLÓGICA

4.1. Diseño metodológico

El presente trabajo de investigación tiene naturaleza no experimental, puesto que no implica la ejecución deliberada de variables.

Las investigaciones no experimentales se ejecutan sin que se ejerza uso deliberado de las variables, debido a que solo se identifican los eventos en su contexto original para luego ser analizados. (Rengifo, 2022, pg. 28) Debido a que se basa en el análisis de categorías, conceptos, variables, sucesos o fenómenos que han ocurrido sin la intervención directa de los investigadores.

4.1.1. Según el enfoque

La investigación posee un enfoque de carácter cuantitativo, que se dará a cabo por medio del instrumento determinado, que permite medir las dos variables en estudio para obtener información primaria.

La finalidad de los estudios de enfoque cuantitativo y correlacional es determinar la relación existente de dos variables en conjunto, asimismo, el análisis descriptivo se desarrolló con la finalidad de comprender el comportamiento de datos, respecto al S.B y R.L. (Rengifo, 2022, pg. 28)

Cabe mencionar que el cuestionario, cuenta con preguntas de escala de Likert para poder evaluar las dos variables y otras de opción múltiple o preguntas dicotómicas que van con relación a los filtros y perfiles de los encuestados. Por último, se utilizará el método estadístico para procesar todos los datos recolectados de la encuesta.

4.1.2. Según la profundidad

La investigación en curso, es correlacional y transversal, ya que busca información que demuestre la relación entre ambas variables presentadas y recolectar datos en un tiempo determinado, para poder medirlas y ser aceptadas mediante la afirmación de las hipótesis planteadas.

Mejía (2017) indica que: “el estudio correlacional pertenece a un tipo no experimental de investigación en la que los autores investigadores logran medir dos variables y desarrollan una relación estadística (correlación), sin tener la obligación de tener variables externas para poder determinar conclusiones importantes.

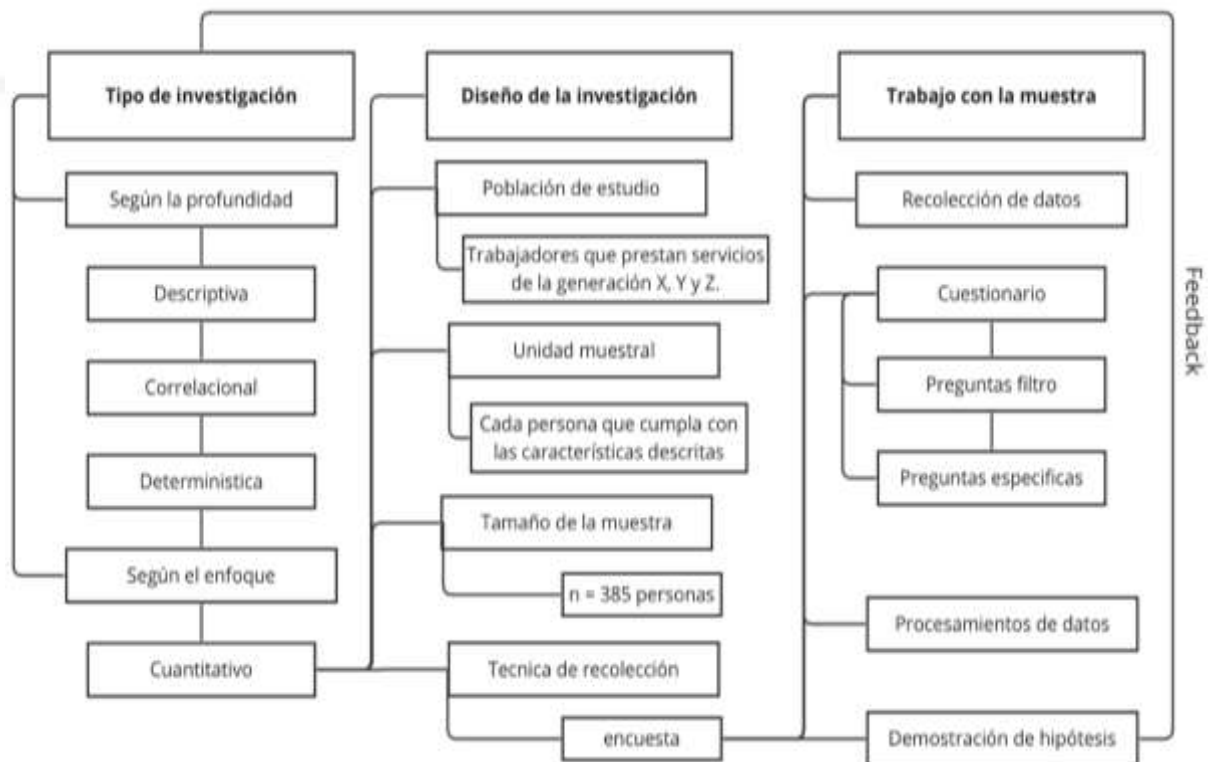
También es de carácter determinístico y descriptivo, debido a que se requiere buscar la relación existente entre variables tanto independiente como dependiente con sus respectivas dimensiones. Al ser de enfoque descriptivo, se usan los cuestionarios o encuestas como herramientas para recolectar información relevante, además, a través de los datos de la muestra establecida se predice cómo se comporta la población en general. (Huamani, 2019)

4.1.3. Diseño de la investigación

La figura 4.1 representa de manera gráfica cómo se relacionan las variables, iniciando con el tipo de la investigación, seguido del diseño y cerrando con el trabajo con la muestra plasmada.

Figura 4.1

Mapa conceptual de la investigación



4.2. Diseño muestral

4.2.1. Unidad muestral

El estudio se enfocará en personas que cumplan con las siguientes características:

- a) Personas que pertenezcan a la generación X, Y, y Z, según figura en el informe global de Mercer señala que los millennials también conocidos como la generación “Y” tienen un mayor riesgo de padecer S.B, con un 89%, es decir, nueve de cada diez empleados. Aunque el mismo porcentaje se manifiesta en la generación “Z”. Pero es la generación “X”, quienes ocho de cada diez trabajadores, con un 78% manifestó que están expuestos a contraer agotamiento profesional después de atravesar la ola del Covid-19 y con ello la reconversión de los trabajadores en las empresas (Osorio, 2022)
- b) Con respecto al género se consideró a hombres y mujeres por igual.
- c) En la limitación geográfica, se tomará en cuenta todos los distritos de Lima Metropolitana, debido a la factibilidad del acceso que al ser la capital es posible que se encuentren una muestra sólida al momento de aplicar el cuestionario.
- d) El estilo de vida, deben ser personas que se encuentren trabajando actualmente. (se tomará en cuenta las personas que están haciendo prácticas pre-profesionales y profesionales)

4.2.2. Población de estudio

Nuestra población en estudio viene a ser infinita, ya que está conformada por personas de las generaciones x, y, z, que son las que mayor tendencia a sufrir Burnout por eso se decidió el rango de edad entre los 18 años a 55 años, que vivan en el distrito de Lima y se encuentren trabajando en alguna empresa u organización.

4.2.3. Tamaño de la muestra

En la presente investigación se hizo un muestreo probabilístico para obtener el número establecido para la muestra, utilizaremos la fórmula general de población infinita.

Según el INEI (2022), señala que, según los principales grupos etarios, se identifica un 64,9% (6.493,809) del total de la población con respecto a Lima tiene un rango de edad de 15 a 59 años, sin embargo, el 18,5% (1,850,730) está dentro del rango de edad de cero a 14 años

y al último tenemos un 16,6% de personas mayores a 59 años (1,659,602). (*Instituto Nacional De Estadística E Informática, 2022*)

Tabla 4.1

Muestra de la investigación 2022

$n = (N * Z^2 * p * q) / (e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q)$		Fórmula de población infinita
N= 6 493 809		Tamaño de la población
Z= 1.96		Para N.C=95%
p= 50%		P. de éxito
q= 50%		P. de fracaso
e = 5%		Error muestral

Al aplicar la fórmula que muestra la tabla 4.1, Con un N.C del 95%, un error establecido del 5% de la muestra y una p. de ocurrencia del valor de 0.5, como de no ocurrencia del fenómeno de 0.5 también, debido a que fueron las más usadas al momento de la revisión de los papers donde autores fijaban en ocasiones continuas estos niveles como la investigación realizada por Aduma Peter et al. (2022), muestra la relación entre las características demográficas y el grado de estrés laboral, en el R.L de los docentes utilizando una muestra de 400 personas. Finalmente, al reemplazar la fórmula se obtuvo como resultado el tamaño de la muestra que es de 385 personas. Cabe mencionar que la población objetivo se tomó en base a un artículo que mostraba las generaciones con un riesgo latente de contraer el S.B, y así de otras características para llegar a la muestra.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección

Para la técnica de recolección de información primaria de los datos en la presente investigación será mediante la encuesta, siendo el instrumento de recolección, un cuestionario. Cabe mencionar que se utilizó 2 instrumentos confiables para poder medir la variable de S.B y el R.L, llamado Maslach Burnout Inventory que evalúa las 3 dimensiones del síndrome de Burnout, el cual es instrumento que se ha vuelto el más confiable debido a su práctica utilización para distintos tipos muestrales y consta de 22 preguntas. (Martínez, 2010) y el Individual Work

Performance Questionnaire (IWPQ) con la finalidad principal de poder medir el R.L de los trabajadores pertenecientes a las áreas de prestación de servicios, logrando evaluar las 3 dimensiones expuestas en la teoría que planteo Koopmans. Cabe mencionar que la versión en español del IWPQ se tradujo de la versión de 18 elementos de la última versión del manual de instrucciones en inglés (Koopmans, 2015), es una escala de 18 elementos dividida en 3 subescalas del rendimiento laboral. Ambos cuestionarios utilizados son de libre acceso y son muy utilizados por autores que estudian las mismas variables, así mismo, los dos utilizan la escala de Likert para su medición.

El cuestionario será enviado mediante un enlace para acceder de manera virtual, visualizando tener mayor llegada a la muestra establecida. Por consiguiente, una vez obtenida la información de los cuestionarios previamente realizados, se hará un procesamiento de los datos y resultados obtenidos.

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento utilizado en la presente investigación, que fue realizado a través de la plataforma de google forms y se obtuvo 448 encuestas validadas después de pasar los filtros de un total de 536 encuestados. Cabe destacar que la muestra hallada con anterioridad para este estudio fue de 385.

El Alpha de Cronbach es un indicador usado para calcular la confiabilidad del tipo de consistencia dentro de un rango de valores (Oviedo & Campo, 2005, p. 575). En otros términos, evalúa el grado de correlación existente de los ítems del cuestionario.

Se utilizaron indicadores del alfa de Cronbach desarrollado por Lee Cronbach para poder interpretar el resultado de confiabilidad. En lo que respecta al S.B se encontró un alpha de Cronbach con valor de 0.89 y para el R.L se halló un alpha de Cronbach con valor de 0.92, así mismo se encuentran a más detalle en las siguientes tablas respectivamente.

En la siguiente tabla 5.1 muestra los resultados del Alpha de Cronbach para la variable de S.B, siendo un valor de coeficiente de correlación de 0.892 con 22 elementos relacionados a la variable independiente de estudio, lo cual indica que el cuestionario como instrumento de medición del presente trabajo de investigación es confiable debido a que demuestra una magnitud muy fuerte de coeficiente de correlación.

En la tabla 5.2 muestra el total del Alpha de Cronbach para el R.L, siendo un valor del coeficiente de correlación de 0.921 con 18 elementos relacionados a la variable dependiente de

estudio, lo cual indica que el cuestionario como instrumento de medición del presente trabajo de investigación es confiable debido a que demuestra una magnitud muy fuerte de coeficiente de correlación.

Es importante mencionar, que pese a que se utilizó los instrumentos de medición para cada variable, que fueron desarrollados por autores expertos en los dos temas de la materia desarrollada a lo largo del documento, la encuesta lanzada por Google forms no fue evaluada por un psicólogo o profesional que pueda detectar un resultado más específico sobre temas mentales de los trabajadores que participaron en el estudio, debido a que este estudio solo tiene fines netamente académicos que fueron especificados en el consentimiento informado antes de que los participantes aceptaran ser parte de la investigación en curso, por tanto, no detallan ni detectan si realmente padecen de enfermedades profesionales que afecten su salud mental. (Véase anexo 4)

4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de información

Para procesar la totalidad de los datos, una vez obtenido los resultados de la encuesta se procederá a transformar los datos relevantes en información útil que pueda ser interpretada y redactada para analizar las variables en estudio.

