



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Síndrome de Burnout y rendimiento laboral del personal de la
empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Abarca Berrios, Durganit Mishell (ORCID: 0000-0002-7701-3796)

Cáceres Huaman, Yomira (ORCID: 0000-0001-9205-2251)

ASESOR:

Dr. Romero Pacora, Jesús (ORCID: 0000-0003-4188-2479)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, quien es mi norte, baluarte y muestra de fidelidad y amor. A toda mi familia por su aliento a seguir creciendo; para mi padre Celestino, por su comprensión y soporte en instantes malos y buenos; a mi madre Maruja hasta el cielo; para mi novio Fernando quien es mi soporte y fuerza sumado todo ello con una gran dosis de amor y sin solicitar nada a cambio. A mis gatitos Ragnar y Freya por ser mi compañía en todo momento.

Abarca Berrios, Durganit Mishell.

Dedico esta tesis primeramente a Dios por proporcionarme fortificación y conocimiento, a mi madre Jenny quien estuvo siempre a mi lado alentándome en todo momento y guiar mi camino con su ejemplo y dedicación, a mi padre Carlos José por su sustento y sus lecciones, y a mi novio Juane Carlos por estar siempre a mi lado apoyándome incondicionalmente en todos mis proyectos, ellos son mi fuerza y mi motivo para seguir adelante.

Cáceres Huaman, Yomira.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios principalmente, al Dr. Jesus Romero quien nos instruyó y fue nuestro guía para poder realizar esta investigación, y a todas las personas que participaron para realizar esta investigación.

Así mismo, a nuestras familias y amigos que nos apoyaron en todo momento.

Índice de contenidos

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1: Validación de juicio de expertos	16
Tabla 2: Escala de interpretación de la confiabilidad	16
Tabla 3: Variable 1 – síndrome de Burnout	19
Tabla 4: Dimensión 1 – agotamiento emocional	20
Tabla 5: Dimensión 2 – despersonalización	21
Tabla 6: Dimensión 3 – sentimiento de bajo logro	22
Tabla 7: Variable 2 – rendimiento laboral	23
Tabla 8: Tabla cruzada – síndrome de Burnout y rendimiento laboral	24
Tabla 9: Tabla cruzada – agotamiento emocional y rendimiento laboral	25
Tabla 10: Tabla cruzada – despersonalización y rendimiento laboral	26
Tabla 11: Tabla cruzada – sentimiento de bajo logro y rendimiento laboral	27
Tabla 12: Pruebas de normalidad	28
Tabla 13: Coeficiente de correlación por rango de Spearman	29
Tabla 14: Correlación de Spearman – síndrome de Burnout y rendimiento laboral	29
Tabla 15: Correlación de Spearman – agotamiento emocional y rendimiento laboral	30
Tabla 16: Correlación de Spearman – despersonalización y rendimiento laboral	31
Tabla 17: Correlación de Spearman – sentimiento de bajo logro y rendimiento laboral	32
Tabla 18: Matriz de consistencia	42
Tabla 19: Matriz de operacionalización de la variable síndrome de Burnout	43
Tabla 20: Matriz de operacionalización de la variable rendimiento laboral	44
Tabla 21: Evolución de ingresos de la empresa Inversiones Bruval S.A.C.	36
Tabla 22: Matriz de instrumento de la variable síndrome de Burnout	51
Tabla 23: Matriz de instrumento de la variable rendimiento laboral	52
Tabla 24: Estadística de fiabilidad global	57
Tabla 25: Estadística de fiabilidad: síndrome de Burnout	57
Tabla 26: Estadística de fiabilidad: rendimiento laboral	57

Índice de gráficos y figuras

	Pág
Figura 1: Variable 1 – síndrome de Burnout	19
Figura 2: Dimensión 1 – agotamiento emocional	20
Figura 3: Dimensión 2 – despersonalización	21
Figura 4: Dimensión 3 – sentimiento de bajo logro	22
Figura 5: Variable 2 – rendimiento laboral	23
Figura 6: Histograma de cruce - síndrome de Burnout y rendimiento laboral	24
Figura 7: Histograma de cruce – agotamiento emocional y rendimiento laboral	25
Figura 8: Histograma de cruce - despersonalización y rendimiento laboral	26
Figura 9: Histograma de cruce – sentimiento de bajo logro y rendimiento laboral	27
Figura 10: Evolución de ingresos de la empresa Inversiones Bruval S.A.C.	36

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022. Se toma en las bases teóricas como autor base a Gil para la categoría Síndrome de Burnout y a Gabini para la categoría Rendimiento Laboral. La pesquisa fue de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, y alcance descriptivo correlacional, haciendo uso del método hipotético-deductivo; la población estuvo formada por 25 trabajadores de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., cuantía que también constituye la muestra. Para el acopio de la data se usó la técnica de la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario compuesto por 42 ítems con una escala de tipo Likert con 5 elecciones. Los resultados demostraron que el agotamiento emocional no se relaciona con el rendimiento laboral, la despersonalización se relaciona de forma negativa considerable, y el sentimiento de bajo logro se relaciona de forma negativa media. Concluyendo la presencia de una vinculación negativa considerable entre las categorías de síndrome de Burnout y rendimiento laboral, demostrada por medio de una significancia bilateral de 0.000 y una estimación del coeficiente Rho de Spearman de -0.586.

Palabras clave: Agotamiento emocional, despersonalización, sentimiento de bajo logro.

Abstract

The objective of the exploration was to determine the relationship between the Burnout Syndrome and the work performance of the personnel of the company Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022. Gil is taken as the base author for the Burnout Syndrome category and Gabini for the theoretical bases. the Work Performance category. The research was of an applied type, with a non-experimental design with a cross-sectional use, a quantitative approach, and a correlational descriptive scope, using the hypothetical-deductive method; the population consisted of 25 workers from the company Inversiones Bruval S.A.C., an amount that also constitutes the sample. For the collection of data, the survey technique was used, the questionnaire composed of 42 items with a Likert-type scale with 5 choices was used as an instrument. The results show that emotional exhaustion is not related to job performance, depersonalization is significantly negatively related, and the feeling of low relational achievement is negatively related to medium. Concluding the presence of a considerable negative link between the categories of Burnout syndrome and work performance, demonstrated by means of a bilateral significance of 0.000 and an estimate of Spearman's Rho coefficient of - 0.586.

Keywords: Emotional exhaustion, depersonalization, feeling of low achievement.

I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout, además conocido como agotamiento en el trabajo, ha sido considerado dentro de la lista de enfermedades de la OMS (2019), ésta se caracteriza por ocasionar estrés incurable, poca productividad, sensaciones pesimistas y un exceso de agotamiento en un individuo. Dicho agotamiento, surge en múltiples ocasiones debido a la carga de tareas laborales; así como el espacio de trabajo no adecuado y la falta de trabajo. Todos los años, cerca de un par de millones de individuos fallecen debido a afecciones, golpes o accidentes relacionados con el trabajo; además, el número de situaciones riesgosas en el área de labores que no resultan mortales es mayor a 160 millones de casos, provocando un par de días sin laborar.

De acuerdo a Cuba et al. (2020), las dificultades surgen en múltiples situaciones debido a entidades internacionales que se enfocan en su productividad y en su crecimiento económico, sin considerar la productividad de índole subjetiva; en tal sentido, esta noción equivocada aumenta los problemas e impide la consecución de metas propias de una entidad y el avance en las destrezas de su personal, así como la valoración y complacencia de sus usuarios y que poseen mayor tiempo de fidelización de compra.

En todo el país, investigaciones hechas por Acostupa & Ataco (2020) acerca de la pandemia, sus consecuencias y el Burnout dentro del mercado laboral provocaron que el mercado de trabajo de hombres disminuyera en 47.3% y el de mujeres en 48.1%, contribuyendo significativamente al aumento de colaboradores que padecen Burnout.

Conforme al Diario El Peruano (2016), la medición del rendimiento dentro del trabajo es provechoso para las entidades y sus empleados; asimismo, la dirección resalta temas de planeación, lo efectivo que pueden ser los asistentes al interrelacionare, las decisiones, liderazgo, comunicación y otras destrezas; en tanto la dirección está desafiada a capacitarse y conseguir destrezas suficientes para la consumación de pericias de intervención y gestión humana, destinadas al incremento de la innovación.

La entidad Inversiones Bruval S.A.C., se dedica a editar revistas y periódicos y hacer publicidad, debido a ello realiza tareas que requieren concentración y tiempo, escenario idóneo para que los trabajadores sufran Burnout, que exhiben algo de presión e irritabilidad en ciertas circunstancias. El cansancio de índole emocional en el personal es evidenciado debido a señales de agotamiento corporal y por faltas a la entidad en algunos días. Los colaboradores además no tienen distanciamiento ni motivación en las labores de compaginación y diagramación de las revistas, supervisión de radios y labores de oficina; ya que desarrolla sus labores rutinariamente. Asimismo, la sensación de logros deficientes evidencia el ausente rendimiento en las labores de cada colaborador, puesto que dicha entidad tenía en cada mes ingresos cerca de los S/40,000 en el 2021; no obstante, al año siguiente, los ingresos cayeron en un 15%. Dicho escenario puede haber ocurrido por la reactivación de labores y la carga de las mismas en la entidad en el transcurso de este periodo, lo cual no significa más dinero para la entidad, en cambio se trata de la caída del rendimiento del personal.

Es por tal circunstancia que el rendimiento en las labores de cada colaborador disminuye, perjudicando al beneficio de tal entidad y al crecimiento en los ámbitos profesional e individual de dichos empleados.

Hernández & Mendoza (2018), aseguran que las problemáticas a investigar son preguntas que requieren contestaciones buscadas durante la investigación. Bajo tal premisa, el problema general fue formulado del modo que sigue: ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022? Seguidamente, los problemas específicos se formularon así: ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022?, ¿Cuál es la relación entre la despersionalización y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022?, ¿Cuál es la relación entre el sentimiento de bajo logro y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022?

En cuanto a la justificación social, para Hernández & Mendoza (2018), consiste en el poder de la investigación de trascender a la población, la proyección hacia la misma y a cada beneficiado. En tal sentido, la actual investigación resulta significativa, puesto que abarca la aparición del Burnout dentro de una entidad, cuestión que afecta hoy en día a las entidades y su personal, tratando de hallar mejoras en el rendimiento del trabajo de tales empleados y su repercusión en el progreso totalitario de la corporación.

