



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en empleados de empresas
de Ate, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Sanchez Gonzales, Geanpool Anthony (ORCID: 0000-0001-5478-6422)

ASESOR:

Mg. García García, Eddy Eugenio (ORCID: 0000-0003-3267-6980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mis familiares quienes me apoyaron en todo momento durante la investigación, también dedico este trabajo a todos mis colegas de la carrera de psicología con quienes compartí conocimientos durante mi estadía en la universidad.

Agradecimientos

Agradezco a las personas que participaron voluntariamente en el estudio. También, agradezco al Mg. Eddy García quien me instruyo para mejorar el contenido de la investigación.

Así mismo, agradezco a mis padres por darme el apoyo necesario durante el desarrollo de esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	8
II. Marco teórico	11
III. Metodología	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. Resultados	24
V. Discusión	28
VI. Conclusiones	32
VII. Recomendaciones	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1	Correlación entre síndrome de burnout y rendimiento laboral	24
Tabla 2	Correlación entre agotamiento emocional y rendimiento laboral	25
Tabla 3	Correlación entre despersonalización y rendimiento laboral	26
Tabla 4	Correlación entre realización personal y rendimiento laboral	27

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral en empleados de Ate, 2020. La investigación fue de tipo correlacional y de enfoque cuantitativo. La muestra fue conformada por 150 empleados entre varones y mujeres de diferentes empresas de Ate. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout (IBM) de Maslach y Jackson y la Escala de Rendimiento laboral individual (IWPQ) de Gabini y Salessi. Los resultados obtenidos fueron que no existe relación entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral con un $p > 0.05$, rechazando de esta manera la hipótesis alterna. Sin embargo, se pudo hallar que existe relación entre el agotamiento emocional y rendimiento laboral, con un nivel de correlación negativa de -0.079 . Así mismo, no se encontró relación entre despersonalización y rendimiento laboral debido al $p > 0.05$. Por el contrario, se halló relación entre realización personal y rendimiento laboral, con un coeficiente de correlación de $0,196$. Finalmente, se pudo concluir que no siempre existirá relación entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Rendimiento laboral, Agotamiento emocional

Abstract

The present study aimed to determine if there is a relationship between burnout syndrome and job performance in Ate employees, 2020. The research was correlational and quantitative in focus. The sample was made up of 150 male and female employees from different Ate companies. The instruments used were the Burnout Inventory (IBM) by Maslach and Jackson and the Individual Work Performance Scale (IWPQ) by Gabini and Salessi. The results obtained were that there is no relationship between burnout syndrome and work performance with a $p > 0.05$, thus rejecting the alternative hypothesis. However, it was found that there is a relationship between emotional exhaustion and job performance, with a negative correlation level of -0.079 . Likewise, no relationship was found between depersonalization and work performance due to $p > 0.05$. On the contrary, a relationship between personal fulfillment and work performance was found, with a correlation coefficient of 0.196 . Finally, it was possible to conclude that there will not always be a relationship between burnout syndrome and work performance.

Keywords: Burnout Syndrome, Job performance, Emotional exhaustion

I. Introducción

En las organizaciones, el estrés laboral que padecen algunos empleados pueden ser perjudiciales, debido a que esto puede desencadenar síntomas del síndrome de estar quemado o burnout. La Organización Mundial de la Salud (2019) después de haber sido inspeccionado el Manual de Estadística Internacional de Enfermedad y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), refirieron que en el 2020 el burnout será considerado como una enfermedad crónica, el cual hace referencia al excesivo estrés laboral que padecen algunas personas en sus trabajos. Además, la Organización Panamericana de la Salud (2016) indicó que hoy en día no es extraño sufrir estrés laboral debido a los progresos industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, resaltando que día a día nos imponen nuevos retos y condiciones laborales, las cuales permiten que exijamos nuestras habilidades y capacidades al límite. Por su parte, Eurofound (2015) mencionó que al menos el 36% de la población europea trabaja todo el tiempo de manera intensiva bajo presión teniendo que adaptarse a corto plazo, mientras que el 33% de la población trabaja de manera normal.

Por otro lado, la Organización Internacional de Trabajo (2016) destacó que en Centro América se registró más del 10% de los trabajadores refirieron presentar continuamente estrés y tensión en el trabajo, con pérdida de sueño por la preocupación que les generan las obligaciones del trabajo. De igual manera en Argentina, se registró que el 26% de la población mencionaron que padecen estrés laboral. También, un estudio realizado en Chile en el 2011, registró al menos que el 27.9% y 13.8% de empleadores padecían de estrés laboral. Las personas con alta carga laboral llegan a presentar síntomas del burnout, donde la persona experimenta cansancio emocional, despersonalización y bajo rendimiento laboral. (Elorza, Bedoya, Díaz, Gonzales, Martínez y Rodríguez, 2017). Al mismo tiempo, un estudio realizado por la revista española de salud pública determinó mayor prevalencia del síndrome en personas con una profesión en América latina, países como México, Colombia, Ecuador, Perú, Guatemala y El Salvador presentaron un nivel de incidencia del 2.5% y 5.9% de

burnout, mencionando que estas cifras van en aumento a medida que pasan los años. (Grau, Flichtentrei, Suñer, Prats y Braga, 2009).

Recientemente se publicó un reporte del observatorio de la OIT (2020) sobre cómo está afectando la pandemia mundial del COVID-19 en los centros laborales a nivel mundial, donde se evidenciaron que las horas de trabajo disminuyeron en un 4,5% de 130 millones de empleos a tiempo completo en el primer trimestre del 2020, y se estima para el segundo trimestre las horas de trabajo se reducirán al 10,5% el cual corresponde a 305 millones de empleos a tiempo completo. Actualmente el 81% de los empleadores y 66 % de empleados están trabajando por su propia cuenta en los países afectados por cierre de actividades.

Nuestro país no es ajeno al síndrome de burnout, un estudio realizado por parte del Instituto Nacional de Estadística INEI (2017) conjuntamente con el Ministerio de Trabajo MTPE indicaron que actualmente el 72% de la población peruana labora más de 48 horas semanales a diferencia de hace unos 10 años en la cual el tiempo de jornada eran de 40 horas semanales, este aumento de las horas laborales se debe a las exigencias del mercado laboral para generar mayores ingresos. Cabe señalar que trabajar demasiadas horas es un predisponente para generar estrés laboral en la población peruana, llegando afectar su rendimiento laboral (Castro, 2017). No obstante, en el Perú se tomaron algunas medidas de prevención en los centros laborales frente a la pandemia COVID-19, el cual se estipuló mediante el decreto de urgencia N° 026-2020 enfatizando que se implementen medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID-19 en el territorio nacional, el cual se regula con el trabajo remoto.

No cabe duda que la presencia de este síndrome en el distrito de Ate puede llegar a presentarse, debido a que los empleados de las empresas de este distrito tienen que adaptarse a un nuevo sistema de trabajo a causa de la pandemia, cumpliendo estrictos horarios de trabajo remoto desde sus hogares para poder mantener su empleo vigente y generar un aporte a la organización en la que están laborando. Es por ello, que las empresas de Ate se vieron forzadas a aplicar ciertas

medidas para salvaguardar el bienestar de sus empleados. Sin embargo, estas nuevas medidas que emplearon las empresas de Ate puede generar este síndrome en sus empleados.

Teniendo en cuenta lo referido anteriormente sobre las variables planteadas, se formuló el siguiente problema general: ¿Existe relación entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate, 2020? Una vez planteado el problema general, como problema específico se formuló: ¿Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate, 2020?

En cuanto a la justificación de esta investigación a nivel social, busca contribuir en el bienestar psicológico de los empleados de las empresas de Ate, dando a conocer si existe relación entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral. De manera teórica, las variables estudiadas, se basaron en conceptos teóricos que dieron el sustento necesario a esta investigación para que pueda ser puesta en práctica y obtener amplio análisis sobre la situación problemática presentada. A nivel metodológico la investigación permitió obtener datos cuantitativos, que sirvieron para determinar si existe relación entre ambas variables. A nivel práctico, los resultados de esta investigación, sirven como fuente de información para futuras investigaciones sobre las mismas variables y puedan profundizar más en los hallazgos relacionados.