Primero se inicia con la recolección de datos de las 447 encuestas previamente contestadas. Estas serán realizadas a través de un link para poder ser resueltas de manera virtual, empleando la herramienta de formulario de Google. Luego se procede a verificar la información obtenida. Es muy importante realizar este paso para poder eliminar o minimizar el error al momento de trabajar los datos, lo cual puede dificultar los resultados al momento de interpretarlos. Debido a que se utilizó Google Forms, los resultados fueron descargados en un archivo de Excel y así poder agilizar el proceso, sin embargo, se codificaron cada una de las preguntas para poder realizar los cálculos estadísticos. Seguidamente, ya habiendo depurado gran cantidad de los datos erróneos, se procedió a introducir la base de datos validada a un software para poder ser analizada. Para lo cual se utilizará el programa Excel, se encontrará la media, moda, varianza, covarianza, y se evaluará si existe una distribución normal. Con el mismo programa, se evaluarán las hipótesis con el coeficiente Rho-Spearman para poder obtener resultados más precisos. Por último, los datos podrán ser plasmados gráficamente para

una mejor interpretación que permitan su fácil comprensión al momento de ser interpretadas y haber aprobado las hipótesis planteadas con anterioridad.



CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Discusión

Resultados descriptivos

Para la medición del nivel de fiabilidad del instrumento utilizado en el presente estudio, que fue realizado por la plataforma de Google forms y se obtuvo 448 encuestas validadas después de pasar los filtros de un total de 536 encuestados, se utilizó la aplicación Jamovi para el rápido procesamiento de los datos. Cabe destacar que la muestra hallada con anterioridad para este estudio fue de 385.

El Alpha de Cronbach es un indicador utilizado para hallar la fiabilidad o confiabilidad interna de tipo de consistencia de un instrumento (Oviedo & Campo, 2005, p. 575). En otros términos, evalúa el nivel existente de correlación entre todos los ítems del instrumento.

Un valor de alfa de Cronbach superior a 0.7 se considera generalmente aceptable en investigaciones de ciencias sociales, mientras que valores por encima de 0.8 o 0.9 son óptimos, lo que indica alta consistencia interna de los ítems en un instrumento de medición. Si el valor del alfa es bajo, puede sugerir que los ítems no están midiendo la misma dimensión o variable latente (Institute for Digital Research and Education, n.d)

Se utilizaron indicadores del alpha de Cronbach desarrollado por Lee Cronbach para poder interpretar el resultado de confiabilidad. En lo que respecta al S.B se halló un alpha de Cronbach con valor 0.89 y para el R.L se halló un alpha de Cronbach con valor 0.92, así mismo se encuentran a más detalle en las siguientes tablas respectivamente.

Para evaluar los valores del coeficiente de α , se consideran que deben ser valores altos para determinar una consistencia dentro del instrumento, así mismo, la literatura denota que un favorable valor al 0.70 dentro de un intervalo de 0 y 1, donde los valores que estén por debajo de 0 se le atribuye una “baja” consistencia dentro de los parámetros y al obtener entre 0.80 a 0.90 son considerados como valores preferentes, ya que si exceden el valor 0.95 podría considerarse que hay redundancia entre ítems. (Cascaes da Silva et al., 2015)

En la tabla 5.1. muestra el valor obtenido del Alpha de Cronbach para la variable de Síndrome de burnout, siendo un valor de coeficiente de correlación de 0.89 con 22 elementos relacionados a la variable independiente de estudio, lo cual indica que el cuestionario como instrumento de medición del presente trabajo de investigación es confiable debido a que demuestra una magnitud muy fuerte de coeficiente de correlación.

Cabe mencionar que también se halló el alpha de Cronbach en Jamovi de cada dimensión de ambas variables, obteniendo valores muy buenos, lo cual generaba un panorama positivo más amplio al momento de verificar y contrastar información.

Tabla 5.1

Análisis de fiabilidad del S.B y sus tres dimensiones

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de elementos	Media	Desviación estándar
Síndrome Burnout	0.893	22.	2.39	0.966
Cansancio emocional	0.941	9	1.75	1.40
Des-personalización	0.887	5	1.23	1.30
Realización personal	0.923	8	3.82	1.52

En la tabla 5.2 muestra el resultado del Alpha de Cronbach para el Rendimiento laboral, siendo un coeficiente de correlación con valor de 0.9 con 18 elementos relacionados a la variable dependiente de estudio, lo cual indica que el cuestionario como instrumento de medición del presente trabajo de investigación es confiable o fiable debido a que demuestra una magnitud muy fuerte de coeficiente de correlación. Cabe mencionar que también se halló el alpha de Cronbach de cada dimensión para tener un panorama más amplio al momento de verificar y contrastar información.

Tabla 5.2*Análisis de confiabilidad de la variable Rendimiento Laboral*

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos	Media	Desviación estándar
Rendimiento.Laboral	0.922	18	2.50	0.792
R. en la tarea	0.939	5	3.04	1.01
R. contextUAL	0.954	8	2.88	1.02
R. contraproducente	0.848	5	1.35	1.06

Así mismo, los valores establecidos del alpha de Cronbach de las tres dimensiones de la variable dependiente, estaban conformados por valores que se situaban por arriba del valor 0.70, deduciendo que eran aceptables y se encontraban dentro del rango de valores preferentes.

También se halló el alpha de Cronbach de todo el instrumento, con un valor de 0.922, lo que indica que es fiable debido a que se encuentra en entre el rango de valores preferible, de igual manera, se encontró una media con valor de 2.44 y una D.S.

En lo que respecta a la normalidad, se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnov para hallar la distribución de tendencia tanto para la variable independiente de S.B y para la variable dependiente denominada como R.L. Esta técnica se escogió debido a que la muestra determinada para el estudio consta de más de 50 interacciones, teniendo una muestra total de 447 encuestas válidas.

La prueba K-S, es un cálculo estadístico de significación para corroborar si los datos procedentes a la muestra siguen una distribución de tipo normal, esta se emplea cuando el tamaño muestral es mayor a 50 personas. (Romero Saldaña, 2016, pg 105)

Tabla 5.3

Prueba de K-S o normalidad de las variables S.B y R.L

Síndrome de Burnout		Rendimiento Laboral	
Kolmogorov-Smirnov	0.0712	Kolmogorov-Smirnov	0.1037
P-Value	0.022	P-Value	<0.001

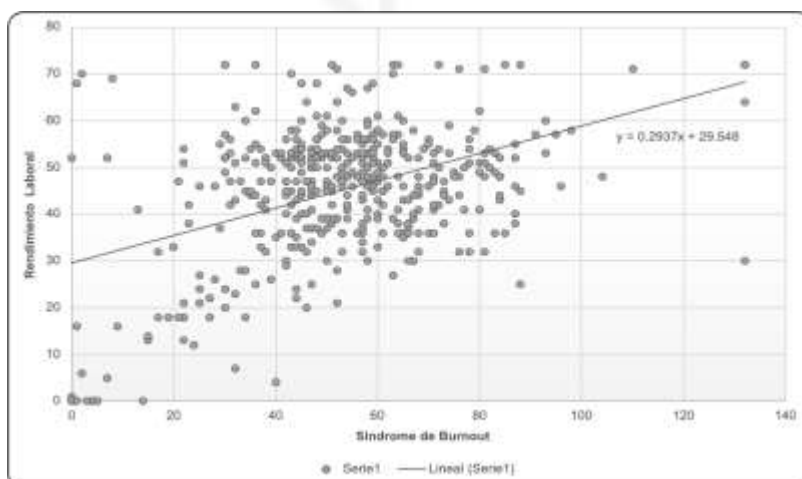
Según Novales (2010) indica que cuando el $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis cero o nula que señala que los datos siguen una distribución de tipo normal.

En la tabla 5.3. indican que los resultados referentes al p-value de las dos variables son menores al 0.05, lo cual indica que no siguen una distribución de manera normal y están por debajo del margen de error permitido que es de 0.05. Así mismo, nos indica que debemos optar por elaborar pruebas no paramétricas.

Siguiendo con la figura 5.1 muestra que la variable síndrome de burnout ubicada en el eje x debido a que es la variable independiente y rendimiento laboral en el eje y debido a que es la variable dependiente en la investigación, si tienen una relación lineal positiva, es decir se tiene que utilizar el método no paramétrico para determinar correlación entre las dos variables en estudio, y las dimensiones de las mismas. Por tanto, se aprueba lo mencionado estadísticamente debido a que el p value para la variable independiente y dependiente tiene un valor de siendo menores que 0.05 que es el establecido por la mayoría de autores estadísticos.

Figura 5.1

Dispersión del S.B y el R.L



También se hallaron las principales medidas de dispersión del S.B y R.L como se plasma en la tabla 5.4, en cual se destaca los valores de la desviación estándar ya que permitirá conocer la relación en ambas variables como deducir el escenario con mayor probabilidad, así mismo, la varianza que tiene relación con la media y permite su ponderación

Tabla 5.4

Medidas de dispersión de las variables independiente y dependiente

	Síndrome de Burnout	Rendimiento laboral
Media	52.50559284	44.97091723
Error típico	1.005037761	0.674012093
Mediana	52	47
Moda	47	52
Desviación estándar	21.24888475	14.2502161
Varianza de la muestra	451.5151032	203.068659
Curtosis	1.744489855	1.54509689
Coefficiente de asimetría	0.255660216	-0.961062464
Rango	132	72
Mínimo	0	0
Máximo	132	72
Suma	23470	20102
Cuenta	447	447
Mayor (1)	132	72
Nivel de confianza (95.0%)	1.975197895	1.324634078

La lógica detrás del índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) se basa en que mide la adecuación de las variables para un análisis factorial. El valor del índice varía entre 0 y 1, y valores cercanos a 1 indican que las variables están fuertemente correlacionadas, lo que sugiere que es probable que compartan factores comunes. Por otro lado, valores bajos indican que las correlaciones son débiles y que puede no haber factores comunes influyentes. Además, los valores altos en la diagonal de la matriz de correlaciones implican una mayor interrelación

entre las variables, reflejando una proporción significativa de coeficientes grandes, lo que sugiere que las variables pueden formar parte de factores similares. (Kaiser, 1974)

En la tabla 5.5 se muestra un estadístico de KMO igual a 0.948, esto quiere decir que al ser mayor que 0.5, el instrumento utilizado es bueno debido a que se encuentra cercano al valor uno. Cabe mencionar que, si este valor fuera inferior al valor mínimo que es de 0.7 no sería factorizable. Asimismo, también se realizó la prueba de Bartlett para poder evaluar la esfericidad, donde indica que la hipótesis nula refiere que no hay correlación entre variables.

Si los resultados obtenidos de comparar las matrices resultan valores significantes a un nivel $p = < 0.05$, se rechaza la hipótesis cero o nula e indica que las variables están interrelacionadas para realizar el análisis AFE (Everitt y Wykes, 2001).

En relación a lo que indican los autores, se evaluó los resultados obtenidos en la prueba de esfericidad de Bartlett donde resalta que el p-value es inferior a 0.05 y al ser un valor pequeño se concluye que la probabilidad también lo es. Al rechazar la hipótesis cero o nula, aceptamos la hipótesis alterna, es importante destacar una poca multicolinealidad que se origina cuando existe una relación lineal de dependencia entre 2 o más variables.

Tabla 5.5

Prueba de KMO y esfericidad de Bartlett

	V1, V2
Global	0.948
Chi-cuadrado	15848
gl	780
sig.	<.001

Por otro lado, la aplicación del instrumento dio resultados importantes referidos a la situación laboral, género, edad, categorización según el nivel de educación y tiempo trabajando en su centro laboral. Seguidamente, se mostrarán tablas con sus gráficos correspondientes sobre los resultados obtenidos del cuestionario.

Con referencia al género de la muestra, se observó que el 77,9% son hombres con un

recuento de 329 y el 22,1% fue de mujeres con un recuento de 118, obteniendo un total de la muestra de 447.

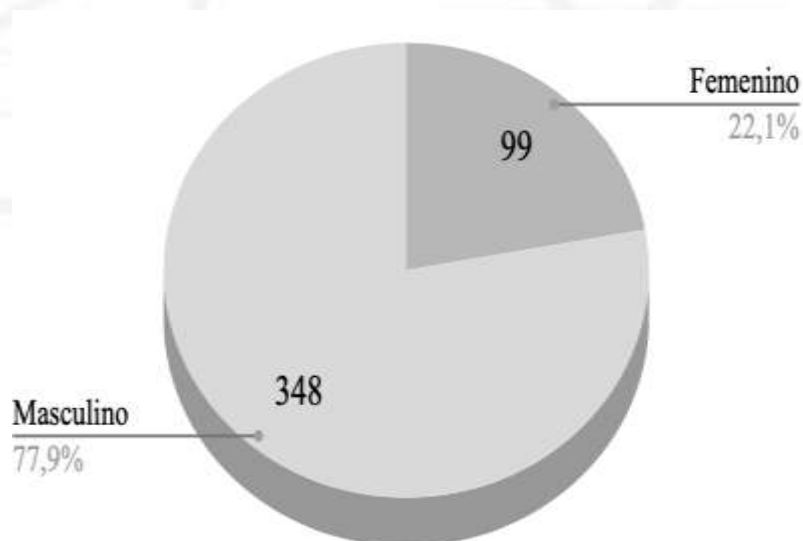
Tabla 5.6

Conteo de personas que se encuentren trabajando por género

Género	Suma total
Femenino	99
Masculino	348
Suma total	447

Figura 5.2

Distribución de encuestados según su género.