Hernández & Mendoza (2018), se manifiestan acerca de la justificación teórica, mencionando que está enfocada en cubrir de saberes o mejorar las teorías (p. 40). Por consiguiente, la actual investigación se justifica de forma amplia en el marco de teorías. Ambas variables fueron redactadas mediante la reunión de definiciones y/o conceptos de diversos estudiosos como Gabini (2018) en las consultas sobre rendimiento en el trabajo, y Gil (2015) acerca del Burnout y sus sintomatologías.

La justificación práctica, que para Hernández & Mendoza (2018) es el enfoque de una investigación que desea ayudar a solucionar una determinada problemática de la realidad (p. 40). Por ello, el actual estudio está enfocado en las acciones preventivas y de control del Burnout que ayuden a conseguir un rendimiento suficiente en el personal perteneciente a Inversiones Bruval S.A.C., además de encontrar el vínculo que existe entre cada categoría y buscar la solución a las situaciones de productividad deficiente, deserción en el trabajo y estrés de la entidad ya mencionada.

Hernández & Mendoza (2018), también señalan su concepción sobre la justificación en el ámbito metodológico, en ésta, la investigación busca crear un instrumento para reunir información o un modo apropiado de analizar a la población elegida (p. 40); en tal sentido, el estudio está enfocado en encontrar métodos, metodologías o procedimientos usados y diseñados, que contribuirán a la ejecución de múltiples indagaciones.

Hernández & Mendoza (2018), afirman que cada objetivo exploratorio define los intentos de la investigación y es necesario redactarlos de la manera más precisa (p. 37); bajo tal premisa, el objetivo principal de la actual investigación es: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022. Consiguientemente, se tienen a los objetivos específicos que siguen: Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022, identificar la relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022, identificar la relación entre el sentimiento de bajo logro y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.

Conforme a Behar (2018), una hipótesis es un intento de propuesta acerca de determinadas variables, se originan a partir de presunciones, otras investigaciones, de la posible interrelación de un par de variables como mínimo (p. 31). Es por lo anterior que, se tiene como hipótesis general: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022. Consiguientemente, se tienen las hipótesis específicas que siguen. Existe relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022, existe relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022, existe relación entre el sentimiento de bajo logro y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En estudios de carácter nacional, se encuentra Sánchez (2020) que en la investigación que nombró “Burnout y rendimiento laboral en empleados”. En donde se centró en definir como se corresponde el rendimiento en el trabajo y el Burnout en el personal de Ate. A partir de una metodología cuantitativa, correlacional; con 150 empleados procedentes de diferentes entidades de Ate, los cuales respondieron los instrumentos de medición (escala del rendimiento IWPQ e inventario para Burnout). Luego se pudo evidenciar que existe vínculo directo bajo entre el rendimiento del trabajo y el agotamiento de carácter emocional, ello en 0.034 de significancia y -0.079 de Rho de Spearman; además, no se halló vínculo importante entre el rendimiento del trabajo con la despersonalización con 0.211 de índice; con relación a la realización individual, este posee un vínculo positivo casi inexistente con 0.016 de índice y 0.196 de Rho Spearman respecto al rendimiento del trabajo. Finalmente, el autor afirma que dicho síndrome no tiene vínculo alguno con tal rendimiento en el trabajo de los individuos, puesto que se encontró 0.358 de significancia.

Quispe (2017), ejecutó un estudio nombrado “Burnout y rendimiento del obstetra del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz”. A fin de hallar el vínculo si lo hubiera entre rendimiento en las actividades del trabajo y el Burnout. Utilizando una metodología descriptiva, no experimental, cuantitativa y correlacional; con el apoyo de 55 empleados que respondieron dos cuestionarios diseñados por Montegil (para Burnout) y el cotejo diseñado por Quispe (para rendimiento dentro de las actividades de trabajo). Después de la aplicación se evidenció la existencia de Burnout en grado intermedio y rendimiento en las actividades de trabajo con nivel alto; se encontró que el rendimiento y la ilusión laboral se vinculan significativamente con 0.029 y 0.456 de Rho de Spearman; respecto al parámetro indolencia se tuvo un vínculo directo bajo con 0.026 y 0.300 de correlación; por último, en el parámetro culpa se halló un vínculo positivo y moderado con relación al rendimiento de actividades, ya que se obtuvo 0.002 de significancia y 0.404 de Spearman. El autor arriba a concluir que tal síndrome está vinculado de forma débil y negativa con el rendimiento en las actividades del trabajo, puesto que se muestra -0.387 de Rho de Spearman y 0.003 de significancia.

En tanto, Cruz (2017) que investigó sobre “Burnout y rendimiento de los colaboradores de enfermería de la Microred Collique”. Con el fin central de definir el vínculo entre el rendimiento y el Burnout de los enfermeros. Aplicando la metodología no experimental y básica, con 28 enfermeros pertenecientes a 11 nosocomios distintos, los cuales respondieron un par de cuestionarios; el de Maslach y la cuarta guía de la Dirección de Productividad y Capacitación. Luego del examen se encontró que el Burnout es prevalente en bajo grado, en cambio la productividad en el trabajo posee un promedio; asimismo, en el parámetro agotamiento de carácter emocional posee un vínculo directo respecto a la productividad con 0.000 de significancia y 0.725 de Rho de Spearman; se halló un vínculo moderado e inverso entre la productividad y el parámetro despersonalización, puesto que se tiene 0.000 de grado y 0.644 de correlación; el parámetro ausencia de realización está relacionado de manera baja e indirecta con la variable productividad, ya que se tuvo 0.002 de significancia y 0.451 de Spearman. El autor al final asegura la existencia de vínculo inverso moderado entre la productividad y el síndrome mencionado en los enfermeros, con 0.000 de significancia y 0.585 de Spearman.

En investigaciones de carácter internacional, se encuentra Pinos et al. (2019), quien estudió “Burnout y rendimiento del personal de líneas energizadas”. A fin de definir cómo impacta el Burnout en el rendimiento de las actividades laborales en una entidad proveedora de electricidad. Utilizando un método correlacional, descriptivo y cuantitativo; los participantes fueron 37 individuos que respondieron un par de cuestionarios; el primero, de Maslach para la medición del Burnout y el segundo diseñado por Paredes para la medición del rendimiento en las actividades laborales. Luego de la evaluación se encontró que el Burnout posee baja prevalencia en exactamente 16 individuos; respecto al rendimiento en las actividades, este prevalece en nivel bueno con 20 individuos. Arribando a la conclusión de que existe impacto indirecto del Burnout con el rendimiento en las actividades laborales, por un 0.042 de significancia.

Seguidamente, Nájera (2019) investigó acerca del “Burnout y su correspondencia con el rendimiento de colaboradores de una entidad productiva”. En el cual se centró en buscar los motivos de aparición de tal síndrome y cómo recae en el rendimiento de los empleados. A partir de la metodología no experimental, correlacional y cuantitativa, con 50 empleados que participaron del estudio, los cuales respondieron el cuestionario Maslach para la cuantificación del Burnout. Después del análisis se observa que el Burnout prevalece en nivel intermedio, respecto al rendimiento de las actividades, este posee baja prevalencia. El autor concluye que no se halla relación alguna entre el rendimiento en las actividades laborales y el mencionado síndrome, puesto que la significancia no alcanza valores considerables.

Mababu (2016), se encargó de estudiar “El Burnout y rendimiento en los trabajadores de hostelería”. Donde se centró en dar explicación al vínculo del rendimiento en las actividades laborales con el síndrome. Utilizando una metodología correlacional y cuantitativa; con 260 individuos que laboraban en un conjunto hotelero al momento del estudio, los cuales respondieron un par de cuestionarios: el de rendimiento PAQ y el de Maslach para cuantificar el Burnout. Luego del examen se observó que los parámetros del Burnout poseen un vínculo con los de la categoría rendimiento, en un modo negativo y significativo; además se encontró particularidades relacionadas al empleo (experiencia, sustento de la supervisión, sobreesfuerzo e impresión del puesto) con el rendimiento de las actividades. El autor concluye que dicho síndrome está relacionado negativamente con la variable rendimiento de las actividades del personal perteneciente a tales hoteles.

Con relación a los conceptos hallados acerca del síndrome de Burnout, Gil (2015) asegura que este síndrome es empujón hacia el estrés en las actividades laborales de naturaleza crónica, se trata del modo subjetivo que se caracteriza por actitudes, entendimiento y conmociones malas para la actividad laboral, clientes y compañeros. Además de la identificación de sus parámetros: sentimiento de logro bajo, agotamiento de carácter emocional y despersonalización.

En seguida, cada parámetro es definido de la forma siguiente: el agotamiento emocional hace referencia al sentimiento de debilitamiento y extenuación de índole físico, psíquico o la mezcla de ellos, se trata de la sensación de ya no tener la posibilidad de ofrecer más para los otros. En este parámetro se tiene a la insatisfacción laboral, inasistencias, agotamiento psíquico y físico.

Con relación al parámetro que sigue, la despersonalización se trata del crecimiento de comportamientos, conmociones y actitudes frías, negativas y apartadas hacia los demás; junto a la poca estimulación y al incremento de la irritabilidad. A partir de esta concepción, es posible definir estos indicadores: distanciamiento, pérdida de la motivación, irritación, actitud negativa y pensamientos también negativos.

Respecto al siguiente parámetro, el logro bajo ocurre al haber demandas laborales que son superiores a las competencias de los trabajadores, originando consecuencias malas hacia la propia persona, al empleo, odiar las interrelaciones, potencial deficiente, autovaloración deficiente y la imposibilidad de lidiar con imposiciones. Es así que, se identificaron los indicadores que siguen: ausentismo, nulas expectativas, poca autoestima, imposibilidad de combatir contra la presión, rendimiento en la labor deficiente.

De forma similar, Machado et al. (2022), creen que este síndrome turba el desempeño en la profesión y en el existir individual de los individuos, lo que lo convierte en un asunto importante que deben tratar los estudiosos en salud. Asimismo, dichos estudiosos afirman que el Covid-19 y la pandemia, no ocasionarán efectos de incremento o aparición de Burnout en residentes del servicio ortopédico.

Lovo (2021), considera que el síndrome consiste en la forma errada de enfrentar situaciones estresantes crónicas, que poseen características como el aminoramiento de su desempeño, despersonalización y agotamiento de carácter emocional; lo cual incrementa la afirmación de que, en eventos sociales, familiares o del trabajo se excede esa capacidad adaptativa y de resistir que posee un individuo. Es por ello que, el Burnout resulta necesario para esta sociedad emergente, ya que la economía y productividad son directamente debilitadas y comprometidas de forma significativa cuando se ignora tal afección.