Así mismo, para esta investigación se formuló el siguiente OG: Determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate. 2020. Como OE: Determinar si existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate, 2020. Así mismo se formula la siguiente HG: Existe relación entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate, 2020. También se toma en cuenta la HE: Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate, 2020.

II. Marco teórico

Para ahondar más en el tema, como investigaciones previas a nivel internacional Mababu (2016) tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral. Tuvo un enfoque cuantitativo y de tipo correlacional. La muestra estudiada fueron 260 empleados del área de hostelería. Los instrumentos aplicados fueron el inventario de burnout de Maslach Burnout Inventory Human MBI y Escala de rendimiento laboral PAQ. Los resultados obtenidos fueron la existencia de una relación negativa o bidireccional entre ambas variables. Por su lado, Barriga, (2015) planteó determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de las empresas comercializadoras. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental. La muestra estudiada fueron 210 persona que trabajan en la empresa Megaprofer S.A. de Ecuador. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de Burnout de Maslach & Jackson y la evaluación de 90°. Se pudo concluir que existe relación entre las dimensiones del burnout y desempeño laboral. También, Pinos (2018) planteó como objetivo relacionar el síndrome de burnout y rendimiento laboral del personal de líneas energizadas. La metodología empleada fue descriptiva correlacional de corte transversal. La muestra estudiada fueron 37 empleados de una empresa hidroeléctrica. Los cuestionarios empleados fueron el cuestionario de Alfredo Paredes & Asociados y el inventario de Maslach y Jackson burnout. Se concluyó que no existe relación alguna entre ambas variables. Por su parte, Liébana, Fernández y Morán (2017) tuvieron como objetivo determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y el burnout. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental. La muestra estudiada fueron 134 estudiantes de enfermería. Se utilizó la Escala de inteligencia emocional de Schtte-SSIE-33 y el IBM de Maslach y Jackson. Se pudo concluir que existe relación entre la inteligencia emocional y la dimensión eficacia de burnout. Así mismo, Unamuno (2015) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en docentes de primaria. La metodología empleada fue de diseño no experimental y de tipo correlacional. La muestra estudiada fueron 219 sujetos de instituciones estatales

de Florencio Varela. Se aplicaron el cuestionario de Maslach burnout Inventory y la escala general de Satisfacción laboral como instrumentos. Se pudo concluir que no existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

A nivel nacional, Soto (2017) tuvo objetivo determinar la relación entre el clima laboral y síndrome de burnout en docentes de una institución educativa pública. El estudio fue de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra estudiada fue conformada por 150 docentes de una institución educativa pública. Se emplearon la escala de Clima Laboral SL-SPC y el inventario burnout de Maslach (MBI) como instrumentos. Se pudo concluir que no existe una correlación entre ambas variables. Posteriormente, Bardales y Reyes (2017) plantearon como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una universidad privada. La investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo correlacional. La estudiada fueron 165 docentes de una universidad privada. Se aplicaron como instrumentos el MBI de Maslach y Jackson para la primera variable y la Escala de Milkovich y Boudreau para la segunda variable. Se pudo concluir que existe relación entre las variables mencionadas. Así mismo, Alvarado y Sandoval (2015) plantearon como objetivo en determinar la relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de barranca. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estudiada fueron 101 trabajadores administrativos. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de Litwin y Stringer para la primera variable y el cuestionario IBM de Maslach y Jackson para la segunda variable. Se pudo concluir que existe una relación significativa entre ambas variables. Por su parte, Atalaya (2018) buscó la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores administrativos. Su estudio fue de tipo descriptivo-correlacional. La población estudiada fueron 616 trabajadores administrativos de 12 facultades de una universidad estatal. Se utilizaron la escala de satisfacción laboral SPC de Palma (1999) y el inventario Maslach burnout inventory - General Survey como instrumentos. Se pudo concluir que la satisfacción laboral tiene una relación negativa y significativa con las dimensiones agotamiento emocional y cinismo, y posee una relación positiva y

significativa con la dimensión eficacia profesional del burnout. Del mismo modo, Sánchez (2018) se planteó como objetivo encontrar la relación entre las variables burnout y bienestar psicológico en los colaboradores de Contac Center de Lima. La investigación fue correlación, fue de enfoque cuantitativo, de corte transversal con un diseño no experimental. El estudio se realizó con 327 trabajadores de dicha operadora. Se aplicaron el inventario de burnout de Maslach y la escala de bienestar psicológicos para adultos (BIEPS-SA) como instrumentos. Se concluyó que el burnout y bienestar psicológico tienen una relación directa y significativa.

Para hablar del burnout, se debe tener en cuenta el estrés laboral que presentan algunas personas en sus centros de trabajo, para ello Chiavenato (2009) refiere que este problema fue creciendo en las empresas, posiblemente a causa de las dificultades que se presentan en el trabajo, los cambios constantes y las modificaciones que realizan las empresas, generando de esta manera incertidumbre por la intensa carga de trabajo y las responsabilidades asignadas.

Por su parte, Freudenberger (1974) refiere que este síndrome se muestra cuando experimentamos la sensación de frustración por la exigencia que genera el uso excesivo de energías, recursos propios o impulsos psíquicos del trabajador que le permiten obtener un desarrollo optimo en su trabajo.

De igual modo, Maslach y Jackson (1981) refieren al burnout como una respuesta impropia de un estrés crónico, el cual se divide desde una perspectiva tridimensional: Agotamiento emocional: Es la combinación entre cansancio físico y psicológico, el cual se refiere al sentimiento de no ser capaz de esforzarse un poco más para ayudar a los demás. Despersonalización: Se desarrollan sentimientos, acciones, reacciones negativas y alejadas hacia los demás, particularmente contra los clientes, pacientes, usuarios, etc. Estos sentimientos van acompañados de la irritación y desmotivación de los trabajadores. También, estas personas se caracterizan por el distanciamiento hacia los clientes y compañeros de trabajo, expresándose de forma cínica, irritable, irónico e incluso utilizando sobrenombres para referirse a los consumidores con el fin de culpabilizar a estos de las frustraciones que padecen por

su bajo rendimiento laboral. Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal: Estas personas suelen caracterizarse por sus respuestas negativas hacia su trabajo y hacia uno mismo, evitando relacionarse con los demás, con escaso rendimiento laboral, inadecuado control de estrés y poca aceptación hacia sí mismo. La ausencia del reconocimiento personal en sus laborales, suelen caracterizarse por la desilusión y fracaso al buscar el sentido de su actividad laboral. Suelen ser impuntuales, evitan el trabajo, se genera el ausentismo y abandono del personal, estos síntomas son habituales y característicos de este síndrome laboral.

Se puede inferir que el síndrome de burnout puede llegar a alterar la motivación, el rendimiento y las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo. Así mismo, para llegar a padecer este síndrome se tienen que pasar por las siguientes etapas: Etapa de entusiasmo: Se caracteriza por proponerse altos objetivos en la empresa manifestando una energía abundante. Etapa de estancamiento: Se genera al incumplimiento de ciertas esperanzas de trabajo deseado y las metas que se propuso suelen verse más complicadas de alcanzar aun así esforzándose diariamente. Etapa de frustración: Se genera la desilusión y desmotivación en el trabajo, en salen a flote las dificultades psicológicas, físicas y comportamentales. Etapa de apatía: Es el conformismo en el trabajo ante la impotencia de no poder lidiar con las dificultades que se presentan. Etapa de burnout: Es la última etapa donde el cuerpo tanto física y mentalmente no pueden seguir más, presentando agotamiento emocional, despersonalización y la baja productividad en el trabajo. (Edelwich y Trotsky, 1984).

Dentro de este marco teórico, ha de considerarse que los factores influyentes para el desarrollo de burnout son: Factores individuales: Aspectos sociodemográficos, como la edad, sexo, nivel de educación e estado civil, también los rasgos de personalidad, como la capacidad de afrontamiento, eficacia y autoevaluación. Características del puesto: El horario de trabajo, carga laboral, número de personas atendidas, conflictos laborales y las relaciones interpersonales entre todos los trabajadores. Por último, están las Características organizacionales: Incluye la

jerarquía de la empresa, reglamento interno, los valores, gestión y la cultura organizacional. (Maslach, et al, 2001, citados por Rodríguez & Carlotto, 2017).