Siguiendo con el rango de edades de los encuestados, se obtuvo que la moda del rango de edades está entre los 26 a 41 años, el cual se obtuvo un recuento de 260 personas encuestadas. Cabe mencionar que el rango establecido de edades con menor porcentaje fue el de 42 a 57 años con un recuento de 87 encuestados.

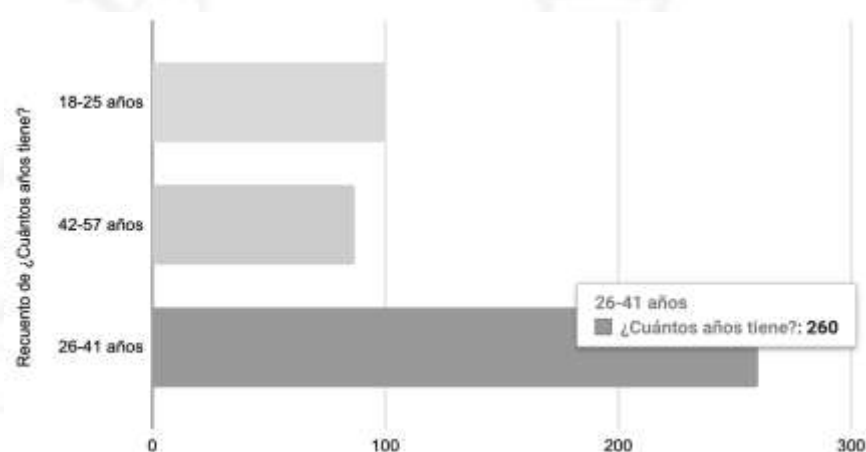
Tabla 5.7

Recuento de los encuestados según su edad.

Edad	Total
18 - 25	100
26 - 41	260
42 - 57	87

Figura 5.3

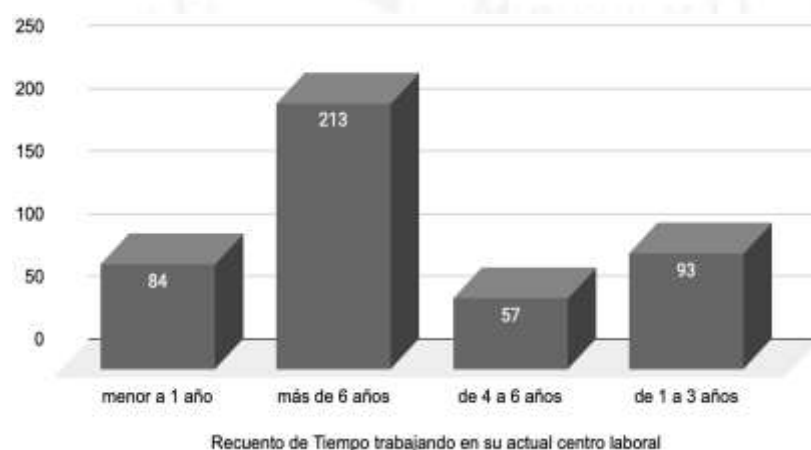
Distribución de los encuestados según rangos de edad.



En lo que respecta al tiempo de servicio que tienen los encuestados en su actual centro laboral, se obtuvo que el mayor porcentaje tiene un recuento de 213 personas que tienen más de 6 años laborando en su actual centro de trabajo y 93 personas tiene de 1 a 3 años de tiempo laborando en su empresa.

Figura 5.4

Tiempo laboral de los trabajadores hasta la actualidad.



Así mismo, se realizaron cruces de variables para la mejor interpretación de los resultados y poder plasmar gráficamente la interacción entre el S.B y el R.L con las variables descriptivas.

Es necesario mencionar que las encuestas fueron filtradas para obtener a personas que se encuentren laborando en la actualidad y estas fueron divididas entre profesionales que están trabajando, estudiantes que se encuentren trabajando y personas que no tengan profesión y tampoco se encuentran estudiando, pero se encuentren laborando. Así mismo, estas se relacionaron con los años que tienen laborando en su trabajo.

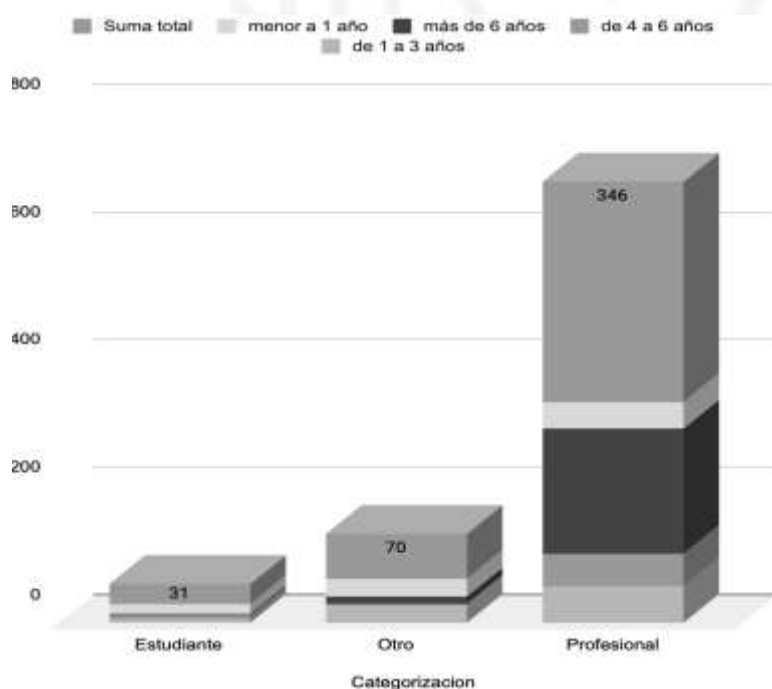
Tabla 5.8

Análisis del grado de instrucción y el tiempo laborando en su actual centro de trabajo

<i>Trabajadores</i>	<i>Tiempo trabajando en su actual centro laboral</i>				
<i>Categorización</i>	de 1 a 3 años	de 4 a 6 años	más de 6 años	menor a 1 año	Suma total
Estudiante	7	5	3	16	31
Otro	28	2	13	27	70
Profesional	58	50	197	41	346
Suma total	93	57	213	84	447

Figura 5.5

Categorización de los trabajadores relacionado con los años de servicio en su actual centro laboral.



Además, se analizó los cruces de las características de los encuestados con la variable dependiente según los rangos de edades, de esta manera se obtuvo porcentajes que ayudaron a comprender mejor los resultados de la tabla 5.9. En lo que respecta a los niveles que más destacaron, se encontró que el nivel alto de rendimiento laboral conformado por un 31.5% con el rango de edad de 26-41 años, mientras que un 23.5% del mismo rango de edades tenía un nivel medio. Sin embargo, se pudo notar que la mayor parte de los trabajadores tenían un nivel “alto” de R.L y para lo cual se optó por analizar la tendencia del S.B para determinar la relación que ejercía en la variable dependiente que es Rendimiento Laboral.

Tabla 5.9

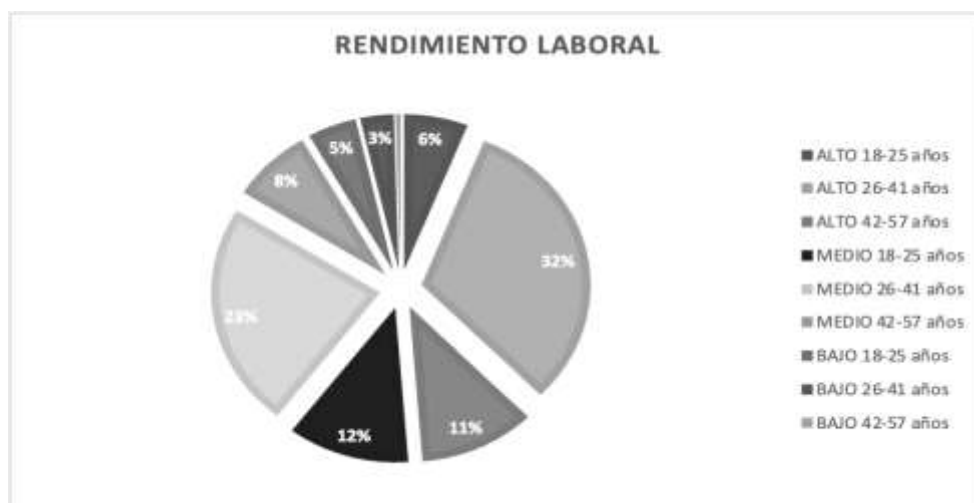
Nivel de rendimiento laboral según su rango de edades.

	Edad	Frecuencias	% del Total
ALTO	18 a 25 años	27	6.0 %
	26 a 41 años	141	31.5 %
	42 a 57 años	50	11.2 %
MEDIO	18 a 25 años	52	11.6 %
	26 a 41 años	105	23.5 %
	42 a 57 años	35	7.8 %
BAJO	18 a 25 años	21	4.7 %
	26 a 41 años	14	3.1 %
	42 a 57 años	2	0.4 %

En la figura 5.6 se puede notar gráficamente un total según los niveles y sus porcentajes que representan según sus rangos de edades, por lo que la mayoría de los encuestados pertenecían a un alto rendimiento laboral

Figura 5.6

Nivel de rendimiento laboral según su rango de edades



Seguidamente, se evaluó los comportamientos de la variable independiente y se encontró que los porcentajes que más destacaban, entre los cuales un 30.4% de los trabajadores que tenían entre 26-41 años tenían un nivel “bajo” de S.B, mientras que un 20.1% del mismo rango de edad tenían un nivel “medio” de S.B, pero el nivel con mayor énfasis en los encuestados fue “bajo”.

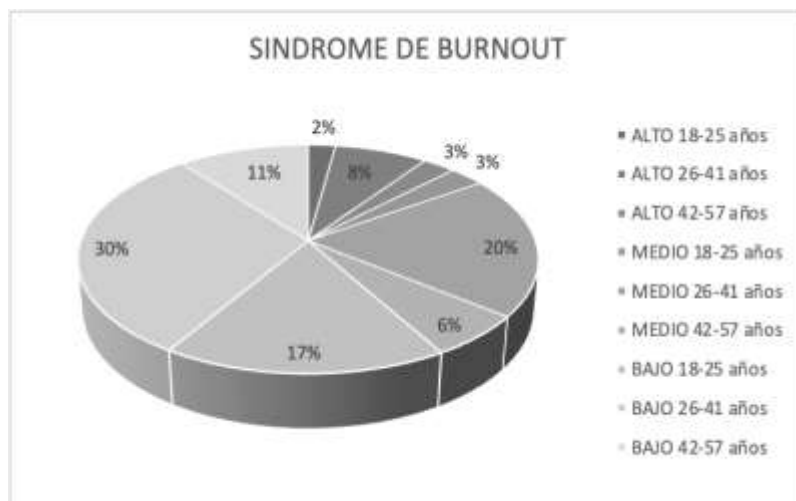
Tabla 5.10

Niveles de S.B según su rango de edades.

	Edad	Frecuencias	% del Total
ALTO	18 a 25 años	10	2.2 %
	26 a 41 años	34	7.6 %
	42 a 57 años	12	2.7 %
MEDIO	18 a 25 años	13	2.9 %
	26 a 41 años	90	20.1 %
	42 a 57 años	27	6.0 %
BAJO	18 a 25 años	77	17.2 %
	26 a 41 años	136	30.4 %
	42 a 57 años	48	10.7 %

Figura 5.7

Nivel de síndrome de burnout según su rango de edades



Luego de analizar la tabla 5.9 y 5.10 se puede notar que existe una relación entre ambas variables en la que los encuestados que tenían un nivel “bajo” de Burnout tenían un “alto” rendimiento laboral y que son los de la generación millennials los que respaldaron esta relación. Sin embargo, en la figura 5.7 se puede ver con mayor precisión la relación de ambas variables

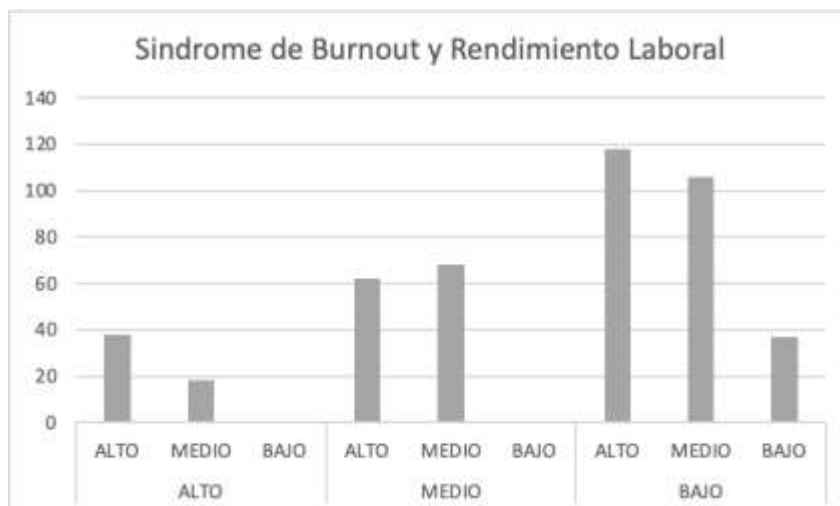
Tabla 5.11

Nivel de rendimiento laboral según su nivel de S.B.