“Este síndrome comprende la preocupación de diversos entes de labor e investigadores, con particularidades principales como sentimientos de debilidad física y psíquica, la pérdida gradual de las energías o agotamiento, relacionados a la sensación de fracasar (Barreto & Salazar, 2021, p. 30).

Para Figueiredo et al. (2021), el mencionado síndrome usualmente se presenta en los individuos que se perciben con mayor motivación en sus actividades, en ausencia de afecciones mentales anteriores o que tengan un historial de buen rendimiento (p. 576). En modo similar, Bergonzoli et al. (2020), aseguran que el Burnout crece progresivamente, es por ello que en múltiples ocasiones no se percibe por largo tiempo (p.121).

Freudenberger, en el año 1974 descubrió el Burnout cuando trabajaba con toxicómanos y en procesos rehabilitadores, él lo describe como el síndrome propio de aquellas profesiones que involucran servir a otros individuos como es la seguridad, salud y educación; sin embargo, el padecimiento puede aparecer en otros trabajos y profesiones que han surgido en la actualidad (Arias & Cahuana, 2019, p. 8).

Conforme a Rivera et al. (2019), el mencionado síndrome “aparece como el empuje hacia el estrés en las labores, cuyas características son sentimientos negativos para sus pares, agotamiento de carácter emocional, lo cual afecta su vida en el trabajo y por supuesto el nivel de vida que se pudiera tener” (p. 4).

Balladares & Hablinck (2017), afirma que el síndrome posee síntomas parecidos en exceso a los que aparecen en el estrés en las labores, con ciertos cambios en las emociones, aumento del riesgo de caer en drogas o alcohol, cefaleas, patologías de locomoción, agotamiento de índole mental, desmotivación y el descenso de las defensas (p. 4). Además, puede afectar a los entes, pareja, cercanos y familiares (p. 5).

Por otro lado, Carlotto & Goncalves (2017) creen que “tal síndrome se trata de una forma de defenderse del estrés común y de sujetos estresores procedentes del espacio laboral”. De la misma forma Rodríguez et al. (2017), hallaron que tal síndrome aparece con mas fuerza en profesionales vinculados a la educación, en el momento que las demandas laborales superan las capacidades con las cuales las afrontan (p. 18).

En tanto, Díaz & Gómez (2016), creen que el síndrome tiene sus inicios en los ensayos de la década 70, tiempo en el cual se presenciaban avances tecnológicos, alteraciones de gerencia y el surgimiento de componentes de riesgo psicosocial que alteran el estado de paz de diversos trabajadores, siendo uno de ellos el estrés en su forma crónica debido a elementos no personales que perduran con el pasar del tiempo (p. 19). Los mismos autores afirman que en América Latina el Burnout tiene presencia y con constante incremento, aún cuando las particularidades de índole cultural lo dotan de inmunidad frente a algunas afecciones surgidas en sociedades capitalistas con alta industrialización, debido a lo cual las acciones de prevención para este padecimiento instan de un trabajo conjunto de la economía, sociología, psicología, etc.

El síndrome mencionado compromete al rendimiento, puesto que está ubicado en la mayoría de prototipos de explicación, está enfocado de forma vigorosa en la valía en el trabajo de la persona, autoestima, interrelaciones y la ejecución de tareas (Omar, 2015).

Es así que Saborío et al. (2015), aseguran que el agotamiento de índole emocional es la sensación de disminución de energías de forma creciente, desgaste de carácter emocional y fatiga (p. 3).

Para Vásquez et al. (2014), el mencionado síndrome complica la salubridad, en un tipo de estrés específico, que lo padecen las personas en búsqueda de adaptación y el poder desenvolverse ante las presiones y demandas de la labor, realizan un esfuerzo intenso y constante (p. 169).

Sobre el rendimiento en el trabajo, Gabini (2018), asegura que es la serie de conductas seleccionadas en fin de los objetivos empresariales u otros. Es así que, se logran identificar los parámetros que siguen: comportamiento contraproducente, rendimiento en la labor y rendimiento dentro del contexto.

En seguida, Gabini (2018), toma en cuenta los parámetros que siguen: Primeramente, el rendimiento en la labor que es la forma de desenvolverse en las necesidades propias de una entidad, cuenta con otras denominaciones como el rendimiento laboral, capacidad en las tareas, capacidad técnica, entre otros (p. 29). En este parámetro se consideran estos indicadores: desafío en la labor y capacidad de esfuerzo.

El siguiente parámetro, denominado rendimiento dentro del contexto, el cual se trata de comportamientos auxiliares directos o inversos útiles en ámbitos psicológicos y sociales de un ente (p. 29). A partir de tal concepción, es posible definir sus indicadores; reunión de labores, destrezas en el trabajo y comunicación.

El parámetro número tres, son las conductas en el trabajo perjudiciales, las cuales aparecen como conductas negativas de un individuo dentro de su espacio laboral, estos perjudican el crecimiento de la organización, puesto que construyen en rendimiento en su labor (p. 30). Bajo tal premisa, se definen los indicadores siguientes: conflictos en el trabajo, quejas y componentes negativos en la labor.

Para Alamino & Alonso (2021), diversos factores de ambiente e infraestructura, pudiendo ser la acústica, temperatura y calidad del aire, resultan importantes para lograr un adecuado rendimiento en las labores (p. 45). Además, los espacios de trabajo al aire libre proveen más capacidad de adaptación a comparación de uno encerrado (p. 50). De acuerdo a Benítez (2021), si se desea conseguir rendimiento en alto grado, se requiere incluir un trío de componentes, estos son la oportunidad de labores en conjunto, la destreza de elegir trabajadores adecuados para sus puestos y la motivación (p. 173).

Conforme a Mendieta et al. (2020), la insatisfacción en un puesto de trabajo, en la entidad, en los ascensos, en la conducta del encargado o jefe, constituye factores que aminorar el grado de rendimiento en cierto trabajo. De la misma manera, Espinoza & Toscano (2020), creen que la eficiencia, rendimiento y eficacia del personal es incrementada por el salario motivacional (emocional); ya que puede aumentar la fidelidad de los recursos humanos (p. 86).

Consiguientemente, Bautista et al. (2020), aseguran que “el rendimiento en la labor es utilizado para analizar los puestos, a fin de volverse una herramienta útil en la consecución del progreso y efectividad de cualquier entidad” (p. 112). En el ámbito del trabajo se concibe como las conductas que apoyan en modo indirecto y directo en el espacio mental y social de cualquier entidad (Viswesvaran & Unos, 2014, p. 221).

Para Koopmans et al. (2016), el rendimiento en una labor analiza las conductas perjudiciales en una labor, las cuales resultan malas para lograr eficiencia, además se proponen como parámetro constitutivo del desempeño en las labores.

Granda (2016), asegura que dicho rendimiento es importante porque a partir de ésta es posible identificar la efectividad, eficiencia y productividad de cierta entidad; dentro del rendimiento se hallan factores de entrenamiento, psicológicos y físicos, de la entidad y de situación laboral (p. 119). En tanto, Manzano & López (2016), aseguran que la gordura no se relaciona directamente con tal rendimiento; al contrario, la sobrecarga y la edad sí afectan al rendimiento.

Entre tanto Rolin (2020), asegura que el brindar incentivos resulta importante en el logro de alto rendimiento de los empleados en toda entidad; al igual que el desarrollo en lo profesional e individual.

De forma similar, Fernández (2015), cree que evaluar el mencionado rendimiento ayuda a realizar una estimación del valor laboral que posee un empleado con el fin de decidir en bien de la producción empresarial (p. 115). Asimismo, Dalal et al. (2014), mencionan los importantes efectos de la necesidad de logros, auto eficiencia y demás componentes vinculados al trabajo, pudiendo ser la justicia, auxilio de la entidad y los diversos incentivos (p. 297).

Por último, Vallejo (2014), asegura que adaptarse laboralmente involucra un papel fundamental en la evaluación del mencionado rendimiento, ya que el nivel de una entidad está en función de ellos, sin considerar la utilización de tecnologías, posicionamiento o instalaciones (p. 172). Además, Tito & Vargas (2013), hallaron que la motivación para la inclusión posee una correspondencia positiva con tal rendimiento con r igual a 0.32; con el liderazgo (r igual a 0.84) y motivación del poder con r igual a 0.46.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Para Carrasco (2006), la pesquisa aplicada cuenta con propósitos prácticos que se definen con anticipación a través de concepciones de índole científico (p. 43). Por lo que este estudio es aplicado, ya que aplica saberes conseguidos acerca del rendimiento en las labores y el Burnout a fin de brindar ayuda válida a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., en la cual se está enfocado.

3.1.2 Diseño de investigación

Se empleó el diseño de tipo no experimental con un corte transversal; ya que los hechos no fueron transgredidos, en cambio solamente se realizó la descripción del rendimiento en las labores y el Burnout dentro de su desenvolvimiento natural; asimismo, el actual estudio es transversal puesto que la información fue reunida dentro de una época única, es decir en el transcurso del 2022. Es así que, Hernández & Mendoza (2018), afirman que los estudios de índole no experimental son realizados en ausencia de descomposición de categorías, que son analizadas en su ambiente usual; y el corte de tipo transversal está referido a la reunión de datos en un instante específico.

Enfoque de investigación

La actual indagación es cuantitativa; ya que se reunieron datos a fin de realizar diversos análisis en el campo de la estadística y numérico, todo ello con la intención de elaborar estándares conductuales y dar respuesta a las interrogantes. Es así que, Hernández & Mendoza (2018), afirman que una investigación cuantitativa utiliza la reunión de información basada en la cuantificación estadística y numérica, a fin de elaborar estándares conductuales.

Nivel de investigación

La actual exploración posee un nivel correlacional descriptivo, ya que intenta analizar y describir ambas variables; además de encontrar la interrelación que pudiera existir entre tales teorías. Sobre lo anterior, Hernández & Mendoza (2018), aseguran que esta clase de estudios se encargan de realizar descripciones de los componentes, características y clases más notorias de

cierta muestra; y las correlacionales se encargan de ubicar la relación que existe entre un par de categorías como mínimo dentro de un determinado espacio.