Sin embargo, los autores Quinceno y Vinaccia (2007) mencionan que la exigencia del trabajo no genera el burnout, debido a que este síndrome se presenta en personas que estén trabajando en un lugar que les generen desmotivación, pero con pocos factores estresantes. Además, el burnout se asocia al desánimo emocional y cognitivo que puede generar apatía en un momento concluyente. Finalmente se debe tener en cuenta que uno de los principales riesgos psicosociales es el estrés crónico que se presenta en toda organización e entidades que brindan servicios públicos como los hospitales son los lugares más habituales donde se desarrolla el síndrome de burnout.

En cuanto al estudio de la segunda variable, uno de los referentes más representativos es Motowidlo (2012) refiere que es el valor total esperado por las organizaciones producto de las conductas indiscretas recurrentes de una persona que lleva a cabo por un tiempo determinado. El rendimiento laboral se divide en base las dificultades o consecuencias que presentan en las organizaciones: Rendimiento de tarea o intra-rol: Es la conducta que presenta cada trabajador respecto a las tareas que se les asigna en el su centro de trabajo, que se componen de un conjunto de compendios sobre los conocimientos que posee, habilidades y técnicas adecuadas para el cumplimiento de tareas. Rendimiento contextual o extra-rol: Son aquellas conductas que cada empresa no requiere de manera formal, pero, suelen ser necesarias para el éxito de la organización.

Así mismo Chiavenato (2007) menciona que para mejorar las competencias laborales en las personas es necesario que las organizaciones cumplan con algunas condiciones como estructuras más horizontales que permitan a los colaboradores trabajar en proyectos con una visión más horizontal de los procesos, estableciendo tareas más flexibles y que no sean tan pesadas para la persona. La otra condición es diseñar puestos de trabajo que permitan identificar las capacidades de cada persona para que puedan suplir un puesto adecuado a las capacidades que posee. Como se

indicó, las competencias laborales deben ser específicas para cada puesto, rol o posición deben ser consistentes con lo que la organización requiera.

Según Murphy (1990) en base desde la perspectiva de la productividad, el rendimiento laboral es comprendida como la relación entre la producción de la empresa, gastos materiales y recursos humanos relacionados para su adquisición. Por otra parte, el rendimiento laboral abarcaría todas las conductas relacionadas al deber como ciertas acciones distintas a las rutinarias al trabajo y dirigidas interpersonalmente.

También, se debe tener en consideración las capacidades de los trabajadores y el entorno de las organizaciones. Tal como refieren Spencer & Spencer (1993) las capacidades que posee una persona son determinantes para su rendimiento dentro de una organización, y esta se puede expresar en forma narrativa, la cual va acompañada de algunos indicadores conductuales específicos evidenciados en el trabajo. Esto quiere decir que el rendimiento de las personas es evidenciado por las conductas que optan en sus centros de trabajo y estas pueden ser alteradas a causa de las competencias ejecutadas dentro de la organización.

Por otra parte, las condiciones laborales también son indicadores fundamentales para el rendimiento de la persona, ya que mayormente son factores externos los que pueden afectar el rendimiento. Según Campbell, McCloy, Oppler & Saer (1993) las condiciones laborales se presentan como: Prácticas organizativas: surge escasa comunicación interna, formación insuficiente, destino inapropiado, caso omiso a las incomodidades del trabajador, normas de la empresa confusas, etc. Preocupaciones relacionadas con el puesto: no tener un puesto claro y sólido, aburrimiento y sobrecarga laboral, pocas oportunidades de desarrollo, conflictos entre los trabajadores, escasos recursos laborales, no cumplir con las capacidades para el puesto de trabajo, etc. Problemas personales: los problemas personales son los familiares, la falta de economía, desequilibrio emocional, dificultades para resolver los problemas en el trabajo y la familia. Factores externos: las competencias laborales, disconformidades entre los valores éticos, trabajos y las exigencias del puesto.

En vista a lo mencionado el Murphy (1990) define al rendimiento laboral como un conjunto de acciones destacables para el cumplimiento de metas establecidas por la organización o el área en que la persona esté trabajando. Teniendo esta definición, se puede decir que el rendimiento laboral cada vez fue recibiendo mayor atención en los últimos tiempos por parte de las personas que estudian el comportamiento organizacional, debido a la competitividad y productividad que tienen las empresas preocupadas por el desempeño individual de cada uno de sus trabajadores. (Koopmans, Bernaards, Hildebrant, Van Burren, Van de Beek y De Vet, 2014).

Según, Koopmans et. ál. (2014) refieren que son cuatro las dimensiones primordiales para medir el rendimiento laboral: Rendimiento en la tarea: Son acciones esenciales para ciertas tareas básicas de un puesto. (Koopmans et. al., 2011). Comportamiento contraproducente: Son los comportamientos negativos que alteran la efectividad organizacional de las personas. (Koopmans et al., 2011). Rendimiento de contexto: Son las acciones dirigidas a conservar un espacio interpersonal y psicológico en donde se desarrolla un núcleo técnico. (Koopmans et al., 2013). Rendimiento adaptativo: Es el grado de adopción del individuo frente a los cambios que se dan en la organización (Koopmans et al., 2013).

Aunque, años más tarde los autores consideraron que el rendimiento laboral se divide solo con tres dimensiones, debido a que la dimensión del rendimiento adaptativo se derivó como un aspecto del rendimiento de contexto. Por lo tanto, el rendimiento laboral se divide en tres dimensiones: Rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y el rendimiento de contexto. (Gabini & Salessi, 2016).

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básico, según Muntané (2010) refiere que la investigación básica es aquella que se caracteriza por tener origen de un marco teórico y perdurar en el tiempo, cuyo objetivo es extender los hallazgos científicos para que pueda ser considerada con congruencias.

El diseño aplicado en esta investigación fue no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) refieren al diseño no experimental, como aquella investigación sin manipulación deliberada de las variables y de corte transversal, ya que se recogen los datos en un momento determinado.

Fue de nivel correlacional, el cual Bernal (2010) refiere que permite registrar los hechos, situaciones y características de un objeto de estudio, el cual posee como objetivo detallar la relación u conexión entre dos o más variables en una muestra específica.

El enfoque que se utilizó es el cuantitativo, según Domínguez (2015) refieren que es secuencial y probatorio, que presentan un conjunto de procesos. Parte de una idea que se delimita y deriva en preguntas de investigación que parte de la previa revisión literaria y se construye un marco teórico.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de burnout

La definición conceptual del síndrome de burnout, Maslach y Jackson (1981) definen al burnout como una reacción impropia de un estrés crónico. Para la definición operacional, el instrumento de medición para la variable 1 fue mediante el Inventario de Burnout (IBM), adaptado por Wendy Vizcardo, 2017.

Los indicadores de la primera variable se midieron en base sus tres dimensiones: Agotamiento emocional: cansancio físico y psicológico, sentimiento de no ser capaz de esforzarse por sus compañeros. Despersonalización: sentimientos, acciones, reacciones negativas y alejadas hacia los demás, irritación y desmotivación de los trabajadores. Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal: respuestas negativas hacia su trabajo y hacia uno mismo, evita relacionarse con los demás, escaso rendimiento laboral, inadecuado control de estrés y poca aceptación hacia sí mismo. La escala de medición fue de tipo ordinal.

Variable 2: Rendimiento laboral

En cuanto definición conceptual para rendimiento laboral, Murphy, (1990) define al rendimiento laboral como un conjunto de acciones destacables para el cumplimiento de metas establecidas por la organización o el área en que la persona esté trabajando. La definición operacional, el instrumento de medición para la variable 2 fue mediante la Escala de rendimiento laboral individual de Koopmans (IWPQ), adaptado por Gabini y Salessi en el 2016.

Los indicadores de la segunda variable se midieron en base a sus tres dimensiones: Rendimiento en la tarea: Capacidad para realizar el tiempo y esfuerzo necesario, desafío en el trabajo. Comportamiento contraproducente: quejas en el trabajo, aspectos negativos en el trabajo, agranda los problemas en el trabajo. Rendimiento de contexto: platica en el trabajo, tiene habilidades laborales y participa en reuniones de trabajo. La escala de medición fue de tipo ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

▪ Población

Se consideró a 1226 empleados en empresas de Ate. La población es la totalidad del fenómeno a estudiar que presentan características comunes el cual se estudia y dan origen a los datos de la investigación (Tamayo, 1997)

Criterio de Inclusión:

Para los criterios de inclusión se consideró a personas de ambos sexos con estudios superiores, con edades a partir de 24 años en adelante, que estén trabajando activamente en una empresa privada o pública con un periodo de antigüedad mayor a 3 meses.