Síndrome de Burnout	Rendimiento Laboral	Frecuencias	% del Total
ALTO	ALTO	38	8.5 %
	MEDIO	18	4.0 %
	BAJO	0	0.0 %
MEDIO	ALTO	62	13.9 %
	MEDIO	68	15.2 %
	BAJO	0	0.0 %
BAJO	ALTO	118	26.4 %
	MEDIO	106	23.7 %
	BAJO	37	8.3 %

Figura 5.8

Nivel de rendimiento laboral según el nivel de S.B.



Resultados de evaluación de hipótesis

Para poder evaluar las hipótesis planteadas, tanto la general como las específicas se halló el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que con ayuda del software estadístico de Jamovi se encontró los estadísticos y el p-value.

En primer lugar, se ejecutó el cálculo para la hipótesis general plasmada en la hipótesis cero o nula e hipótesis alterna.

H_0 : No existe relación entre el S.B y el R.L en trabajadores de Lima metropolitana 2023.

H_1 : Existe relación entre el S.B y el R.L en trabajadores de Lima metropolitana 2023.

Para la prueba de hipótesis general, en la que se evalúa la relación del Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral es importante mencionar que se eligió utilizar el coeficiente Rho de Spearman de correlación, obteniendo un valor positivo de 0.252 como lo muestra la tabla 5.12. Este resultado del coeficiente determina que hay relación positiva entre ambas variables, existiendo una relación entre el S.B y el R.L. Cabe mencionar que debido a que el p-value es menor que el valor de 0.05 que indica un valor significativo en el área de aceptación, aceptando la hipótesis general alterna planteada, es decir se aprueba la H_1 que indica una relación directa y significativa.

Tabla 5.12*Prueba de hipótesis general aplicando prueba Rho-Spearman*

	S.B y R.L
Rho de Spearman	0,252 (correlación positiva)
gl	445
P value	<.001

En segundo lugar, se ejecutó el cálculo para la primera hipótesis específica plasmada en la hipótesis nula e hipótesis alterna.

H_0 : No existe relación entre el cansancio emocional y el rendimiento en la tarea en trabajadores de Lima metropolitana 2023.

H_1 : Existe relación entre cansancio emocional y el rendimiento en la tarea de los trabajadores de Lima metropolitana 2023.

Para la prueba de la primera hipótesis específica, en la que se evalúa la relación del Cansancio emocional y Rendimiento laboral en la tarea es importante mencionar que se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, detectando un valor de negativo de $Rho = -0.217$ como lo muestra la tabla 5.13. Este resultado del coeficiente de correlación indica que existe un vínculo negativo entre las dos variables, debido a que el resultado hallado indica que no existe una relación directa o lineal, muestra una relación inversa entre las dos dimensiones de las variables mencionadas. Sin embargo, el p value es suficiente para rechazar la H_0 , debido a que indica un nivel de significancia para afirmar que la correlación sea fuerte o significativa entre las variables, por tanto, se acepta la hipótesis 1, ya que, el coeficiente ρ no influye en esa decisión.

Tabla 5.13*Prueba de la primera hipótesis específica aplicando prueba Rho de Spearman*

	Cansancio emocional y Rendimiento en la tarea
Rho de Spearman	- 0,217 (correlación inversa)
gl	445
P value	<.001

En tercer lugar, se ejecutó el cálculo para la segunda hipótesis específica plasmada en la hipótesis nula e hipótesis alterna.

H_0 : No existe relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral contraproducente en trabajadores de Lima metropolitana 2023.

H_1 : Existe relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral contraproducente en trabajadores de Lima metropolitana 2023.

Siguiendo con las pruebas de hipótesis específica, se evaluó la relación del despersonalización y rendimiento laboral contraproducente, es importante mencionar que se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, obteniendo un valor correlacional positivo de $Rho = 0.630$ como muestra la tabla 5.14. Este resultado del coeficiente determina que si hay una relación directa positiva y fuerte entre las dimensiones de las variables mencionadas. Debido a que el valor de significancia es menor al que comúnmente se utiliza en los estudios de 0.05, se deduce que hay una fuerte evidencia para rechazar la H_0 y aceptar la hipótesis alterna, puesto que el p es menor al nivel de significancia (<0.05) en la población de estudio.

Tabla 5.14

Prueba de la hipótesis específica 2 aplicando prueba Rho de Spearman

Despersonalización y rendimiento contraproducente		
Rho de Spearman	0, 630	(correlación positiva)
gl	445	
P value	<.001	

En cuarto lugar, se ejecutó el cálculo para la tercera hipótesis específica plasmada en la hipótesis nula e hipótesis alterna.

H_0 : No existe relación entre la realización personal y el rendimiento laboral en el contexto en trabajadores de Lima metropolitana 2023.

H_1 : Existe una relación entre la realización personal y el rendimiento laboral en el contexto laboral en trabajadores de Lima metropolitana 2023.

Por último, para la prueba de la tercera hipótesis específica, se planteó evaluar la relación de la realización personal y el R.L en el contexto, es importante mencionar que se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman para hallar la correlación, obteniendo un resultado positivo de $Rho = 0.476$ como lo muestra la tabla 5.15 El resultado del coeficiente establece si existe una relación directa positiva entre las dos, debido a que el resultado hallado indica que si existe una relación significativa entre las dos dimensiones de las variables mencionadas, sin

embargo es necesario tener en cuenta el valor de p value que es $<.001$, siendo un bajo nivel de significancia, que establece que se rechaza la hipótesis cero o nula concluyendo una relación positiva.

Tabla 5.15

Prueba de la tercera hipótesis específica aplicando prueba Rho de Spearman

Realización personal y rendimiento en el contexto	
Rho de Spearman	0,476 (correlación positiva)
gl	445
P value	$<.001$

Discusión

En consecuencia, se discutirán los principales resultados encontrados en el presente estudio de investigación acerca de las dos variables planteadas y sus relaciones con las tres dimensiones establecidas.

En principio se confirmó que hay una relación directa y significativa entre el S.B con el R.L, rechazando la hipótesis nula planteada con un ($\rho = 0.252$ y un $p\text{ value} = <.001$). Es decir, se comprobó que existe una relación significativamente directa entre el S.B y el R.L en trabajadores de Lima metropolitana 2023. Aprobando la H_1 : Existe relación entre el S.B y el R.L en trabajadores de Lima metropolitana 2023. Cabe destacar que los millennials fue la generación con mayor notoriedad en esta relación, ya que, los trabajadores entre 26 a 41 años que tenían un S.B de nivel “bajo” tenían por el contrario un “alto” rendimiento laboral. Así mismo, estos eran profesionales con más de 6 años trabajando en su actual centro laboral, lo cual destacó en gran magnitud, ya que, los que tenían menor duración en sus centros laborales si tenían un nivel “medio” a “alto” nivel de Burnout y esto puede deberse a que no estaban muy familiarizados con la empresa, generando mucho trabajo seguir sus roles sin agotarse o generar estrés por la acumulación de los mismos. Por otro lado, cabe la posibilidad de que al ser trabajadores con poco tiempo laboral no reciben las mismas retribuciones monetarias o reconocimientos que los trabajadores antiguos con más de 6 años de trabajo en su centro laboral. Por tanto, la hipótesis alterna se validó y soportó con los resultados de Rengifo (2022) en el que encontró la relación directa y significativa con el $\rho=0.461$, al igual que Al-

Badarneh et al. (2019) que indicaba que existe un impacto significativo entre el Burnout y el RL. Según Dias et al. (2022) indicó que hay una mediana prevalencia de tener S.B en relación con el rendimiento en el trabajo, es decir que, a menor nivel de manifestación de Burnout habrá mayor desempeño laboral. Así mismo la OMS también indica en diversos estudios que si existe una relación tanto de la variable de S.B y Rendimiento laboral estrechamente relacionado, pero toman en cuenta los contextos situacionales como es la pandemia de covid-19 que muchos de los papers registraban tener Síndrome de Burnout y esto se manifestaba con un menor rendimiento laboral en las empresas, como clínicas, colegios, entre otros centros laborales. Por otro lado, que la aceptación de la hipótesis nula en el estudio de Kawiana & Astrama (2023) mediante su estudio, en el que síndrome de burnout no afecta significativamente en el rendimiento laboral con p value de 0.067. De igual manera, según el estudio descriptivo-correlacional hecho por Lauracio & Lauracio (2020) en el que utilizaron el cuestionario de MBI y el instrumento de autoevaluación del RL, deduciendo que el síndrome de Burnout tenía niveles medios, el desempeño de los trabajadores tenía niveles altos y que no establece correlación las dos variables estudiadas sobre el personal, obteniendo un resultado estadístico significativo ($r=0.063$) pero con un nivel de significancia superior al 0.05. Cabe mencionar que este último artículo tuvo una muestra muy parecida a la establecida en el presente estudio donde se encontró que el Burnout está relacionado con el rendimiento laboral de los trabajadores.

En segundo lugar, se halló que hay una relación en negativo sobre cansancio emocional y el rendimiento laboral en la tarea en trabajadores de Lima metropolitana 2023, debido a que el resultado hallado indica que no existe una relación positiva. Después de hacer los cálculos estadísticos obteniendo un valor de negativo de $\rho = -0.217$ y un valor de p value = $< .001$, rechazando la hipótesis cero o nula y determinando que hay una relación inversa significativa o negativa entre ambas variables. En cuanto a los millennials, fue la generación con mayor notoriedad en el presente estudio, es decir, los trabajadores millennials entre 26 y 41 años mostraron que tenían un nivel “bajo” de cansancio emocional y un alto rendimiento en la tarea, este comportamiento era evidente en los que tenían más de seis años laborando en su puesto de trabajo actual que al tener una sensación de lograr sus objetivos laborales y ser reconocidos por la misma empresa, al cumplir con sus actividades o roles asignados en la empresa generaba que se de esta relación. Sin embargo, había un 8.5% del mismo rango de edad, que a pesar de tener un alto nivel de cansancio emocional también tenían un alto nivel de rendimiento en la tarea, es decir el tener ese sentimiento de agotamiento no interfería en que siguiera cumpliendo con sus obligaciones como trabajador y lograr cumplir con sus actividades diarias en su centro

laboral. Esto se respalda de lo afirmado por Jawahar et al. (2022) en su estudio sobre el agotamiento emocional en el que afirma que se relaciona con cada dimensión del rendimiento laboral, teniendo un fuerte nivel de significancia para demostrar su modelo planteado, en el cual indica que el cansancio emocional se relaciona negativamente con el rendimiento en la tarea. Así mismo, según Reb et al. (2017) indica que el agotamiento emocional de los trabajadores está relacionado negativamente con el rendimiento de la tarea con $B = -0,34$ y un $P < 0,001$, tomando en cuenta la edad, sexo e industria de su muestra para segmentar su muestra, cabe mencionar que se aceptó la hipótesis alterna debido al valor de p que no respalda la hipótesis nula. Por otro lado, esto difiere del estudio realizado por Bang & Reio (2017) indican en su estudio que el agotamiento emocional no tenía relación con las tres dimensiones del rendimiento, con un valor de chi-cuadrado significativo, mostrando los coeficientes de Cronbach de 0.92 para el agotamiento específicamente emocional, para el rendimiento de la tarea fue 0.74, finalmente se aceptó que el efecto negativo directo del agotamiento emocional con el rendimiento de la tarea y el comportamiento prosocial fueron significativos, rechazando la hipótesis. Es importante mencionar, que las muestras que utilizaron distintos autores fue muy pequeña en comparación a la que se utilizó, así mismo, se asume que la causa de que se haya aceptado la hipótesis alterna como existencia de la relación entre ambas variables puede deberse a que la mayoría de los encuestados eran hombres que laboraban en colegios particulares bien remunerados, así como clínicas y empresas que no presentaban niveles de Burnout debido la mayoría de la muestra presentó niveles bajos de comportamientos contraproducentes.