Método de investigación

La actual investigación utiliza el método exploratorio hipotético – deductivo, ya que intenta encontrar la denegación o aprobación de cada hipótesis esbozada desde las concepciones percibidos en toda categoría, la aprobación o denegación de cada hipótesis se comprueba a través del análisis de toda la información. Según Behar (2018), la técnica hipotética – deductiva intenta determinar lo falso o cierto de una hipótesis a través de observaciones.

3.2 Variables y operacionalización

El actual estudio cuenta con variables de carácter cuantitativo, estas son el rendimiento en las labores y el Burnout.

Primeramente, la variable Síndrome de Burnout.

Definición conceptual. Para Gil (2015), este síndrome consiste en: “un empujón hacia el estrés en las actividades laborales de naturaleza crónica, se trata del modo subjetivo que se caracteriza por actitudes, entendimiento y conmociones malas para la actividad laboral, clientes y compañeros” (p. 44).

Definición operacional. Este síndrome posee un trío de parámetros: sentimiento de logro bajo, agotamiento de carácter emocional y despersonalización.

Indicadores. El estudio fue ejecutado a través de los indicadores que siguen: ausentismo, ausencia de expectativas, autoestima baja, imposibilidad de enfrentar presión, rendimiento en las labores bajo, distanciamiento, motivación ausente, irritabilidad, conductas negativas, ideas negativas, ausencia de satisfacción en las labores, inasistencias, cansancio de índole psíquico y físico.

Escala de medición. Escala Likert.

En seguida, la variable que sigue es Rendimiento laboral.

Definición conceptual. De acuerdo a Gabini (2018), dicho rendimiento es la serie de conductas seleccionadas en fin de los objetivos empresariales u otros.

Definición operacional. Es así que, se logran identificar los parámetros que siguen: comportamiento contraproducente, rendimiento en la labor y rendimiento dentro del contexto.

Indicadores. El estudio es ejecutado mediante los indicadores que siguen: conflictos laborales, asuntos negativos del trabajo, lamentos, reuniones laborales, habilidades en el trabajo, comunicación, retos y la carga de esfuerzo.

Escala de medición. Escala Likert.

El cuadro de operacionalización del Rendimiento laboral y Síndrome de Burnout se expone en los documentos anexados.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Compuesta por todos los empleados pertenecientes a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., las cuales son 25 en el 2022. Estos empleados laboran en diferentes espacios como en la Radio (RN la radio, 96.1) y en publicidad (Revista Rueda de Negocios).

“Una población constituye un conjunto de todo componente que comparten distintas características” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 174).

- **Criterios de inclusión:** Todos los trabajadores de la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C, quienes laboran en tareas de radio y publicidad.
- **Criterios de exclusión:** Todos los trabajadores de la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C, quienes no laboran en tareas de radio y publicidad.

El actual estudio consideró a la población en su totalidad; en tal sentido, el muestreo resulta innecesario, y tomando un muestreo de tipo censal.

Según Bernal (2014), las exploraciones que toman al total de elementos de su población, no cuentan con un método de muestreo particular, pues los integrantes de su muestra son parte trascendental del análisis general de la indagación (p. 164).

Conforme a Hernández & Mendoza (2018), múltiples estudios realizan muestreo; ya que al llevar a cabo un censo, se está obligado a considerar cada elemento perteneciente a la población, a fin de eludir el descarte de ideas de todo sujeto.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Sánchez et al. (2018), aseguran que una técnica es un procedimiento usado a fin de acopiar datos acerca de un determinado tema científico (p. 55). El estudio empleó la técnica encuesta para recoger toda la data, esta está basada en un conjunto de afirmaciones que el trabajador perteneciente a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C. debía responder. Del mismo modo, Ortiz (2012), cree que las encuestas brindan contestaciones a problemáticas descriptivas como las de relación a particularidades después de haber reunido la data (p. 52).

La autenticidad que posee el instrumento que fue aplicado, fue determinada mediante la opinión de expertos en las concepciones dentro del estudio.

Tabla 1

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
1	Mg. Ricardo Tito Núñez	Aplicable	Administración de Empresas
2	Mg. Elmer Montañez Vega	Aplicable	Gestión Pública Asesor
3	Dr. Jesús Romero Pacora	Aplicable	Temático y Metodólogo

En seguida, la fiabilidad que posee el instrumento empleado en este estudio, fue determinada usando el Alfa Cronbach, de la forma que sigue:

Tabla 2

Escala de interpretación de la confiabilidad

Interpretación	Escala
Alta confiabilidad	0.9 a 1
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
No es confiable	-1 a 0

Fuente: (Pino, 1982).

Instrumentos de recolección de datos

La escala del Rendimiento IWPQ diseñado por Koopmans et al. (2013), y el inventario Maslach (1981), de los cuales se diseñó un cuestionario cuyas respuestas fueron de tipo Likert.

Para Sánchez et al. (2018), un instrumento se trata de aquel componente de todo un método usado para acopiar información, pudiendo ser un cuestionario, ensayo, manual o guía.

Un cuestionario con esa escala, consiste en un conjunto de interrogantes expuestas en forma de aseveraciones, las cuales deben ser contestadas por los participantes, está conformado por cinco tipos de respuesta (Hernández & Mendoza, 2018, p. 192).

3.5 Procedimientos

Modo de recolección de información

Ésta fue reunida mediante el cuestionario cuyas interrogantes tienen contestación Likert, empleada en 25 participantes pertenecientes a la entidad ya mencionada.

Coordinaciones institucionales.

La autorización fue solicitada en las instalaciones de la entidad, a fin de ejecutar el proceso de reunión de datos mediante el cuestionario en 25 participantes pertenecientes a la entidad ya mencionada.

3.6. Método de análisis de datos

Método de procesamiento de datos

La información emanada fue acopiada manualmente, con referencia al uso de las encuestas y del Excel, en el cual se elaboraron las tabulaciones correspondientes; asimismo, el SPSS v25 fue necesario para analizar dicha información y para elaborar las figuras y tablas a fin de usarlas en la verificación de cada hipótesis. Elaborados para la corrección de la problemática planteada, tanteando las sugerencias y conclusiones correspondientes.

Análisis descriptivo

El rendimiento y el Burnout fueron descritas a través de estadísticos descriptivos, a fin de exponer todas sus particularidades.

Conforme a Sánchez et al. (2018), este tipo de estadística está orientada a representar la información, para exhibir de forma sistemática los vínculos existentes. Involucra la elaboración de toda exactitud específica y universal del ámbito que abarca el estudio.

Análisis inferencial

Empleando estadísticos inferenciales se logró encontrar el vínculo existente entre cada dato.

De acuerdo a Sánchez et al. (2018), este tipo de estadística es utilizada al otorgar valor a las diferencias y semejanzas existentes entre los participantes. Llamado la estadística del nivel 2, pudiendo ser paramétrica o, lo contrario.

3.7. Aspectos éticos

El actual estudio fue ejecutado tomando en cuenta las disposiciones profesionales y éticas, tales como los consentimientos con la debida información al elaborar el instrumento y el conjunto de valores de índole moral en todo el proceso; asimismo, fue ejecutado practicando cada valor que posee la Universidad César Vallejo, donde ubicamos a la no maldad, beneficio, libertad, juicio y autonomía.

Además, se toma en cuenta el respeto a los estudiosos mediante las correspondientes citas y parafraseo, con consideración a lo estipulado por la normativa denominada APA v7; con honradez en los resultados encontrados y la rectitud al manejar los datos.

De forma similar, el estudio reporta el documento Turnitin, junto a los procesos indicados en la Guía de Elaboración de Productos de Investigación de la mencionada casa de estudios.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo univariado

El estudio fue desarrollado con la ayuda de 25 participantes pertenecientes a la entidad Inversiones Bruval S.A.C. Los resultados fueron los que siguen:

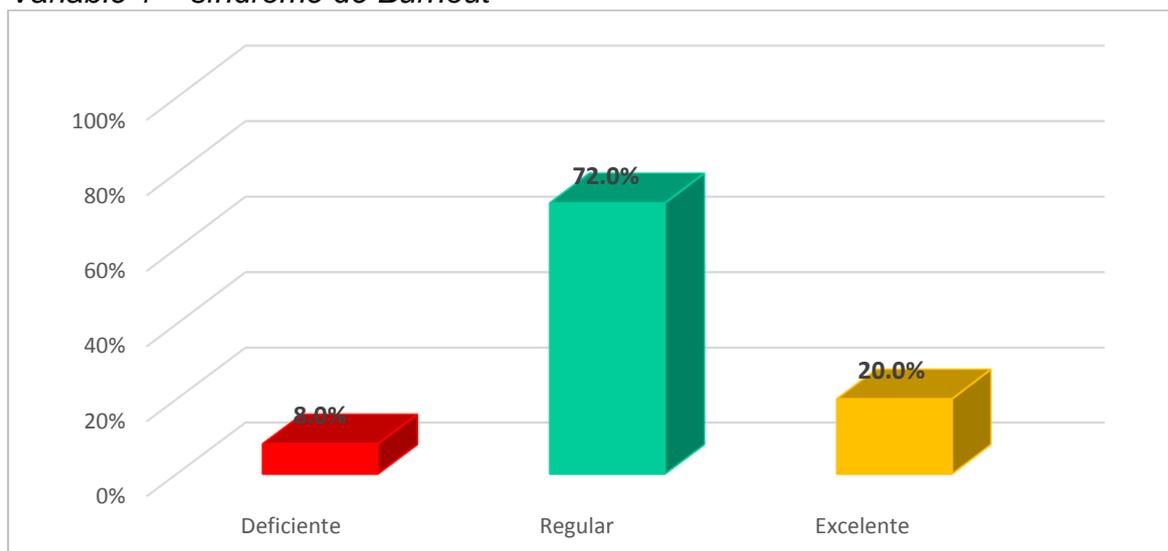
Tabla 3

Variable 1 – síndrome de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	8.0%	8.0%	8.0%
	Regular	18	72.0%	72.0%	80.0%
	Excelente	5	20.0%	20.0%	100.0%
	Total	25	100.0%	100.0%	