Criterio de exclusión:

Personas analfabetas ya que tendrán que leer los enunciados de los cuestionarios aplicados, personas que a nivel académico tengan solo secundaria completa, empleados que no estén trabajando más de cuatro meses, personas con trabajos temporales y personas que trabajen a medio tiempo.

- Muestra

Se consideró una muestra total de 150 empleados con educación universitaria de empresas de Ate.

Según Bernal (2010) la muestra es la población que se elige para obtener la información necesaria para el desarrollo del estudio, donde se realizará la observación y medición de las variables estudiadas.

- Muestreo

Para el presente estudio se aplicó el muestreo no probabilístico, el cual Hernández, Fernández y Baptista, (2014) refieren que “no se aplican fórmulas” para determinar el número de muestra, sino de características similares que se relacionan con la investigación o los propósitos del investigador.

Así mismo, se aplicó el muestreo de tipo por cadena o bola de nieve, el cual refiere Hernández Fernández y Baptista (2014) que se identifican a participantes clave para poder añadir a la muestra y se consulta si conocen a otras personas que puedan brindar mayores datos para el estudio realizado.

- Unidad análisis

La unidad de análisis fue un grupo de empleados con educación universitaria que estén trabajando en empresas privadas y públicas de Ate.

Según el reporte del INEI (2018) indicó que existen 1226 empleados con educación universitaria que pertenecen a la población económicamente activa de Lima metropolitana.

Así mismo, el MTPE (2012) definen como empleado a aquellas personas que trabajan en actividades no manuales y que brindan sus servicios a un empleador público o privado, el cual percibe una remuneración mensual.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Técnica

Se utilizó como técnica la encuesta, esto permitió recolectar los datos e información necesaria para el desarrollo y análisis de esta investigación.

La encuesta es una técnica para la recolección de datos, a través de interrogantes a la población estudiada, cuya finalidad es obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de la problemática estudiada. (López y Fachelli, 2015).

- Instrumentos

V1: Síndrome de Burnout

Inventario de Burnout (MBI) creado por Maslach y Jackson, adaptado y validado por Vizcardo en Perú, aplicado en trabajadores de transporte público, siendo una investigación de tipo psicométrica en el año 2017.

V2: Rendimiento laboral

Escala de rendimiento laboral individual (IWPQ). Creado por Koopmans, adaptado y validado en Argentina por Gabini y Salessi, aplicado en trabajadores con diferentes características y distintos empleos en el año 2016.

- Validez

Se refiere a un conjunto de indicadores que reflejan satisfactoriamente las dimensiones que se buscan medir respecto a un concepto determinado, (Concha, Barriga, y Henrique, 2011)

La adaptación del primer instrumento, se realizó mediante la validez de contenido por un criterio de jueces, con el fin de obtener el grado de significancia y índice de acuerdo a las observaciones de los jueces expertos, utilizando el programa estadístico SPSS 22 obtener su resultado teniendo un nivel de significancia de $p < 0.05$.

La validación del segundo instrumento, se realizó mediante una validación de contenido, mediante el criterio de jueces, para determinar el grado de significancia de los ítems, se aplicó el programa estadístico SPSS 22 para su análisis de resultado obteniendo un nivel significativo menor al 0.05.

- Confiabilidad

Es el hecho que tiene un instrumento aplicado varias veces a una población o fenómeno que arroje resultados similares. (Concha, Barriga, y Henrique, 2011).

El grado de confiabilidad del primer instrumento la autora aplico el alfa de Cron Bach el cual obtuvo un grado de confiabilidad de 0.914, el cual se interpreta con un grado de confiabilidad significativo para su aplicación.

La confiabilidad del segundo instrumento, se aplicó una prueba piloto con una población similar a la muestra, se utilizó el alfa Cron Bach obteniendo un resultado de 0.719, el cual permite su aplicación para este estudio ya que es un instrumento confiable y valido.

3.5. Procedimientos

Primero se solicitó el permiso necesario a los autores correspondientes de los instrumentos. Se recolectaron los datos mediante encuestas virtuales, esto permitió la participación voluntaria y selección de los participantes considerados como empleados en sus respectivos centros laborales. Una vez conseguida la muestra a estudiar, se aplicaron los instrumentos seleccionados previamente para la medición de las variables escogidas.

3.6. Método de análisis de datos

La aplicación de los instrumentos ayudó a corroborar algunas hipótesis planteadas por el autor. Así mismo, se hizo uso del programa estadístico SPSS.22 como herramienta, el cual permitió el procesamiento de datos adquiridos con la aplicación de los instrumentos elegidos para el estudio de las variables.

Posterior a ello, se procedió al análisis de los datos obtenidos y la interpretación de estos. Luego, se procedió a la discusión de resultados con investigaciones similares. Así se pudo obtener el análisis crítico de las variables estudiadas y lograr un aporte a futuras investigaciones relacionadas al tema. Así mismo, se subió la investigación al programa turnitin, el cual emitió un reporte de los índices de copia de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación fue desarrollada resaltando la honestidad, el respeto y lealtad hacia la investigación científica. Para corroborar ello, se cumplieron con todos los lineamientos de las normas APA.

Por otro lado, se resguardó la seguridad del anonimato de los participantes en esta investigación al momento de aplicar los instrumentos, de este modo se obtuvo la veracidad de los resultados. Así mismo, hago mención a mi compromiso como investigador a realizar una investigación con sinceridad, responsabilidad y madurez, respetando los resultados de la investigación.

IV. Resultados

4.1. Resultado general

Tabla 1

Correlación entre síndrome de burnout y rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate, 2020.

Correlaciones			
		Síndrome de burnout	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,073
	Sig. (bilateral)	.	,358

Según la tabla 1, el valor de significancia es menor al $p > 0.05$, lo cual muestra que no existe relación entre ambas variables. Así mismo se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

4.2. Resultados específicos

Tabla 2

Correlación entre agotamiento emocional y rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate, 2020.

Correlaciones			
		Agotamiento emocional	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	-,079
	Sig. (bilateral)	.	,034

Según la tabla 2, el valor de significancia es menor al $p < 0.5$, lo cual muestra que existe relación entre agotamiento emocional y rendimiento laboral, con un nivel de correlación negativa de -0.079 el cual equivale a una relación negativa muy baja. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir que mientras mayor sea el agotamiento emocional menor será el rendimiento laboral en los empleados de empresas de Ate, 2020 o viceversa.

Tabla 3

Correlación entre despersonalización y rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate, 2020.

Correlaciones			
		Despersonalización	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	-,104
	Sig. (bilateral)	.	,211

Según la tabla 3, el grado de significancia es mayor al $p > 0.05$, lo cual evidencia que no existe relación alguna entre la dimensión despersonalización y la variable rendimiento laboral. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 4

Correlación entre realización personal y rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate, 2020.

Correlaciones			
		Realización personal	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,196*
	Sig. (bilateral)	.	,016

Según la tabla 4, el grado de significancia es mayor al $p < 0.05$, lo cual muestra que existe relación entre la dimensión realización persona y la variable rendimiento laboral, con un coeficiente de correlación de 0,196, el cual equivale a una relación muy baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, mientras mayor sea la realización personal mayor será el rendimiento laboral en los empleados de empresas de Ate, 2020.

V. Discusión

La investigación permitió determinar que no existe relación entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral en los empleados de empresas de Ate. Los resultados coinciden con Pinos (2018) quien halló que no existe relación el síndrome de burnout y rendimiento laboral. Por su parte, Unamuno (2015) obtuvo el mismo resultado entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Los resultados de Soto (2017) también coinciden en que no existe relación entre el clima laboral y síndrome de burnout. Según Freudenberger (1974) refiere que la presencia de este síndrome se da cuando experimentamos la sensación de frustración por la exigencia que genera el uso excesivo de energías, recursos propios o impulsos psíquicos para obtener un desarrollo óptimo en el trabajo. Por el contrario, Quinceno y Vinaccia (2007) mencionan que la exigencia del trabajo no genera el burnout, debido a que este síndrome se presenta en personas que estén trabajando en un lugar que les generen desmotivación, pero con pocos factores estresantes. Estas teorías avalan los resultados de esta investigación, puesto que ponen en evidencia que no siempre se dará una relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate.