En tercer lugar, la hipótesis específica 2 del estudio fue aprobada, aceptando la hipótesis alterna, y aceptando que existe una relación directa y significativa entre la despersonalización y el R.L. contraproducente en trabajadores de Lima metropolitana 2023, el cual se encontró un $\rho = 0.630$ y un valor de significancia menor a 0.001. En cuanto a los trabajadores entre 26 y 41 años, así como los de 18 a 25 años tenían un nivel “bajo” de despersonalización y esto tenía como consecuencia un “bajo” rendimiento contraproducente, ambas generaciones, tanto la generación Y y Z mostraron que estaban alineados a cumplir con las normas de su empresa, esto se debía a que estaban enfocados y comprometidos con la empresa y no solo con realizar sus labores individuales, lo cual puede partir de que la cultura de la empresa que los trabajadores hayan generado, debido a que los resultados indicaron que tenían más de 4 años laborando en su actual centro de trabajo, lo cual es un tiempo bastante pertinente para que los trabajadores puedan sentirse familiarizados, debido a que sus intereses particulares individuales

se alinean a los objetivos de su empresa. Mientras que, los trabajadores con menor tiempo laboral presentaban mayores dificultades por distintas razones para tener una incertidumbre o no encontrar cierta relación hacia la empresa. Lo cual contrasta los resultados obtenidos con varios autores que demostraron la existencia de una relación entre ambas variables. Como Eren & Demir (2023) demostraron que el cinismo organizacional afecta positivamente a las conductas laborales contraproducentes, dando como resultado del análisis de regresión del cinismo y los CWB indican el valor de R , R al cuadrado de 0,075 que indica que el cinismo organizacional representa el 7,5% de la varianza de las conductas laborales contraproducentes, el aumento de una unidad en el cinismo da un aumento de $B = 0,092$ en las CWB y el valor de P es $< 0,05$ demostrando y aceptando la hipótesis de que el cinismo tiene un efecto significativo en las conductas laborales contraproducentes. Así mismo, tanto Dariusz Turek (2021) como Tomé y Van Der Vaart (2020) encontraron una correlación significativa y positiva que afirma la H1, donde se infiere que es posible que los cuestionarios e instrumentos utilizados para medir las variables sean más específicos y más comprensibles al momento de llenar la encuesta para obtener resultados más específicos que el cuestionario utilizado para medir el Rendimiento Laboral Contraproducente, aceptando sus hipótesis con $r = 0,27$ y $r = 0,34$ para el CWD y con un $\beta = 0,27$, acompañado de un nivel de significancia menor al establecido. Sin embargo, esto difiere del estudio realizado por Ugwu et al. (2023) a 974 trabajadores de una universidad encontrando que el cinismo o también denominado despersonalización de los trabajadores no predecía el comportamiento laboral contraproducente, mostrando en los resultados del modelo de la ecuación estructural, donde las políticas organizacionales percibidas predijeron positivamente el comportamiento laboral contraproducente en sus dos dimensiones, tanto laboral individual como para la organización, pero la despersonalización no predijo el CWB-I como CWB-O, demostrando que no hay una relación de gran significancia. Cabe indicar, que la mayor parte de los cuestionarios tenían porcentajes de la población por género similares y para este estudio se obtuvieron la mayor parte de encuestas respondidas por el género masculino.

En cuarto lugar, se halló una significancia menor a 0.001 que hizo que la relación positiva se aceptara ($\rho = 0,476$), es decir, se corroboró la existencia de una significativa relación directa entre la realización personal y el rendimiento contextual laboral de los trabajadores de Lima metropolitana 2023. En efecto, los profesionales de la generación millennials que hasta la actualidad se encontraban trabajando indicaron que tenían un nivel “alto” de realización personal y un “alto” rendimiento en el contexto, es decir, debido a que

tenían muchos años laborando empresa mostraron que tenían comportamientos solidarios o extras a sus obligaciones que de cierta manera beneficiaba a la organización, estas actitudes al no ser roles asignados pues no tiene un sistema de recompensas establecido, posiblemente, estos mismos trabajadores mostraban este tipo de actitudes voluntarias debido a que eran exitosos, les gustaba sus labores asignadas o hasta trabajaban en su trabajo soñado que les permitía no solo seguir avanzando a nivel laboral individual sino que voluntariamente deciden optar por contribuir con su entorno laboral, ya sea directamente a la organización o a sus colaboradores. Por otro lado, los trabajadores entre los 26 a 41 años de edad que tenían un “bajo” nivel de realización personal mostraron que tenían un “medio” y “alto” del desempeño en el contexto laboral. Se aceptó la tercera hipótesis específica, que se soportó en el modelo de investigación planteado por Cheng-Wei et al. (2018), indicaron mediante su estudio que la realización personal o también denominada satisfacción laboral tiene una relación positiva y significativa con el desempeño laboral, ya que los niveles más altos de satisfacción conducen a tener un mayor desempeño en el trabajo. Asimismo, mostraron un estudio de regresión para evaluar su modelo propuesto entre la realización individual y el compromiso laboral, que arroja un R cuadrado de 0,813 y un valor P de significancia inferior al 0,001. Así mismo, Palenzuela et al. (2021) y Baltazar-Gómez et al. (2022), demuestran con sus estudios que hay una correlación significativa y positiva entre las variables donde exponen que sus R cuadrado y sus P de significancia inferior a 0,001. Sin embargo, Gorji (2011) no encontró que la falta de éxito estuviera relacionada con el rendimiento de los trabajadores, rechazando la hipótesis planteada, en la que refiere que no hay relación de la disminución del sentimiento de realización y el R.L.

CONCLUSIONES

La presente investigación se desarrolló desde el mes agosto 2022 en el cual se vio una problemática potencial debido a que se evidenció un incremento notorio por estudios a nivel mundial en los que establece a Perú dentro del top 5 de países con Burnout más aún en la generación de los millennials que evidenciaban tener consecuencias drásticas dentro de su rendimiento laboral e incluso señalaban como respuesta a esto, dejar su trabajo. Así mismo, al notar la problemática se planteó el objetivo general del estudio y tres objetivos específicos de los cuales surgieron cuatro hipótesis para cada uno de estos. Por tal razón, se determinó una muestra de 385 trabajadores pertenecientes a las 3 generaciones mencionadas en el informe global de Mercer (Osorio, 2022), sin embargo, al realizar el estudio de campo se encontró a 447 personas que cumplían con las características establecidas para realizar los análisis descriptivos y estadísticos que sirvieron como información confiable que se utilizó para ser contrastada con estudios de otros investigadores.

En primer lugar, el objetivo general fue demostrar que el S.B tiene relación con el R.L de los trabajadores en Lima Metropolitana 2023. El cual se comprobó que los trabajadores que tienen un nivel “bajo” de S.B, tenían un rendimiento laboral “alto” ($\rho = 0.252$ y un $p < .001$), mediante el cual los trabajadores, específicamente millennials fueron los que establecieron más sólida la relación entre ambas variables y donde casi todos fueron profesionales que trabajaban en empresas que brindaban algún tipo de servicio como clínicas, colegios, entre otros. Así mismo, esto se complementa con el estudio de la Asociación Americana de Psicología que indicó que *“los empleados que experimentan burnout enfrentan un 57% más de riesgo de ausentarse del trabajo”* (RRHH Digital, 2023), por tanto, su rendimiento laboral tiende a bajar como se observó en el presente estudio.

En segundo lugar, como objetivo específico 1, se analizó la relación entre el cansancio emocional de los trabajadores en Lima Metropolitana y su rendimiento en la tarea 2023. El cual se pudo concretar el objetivo, concluyendo que hubo una relación negativa entre ambas variables ($\rho = -0.217$ y $p < 0,001$), en el que los trabajadores millennials con más 6 años de trabajo en su actual centro laboral tenían un bajo cansancio emocional, por tal motivo, esto afectaba en su rendimiento en la tarea, ya que cumplían con sus roles asignados. Sin embargo, hubo un mínimo porcentaje (8%) que indicaba que los colaboradores que tuvieron un grado

“alto” de cansancio emocional, no afectaba de manera negativa en el rendimiento de la tarea, sino que buscaron razones alternas para incentivarse a tener resultados positivos o “altos” en cuanto a su rendimiento de sus obligaciones dentro de la empresa.

En tercer lugar, el objetivo específico 2 fue analizar la relación entre despersonalización y comportamiento laboral contraproducente de trabajadores de Lima Metropolitana 2023. Se pudo concluir que hubo una relación fuerte entre los trabajadores pertenecientes a las tres generaciones incluidas en el estudio, que indicó tener un grado “bajo” de despersonalización y esto generó un impacto “bajo” en su rendimiento contraproducente ($\rho = 0.630$ y $p < 0,001$). Ya que según Parages (2022) dio a conocer que más de la mitad (50%) de la fuerza laboral mundial ve interrumpido su rendimiento en el trabajo por problemas de salud mental, lo cual en la muestra del estudio indicó que si existe esta relación pero de manera inversa, es decir, hubo una baja despersonalización entre los trabajadores y esto generó un menor rendimiento contraproducente.

En cuarto lugar y último, el tercer objetivo específico fue encontrar la relación entre la realización personal con el rendimiento en el contexto de las personas que trabajan en Lima Metropolitana 2023. El cual se llegó a completar el objetivo, obteniendo que la mayoría de trabajadores que pertenecieron a la generación Y, tuvieron un impacto “alto” en realización personal y un “alto” rendimiento en el contexto ($\rho = 0.476$ y $p < 0,001$), así mismo, los trabajadores con más de 6 años laborando en su actual centro de trabajo indicaron tener un “alto” nivel de realización personal y un “alto” rendimiento en el contexto, sintiéndose competentes con sus obligaciones que cumplían dentro de su trabajo y posiblemente esto sea debido a que al tener varios años en una misma empresa su relación con la misma sea más sólida en todo aspecto.

RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado las conclusiones de manera ordenada y específica, se mencionan cuatro recomendaciones para cada objetivo respectivamente.

En primer lugar, se recomienda que las empresas puedan implementar charlas para incentivar el balance entre el trabajo y vida del colaborador. Más aún, sabiendo que hoy en día la salud mental es un tema con mayor importancia como se puede ver en comerciales de televisión, redes sociales y muchos estudios realizados, que los autores han sido nombrados en antecedentes y marco teórico del presente trabajo. De esta manera, generar un alto nivel de rendimiento laboral empezando por la fuerza laboral para magnificar resultados positivos dentro de la organización. Así mismo, se recomienda que las empresas cuenten con un área en específico para dar seguimiento a los trabajadores para que detecten posibles casos de estrés y no se vuelva estrés crónico, lo cual funcionaría como estrategia de prevención ante el Burnout.

En segundo lugar, se recomienda que las organizaciones opten por programas de recompensas individuales para los trabajadores, ya que, el incentivarlos no solo económicamente sino también con reconocimientos, permite generar un sentimiento de pertenencia a sus trabajadores que están cumpliendo de manera idónea con sus roles asignados y hacer que ellos mismos aumenten sus expectativas a seguir mejorando, debido a que se sentirán valorados y motivados al momento de ejecutar sus funciones, lo cual impacta positivamente en el rendimiento no solo del colaborador sino también de la empresa.

En tercer lugar, se recomienda que los trabajadores puedan generar un sentimiento de pertenencia dentro de la empresa, donde identifiquen y alineen sus objetivos personales con los de su empresa, puesto que, si no se logran alinear, podría generar una brecha de incertidumbre que interfiera en su rendimiento, logrando que tengan un alto nivel de despersonalización y tener comportamientos contraproducentes, para lo cual la empresa debe fomentar un buen ambiente de trabajo. Ya que, según Parages (2022) hay un vacío por cubrir a nivel de la implementación de acciones preventivas entre ambas variables. Así mismo incrementar el uso de políticas flexibles también podría impactar positivamente, puesto que, atravesamos un entorno que se encuentra en constante cambio.

En cuarto lugar, se recomienda que el área de recursos humanos de las empresas, opten por elaborar un filtro en su proceso de reclutamiento y selección que permita detectar a potenciales colaboradores, incorporando a profesionales que no solo cumplan con las obligaciones del puesto, sino que estos se relacionen con la cultura y reglamentos de la empresa. debido a que, al sentirse relacionado con la visión de la empresa, aumentan sus porcentajes de una mayor realización personal y en consecuencia su rendimiento en el contexto, sin necesidad de esperar incentivos monetarios.

No está demás, mencionar que para futuras investigaciones puedan tener un mayor control de la muestra en cuanto al sexo para corroborar los resultados recaudados, debido a que la mayoría de la muestra fue de género masculino. Así mismo, se recomienda escoger un sector en particular para evaluar a mayor precisión los resultados y tener un enfoque más claro de alternativas de respuestas ante las problemáticas establecidas.