Figura 1

Variable 1 – síndrome de Burnout

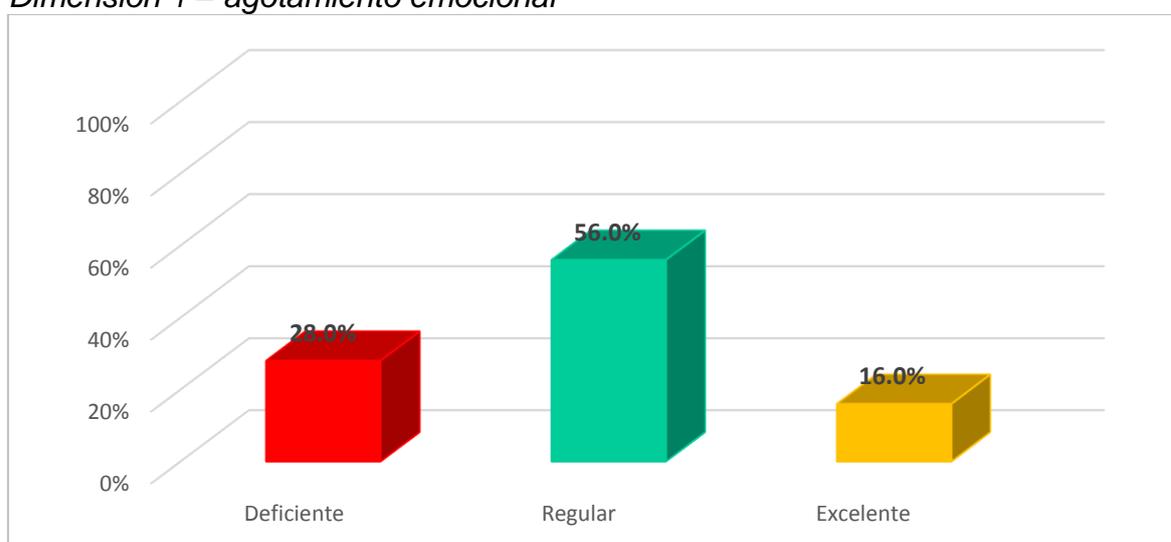


Nota. En la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., un 72% de los participantes (18 colaboradores), aseguraron que existe Burnout en grado regular; un 20% de participantes (5 colaboradores) percibieron en grado excelente el Burnout; por último, un 8% (2 colaboradores) afirmaron la existencia mínima de Burnout dentro de la entidad, situándolo en un grado deficiente.

Tabla 4
Dimensión 1 – agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	7	28.0%	28.0%	28.0%
	Regular	14	56.0%	56.0%	84.0%
	Excelente	4	16.0%	16.0%	100.0%
	Total	25	100.0%	100.0%	

Figura 2
Dimensión 1 – agotamiento emocional

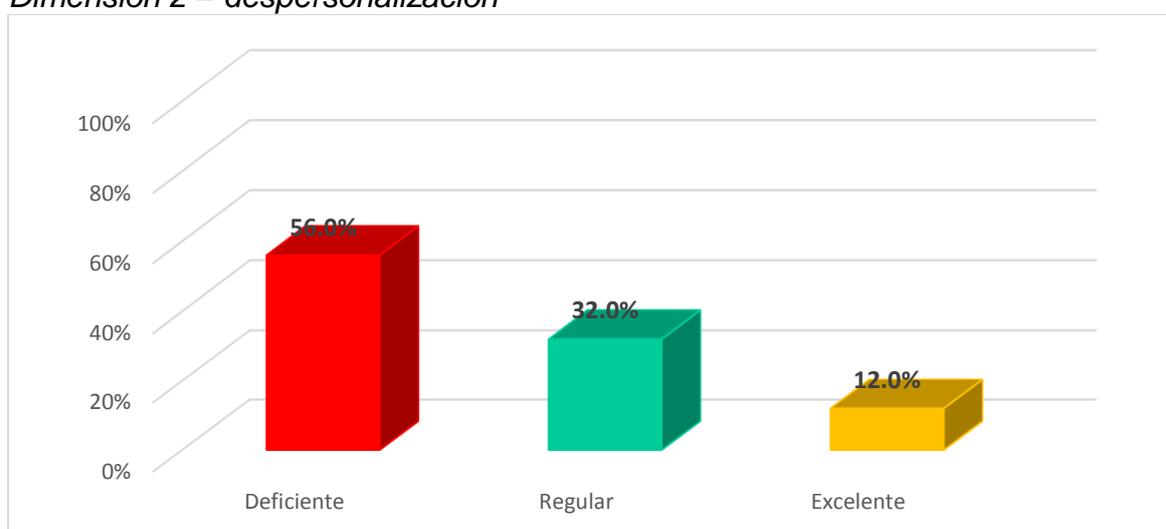


Nota. En la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., un 56% de los participantes (14 colaboradores), aseguraron que existe agotamiento de índole emocional en grado deficiente; un 28% de participantes (7 colaboradores) percibieron en grado regular el cansancio psíquico y físico; por último, un 16% (4 colaboradores) afirmaron que es continua la insatisfacción en las labores, situándolo en un grado excelente.

Tabla 5
Dimensión 2 – despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	56.0%	56.0%	56.0%
	Regular	8	32.0%	32.0%	88.0%
	Excelente	3	12.0%	12.0%	100.0%
	Total	25	100.0%	100.0%	

Figura 3
Dimensión 2 – despersonalización

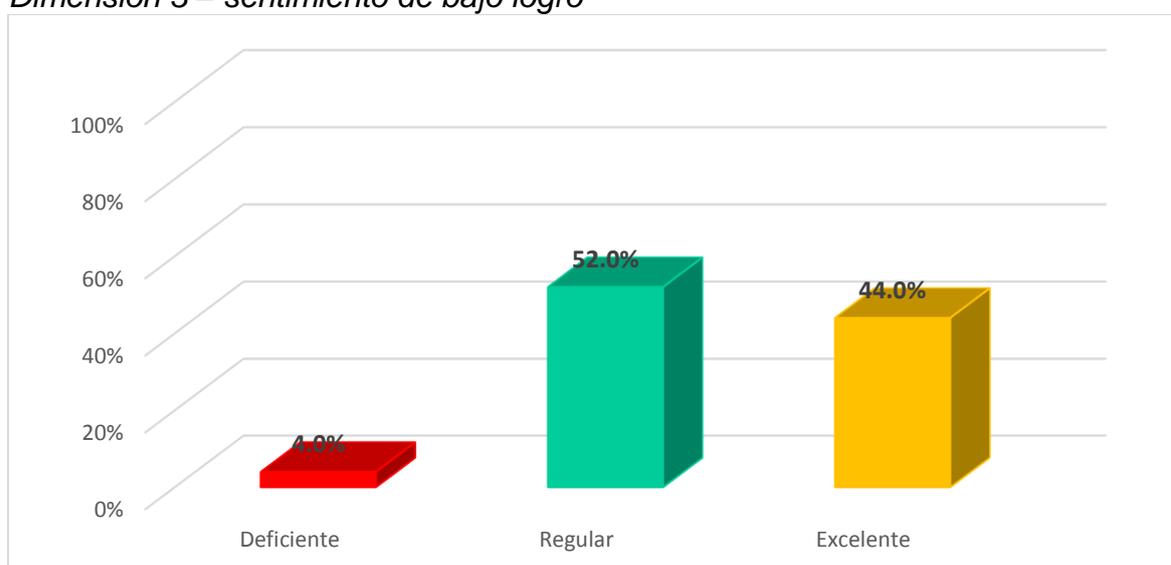


Nota. En la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., un 56% de los participantes (14 colaboradores), aseguraron que existe despersonalización en grado deficiente; un 32% de participantes (8 colaboradores) percibieron en grado regular las actitudes y pensamientos malos dentro de las labores; por último, un 12% (3 colaboradores) afirmaron que existe poca motivación, situándolo en un grado excelente.

Tabla 6
Dimensión 3 – sentimiento de bajo logro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	4.0%	40.0%	40.0%
	Regular	13	52.0%	52.0%	56.0%
	Excelente	11	44.0%	44.0%	100.0%
	Total	25	100.0%	100.0%	

Figura 4
Dimensión 3 – sentimiento de bajo logro

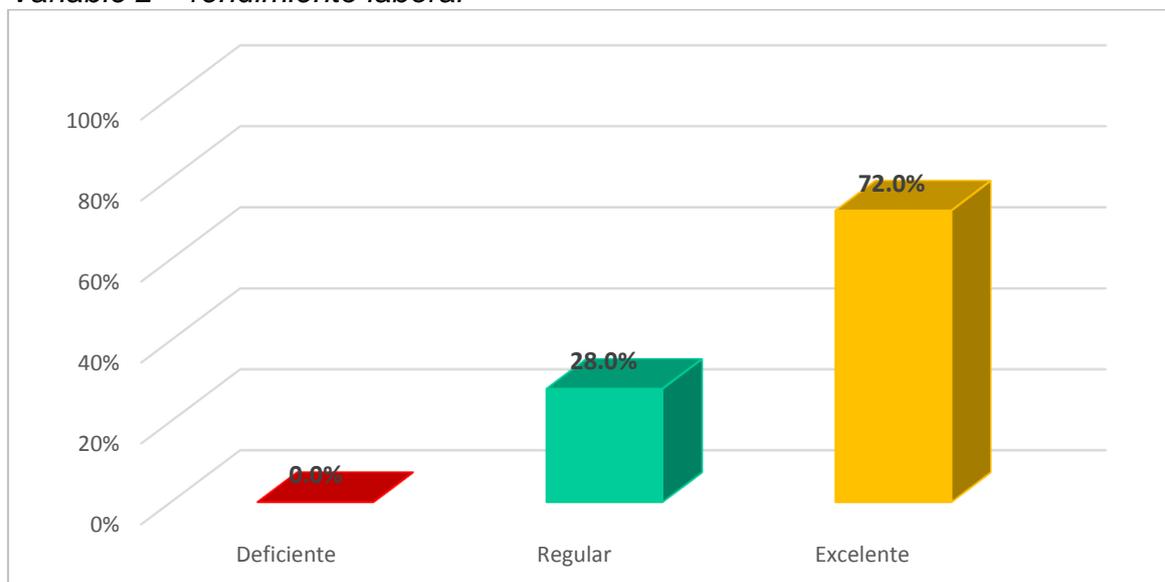


Nota. En la entidad denominada Inversiones Bruval SAC, un 52% de los participantes (13 colaboradores), aseguraron que existe sensación de logro bajo en grado regular; un 44% de participantes (11 colaboradores) percibieron en grado excelente la existencia de una autoestima baja e incapacidad para lidiar con presión; por último, un 4% (1 colaborador) afirmó que es notoria la ausencia de expectativas, situándolo en un grado deficiente.