Por otro lado, los resultados de Mababu (2016) contradicen con lo obtenido, ya que halló una relación negativa entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral. Según Maslach y Jackson (1981) mencionan que el síndrome de burnout puede generar en las personas respuestas negativas hacia su trabajo, provocando en ellas malestar emocional, ausentismo y abandono de trabajo. Así mismo, Koopmans et ál. (2014) refieren que para medir el rendimiento laboral de una persona se deben tener en cuenta cuatro dimensiones primordiales, las cuales son: Rendimiento en la tarea: Son las acciones esenciales para cumplir con ciertas tareas básicas de un puesto. Comportamientos contraproducentes: Son los comportamientos negativos que alteran la efectividad organizacional. Rendimiento de contexto: Son las acciones dirigidas a conservar un espacio interpersonal y psicológico, donde se desarrolla un núcleo técnico. Rendimiento adaptativo: Es el grado de adaptación frente a los cambios que

se presenten en la organización. Los resultados que se obtuvieron en esta investigación no cumplen con las teorías mencionadas, puesto que se deben al contexto en que fue desarrollado este estudio, las empresas dejaron de laborar activamente durante el estado de confinamiento, trayendo consigo alteraciones en los horarios de trabajo, las actividades y responsabilidades de los empleados. Al margen de los resultados que se obtuvieron en esta investigación, la metodología empleada resultó favorable para que se corroboren algunas hipótesis. También, los instrumentos utilizados resultaron favorables para la recolección de datos, estos permitieron identificar indicadores de estrés en la muestra estudiada. Sin embargo, no se pudieron cumplir con los indicadores necesarios para determinar la presencia del síndrome de burnout en los empleados de empresas de Ate. En vista a los hallazgos obtenidos, es importante tener en cuenta las conductas que optan los empleados en su centro laboral, ya que dependerá de la carga laboral que se les asigne para presentar indicadores de estrés o burnout, mientras mayor sea la carga con el transcurso del tiempo podría generarse el síndrome de burnout y ser perjudicial para su salud mental.

En cuanto a la relación entre agotamiento emocional y rendimiento laboral, se determinó que existe una relación negativa. Estos resultados coinciden con los de Atalaya (2018) quién halló la relación negativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral. Además, Mababu (2016) también halló relación entre el agotamiento emocional y rendimiento laboral. Estos hallazgos concuerdan con la teoría de Quinceno y Vinaccia (2007) quienes refieren que el síndrome de burnout se asocia al desánimo emocional y cognitivo que pueden generar apatía en los colaboradores en un momento concluyente. De acuerdo con Murphy (1990) el rendimiento laboral de una persona se caracteriza por el conjunto de acciones destacables para el cumplimiento de metas concretas por la organización. Estas teorías confirman los resultados que se obtuvieron en esta investigación, deduciendo de esta manera que el agotamiento emocional es un detonante que afecta la satisfacción y rendimiento laboral de los empleados de Ate. Ciertamente el agotamiento emocional es un indicador del burnout, que deben tener en cuenta las empresas, ya que este síntoma afecta la producción y puede generar pérdidas

económicas importantes. Estas pérdidas son desencadenantes de tensión, desgaste emocional y estrés en los trabajadores de cualquier empresa.

Respecto a la despersonalización y rendimiento laboral se determinó que no existe relación alguna. Estos resultados refutan con los de Mababu (2016) quien halló una relación directa entre la despersonalización y rendimiento laboral. También, Atalaya (2018) halló una relación, pero de forma negativa entre el cinismo y la satisfacción laboral. Teniendo en cuenta que la despersonalización es una dimensión del burnout, también debe cumplir con lo referido por Edelwich y Trotsky (1984) quienes refieren que el burnout puede llegar a afectar la motivación, el rendimiento y las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, pero para llegar al burnout se tienen que pasar por cinco etapas previas, el entusiasmo, estancamiento, frustración, la apatía y el por último el burnout. Sumado a ello, Maslach et ál, (2001) (citados por Rodríguez & Carlotto, 2017) refieren que para el desarrollo del burnout se debe tener en cuenta tres factores: Factores individuales: Se tiene en cuenta los aspectos sociodemográficos y los rasgos de personalidad. Características del puesto: El horario de trabajo, carga laboral, número de personas atendidas, conflictos laborales y las relaciones interpersonales entre todos los trabajadores y Características organizacionales: Incluye la jerarquía de la empresa, reglamento interno, los valores, gestión y la cultura organizacional. De esta manera, las teorías respaldan los resultados de esta investigación. La explicación de ello es porque las actividades que cumplen los empleados de las empresas de Ate, fueron alteradas por las medidas de prevención impuestas por sus centros de trabajo. Estas medidas se implementaron cuando empezó el primer brote de contagios por el COVID-19. Si bien es cierto que, las medidas de prevención son primordiales para salvaguardar la salud física de los empleados Ate, la gran mayoría de empresas no estaban preparadas para enfrentar este problema, lo que generó que reestructuren todos los procesos de planeamiento y gestión. También, tuvieron que adaptarse a los nuevos lineamientos de seguridad impuestos por el Ministerio de Trabajo para salvaguardar la salud y seguridad de todos sus empleados. A pesar de estas medidas de prevención, cabe mencionar que el trabajo remoto ha limitado la supervisión, motivación e interacción de los empleados

al momento de expresar sus emociones ante un acontecimiento que se presente en su trabajo. Esto pudo ser un indicador más para que no se genere relación entre la despersonalización y rendimiento laboral en los empleados de empresas de Ate.

Por último, se determinó una relación directa entre la realización personal y el rendimiento laboral. Estos resultados coinciden con el hallazgo de Atalaya (2018) quién determinó la relación entre eficacia profesional y el rendimiento laboral. Según Maslach y Jackson (1981) mencionan que el sentimiento de bajo logro o realización personal, se caracterizan por presentar respuestas negativas hacia su trabajo y hacia uno mismo, evitando la interacción con los demás, bajo rendimiento laboral y poco control de estrés. Estas personas suelen buscar el reconocimiento personal de las labores que realizan, al no encontrarlo tienden a evitar el trabajo, provocando el ausentismo y abandono de trabajo en las empresas. Complementando lo referido por los autores, Chiavenato (2007) refiere que, para mejorar las competencias laborales de los trabajadores, es necesario que las empresas cumplan con algunas condiciones estructurales y que estas tengan en cuenta las necesidades de sus empleados, permitiendo que puedan trabajar en proyectos con una visión más clara, asignando tareas más flexibles y menos pesadas para un óptimo rendimiento. Las teorías mencionadas avalan los hallazgos de esta investigación, puesto que, la ausencia de reconocimiento ocasionó un sentimiento de bajo logro en los empleados de empresas de Ate, trayendo consigo el incumplimiento de actividades.

VI. Conclusiones

Primera: Se determinó que no existe relación entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral en los empleados de empresas de Ate, 2020. Sin embargo, el síndrome de burnout es una enfermedad laboral podría presentarse con el transcurso del tiempo en las empresas de Ate, ya que dependerá de la carga laboral que tengan sus empleados y podría ser perjudicial para su salud mental.

Segunda: Se halló una relación negativa entre el agotamiento emocional y rendimiento laboral en los empleados de empresas de Ate, 2020. Estos resultados dan a conocer que, pese al estado de confinamiento, existe la presencia de este síntoma en la muestra estudiada, lo cual indica que están propensos a sufrir de tensión, desgaste emocional y estrés.

Tercera: Se determinó que no existe relación entre la despersonalización y rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate, 2020. Esto indica que, pese a los cambios organizacionales, los empleados de estas empresas no presentaron acciones negativas hacia su trabajo, clientes o equipo de trabajo, lo cual resulta favorable para su rendimiento laboral.