REFERENCIAS

- Acuña Hormazabal, A., Mendoza Llanos, R., & Pons Peregort, O. (2021, enero). Burnout, engagement y percepción de prácticas gerenciales en pandemia por covid-19 en trabajadores del centro-sur de Chile. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 104-112. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4364>
- Aduma, P. O., Akah, L. U., Apie, M. A., Olafu, M. A., Ebuara, V. O., Essien, C. K., Owan, V. J., Alawa, D. A., Ogabor, J. O., Unimna, F. A., & Essien, E. E. (2022, abril 6). Interactive analysis of demographic variables and occupational stress on university lecturers' job performance. *Humanities and Social Sciences Letters*, 10(2), 88-102. <https://doi.org/10.18488/73.v10i2.2952>
- Al-Badarneh, M., Shatnawi, H. S., Alananzeh, O. A., & Makhadmeh, A. (2019). Job Performance Management: The Burnout Inventory Model and Intention to Quit their Job among Hospitality Employees. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 5(2). https://www.researchgate.net/publication/335929144_Job_Performance_Management_The_Burnout_Inventory_Model_and_Intention_to_Quit_their_Job_among_Hospitality_Employees
- Agea, O. (2022, February 24). *La OMS reconoce el síndrome de burnout como enfermedad profesional*. Grupo 2000. Retrieved September 15, 2022, from <https://www.grupo2000.es/la-oms-reconoce-el-sindrome-de-burnout-como-enfermedad-profesional/>
- Andina. (2022, mayo 02). ¡Atención empleadores! 3 de cada 10 trabajadores exige cuidar su salud mental. *Andina*, 1. <https://www.andina.pe/agencia/noticia-atencion-empleadores-3-cada-10-trabajadores-exige-cuidar-su-salud-mental-890938.aspx>
- Aranda, C. (2011, noviembre 9). *El Síndrome de Burnout o de quemarse en el trabajo: un conflicto en la salud de los profesionales*. Periódicos Eletrônicos em Psicologia. Retrieved November 2, 2022, from <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a04.pdf>

- Baltazar-Gómez, D. Y., Rosas-González, E., García-Rodríguez, I., Ibarra-Gutiérrez, M. J., & Pirez-Lindoro, M. Á. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Sanus*, 7, e295. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>
- Bang, H., & Reio, T. G. (s. f.). Examining the role of cynicism in the relationships between burnout and employee behavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(3), 217-228. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.07.002>
- Barranzuela, I. N., & Guzmán, C. (2022, November 24). *Burnout motiva al 47% de trabajadores a querer cambiar de empleo*. PQS. Retrieved September 14, 2023, from <https://pqs.pe/actualidad/economia/bumeran-sindrome-de-burnout-motiva-al-47-de-trabajadores-a-querer-cambiar-de-empleo/>
- Betancur, A., Guzmán, C., Lema, C., Pérez, C., Pizarro, M. C., Salazar, S., . . . Vásquez, E. M. (2012). *American Psychological Association*. Proquest. http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/síndrome-de-burnout-en-trabajadores-del-sector/docview/1734298865/se-2
- Brooks, R., & Wilson, J. (2022, September 12). *Cómo está afectando el incremento del riesgo de desgaste a distintos sectores en 2022*. *Workday Blog*. Retrieved September 14, 2023, from <https://blog.workday.com/es-es/2022/how-rising-rates-burnout-risk-impacting-different-industries-2022.html>
- Casa Tacar, P., Rincón Rodríguez, Y., & Vila Cander, R. (2012, diciembre). Síndrome de Burnout: enfermedad silenciosa. *Dialnet*, (100), 19 - 24. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4866341>

- Cascaes da Silva, F., Gonçalves, E., Valdivia Arancibia, B., Grazielle Bento, G., da Silva Castro, T. L., Soleman Hernandez, S. S., & da Silva, R. (2015). *Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente alfa*. SciELO Perú. Retrieved November 27, 2023, from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000100019
- Castañeda Sánchez V, Herrera Cardona A. (2020) Síndrome de trabajador quemado: Existencia del Burnout sector salud. *Revista Cultura del Cuidado Enfermería*. 17(1): 32-44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7818318>
- Celina Oviedo, H., & Campo Arias, A. (2005). *Metodologia de investigacion y lectura crítica de estudios*. Obtenido de Aproximacion al uso del coeficiente alfa de Cronbach: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Cheng-Wei Che., Pei-Ling, Tsui., Ming-Chih, Chen., Ching-Sung, Lee., Yen-Cheng Chen. (2018). Job performance and job satisfaction: roles of organizational commitment and psychological contract. *International journal of research in tourism and hospitality*, 4(1). <https://doi.org/10.20431/2455-0043.0401003>
- Dam, A. V. (2021, July 14). Una perspectiva clínica sobre el agotamiento: diagnóstico, clasificación y tratamiento del agotamiento clínico. *Revista Europea de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 732 - 741. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.1948400>
- Dias Ledesma, S. K., García León, S. M., & Yáñez Corrales, Ángela C. (2022). Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral Del Personal De Salud Durante La Pandemia Covid 19. *Horizonte De Enfermería*, 33(2), 123–131. Recuperado a partir de <https://revistanortegrande.uc.cl/index.php/RHE/article/view/50993>
- Dutra-Thomé, L., da Silva Alencastro, L., & Helena Koller, S. (2014). *La narrativa como propuesta metodológica para el estudio del Burnout*. SciELO. Retrieved November 2, 2022, from <https://www.scielo.br/j/psoc/a/MzY7vtDfxyhtZkM57PfxX7H/?lang=pt>

- Eren, G., & Demir, R. (2023). *The effect of perceived pay equity on counterproductive work behaviors: the mediating role of organizational cynicism*. Ege Academic Review. <https://doi.org/10.21121/eab.1103337>
- Ericc, R., & Bismarck, P. (2010, agosto). *Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz*. Redalyc. Retrieved November 20, 2022, from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461545466004>
- Escamilla-Quintal, M., Rodríguez-Molina, I., Peiró, J. M., & Marco, I. T. (2008). El cinismo: una estrategia de afrontamiento diferencial en función del género. *Psicothema*, 20(4), 596-602. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72720414.pdf>
- Fabian, O., Ugwu., Anthony, Chukwuma, Nwali., Lawrence, E., Ugwu., Chiedozie, Okechukwu, Okafor., Ike, E., Onyishi. (2023). Mediating roles of employee cynicism and workplace ostracism on the relationship between perceived organizational politics and counterproductive work behavior. *Career Development International*, doi: 10.1108/cdi-07-2022-0208 .
- García, D. (2010). Satisfacción Laboral: Una aproximación teórica, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- González, A. (2023, June 29). *Burnout: el enemigo silencioso que acecha a las organizaciones*. América Retail. Retrieved September 14, 2023, from <https://www.america-retail.com/estudios/burnout-el-enemigo-silencioso-que-asecha-a-las-organizaciones/>
- Gorji, M. (2011). The effect of job burnout dimension on employees' performance. *International journal of social science and humanity*, 243-246. <https://doi.org/10.7763/ijssh.2011.v1.43>
- Guarino, L. (2022, October 28). Burnout laboral: Estos son los países más “exhaustos” de Latinoamérica. *Bloomberg Línea*. <https://www.bloomberglinea.com/2022/10/28/burnout-laboral-estos-son-los-paises-mas-exhaustos-de-latinoamerica/>

Gutiérrez Briones, J., & Retamal Contreras, E. (2020). *Síndrome de burnout y burnout académico: Una revisión de su historia, conceptos e implicancia en América y Europa*. Universidad de Talca. Retrieved November 2, 2022, from <http://dspace.utalca.cl/handle/1950/12428>

Hai Ninh, N. (2021, diciembre 14). Burnout, conflictos entre roles y desempeño laboral entre banqueros que tienen hijos durante el aislamiento social. *Bancos y Sistemas Bancarios*, 16(4), 137-148. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85122561698&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=83c74118a721f24b311dc127513d8e26&sot=a&sdt=cl&cluster=scofreetoread%2c%22all%22%2ct%2bscopubyr%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%2220>

Huamani, S. (2019). *Universidad Nacional De Tumbes*. Universidad Nacional De Tumbes. Retrieved September 17, 2023, from <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI%2C%20SOFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Institute for Digital Research and Education. (n.d.). *What does Cronbach's alpha mean?* UCLA: Statistical Consulting. <https://stats.oarc.ucla.edu/spss/faq/what-does-cronbachs-alpha-mean/>

Jacobo Parages Revertera. (2022, September 14). ¡Alarmante! Siete de cada diez trabajadores sufren estrés en el trabajo al menos una vez a la semana. *RRHH Digital*. <http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/154363/Alarmante-Siete-de-cada-diez-trabajadores-sufre-estres-en-el-trabajo-al-menos-una-vez-a-la-semana>

Jawahar, I. M., Mohammed, Z. J., & Schreurs, B. (2022). Effects of financial anxiety and employability on emotional exhaustion and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 137, 103761. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2022.103761>

Kilroy, S., Bosak, J., Flood, P., & Peccei, R. (2020, January). Time to recover: The moderating role of psychological detachment in the link between perceptions of high-

- involvement work practices and burnout. *Elsevier Inc.*, 108, 52 - 61.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.10.012>
- Kloutsiniotis, P. V., Mihail, D. M., Mylonas, N., & Pateli, A. (2022, Junio 24). Transformational Leadership, HRM practices and burnout during the COVID-19 pandemic: The role of personal stress, anxiety, and workplace loneliness. *Elsevier*, 102(103157). <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103177>
- Koopmans, L., & M.Bernaards, C. (2011, agosto 8). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance: A Systematic Review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 8, 11.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Buuren, S. Van, Beek, A. J. Van der, & Vet, H. C. W. (2014). Improving the individual work performance questionnaire using rasch analysis. *Journal of Applied Measurement*, 15(2), 160-175.
<https://doi.org/10.1136/oemed-2013-101717.51>
- Koopmans, L. (2015). *Manual de instrucciones del cuestionario de rendimiento laboral individual*. Ámsterdam, NL: TNO Innovation for Life - Centro Médico de la Universidad VU.
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543–554.
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Martínez, A. (Septiembre de 2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*(112), 42-80.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

- Mejía, T. (2017). Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos. [Lifeder.com]. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- McKinsey Health Institute. (2022, May 27). *Addressing employee burnout: Are you solving the right problem?* McKinsey. Retrieved September 13, 2023, from <https://www.mckinsey.com/mhi/our-insights/addressing-employee-burnout-are-you-solving-the-right-problem#/>
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2014, marzo 19). Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. *Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana*, 41. https://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
- Muhammad, B. (2021, Dccember 29). Role Of Leadership Style In Enhancing Health Workers Job Performance. *Polish Journal of management studies*, 24(2), 55-66. <https://pjms.zim.pcz.pl/resources/html/article/details?id=226986&language=en>
- Murphy, K. R. (1990). Job performance and productivity. In K.R, Murphy y F. E. Saal (Eds). *Psychology in organizations: Integrating science and practice* (pp. 157-176). Hillsadle, N. J.: Erlbaum
- Novalés, A. (2010). *Análisis de regresión*. Universidad Complutense de Madrid. [https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-13-Analisis de Regresion.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-13-Analisis-de-Regresion.pdf)
- Organización Panamericana de la Salud. (2017). *OPS/OMS estima que hay 770 nuevos casos diarios de personas con enfermedades profesionales en las Américas*. PAHO/WHO. Retrieved September 15, 2022, from https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=8606:2013-paho-who-estimates-770-new-cases-daily-people-occupational-diseases-americas&Itemid=1001&lang=es#gsc.tab=0
- Ordóñez-Balladares, A., Portalanza-Chavarría, A., & Orejuela-Soto, M. F. (2021). Engagement y Burnout en Docentes de la Universidad de Guayaquil. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 51-64. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.4>

Organización Mundial de la Salud. (2022). Mental health at work. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>.

Organización Internacional del Trabajo. (2022, septiembre 28). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. ILO. Retrieved September 12, 2023, from https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang--es/index.htm

Osorio, S. (2022, May 14). Trabajo postpandemia: 9 de cada 10 millennials están al borde del 'burnout'. *Bloomberg Linea*. <https://www.bloomberglinea.com/2022/05/14/trabajo-pospandemia-9-de-cada-10-millennials-estan-al-borde-del-burnout/>

Palenzuela, P., Delgado, N., & Rodríguez, J. (2021). Explorando la relación entre el desempeño contextual y el agotamiento en profesionales de la salud. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 35. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a13>

Patlán Pérez, J. (2019, Apr.). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista salud Uninorte*, 35(1). Retrieved September 16, 2023, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156

Pico, J. (2009, April 14). *Síndrome de Burnout o desgaste profesional: breve enfoque de una emergencia social* | *Médicas UIS*. Revistas UIS. Retrieved October 4, 2022, from <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistamedicasuis/article/view/221>

Putu Kawiana, G., Astrama, Made. (2023). *The Effect of Workload and Work Stress on Employee Performance with Burnout as A Mediation Variable (Case Study at a Health Laboratory in Denpasar City)*. International Journal of Social Science Education Communication and Economics, doi: 10.54443/sj.v2i2.145

Quinceno, J. M., & Alpi, S. V. (2007, November 14). *Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)"*. SciELO Colombia. Retrieved October 4, 2022, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0123-91552007000200012

- Ravesangar, K., & Fauzi, M. (2022, August 5). The influence of extrinsic motivating factors on employees' Work performance at banking sectors in Malaysia: the mediating effect of psychological ownership. *Entrepreneurial Business and Economics Review*, 23(2), 1147-1168. <https://doi.org/10.33736/IJBS.4862.2022>
- Reb, Jochen., Narayanan, Jayanth., Chaturvedi, Sankalp., Ekkirala, Srinivas. (2017). The mediating role of emotional exhaustion in the relationship of mindfulness with turnover intentions and job performance. *Mindfulness*. 8, (3), 707-716. From: https://ink.library.smu.edu.sg/lkcsb_research/4989
- Rengifo Vega, K. M. (2022). El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 9(1), 28 - 42. <https://doi.org/10.17162/riva.v9i1.1879>
- Romero Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Enfermería del trabajo*, 6(3), 114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- RRHH Digital. (2023, August 9). *El burnout laboral: ¿qué pueden hacer las empresas para mejorar la situación de sus trabajadores?* RRHH Digital. Retrieved September 13, 2023, from <https://www.rrhhdigital.com/secciones/bienestar/159284/El-burnout-laboral-que-pueden-hacer-las-empresas-para-mejorar-la-situacion-de-sus-trabajadores/>
- Saborio Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015, marzo). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1). https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Schaufeli, M. (2010, abril). *El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición*. Scielo Colombia. Retrieved November 2, 2022, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0120-05342010000100012