Tabla 7
Variable 2 – rendimiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Regular	7	28.0%	28.0%	28.0%
	Excelente	18	72.0%	72.0%	100.0%
	Total	25	100.0%	100.0%	

Figura 5
Variable 2 – rendimiento laboral



Nota. En la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., un 72% de los participantes (18 colaboradores), aseguraron que tienen un rendimiento excelente; un 28% de participantes (7 colaboradores) percibieron que tienen un rendimiento en grado regular.

4.2 Análisis descriptivo bivariado

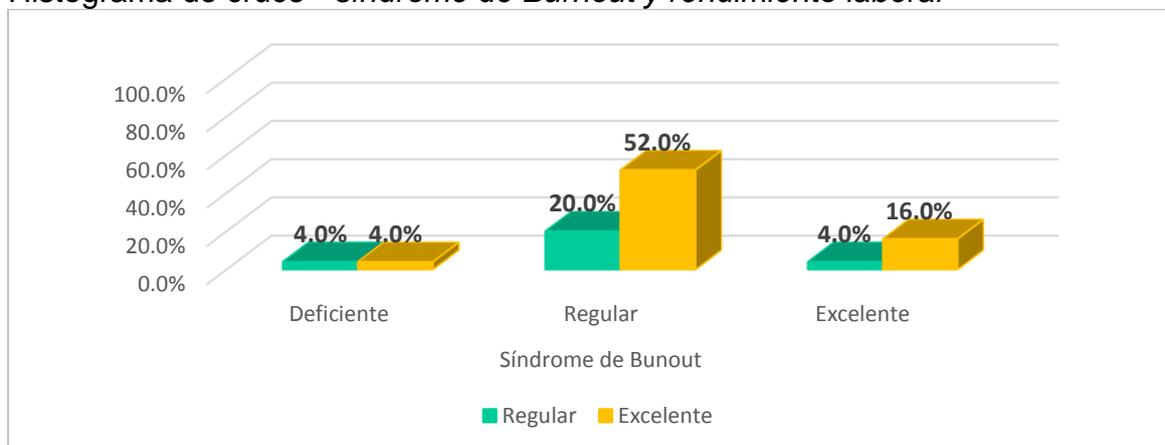
Tabla 8

Tabla cruzada – síndrome de Burnout y rendimiento laboral

		Rendimiento laboral			Total
		Deficiente	Regular	Excelente	
Síndrome de Burnout	Deficiente		4.0%	4.0%	8.0%
	Regular		20.0%	52.0%	72.0%
	Excelente		4.0%	16.0%	20.0%
Total		0.0%	28.0%	72.0%	100.0%

Figura 6

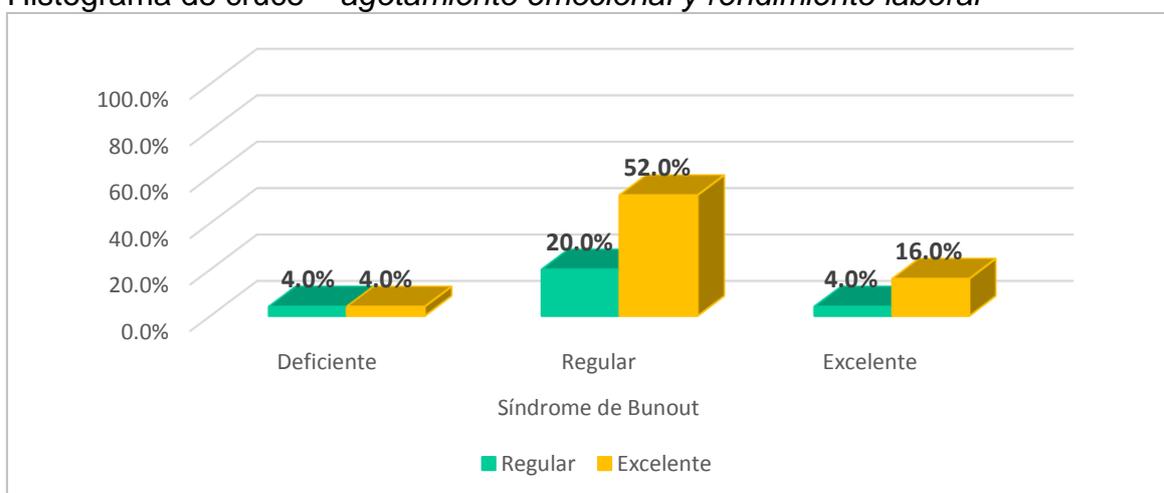
Histograma de cruce - síndrome de Burnout y rendimiento laboral



Nota. De los anteriores gráficos se desprende que un 16% de los participantes, mostraron una opinión igualitaria en cuanto al rendimiento y el Burnout, con una derivación de nivel excelente; un 20% percibieron semejanzas entre el rendimiento y el Burnout, con un grado regular. Además, un 4% de los participantes, consideró que al tener Burnout deficiente, su rendimiento es regular; un 4% precisó que al tener Burnout excelente, su rendimiento es regular. Por último, un 4% de ellos percibió que al tener Burnout deficiente, su rendimiento es excelente; y un 52% de los participantes consideró que al tener Burnout regular, su rendimiento resulta excelente.

Tabla 9*Tabla cruzada – agotamiento emocional y rendimiento laboral*

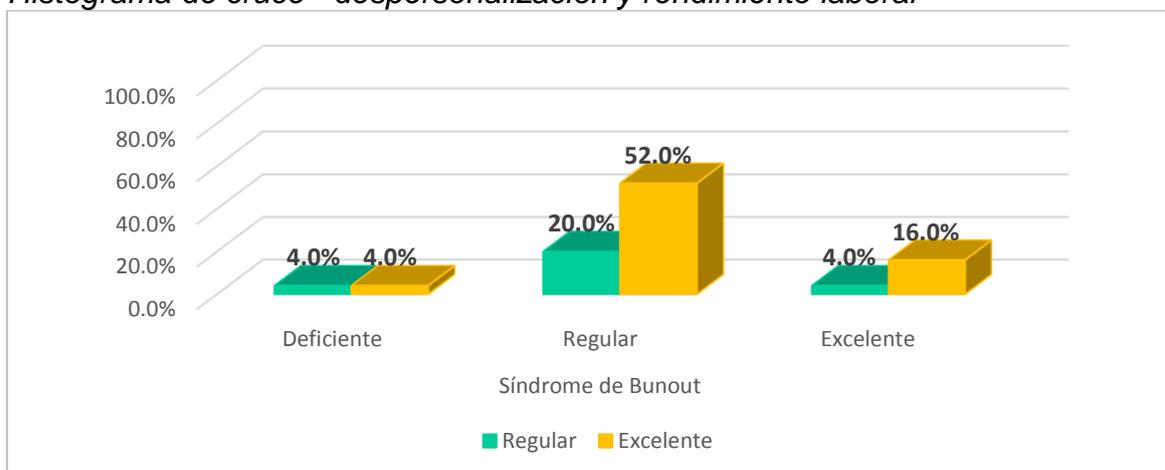
		Rendimiento laboral			Total
		Deficiente	Regular	Excelente	
Agotamiento emocional	Deficiente		8.0%	20.0%	28.0%
	Regular		16.0%	40.0%	56.0%
	Excelente		4.0%	12.0%	16.0%
Total		0.0%	28.0%	72.0%	100.0%

Figura 7*Histograma de cruce – agotamiento emocional y rendimiento laboral*

Nota. De los anteriores gráficos se desprende que un 12% de los participantes, aseguró la existencia de una igualdad entre el rendimiento y la dimensión de agotamiento de índole emocional, situándolo en un nivel excelente; un 16% afirmó que el rendimiento y el agotamiento se ubican en un estado semejante, en un grado regular. Además, un 8% consideró que al tener agotamiento de índole emocional deficiente, su rendimiento es regular; un 4% percibió que al tener agotamiento emocional excelente, su rendimiento es regular. Por último, un 20% sostuvo que al tener agotamiento de índole emocional deficiente, su rendimiento es excelente; y un 42% de los participantes consideró que al tener un desgaste emocional regular, su rendimiento resulta excelente.

Tabla 10*Tabla cruzada – despersonalización y rendimiento laboral*

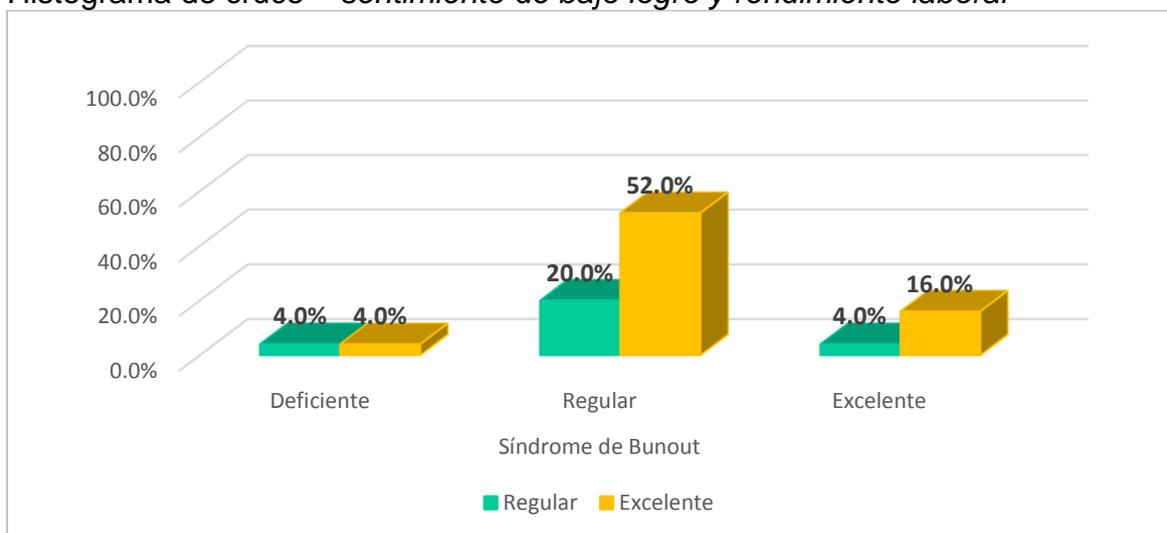
		Rendimiento laboral		Total	
		Deficiente	Regular		Excelente
Despersonalización	Deficiente		8.0%	48.0%	56.0%
	Regular		16.0%	16.0%	32.0%
	Excelente		4.0%	8.0%	12.0%
Total			28.0%	72.0%	100.0%

Figura 8*Histograma de cruce - despersonalización y rendimiento laboral*

Nota. De los anteriores gráficos se desprende que un 8% de participantes, aseguró una igualdad entre el rendimiento y la dimensión despersonalización, con un nivel excelente; un 16% afirmó que el rendimiento y la despersonalización se sitúan en un estado semejante, en un nivel regular. Además, un 8% consideró que al tener despersonalización deficiente, su rendimiento es regular; un 4% percibió que al tener despersonalización excelente, su rendimiento es regular. Por último, un 48% de ellos sostuvo que al tener despersonalización deficiente, su rendimiento es excelente; y un 8% de los participantes afirmó que al tener Burnout regular, su rendimiento resulta excelente.