Cuarta: Se halló una relación directa entre la realización personal y rendimiento laboral en los empleados de empresas de Ate, 2020. Por ende, la ausencia de reconocimiento de tareas ocasionó un sentimiento de bajo logro en la muestra estudiada, afectando de esta manera el rendimiento laboral de los empleados.

VII. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a los gerentes de cada empresa, que evalúen al menos una vez al mes la salud mental de sus empleados, para evitar que se presente este síndrome e identificar los niveles de estrés en los empleados de empresas de Ate.

Segunda: Se recomienda a los supervisores de cada empresa, evaluar la satisfacción laboral de sus empleados, ya que existe la presencia de agotamiento emocional en los empleados de empresas de Ate. Así mismo, se recomienda realizar un estudio descriptivo correlacional entre esta dimensión y la segunda variable.

Tercera: Se recomienda continuar con las medidas de prevención e implementar un sistema que permita promover las relaciones interpersonales de forma virtual en los empleados de empresas de Ate. Esto permitirá identificar las actitudes respecto a su trabajo y generar un sentido de pertenencia con la organización.

Cuarta: Se recomienda al área de recurso humano de cada empresa de Ate, fortalecer la cultura organizacional y el salario emocional, para evitar que presenten sentimientos de baja realización personal en los empleados de empresas de Ate.

REFERENCIAS

- Alvarado, J. y Sandoval, A. (2015). *Clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores administrativos de la municipalidad provincial de Barranca*. [Tesis de licenciatura, Universidad nacional José Faustina Sanchez Carrión]. Repositorio institucional UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/62>
- Atalaya, M. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. [Tesis de doctorado, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio de tesis digitales UNMS. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/9456>
- Bardales, E. y Reyes, M. (2017). *Síndrome de burnout y su relación con desempeño laboral en docentes de la escuela profesional de tecnología médica*. [Tesis de maestría, Universidad privada San Juan Bautista]. Repositorio institucional USJB. <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1379>
- Barriga, M. (2015). *Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional PUCE. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1247/1/75813.pdf>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. *Pearson*. <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Castro, Z. (2017). *Indicadores de empleo e ingreso por departamento*. Consultado el 18 de diciembre de 2019. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1537/libro.pdf
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. *McGraw-Hill*, Mexico. <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>

- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. *McGraw-Hill*, Mexico.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Concha, R., Barriga, O. y Henríquez, A. (2011). Los conceptos de validez en la investigación social y su abordaje pedagógico. *FaHCE*, 1(2), 91-111.
http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5189/pr.5189.pdf
- Edelwich y Trotsky (1984). Stages of disillusionment in the helping professions; Burnout and health professionals: Manifestations and management; and Stress, health and psychological problems in the major professions. *Collaborative Family Healthcare Association*, 2 (4), 444-448.
<https://doi.org/10.1037/h0091836>
- Elorza, N., Bedoya, M., Díaz, J., Gonzales, M., Martínez, E., y Rodríguez, M (2017). Sedestación o permanecer sentado mucho tiempo: riesgo ergonómico para los trabajadores expuestos. *CES Medicina*, 8(1), 134-147.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6176889>
- Eurofound. (2015). *Sexta encuesta europea sobre las condiciones de trabajo*. Consultado el 18 de noviembre 2019.
https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1634es1.pdf
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *The Journal of social issues*, 30(1),801-821.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gabini, S. & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 20(1), 2-16.
<https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M., y Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español, 2007. *Revista Española de*

Salud Pública, 83(2), 215-230.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113557272009000200006&lng=es&tlng=es.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Instituto nacional de estadística informática. (2018). *Población ocupada, según sexo, grupos de edad y nivel de educación*. Consultado el 6 de junio 2020.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/indices_tematicos/lima-cuad-2.xlsx

International Labor Organization. (2016). *Guidance for the prevention of stress and violence at the workplace*. Consultado el 15 de diciembre 2019.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_108523.pdf

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., Van der Beek, A. & De vet, H. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance. *Lippincott Williams & Wilkins*, 53(8), 856-866.
<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/358.pdf>

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Burren, S., Van der Beek, A. & De Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62 (1), 6-28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Burren, S., Van der Beek, A. & De Vet, H. (2014). Measuring individual work performance. *Work*, (2), 229-238.
<https://content.iospress.com/articles/work/wor01659>

- Liébana, C., Fernández, E., y Morán, C. (2017). Relación entre la inteligencia emocional y el burnout en estudiantes de enfermería. *Universidad de León*, 9(3), 335-345. <http://dx.doi.org/10.25115/psye.v9i3.856>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Bellaterra; Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Mababu, R. (2016). La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. *Universidad a distancia de Madrid*, 5, 828. <https://doi.org/10.37467/gka-revmedica.v5.828>
- Maslach, C & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. California: Journal of occupational behavior. *Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113. https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty_staff_docs/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2020). *El trabajo remoto durante el estado de emergencia por el COVID-19*. Consultado el 10 de mayo 2020. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/574659/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2012). *Glosario de término de temas de empleo*. Consultado el 13 de mayo 2020. <https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/estadisticas/terminologia.pdf>
- Motowidlo, S. & Kell, H. (2012). Job performance. *Handbok of psychology*. Second Edition, 12. <https://sci-hub.tw/10.1002/9781118133880.hop212005>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAP Online*, 33(3), 221-227. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rj>

a&uact=8&ved=2ahUKEwidt5yz9djlAhUxqlkKHcLAC10QFjAAegQIARAC&url=https%3A%2F%2Fwww.sapd.es%2Frevista%2F2010%2F33%2F3%2F03%2Fpdf&usg=AOvVaw1acS7Bx9TICOvIDZXeZ4u-

Murphy, K. (1990). *Psychology in organizations: Integrating science and practice*. Lawrence Erlbaum Associates. [https://books.google.com.pe/books?id=krGJXecPiH0C&lpg=PA157&ots=PgJjW_bnyl&dq=Murphy%2C%20K.%20R.%20\(1990\).%20Job%20performance%20and%20productivity.&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=krGJXecPiH0C&lpg=PA157&ots=PgJjW_bnyl&dq=Murphy%2C%20K.%20R.%20(1990).%20Job%20performance%20and%20productivity.&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false)

Organización internacional del trabajo (2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo*. Consultado el 15 de diciembre 2019. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El COVID-19 y el mundo del trabajo*. Tercera edición. Consultado el 06 de mayo 2020. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Consultado el 20 de diciembre 2019. https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Undécima revisión de la clasificación internacional de enfermedades*. Consultado el 26 de noviembre 2019. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/327892/B144_CONF9-sp.pdf

- Pinos, L. (2018). El síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral del personal de líneas energizadas. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 4(1), 152-170. <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads//2018/08/7.pdf>
- Quinceno, J. y Vinaccia, S. (2007). Síndrome de quemarse en el trabajo SQT. *Revista Acta*, 10 (2), 117-15. <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Rodriguez, S. & Carlotto, M. (2017). Predictors of burnout syndrome in psychologists. *Campinas*, 34(1), 141-150. DOI: 10.1590 / 1982-02752017000100014
- Sanchez, L. (2018). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores de Contac center de la ciudad de Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio académico USMP. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4051/3/sanchez_mlg.pdf
- Silva, D., Gutiérrez, A., Pando, M. y Tuesca, R. (2014). Relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout en el personal sanitario de Florencia. *Salud Uninorte*, 30, 52-62. <https://www.redalyc.org/pdf/817/81730850007.pdf>
- Soto, K. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de una institución educativa pública emblemática de Huaral*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio académico UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3387/Soto_VkB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Spencer, L. & Spencer, S. (1993). Competence at work. *John Wiley and Sons*, 391-395. <https://doi.org/10.1002/hrdq.3920050411>
- Unamuno, M. (2015). *Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en docentes de educación primaria*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Argentina de la Empresa]. Repositorio UADE.

<https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/3921/Unamuno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vizcardo, W. (2017). *Adaptación del inventario de burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3414>

ANEXOS

Anexo 1: Declaración jurada de autenticidad

Yo Geanpool Anthony Sanchez Gonzales, identificado con el N° de DNI 72225235, estudiante de la facultad de Ciencias de la Salud de la escuela profesional de Psicología, me comprometo a efectuar con los lineamientos vigentes del reglamento interno de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, es por ello que hago una declaración jurada sobre todos los documentos efectuados en la presente investigación son veraces y auténticos.