- Schwartz, H. and Davis, S.M. (1981) Matching Corporate Culture and Business Strategy. *Organizational Dynamics*, 10, 30-48. [http://dx.doi.org/10.1016/0090-2616\(81\)90010-3](http://dx.doi.org/10.1016/0090-2616(81)90010-3)
- Sørli, H. O., Jørn, H., Bakker, A. B., & Olav, O. (2022, January 19). Daily autonomy and job performance: Does person-organization fit act as a key resource? *Journal of vocational behavior*, 133, 68. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2022.103691>
- Suárez Egoávil, C. A. (2021). Occupational disease and absenteeism in the workers in one Hospital in Lima -Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 364–371. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3657>
- Tatjana, I., Sonja, I., & Milica, M. (2020, April 30). The relationship between recruiter burnout, work engagement and turnover intention: Evidence from Serbia. *Journal*, 31(2), 197 - 210. <https://doi.org/10.5755/j01.ee.31.2.24100>
- Torres, Y. (2022, January 7). *OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo*. Medicina y Salud Pública. Retrieved September 20, 2022, from <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>
- Trias, S. (2021, 12). The Role of Organizational Citizenship Behavior in Mediating the Relationship Between Organizational Culture and Job Satisfaction with Employee Performance. *Quality-Acces to Succes*, 22, 220-234. Retrieved 12 01, 2021, from https://admin.calitatea.ro/assets/Documents/Archive/PDF/20211203_91453395-5523-4e2b-853d-a25b6c7cd97a.pdf
- Turek, D. (2021, March 12). When does job burnout not hurt employee behaviors? *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 8(1), 59-79. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-04-2020-0055>
- Urra, J. (2019). *La huella de la despersonalización: estrategias de prevención y afrontamiento de las sectas y grupos fanáticos*. Ediciones Morata, S.L. <https://ucm.on.worldcat.org/search/detail/1126272210?queryString=despersonalizaci3n&clusterResults=false&stickyFacetsChecked=true&lang=es&baseScope=sz%3A37628&groupVariantRecords=false&scope=sz%3A37628>

BIBLIOGRAFÍA

Burns, James M. (1978), *Leadership*. Harper y Row, New York.

Bravo, R. S. (1981). *Ciencias Sociales Análisis Estadístico*. Ediciones Paraninfo, S.A. ISB 84428310998, 9788428310994

Campbell, J. P.; McHenry, J. J. & Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43 (2), 318-33.

Everitt, B. S. y Wykes, T. (2001). *Diccionario de Estadística para Psicólogos*. España: Ariel.

Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia*. McGraw-Hill.

Galicia, A. (2007). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*

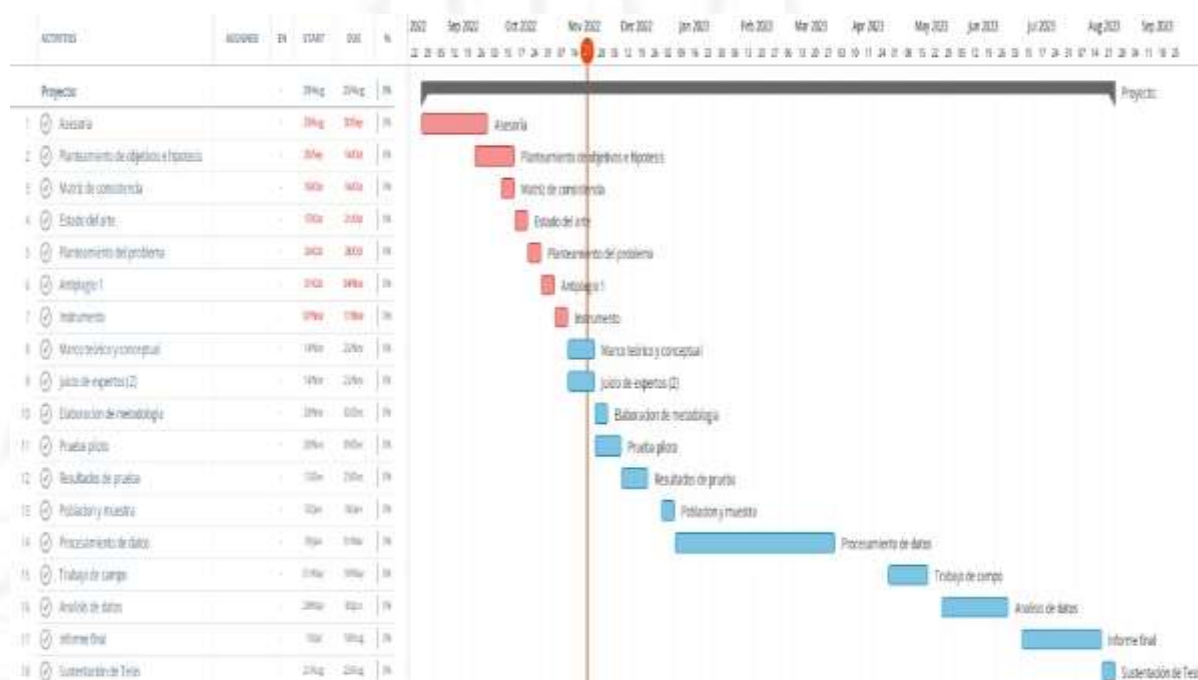
Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39(1), 31-36.

Landy, F.J. y Conte, J.M. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.



ANEXOS

Anexo 1: Cronograma y presupuestos de actividades



Bienes y servicios	Monto (\$.)
Útiles de escritorio	100
Asesoría	500
Transporte	300
Servicio de impresión	100
Servicio de internet	200
Incentivo a encuestados	50
Total	1250

Anexo 2: Matriz de consistencia de la investigación

	Formulación y sistematización del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables de la investigación	Dimensiones de la investigación
G	¿ El síndrome de Burnout se relaciona con el rendimiento laboral en los trabajadores de Lima Metropolitana?	Demostrar si el síndrome de Burnout se relaciona con el rendimiento laboral en los trabajadores en Lima Metropolitana.	El síndrome de Burnout está relacionado con el rendimiento laboral en los trabajadores en Lima Metropolitana.		D1: Componente de agotamiento laboral.
PE1	¿ El componente de cansancio emocional afecta el rendimiento en la tarea de los trabajadores en Lima Metropolitana?	Correlacionar si el cansancio laboral afecta el rendimiento en la tarea de los trabajadores en Lima Metropolitana.	El agotamiento laboral afecta el rendimiento en la tarea de los trabajadores en Lima Metropolitana.	Variable Independiente: Síndrome de Burnout	D2: Componente de despersonalización.
PE2	¿Cómo se relaciona la despersonalización y el rendimiento laboral contraproducente en los trabajadores en Lima Metropolitana?	Determinar la relación entre la despersonalización y el comportamiento laboral contraproducente en los trabajadores en Lima Metropolitana.	La despersonalización se relaciona con el comportamiento laboral contraproducente en los trabajadores en Lima Metropolitana.		D3: Componente de realización personal.
PE3	¿ La realización personal interviene en el rendimiento contextual de los trabajadores en Lima Metropolitana?	Describir si la realización personal interviene en el rendimiento en el contexto de los trabajadores en Lima Metropolitana.	La realización personal interviene en el rendimiento en el contexto de los trabajadores de Lima Metropolitana.	Variable dependiente: Rendimiento laboral	D1: Rendimiento en la tarea D2: Rendimiento en el contexto D3: Rendimiento laborales contraproducentes

Nota. Elaboración propia

Anexo 3: Matriz de operacionalización

Variables de la investigación	Dimensiones de la investigación	Preguntas	Medición
Variable Independiente: Síndrome de Burnout	D1: Cansancio emocional	¿ Se siente emocionalmente agotado/a por su trabajo?	Likert
		¿ Se siente cansado al final de la jornada de trabajo?	Likert
		¿ Cuando se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo, se siente fatigado?	Likert
		¿ Siente que trabajar todo el día con mucha gente supone un gran esfuerzo y se cansa ?	Likert
		¿ Siente que su trabajo lo está desgastando y se siente quemado por su trabajo?	Likert
		¿ Se siente frustrado/a en su trabajo?	Likert
		¿ Usted cree que trabaja demasiado?	Likert
		¿ Trabajar directamente con personas le produce estrés?	Likert
		¿ Se siente acabado en su trabajo o al límite de sus posibilidades?	Likert
	D2: Despersonalización.	¿ Cree que está tratando a algunos trabajadores como si fueran objetos impersonales?	Likert
		¿Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerció su trabajo?.	Likert
		¿ Piensa que ese trabajo lo está endureciendo emocionalmente?	Likert
		¿ Siente indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas ?	Likert
		¿ Cree que sus subordinados lo culpan de algunos de sus problemas?	Likert
	D3: Realización personal.	¿ Usted tiene facilidad para comunicarse con los demás trabajadores?	Likert
		¿ Cree que trata con mucha eficacia los problemas de las demás personas?	Likert
		¿ Cree que con su trabajo está influenciando positivamente en la vida de otras personas?	Likert
		¿ Se siente con mucha energía en su trabajo?	Likert
		¿ Siente que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo?	Likert
		¿ Se siente motivado/a después de trabajar en contacto con otras personas?	Likert
		¿ Usted cree que consigue muchas cosas valiosas en este trabajo?	Likert

		¿ En su trabajo trata los problemas emocionalmente con mucha calma?	Likert
Variables de la investigación	Dimensiones de la investigación	Preguntas	Medición
Variable dependiente: Rendimiento laboral	D1: Rendimiento en la tarea	¿Logra planificar su trabajo para terminarlo a tiempo?	Likert
		¿ Tiene en mente el resultado del trabajo que necesita lograr?	Likert
		¿ Usted puede establecer prioridades ?	Likert
		¿ Usted puede llevar a cabo su trabajo de manera eficiente?	Likert
		¿ Usted administra bien su tiempo en el trabajo ?	Likert
	D2: Rendimiento en el contexto	Por iniciativa propia, ¿ Usted comienza una nueva tarea después de haber terminado sus tareas pendientes?	Likert
		¿ Usted asume tareas desafiantes cuando están disponibles?	Likert
		¿ Usted trabaja para mantener actualizados sus conocimientos relacionados con su trabajo?	Likert
		¿ Usted trabaja para mantener sus habilidades laborales actualizadas?	Likert
		¿ Se le ocurren soluciones creativas para nuevos problemas laborales?	Likert
		¿Usted asume responsabilidades adicionales?	Likert
		¿ Usted busca nuevos desafíos constantemente en su trabajo?	Likert
		¿ Usted participa activamente en reuniones y/o consultas ?	Likert
	D3: Rendimiento contraproducentes.	¿ Usted se queja de los problemas menores relacionados con su trabajo en su centro laboral?	Likert
		¿ Hace que los problemas en el trabajo fueran de mayor complejidad de lo que realmente fueron?	Likert
		¿ Se centra más en los aspectos negativos de situaciones en el trabajo que de los aspectos positivos?	Likert
		¿ Habla con colegas sobre los aspectos negativos de su trabajo?	Likert
		¿ Habla con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de su trabajo?	Likert

Nota. Elaboración propia

Anexo 4: Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD
DE LIMA

Sección 1 de 5

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES LIMA METROPOLITANA 2023

Consentimiento Informado

Sr/Sra/Srta.