Tabla 11*Tabla cruzada – sentimiento de bajo logro y rendimiento laboral*

		Rendimiento laboral			Total
		Deficiente	Regular	Excelente	
Sentimiento de bajo logro	Deficiente		4.0%		4.0%
	Regular		12.0%	40.0%	52.0%
	Excelente		12.0%	32.0%	44.0%
Total			28.0%	72.0%	100.0%

Figura 9*Histograma de cruce – sentimiento de bajo logro y rendimiento laboral*

Nota. De los anteriores gráficos se desprende que un 32% de participantes, aseguró la existencia de igualdad entre el rendimiento y la dimensión de sensación de logro bajo, con un nivel excelente; un 12% de ellos afirmó que el rendimiento y la sensación de logro bajo se hallan en niveles semejantes, con un grado regular. Además, un 4% consideró que al tener una sensación de logro bajo deficiente, su rendimiento es regular; un 12% percibió que al tener una sensación de logro bajo excelente, su rendimiento es regular. Por último, un 40% de ellos afirmó que al poseer una sensación de logro bajo deficiente, su rendimiento resulta excelente.

4.3 Prueba de normalidad

Tabla 12

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión del Talento Humano	,390	25	,000	,701	25	,000
V1D1: Agotamiento emocional	,292	25	,000	,796	25	,000
V1D2: Despersonalización	,344	25	,000	,732	25	,000
V1D3: Sentimiento de bajo logro	,316	25	,000	,731	25	,000
V2: Rendimiento laboral	,449	25	,000	,565	25	,000

Nota. Para Hernández & Mendoza (2018), esta prueba consiste en un conjunto de valores acerca de la estadística, que se deduce de cada muestra probable que emerge de una sola población. De acuerdo a la muestra del actual estudio, ésta fue censal con 25 empleados pertenecientes a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., debido a que se trata de una cantidad inferior a los 50 grados de libertad, fue adecuado utilizar la prueba Shapiro – Wilk. Al identificarse una significancia de 0.000; la distribución resultó no normal; consiguientemente, se aplicó el estadístico Rho de Spearman con el fin de comparar cada hipótesis.

De acuerdo a Gómez (2015), la Rho de Spearman consiste en un índice cuya dependencia resulta no paramétrica, la cual utiliza números o rangos ordinales en la definición de vínculos entre variables al azar.

4.4 Análisis inferencial bivariado

Conforme a Mondragón (2014), el coeficiente Rho de Spearman es el índice asociativo lineal, el cual ordena las cifras según componentes, rango, y demás.

Tabla 13*Coefficiente de correlación por rango de Spearman*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado de Mondragón (2014).

Prueba de hipótesis general**Hipótesis estadística**

H₀: El Síndrome de Burnout no se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.

H₁: El Síndrome de Burnout se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.

Tabla 14*Correlación de Spearman – síndrome de Burnout y rendimiento laboral*

		Síndrome de Burnout	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,586
		N	25
	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	-,586
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25

Nota. Con una probabilidad de 0.000, por debajo de 0.05 de significancia, se arribó a una relación significativa. En tal sentido, la hipótesis nula fue refutada y la alterna fue acogida; por ello, se aseguró que el Burnout tiene un vínculo con la categoría rendimiento en las labores de los colaboradores que pertenecen a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.

Se halló un vínculo significativo entre el rendimiento en las labores y el Burnout, ya que se tiene un 0.000 de significancia en ambos lados. En tanto, el coeficiente Rho de Spearman resultó -0.586, que indicó un vínculo inverso considerable entre las dos variables.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis estadística

H₀: El agotamiento emocional no se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.

H₁: El agotamiento emocional se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.

Tabla 15

Correlación de Spearman – agotamiento emocional y rendimiento laboral

			Agotamiento emocional	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,116
		Sig. (bilateral)	.	,067
		N	25	25
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	-,116	1,000
		Sig. (bilateral)	,067	.
		N	25	25

Nota. Con una probabilidad de 0.067, mayor a 0.05 de significancia, se arribó a la inexistencia de una relación significativa. En tal sentido, la hipótesis alterna fue refutada y la nula fue acogida; por ende, se aseguró que el agotamiento de carácter emocional no tiene un vínculo con el rendimiento en las labores de los colaboradores que pertenecen a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis estadística

H₀: La despersonalización no se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.

H₁: La despersonalización se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.

Tabla 16

Correlación de Spearman – despersonalización y rendimiento laboral

			Despersonalización	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	-,510
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	25	25
Rendimiento Laboral	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	-,510	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	25	25

Nota. Con una probabilidad de 0.002, por debajo de 0.05 de significancia, se arribó a una relación significativa. En tal sentido, la hipótesis nula fue refutada y la alterna fue acogida; por ende, se aseguró que la despersonalización tiene un vínculo con la categoría rendimiento en las labores de los colaboradores que pertenecen a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.

Se halló un vínculo significativo entre el rendimiento en las labores y la despersonalización, puesto que se tuvo un 0.002 de significancia en ambos lados. En tanto, el coeficiente Rho de Spearman resultó -0.510, indicando un vínculo inverso considerable entre las dos variables.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis estadística

H₀: El sentimiento de bajo logro no se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.

H₁: El sentimiento de bajo logro se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.

Tabla 17

Correlación de Spearman – sentimiento de bajo logro y rendimiento laboral

			Sentimiento de bajo logro	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Sentimiento de bajo logro	Coeficiente de correlación	1,000	-,439
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	-,439	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

Nota. Con una probabilidad de 0.001, por debajo de 0.05 de significancia, se arribó a una relación significativa. En tal sentido, la hipótesis nula fue refutada y la alterna fue acogida; por ende, se aseguró que la sensación de bajo logro tiene un vínculo con la categoría rendimiento en las labores de los colaboradores que pertenecen a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.

Se halló un vínculo significativo entre el rendimiento en las labores y el sentimiento de bajo logro, puesto que se tuvo un 0.001 de significancia en ambos lados. En tanto, el coeficiente Rho de Spearman fue -0.439, que indicó un vínculo negativo medio entre las dos variables.

V. DISCUSIÓN

El actual estudio se centró en encontrar la interrelación entre el rendimiento en las labores y el Burnout de los colaboradores que pertenecen a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022, donde se alcanzaron índices estadísticos mediante la utilización del cuestionario dirigido hacia 25 individuos pertenecientes a tal entidad.

La hipótesis central intentó encontrar la interrelación entre el rendimiento en las labores y el Burnout de los colaboradores que pertenecen a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022, esta se procesó mediante el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo 0.000 de significancia en ambos lados, por debajo de 0.05 de su significancia; en tal sentido, la hipótesis nula es refutada y la alterna es acogida. En tanto, la Rho resulta -0.586, que indica un vínculo negativo considerable entre las dos variables.

Tales resultados son comparables con lo hallado por Gil (2015), autor que asegura que dicho síndrome en ambientes donde los trabajadores son rebasados y tienen sensaciones infructuosas para lidiar con los problemas ocasionados en el entorno de labores, en el entorno social en especial (p. 35). Lo anterior también es mencionado por Quispe (2017), autor que utilizó Rho de Spearman, con 0.003 de su significancia en ambos lados y 0.387 de correlación baja y negativa, considerando a Gil (2015) para la elaboración de sus teorías. En tanto Cruz (2017), refuerza tal vínculo, puesto que halló 0.000 de su significancia en ambos lados y -0.585 de correlación moderada e inversa. De forma similar, Sánchez (2020) encontró hallazgos contrarios a los de este estudio; puesto que, al calcular el coeficiente Rho de Spearman, con 0.358 de su significancia en ambos lados. Sin embargo, los hallazgos de Nájera (2019), son contrarios a los de este estudio; puesto que, al calcular la correlación de los parámetros del rendimiento y del Burnout se consiguen índices mayores de significancia con 0.05, asegurando la inexistencia de cualquier vínculo entre ambas variables.

Con relación a los hallazgos de índole descriptiva, este estudio identifica que el Burnout se halla en el personal que pertenece a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., de modo regular, debido a que un 72% lo afirma. Esto es diferente a lo hallado por Pinos et al. (2019), que encontraron que tal síndrome se halla en la entidad en nivel deficiente, respaldado por un 43.24% de participantes.

Respecto a los estudios de ciencia realizados por Bergonzoli et al. (2020), Arias & Cahuana, (2019), Figueiredo et al. (2021), Lovo (2021), Mababu (2016), Rivera et al. (2019), y Vásquez et al. (2014), estos poseen la misma postura al indicar que dicho síndrome es explicado a través de un trío de parámetros; sensación de logro bajo o ausencia de realización propia, extenuación o cansancio de carácter emocional y despersonalización. La prevalencia de estos parámetros es diferente debido a factores temporales, de género y la condición laboral del personal, factores que fueron identificados en el estudio actual, puesto que aquellos con más estrés son las féminas que lidian con otros deberes dentro de sus viviendas, o aquellos que cumplen labores que necesitan más de su atención. Además, en el campo internacional, Barreto & Salazar (2021), Díaz & Gómez (2016) y Balladares & Hablinck (2017), creen que tal síndrome se encuentra con más nivel en América Latina, en modo lento y creciente, puesto que las particularidades de sus labores y abundantes entidades que brindan servicios, en ausencia de entidades con rutina y que necesitan recurso humano con especialización; sin embargo, ciertas condiciones en las labores latinoamericanas difieren de otras; es decir, funcionan en la carencia de derechos y garantías para los colaboradores, así como asuntos salariales y de seguridad. Tal escenario es altamente evidenciado en la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., ya que los múltiples empleados no tienen la garantías de seguir en su empleo, carecen de motivación y están insatisfechos con sus salarios o no cuentan con el renombre de forma simbólica debido al desempeño que muestran.