Así mismo asumiendo toda responsabilidad correspondiente ante cualquier indicio de alteración, camuflaje u descuido, sobre los documentos de información aportados, del cual pongo en disposición a mi persona ante las normas y sanciones académicas de mi casa de estudios siendo esta la Universidad Cesar Vallejo.



Geanpool Anthony Sanchez Gonzales

72225235

Anexo 2: Declaración jurada de autenticidad del docente

Anexo 3: Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Burnout	Maslach y Jackson (1981) definen al burnout como una reacción impropia de un estrés crónico.	Inventario de Burnout (IBM)	Agotamiento emocional	Cansancio físico y psicológico, sentimiento incapacidad para ayudar a sus compañeros	Ordinal:
			Despersonalización	Acciones negativas hacia los demás, irritación, desmotivación laboral	
			Realización personal	Respuestas negativas hacia su trabajo, no se relaciona con los demás, escaso rendimiento laboral. Inadecuado control de estrés, poca aceptación hacia sí mismo.	
Rendimiento Laboral	Koopmans basado en la teoría de Murphy, (1990) define al rendimiento laboral como un conjunto de acciones destacables para el cumplimiento de metas establecidas por la organización o el área en que la persona esté trabajando.	Escala de rendimiento laboral individual de Koopmans (IWPQ)	Rendimiento en la tarea	Capacidad para realizar el tiempo y esfuerzo necesario, desafíos en el trabajo	Ordinal
			Comportamientos contraproducentes	Quejas en el trabajo, aspectos negativos en el trabajo, agranda los problemas en el trabajo.	
			Rendimiento en el contexto	Platica en el trabajo, tiene habilidades laborales, participa en reuniones de trabajo.	

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

(1) Nunca

(2) Algunas veces al año

(3) Algunas veces al mes

(4) Algunas veces a la semana

(5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					

R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender						
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando						
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo						
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente						
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente						
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo						
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo						
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente						
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo						
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender						
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo						
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada						
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas						

IWPQ (ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL DE KOOPMANS)

versión adaptada por Gabini S.& Salessi S. (2016)

En los últimos tres meses...	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debo lograr					
2. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
3. Agrande los problemas que se presentaron en el trabajo					
4. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizados					
5. Me centré en los aspectos negativos de mi trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
6. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedique el tiempo y el esfuerzo necesario					
7. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
8. Mi planificación laboral fue optima					
9. Participé activamente de las reuniones laborales					
10. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en el tiempo esperado y de manera adecuada					
11.Me caracterizo por mantener mis conocimientos laborales actualizado					
12. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas					
13. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					

Anexo 5: Fichas Técnicas de los instrumentos

Instrumento para medir el Burnout

Nombre de instrumento:	Inventario de Burnout MBI
Autores:	Cristina Maslach y Susan Jackson
Administración:	Individual y colectiva
Adaptación:	Wendy Vizcardo
Año:	2017
Duración:	15 a 20 minutos
Aplicación:	Profesionales o trabajadores de dependencia laboral

Descripción del instrumento

Maslach y Jackson crearon el primer cuestionario para medir el burnout en 1981 en el estado de California, posterior a ello se realizó una segunda versión del cuestionario por los mismos autores en el año 1986. El presente cuestionario se divide en tres dimensiones para medir el burnout las cuales son: el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Está constituido por 22 ítems de evaluación, para resolver cada ítem se presentan 6 alternativas, siendo una escala de tipo Likert el cual se puntúa de la siguiente manera: Nunca=1, Algunas veces al año=2, Algunas veces al mes=3, Algunas veces a la semana=4 y Diariamente=5. La aplicación es de forma individual y grupal con una duración de 15 minutos.

Confiabilidad y Validez de Inventario de Burnout

Para la validez y confiabilidad del instrumento se utilizó la adaptación realizada en Perú elaborada por Vizcardo en el 2017, su investigación se basó en las propiedades psicométricas de dicho instrumento siendo aplicado en 220 trabajadores. Para obtener patrones similares entre ambos subgrupos y la muestra total aplicada, se utilizó el alfa de Cronbach obteniendo el 0.914 de confiabilidad. En la adaptación se obtuvieron los mismos resultados: para la población de conductores de transporte público.

Instrumento para medir el rendimiento laboral

Nombre de la escala: Escala de Rendimiento laboral individual (versión adaptada)

Autor: Koopmans

Adaptación: Gabini, S. y Salessi, S.

Administración: Individual

Procedencia: Argentina, 2016

Tiempo de aplicación: 20 minutos

Aplicación: Trabajadores argentinos

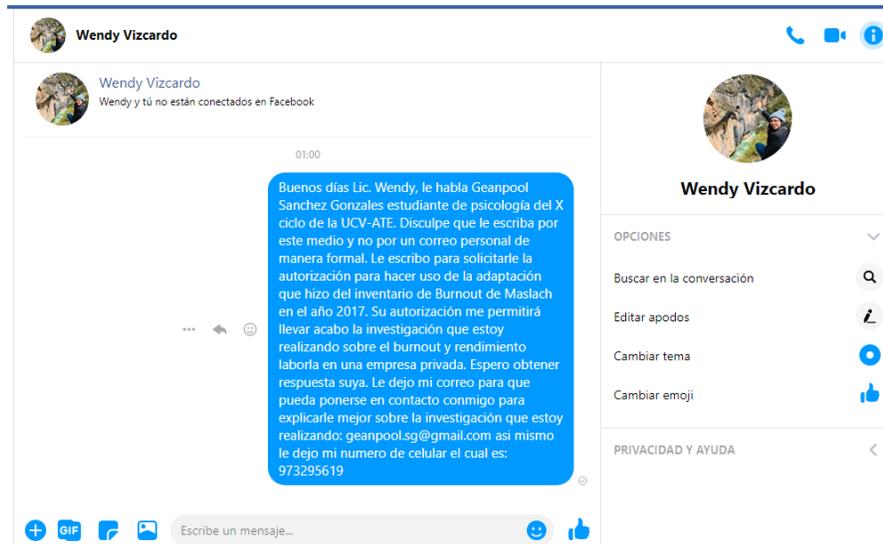
Descripción del instrumento

El presente instrumento se divide en 3 dimensiones: rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto. Se divide en 13 ítems, con 5 opciones de respuesta múltiple de tipo Likert, siendo: Nunca= 1, Casi nunca= 2, Algunas veces= 3, Casi siempre= 4 y Siempre= 5.

Confiabilidad y Validez de la escala de determinación del rendimiento laboral

Para determinar la validez del instrumento, se recurrió a un criterio de jueces, quienes evaluaron la operacionalización de las variables confirmando su aplicación. Así mismo para hallar la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto a 35 participantes cuyas características eran similares a la muestra elegida, para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS 21.0, aplicando el alfa de Cronbach se obtuvo un resultado de 0,719, el cual indica una alta confiabilidad del instrumento.

Anexo 6: Solicitud de aprobación del instrumento MBI (Inventario de Burnout de Maslach)



Anexo 7: Autorización de aplicación del segundo instrumento



Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)
Universidad Nacional de Rosario (UNR)

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE ESCALAS

Estimado Geanpool Anthony Sanchez Gonzales:

Por medio de la presente autorizo a Usted y a cualquier persona ligada a su investigación al uso y/o adecuación (siempre que no se modifique sustancialmente la misma) de la Escala de Rendimiento Laboral Individual, publicada en la Revista Evaluar volumen 16 páginas 31-45, de la cual soy el autor principal. En este sentido, se solicita que la utilización de la misma se realice con fines académicos/investigativos, no lucrativos y que, en todos los casos, se haga referencia y brinde crédito a la fuente.