Soy Ivonee R., encargada de la presente investigación, y estoy realizando esta encuesta con el propósito de demostrar la relación entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral en los trabajadores de Lima Metropolitana en el año 2023. Al respecto, desarrollar la encuesta solo le tomará pocos minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede interrumpir en cualquier momento, sin que ello implique ningún perjuicio. Su identidad será tratada de manera anónima con total confidencialidad. Asimismo, su información será analizada en forma anónima juntamente con respuestas de otras personas que decidieron participar libre y voluntariamente de la presente investigación. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la web de la universidad en donde estará la investigación. Si desea, también podrá escribir al correo 20173835@aloe.ulima.edu.pe para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de Investigación de la universidad, al correo etica.investigacion@ulima.edu.pe

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

¿Estaría dispuesto a participar de la presente investigación ? *

☐ Sí

☐ No

Sección 2 de 5

Preguntas Filtro



Descripción (opcional)

¿Actualmente se encuentra trabajando? *

- ☐ Sí
- ☐ No

Indicar la alternativa a la que pertenece *

- ☐ Estudiante
- ☐ Profesional
- ☐ Otro

Tiempo trabajando en su actual centro laboral *

- ☐ menor a 1 año
- ☐ de 1 a 3 años
- ☐ de 4 a 6 años
- ☐ más de 6 años

Sección 3 de 5

Perfil del encuestado



Descripción (opcional)

Indique su nombre y apellidos *

Texto de respuesta corta

¿Cuál es su género? *

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

¿Cuántos años tiene? *

- ☐ 18-25 años
- ☐ 26-41 años
- ☐ 42-57 años

Sección 4 de 5

Síndrome de Burnout



Descripción (opcional)

1) ¿ Se siente emocionalmente agotado/a por su trabajo? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

2) ¿ Se siente cansado al final de la jornada de trabajo? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

3) ¿ Cuando se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo, se siente fatigado? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

4) ¿ Siente que trabajar todo el día con mucha gente supone un gran esfuerzo y se cansa ? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

5) ¿ Siente que su trabajo lo está desgastando y se siente quemado por su trabajo? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

6) ¿ Se siente frustrado/a en su trabajo? *

	0	1	2	3	4	5	6	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Todos los días

7) ¿ Usted cree que trabaja demasiado? *

	0	1	2	3	4	5	6	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Todos los días

8) ¿ Trabajar directamente con personas le produce estrés? *

	0	1	2	3	4	5	6	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Todos los días

9) ¿ Se siente acabado en su trabajo o al límite de sus posibilidades? *

	0	1	2	3	4	5	6	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Todos los días

10) ¿ Cree que está tratando a algunos trabajadores como si fueran objetos impersonales? *

	0	1	2	3	4	5	6	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Todos los días

11) ¿Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerció su trabajo? *

	0	1	2	3	4	5	6	
Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Todos los días

12) ¿ Piensa que ese trabajo lo está endureciendo emocionalmente? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

13) ¿ Siente indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas ? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

14) ¿ Cree que sus subordinados lo culpan de algunos de sus problemas? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

15) ¿ Usted tiene facilidad para comunicarse con los demás trabajadores? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

16) ¿ Cree que trata con mucha eficacia los problemas de las demás personas? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

17) ¿ Cree que con su trabajo está influenciando positivamente en la vida de otras personas? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

18) ¿ Se siente con mucha energía en su trabajo? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

19) ¿ Siente que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

20) ¿ Se siente motivado/a después de trabajar en contacto con otras personas? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

21) ¿ Usted cree que consigue muchas cosas valiosas en este trabajo? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

22) ¿ En su trabajo trata los problemas emocionalmente con mucha calma? *

0 1 2 3 4 5 6
Nunca ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Todos los días

Después de la sección 4 Ir a la siguiente sección

Sección 5 de 5

Rendimiento Laboral



Descripción (opcional)

23) ¿Logra planificar su trabajo para terminarlo a tiempo? *

	0	1	2	3	4	
rara vez	☐	☐	☐	☐	☐	siempre

24) ¿ Tiene en mente el resultado del trabajo que necesita lograr? *

	0	1	2	3	4	
rara vez	☐	☐	☐	☐	☐	siempre

25) ¿ Usted puede establecer prioridades ? *

	0	1	2	3	4	
rara vez	☐	☐	☐	☐	☐	siempre

26) ¿ Usted puede llevar a cabo su trabajo de manera eficiente? *

	0	1	2	3	4	
rara vez	☐	☐	☐	☐	☐	siempre

27) ¿ Usted administra bien su tiempo en el trabajo ? *

	0	1	2	3	4	
rara vez	☐	☐	☐	☐	☐	siempre

28) Por iniciativa propia, ¿ Usted comienza una nueva tarea después de haber terminado sus tareas pendientes? *

	0	1	2	3	4	
rara vez	☐	☐	☐	☐	☐	siempre

29) ¿ Usted asume tareas desafiantes cuando están disponibles? *

	0	1	2	3	4	
rara vez	☐	☐	☐	☐	☐	siempre

30) ¿ Usted trabaja para mantener actualizados sus conocimientos relacionados con su trabajo? *

	0	1	2	3	4	
rara vez	☐	☐	☐	☐	☐	siempre

31) ¿ Usted trabaja para mantener sus habilidades laborales actualizadas? *

	0	1	2	3	4	
rara vez	☐	☐	☐	☐	☐	siempre

32) ¿ Se le ocurren soluciones creativas para nuevos problemas laborales? *

	0	1	2	3	4	
rara vez	☐	☐	☐	☐	☐	siempre

33) ¿Usted asume responsabilidades adicionales? *

	0	1	2	3	4	
rara vez	☐	☐	☐	☐	☐	siempre

34) ¿ Usted busca nuevos desafíos constantemente en su trabajo? *

	0	1	2	3	4	
rara vez	☐	☐	☐	☐	☐	siempre

35) ¿ Usted participa activamente en reuniones y/o consultas ? *

	0	1	2	3	4	
rara vez	☐	☐	☐	☐	☐	siempre

36) ¿ Usted se queja de los problemas menores relacionados con su trabajo en su centro laboral? *

	0	1	2	3	4	
nunca	☐	☐	☐	☐	☐	a menudo

37) ¿ Hace que los problemas en el trabajo fueran de mayor complejidad de lo que realmente fueron? *

	0	1	2	3	4	
nunca	☐	☐	☐	☐	☐	a menudo

38) ¿ Se centra más en los aspectos negativos de situaciones en el trabajo que de los aspectos positivos? *

	0	1	2	3	4	
nunca	☐	☐	☐	☐	☐	a menudo

39) ¿ Habla con colegas sobre los aspectos negativos de su trabajo? *

	0	1	2	3	4	
nunca	☐	☐	☐	☐	☐	a menudo

40) ¿Usted habla con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de su trabajo? *

	0	1	2	3	4	
nunca	☐	☐	☐	☐	☐	a menudo



EL SINDROME DE BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE LIMA METROPOLITANA

Se ha registrado tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

Este formulario se creó en Universidad de Lima. [Notificar uso inadecuado](#)

Nota. Elaboración propia del instrumento.

Anexo 5: Juicio de expertos

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : ...Rojas Bedregal Raúl Alberto.....
- 1.2 Profesión y Cargo que ocupa : Oficial del ejercito del Perú, Coronel Inspector de la 31 brigada de Infantería.....(con Maestría y Doctorado).....
- 1.3 Título de la investigación : ..."El Síndrome del Burnout y el rendimiento laboral en los trabajadores de Lima Metropolitana".....
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario.....
- 1.5 Autor(es) del Instrumento : Karina Yalta Mendoza & Karla Rojas Rodriguez.....



II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Exce-lente 81-100	Muy Buena 61-80%	Buena 41-60%	Mejo-rable 21-40%	Defi-ciente 00-20%
1.CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	90				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	95				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	81				
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	100				
5.SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición	96				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.	93				
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.	92				
8.COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	95				
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	92				
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	90				

III. OPINION CUALITATIVA

La investigación muestra un tema muy interesante llevado al ámbito laboral que su término fue definido hace muchos años atrás pero hoy en día muestra mayor relevancia, mas aun en los que trabajan brindando servicios, que tiene que ver con lo que pasamos en la pandemia. Así mismo, me parece importante que puedan enfocarlo en el aspecto del ámbito psicológico de la fuerza laboral, debido a que son stakeholders internos de suma importancia en la dirección de una empresa.....

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (...X...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93 %

Lugar y fecha: Ciudad de Lima.....15 de Noviembre del 2022.....

Firma del Experto Informante.

DNI. N°..43660940.....Teléfono N°...016865928...

Orcid:



124
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO
INVESTIGACIÓN - 01 6865 928

Anexo 6: Declaración jurada



UNIVERSIDAD DE LIMA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS

DECLARACIÓN JURADA DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Karina Yalta Mendoza, identificado con código 20142372 y DNI N° 48478662, estudiante de la carrera de Administración de la Universidad de Lima, dejo expresa constancia de ser coautor del Plan de Trabajo de Investigación / Trabajo de Investigación desarrollado en el periodo académico 2022-2, al que hemos titulado: El Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral de los trabajadores en Lima Metropolitana.

Asimismo, como integrante del grupo del trabajo de investigación que antecede, **DECLARO** que, de no poder continuar con mi participación en el grupo por alguna causa y a efectos de no perjudicar la integridad de la investigación, **CEDO** de manera gratuita y exclusiva a favor del grupo en su conjunto mis derechos patrimoniales de coautor, privilegiando el resultado de la investigación, que es el objetivo del proceso educativo. Esta cesión se hace sin ningún tipo de reserva ni limitación.

De la misma manera, declaro voluntariamente que, en el supuesto de presentarse alguna controversia sobre los alcances, aplicación o ejecución de la presente declaración jurada, **RENUNCIO** a todo reclamo ante las autoridades académicas de la Universidad de Lima o ante las autoridades administrativas o judiciales de la República del Perú.

Lima, 18 de noviembre de 2022.

CEDENTE

Firma _____

Nombres y apellidos

Karina Yalta Mendoza

Código 20142372

CESIONARIO 1

Firma _____

Nombres y apellidos

Karla Rojas Rodriguez

Código 20173835

CESIONARIO 2

Firma _____

Nombres y apellidos

Código _____

CESIONARIO 3

Firma _____

Nombres y apellidos

Código _____

CESIONARIO 4

Firma _____

Nombres y apellidos

Código _____

CESIONARIO 5

Firma _____

Nombres y apellidos

Código _____

13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
hdl.handle.net		4%
2	Internet	
repositorio.ulima.edu.pe		2%
3	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		0%
4	Internet	
repositorio.unp.edu.pe		0%
5	Internet	
repositorio.upagu.edu.pe		0%
6	Trabajos del estudiante	
Universidad de San Martín de Porres		0%
7	Internet	
upc.aws.openrepository.com		0%
8	Internet	
repositorio.upn.edu.pe		0%
9	Internet	
repositorio.uwiener.edu.pe		0%
10	Internet	
idoc.tips		0%
11	Internet	
repositorio.unac.edu.pe		0%

12	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	0%
13	Internet	repositorio.utelesup.edu.pe	0%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo	0%
15	Internet	www.teseopress.com	0%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Peruana Los Andes	0%
17	Internet	www.researchgate.net	0%
18	Internet	repositorio.esan.edu.pe	0%
19	Trabajos del estudiante	Universidad del Norte, Colombia	0%
20	Internet	core.ac.uk	0%
21	Internet	docplayer.es	0%
22	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnologica del Peru	0%
23	Internet	www.ilo.ch	0%
24	Internet	repositorio.uileam.edu.ec	0%
25	Trabajos del estudiante	Universidad de Lima	0%

26	Trabajos del estudiante uncedu	0%
27	Internet www.entrepreneur.com	0%
28	Trabajos del estudiante Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE	0%
29	Internet qdoc.tips	0%
30	Internet repositorio.uap.edu.pe	0%
31	Internet dspace.unach.edu.ec	0%
32	Internet vbook.pub	0%
33	Internet cybertesis.unmsm.edu.pe	0%
34	Internet tesis.ucsm.edu.pe	0%
35	Internet www.grafiati.com	0%
36	Publicación Amable Juarez-Tarraga, Juan A. Marin-Garcia, Cristina Santandreu-Mascarell. "Hig...	0%
37	Internet repositorio.ucsg.edu.ec	0%
38	Internet www.noticiasrcn.com	0%
39	Internet repositorio.umsa.bo	0%

40	Internet	es.slideshare.net	0%
41	Internet	revistas.up.edu.pe	0%
42	Internet	tesisenred.net	0%
43	Publicación	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derech...	0%
44	Internet	1library.co	0%
45	Internet	repositorio.continental.edu.pe	0%
46	Publicación	"Potenciales predictores del rendimiento laboral", Teseo, 2018	0%
47	Publicación	Marcelo Soares, Bruno Felix, Rozélia Laurett. "Perception of calling and turnover i...	0%
48	Trabajos del estudiante	Southeastern College	0%
49	Internet	investigacion.unirioja.es	0%
50	Internet	repositorio.ujcm.edu.pe	0%
51	Internet	repositorio.une.edu.pe	0%
52	Internet	www.slideshare.net	0%
53	Publicación	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derech...	0%

54	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas	0%
55	Trabajos del estudiante	Von Steuben Metropolitan Science Center	0%
56	Internet	de.slideshare.net	0%
57	Internet	es.scribd.com	0%
58	Internet	moodle.fct.unl.pt	0%
59	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	0%
60	Internet	safetya.co	0%
61	Internet	upcommons.upc.edu	0%
62	Internet	www.un.org	0%
63	Internet	dokumen.pub	0%
64	Internet	pesquisa.teste.bvsalud.org	0%
65	Internet	repositorio.ulasamericas.edu.pe	0%
66	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	0%
67	Internet	sam.org.ar	0%

68	Internet	d.documentop.com	0%
69	Internet	digibuo.uniovi.es	0%
70	Internet	pesquisa.bvsalud.org	0%
71	Internet	produccioncientificaluz.org	0%
72	Internet	repositorio.unsaac.edu.pe	0%
73	Internet	repositorio.upla.edu.pe	0%
74	Internet	repositorio.urp.edu.pe	0%
75	Internet	www.coursehero.com	0%