Extiendo esta carta a pedido de la destinataria y para ser presentada ante quien corresponda. En caso de tener alguna consulta o sugerencia, no dude en comunicarse. Saluda Atte.:

Dr. Sebastián Gabini
(CONICET-UNR)

Fac. Humanidades y Artes – Universidad
Nacional de Rosario
Facultad de Psicología y Relaciones Humanas –
Universidad Abierta Interamericana
Tel. (0341) 4802673
sebastian_gabini@live.com.ar

Anexo 8: Consentimiento informado de los participantes

pool.sg@g x | MBI (INVENTARIO DE BURNOUT x | SÍNDROME DE BURNOUT Y REND

l-2EfpUiV16JgVQI8QnMraJDT2NBpgOI4tSDLjV_Y_P_xA/viewform



SÍNDROME DE BURNOUT Y RENDIMIENTO LABORAL

Los datos que completes en el siguiente cuestionario serán manejados de manera confidencial, tu aporte en este cuestionario me servirá de mucha ayuda para realizar un proyecto de tesis, el cual permitirá que obtenga el grado de licenciado en Psicología.

Atte: Geanpool Sanchez Gonzales

***Obligatorio**

Acepto participar voluntariamente en la investigación *

Sí

No

Edad *

Tu respuesta _____

SEXO *

Elige ▼

Anexo 9: Criterios de jueces

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE RENDIMIENTO LABORLA INDIVIDUAL (VERSION ADAPTADA)

Observaciones:

.....
.....
.....
.....
.....

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: María del Pilar Alejos Valqui.

DNI:08225037

Firma: MARIA DEL PILAR ALEJOS VALQUI

Especialidad del validador: Psicólogo con especialidad en Organizacional.

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

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

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

Observaciones:

.....
.....

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.:/ Mg: Taniht L. Cubas Romero

DNI: 40724750

Firma: 

Especialidad del validador: Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítem planteados son

Observaciones:

.....
.....

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Tarazona Infante, Tulia Silvia

C.Ps.P 1014

DNI: 09999304.....

Firma:

Especialidad del validador: Organizacional

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Observaciones:

Es importante contextualizar la redacción, las indicaciones es para trabajadores en actividad cuya experiencia laboral que mide la variable abarca los últimos tres (3) meses

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Martin Castro Santisteban**

DNI: 08553897.

Firma: _____



Especialidad del validador: **PSICOLOGO – DOCENTE UNIVERSITARIO**

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

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

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

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

Anexo 10: Prueba piloto de la Escala de rendimiento laboral individual (versión adaptada)

Edad	1. En mi trabajo	2. Seguí buscando	3. Agrandé los	4. Trabajé para	5. Me concentré	6. Fui capaz de	7. Me quejé de	8. Mi planificación	9. Participé en	10. Planifiqué	11. Trabajé para	12. Se me ocurrieron	13. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros
28	5	5	2	5	2	5	1	5	5	4	4	5	2
22	5	5	1	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2
30	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	2
23	4	4	2	4	2	5	1	4	3	2	5	3	2
26	5	5	2	5	2	5	1	5	5	4	4	5	2
22	5	5	1	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2
29	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	2
22	4	5	2	5	1	5	2	5	5	5	5	5	3
32	5	5	1	5	1	4	1	5	5	5	5	5	2
28	5	4	2	5	2	5	2	5	4	5	4	4	1
33	4	4	1	4	1	5	3	5	4	5	5	5	1
34	5	5	2	5	2	5	1	5	5	4	4	5	2
49	5	5	1	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2
30	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	2
21	4	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	1
25	3	4	1	3	1	5	1	4	4	2	5	4	1
33	4	4	2	2	2	4	1	2	3	1	4	3	3
42	5	4	1	4	1	5	1	5	5	5	4	5	2
22	5	5	1	5	1	4	1	5	5	5	5	5	2
25	5	4	2	5	2	5	2	5	4	5	4	4	1
22	4	4	2	4	2	4	2	4	3	5	5	4	1
25	5	4	1	5	1	5	1	4	4	4	5	3	2
22	5	4	2	4	2	4	2	4	5	5	4	3	2
27	4	5	2	5	1	5	1	5	5	4	5	5	2

Anexo 11: Confiabilidad y validez de constructo de la Escala de rendimiento laboral individual (versión adaptada)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,719	13

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,761
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl 78
Sig.	,000

Anexo 12: Base de datos Inventario de burnout de Maslach y Jackson

IBM BURNOUT.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: @1.Mesientoemoci... 2

Visible: 22 de 22 variables

	@1.Mesientoemoci onalmente defraudaci oenmitrabajo	@2.Cuandotermino mjomadetrabajo mesientoagotado	@3.Cuandomelevan toporlamãsanam enfrentoaotraje...	@4.Sientoquepued entenderãcilment ealaspersonasqu...	@5.Sientoqueestoy tratandoalgunosbe neficiadosdemã...	@6.Sientoquetrabaj artodoeldãaconlag entemecansa	@7.Sientoquetratoc onmuchaeffectivad osproblemasdel...	@8.Sientoquemitra bajomeestãdesgas tando	@9.Sientoqueestoy influyendopositivam enteenlasvidasde...	@10.Sientoquemeh ehechomãsduroco nlagente	@11.Mepreoc eestetrabajom jendureciend
1	2	3	2	5	1	2	4	2	5	2	
2	3	4	4	5	3	2	3	2	5	2	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
4	1	4	1	5	1	1	4	3	5	4	
5	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	
6	1	3	2	4	1	2	4	2	4	4	
7	3	4	2	3	1	2	3	2	4	4	
8	2	3	3	4	2	2	5	2	5	3	
9	2	5	2	4	5	5	3	5	5	5	
10	1	3	4	5	4	3	5	1	5	1	
11	1	4	4	4	1	3	5	3	5	3	
12	2	2	1	5	1	1	1	1	5	2	
13	2	4	1	5	4	1	4	2	5	3	
14	3	3	2	4	2	1	5	1	5	5	
15	2	5	2	5	3	2	5	2	3	1	
16	3	5	4	4	1	5	3	2	2	3	
17	2	2	2	5	2	3	4	2	5	3	
18	1	3	3	5	1	3	1	1	5	3	
19	2	3	3	4	3	1	3	1	3	3	
20	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	
21	1	4	1	5	1	1	5	2	5	2	
22	1	4	1	5	1	1	5	2	5	2	
23	1	4	1	5	1	1	5	2	5	2	

Anexo 13: Base de datos Escala de rendimiento laboral individual de Gabini y Salessi

KOOPMANS DATOS5.sav [Conjunto_de_datos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 13 de 13 variables

	VA1	VA2	VA3	VA4	VA5	VA6	VA7	VA8	VA9	VA10	VA11	VA12	VA13	var	var	var
1	5	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4			
2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3			
3	5	4	1	4	1	5	4	2	4	4	4	5	1			
4	4	3	2	4	2	5	4	3	3	2	3	3	3			
5	5	4	1	5	1	4	4	1	5	4	4	4	1			
6	4	3	2	4	2	5	4	3	4	3	4	4	3			
7	4	5	2	4	1	5	4	2	4	4	4	4	3			
8	4	5	2	5	1	5	5	2	5	5	5	5	3			
9	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	3			
10	5	4	2	5	2	5	5	2	4	5	4	4	1			
11	4	4	1	4	1	5	5	3	4	5	5	5	1			
12	5	5	2	5	4	5	5	2	5	4	4	5	2			
13	5	5	1	5	2	5	5	2	5	5	5	5	2			
14	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	2			
15	4	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	3	1			
16	3	4	1	3	1	5	4	1	4	3	3	4	1			
17	2	4	3	2	3	3	2	3	3	1	4	3	3			
18	5	4	1	4	1	5	5	1	5	5	4	5	2			
19	5	5	3	5	4	5	3	1	2	1	3	4	3			
20	5	4	2	4	2	4	5	3	5	3	5	4	3			
21	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	3	4	1			
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
23	5	4	2	4	2	4	4	2	5	3	4	3	2			

Anexo 14: Recibo digital Turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Geanpool Sánchez
Título del ejercicio: REVISION FINAL JUEVES
Título de la entrega: TESIS TURNITIN
Nombre del archivo: TURNITIN.docx
Tamaño del archivo: 179.49K
Total páginas: 27
Total de palabras: 7,217
Total de caracteres: 40,329
Fecha de entrega: 12-ago-2020 07:01p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1365789379



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Síndrome de Burnout y Rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate, 2020.

AUTOR:

Sánchez Gascón, Geanpool Anthony (Cuid: 000-0001-0000-0000)

ASESOR:

Mp. Cecilia García, Estey Experto (Cuid: 0000-0000-0000-0000)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

UNSA - PERÚ

2020