Por otra parte, en vinculación con la variable rendimiento laboral, autores como Mendieta et al. (2020), Espinoza & Toscano (2020), Fernández (2015), Tito & Vargas (2013), Rolin (2020), y Bautista et al. (2020), precisaron que para optimizar el trabajo de los colaboradores es necesaria la motivación de los humanos mediante el cumplimiento de sus requerimientos de logro, de afiliación y de poder y los mismos; por lo que la gestión por competencias basadas en las destrezas, personalidad y valores de un individuo, es la mejor manera de incrementar el rendimiento y evitar frustraciones en las actividades ejecutadas, además del salario emocional y el sistema de incentivo al conocimiento. Así también Fernández (2015), señaló que el estrés es el principal elemento que reduce el desempeño laboral, la cual atraviesa por las fases de alarma, resistencia y finalmente el agotamiento permanente, en donde se transforma en Burnout. Por su parte, autores como Alamino & Alonso (2021), expresan que los factores ambientales como la temperatura, calidad de aire y ruido determinan de sobre manera el rendimiento de una persona cuando ejecuta la totalidad de sus actividades en una oficina cerrada. Ante todo ello, Koopmans et al. (2013), Viswesvaran et al. (2014), y Dalal et al. (2014), coincidieron en aseverar que el rendimiento en el trabajo debe evaluarse desde la perspectiva de rendimiento en las acciones, en el contexto y observando las conductas laborales contraproducentes.

Para el objetivo específico inicial, encontrar la interrelación entre el agotamiento de carácter emocional y el rendimiento en las labores de los colaboradores que pertenecen a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022, donde se halló mediante el uso del cuestionario aplicado a 25 empleados de dicha entidad.

La hipótesis específica inicial intentó encontrar la interrelación entre el rendimiento en las labores y el agotamiento de carácter emocional de los colaboradores que pertenecen a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., esta se procesó mediante la Rho, obteniendo 0.067 de significancia en ambos lados, por encima de 0.05 de su significancia; en tal sentido, la hipótesis alterna es refutada y la nula es acogida.

Tales desviaciones están sustentadas por lo encontrado por Gil (2015), autor que menciona que dicho agotamiento se entiende como la situación donde el individuo siente que ya no puede más hablando emocionalmente, tienen la sensación de quedarse sin energía a causa de las interacciones constantes con el coeficiente Rho de Spearman de 0.079, obteniendo 0.034 de significancia en ambos lados; determinando un vínculo entre el agotamiento de carácter emocional y el rendimiento en las labores, incluso si es deficiente y negativo. Además, Cruz (2017), posee hallazgos similares; puesto que, al utilizar la Rho de Spearman con valor -0.725, obteniendo 0.000 de significancia en ambos lados se determina un vínculo fuerte y negativo. No obstante, Nájera (2019), cuando utilizó la Rho, se da con la sorpresa de la inexistencia de interrelación alguna, obteniendo 0.103 de significancia en ambos lados

En relación a los artículos científicos estudiados, Carlotto & Goncalves (2017), señalaron que el desgaste psíquico o emocional en la mayoría de colaboradores, y particularmente en docentes, se explica solo por el conflicto de papel que se exterioriza cuando no se tiene claro las funciones y límites de su función o responsabilidades laborales; por ello, cuanto mayor sea el conflicto de papel, mayor será el desgaste emocional. Así mismo, Rodríguez et al. (2017), sostuvieron que un cierto nivel de estrés es necesario para ejecutar las labores diarias, pues contribuye a que el personal esté atento ante los retos de su ambiente; no obstante, cuando los requerimientos del entorno sobrepasan las capacidades, se presencian variaciones físicas y agotamiento psicológico.

Para el objetivo específico secundario, encontrar la interrelación entre el rendimiento en las labores y la despersonalización de los colaboradores que pertenecen a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022, donde se halló mediante el uso del cuestionario aplicado a 25 empleados de dicha entidad.

La hipótesis específica secundaria intentó encontrar la interrelación entre el rendimiento en las labores y la despersonalización de los colaboradores que pertenecen a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., esta se procesó mediante la Rho de Spearman, obteniendo 0.067 de significancia en ambos lados, por encima de 0.05 de su significancia; en tal sentido, la hipótesis nula es refutada y la alterna es acogida. Además, con una interrelación de -0.510, se indica que

existe un vínculo negativo y alto entre el rendimiento en las labores y la despersonalización.

Tales desviaciones están sustentadas por lo encontrado por Gil (2015), autor que menciona que dicha despersonalización está centrada en desarrollar emociones y conductas negativas para los clientes, junto a la tenacidad de afecto. Concepción diferente al del autor Nájera (2019) que, al utilizar la Rho de Spearman, halló 0.808 de su significancia en ambos lados, debido a esto no se halla interrelación alguna entre el rendimiento en las labores y la despersonalización. En tanto, Sanchez (2020), tiene hallazgos que difieren completamente del actual estudio; puesto que, al utilizar la Rho de Spearman, halló 0.211 de su significancia en ambos lados. Sin embargo, Cruz (2017), tiene hallazgos parecidos al del actual estudio; puesto que, al utilizar la Rho de Spearman con -0.644, halló 0.000 de su significancia en ambos lados.

En relación a los artículos científicos estudiados, Saborío & Hidalgo (2015), señalaron que el Burnout se presenta a través de una serie de síntomas como la falta de entusiasmo en la actividad laboral, ocasionando un concepto negativo hacia los clientes. Así mismo, de acuerdo a Machado et al. (2022), el brote de Covid-19 no alteró de manera relevante la prevalencia de estrés crónico entre los trabajadores, pues éste ya existía antes del periodo de pandemia; bajo la misma premisa, Manzano & López (2016), evidenciaron que la obesidad no es un factor que determine el rendimiento, como sí lo son la edad y la antigüedad. Afirmación que se contradice con la investigación, pues antes de la pandemia la empresa presentaba mayores ingresos como consecuencia de una baja presencia de la despersonalización en los colaboradores.

Para el objetivo específico terciario, encontrar la interrelación entre el rendimiento en las labores y la sensación de logro bajo de los colaboradores que pertenecen a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022, donde se halló mediante el uso del cuestionario aplicado a 25 empleados de dicha entidad.

La hipótesis específica terciaria intentó encontrar la interrelación entre el rendimiento en las labores y la sensación de logro bajo de los colaboradores que pertenecen a la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., esta se procesó mediante la Rho de Spearman, obteniendo 0.001 de significancia en ambos lados, por debajo de 0.05 de su significancia; en tal sentido, la hipótesis nula es refutada y la alterna es acogida. Además, con una interrelación de -0.439, se indica que existe un vínculo negativo e intermedio entre el rendimiento en las labores y la sensación de logro bajo.

Tales desviaciones están sustentadas por lo encontrado por Gil (2015), autor que menciona que dicha sensación de logro bajo está basada en cómo se califica negativamente un empleado, esto perturba sus capacidades relacionadas a su labor y sus interacciones con los clientes, ya que no tienen satisfacción con su empleo. Concepción aceptada por el autor Cruz (2017), que, al utilizar la Rho de Spearman con -0.451, halló 0.002 de su significancia en ambos lados, debido a esto se halla interrelación baja e inversa entre el rendimiento en las labores y la sensación de logro bajo. En tanto Sanchez (2020), tiene hallazgos parecidos al del actual estudio; puesto que, al utilizar la Rho de Spearman con 0.196, halló 0.016 de su significancia en ambos lados, basados en Maslach & Jackson (1981).

Para los hallazgos de índole descriptivo, este estudio consiguió un grado medio con relación a la sensación de logro bajo, que lo respalda un 52% de participantes, resultado semejante al del autor Mababu (2016), quien encontró que la realización de carácter personal posee baja presencia, además de 5.45 de media en el personal de los hoteles que funcionan en Madrid.

En relación a los artículos científicos estudiados, Omar (2015), Benítez (2021), Granada (2016), y Vallejo (2014), señalaron que la percepción de logro de un colaborador se halla estrechamente relacionada con la satisfacción con su trabajo, la cual también repercute en su productividad y rendimiento laboral, por lo que mantener motivado al personal una mayor flexibilización de los roles supone generar un mejor ambiente para acrecentar sus logros y valía personal; además, los aspectos generadores de insatisfacción pueden ser las particularidades de las tareas, el entorno y políticas organizacionales, así como la antigüedad, sexo, edad y el puesto en sí mismo.

VI. CONCLUSIONES

Teniendo a disposición los resultados del total de la población indagada (correspondiente a 25 colaboradores), los cuales se especifican en las sucesivas conclusiones:

Primera: Se inició con la parte descriptiva de la categoría síndrome de Burnout en donde el 72% (18 colaboradores) aseveran que ésta se halla en un estado regular, el 20% (5 colaboradores) la estiman como excelente, y el 8% (2 colaboradores) la establecen como deficiente. La parte descriptiva de la categoría rendimiento laboral muestra que el 72% (18 colaboradores) testifican que ésta se ubica en un estado excelente, y el 28% (7 colaboradores) la aprecian como regular. Así también, se explica en la estadística de índole inferencial a través de Rho de Spearman, en donde se halló 0.000 de su significancia en ambos lados, en tanto, la hipótesis nula es refutada y la alterna es acogida; donde además la relación entre las categorías síndrome de Burnout y rendimiento en las labores es negativa considerable a causa de un coeficiente Rho de Spearman de -0.586, concluyendo que a mayor presencia de Burnout, menor rendimiento en las labores y viceversa. No obstante, en la vida práctica de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., no se aprecia un buen rendimiento laboral debido a la presencia de factores estresante como el horario laboral, tareas no especificadas correctamente, bajos incentivos e inexistencia de salarios emocionales, lo que finalmente origina cierto grado de Burnout.

Segunda: La parte descriptiva de dimensión agotamiento emocional muestra que el 56% (14 colaboradores) aseveran que ésta se halla en un estado deficiente, el 28% (7 colaboradores) la estiman como regular, y el 16% (4 colaboradores) la establecen como excelente. Así también, se explica el análisis inferencial, en donde se halló 0.067 de su significancia en ambos lados, en tanto, la hipótesis alterna es refutada y la nula es acogida; concluyendo que el agotamiento emocional no tiene interrelación con el rendimiento en las labores. Sin embargo, en la realidad de la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., se evidencia que muchos colaboradores carecen de energía para realizar

sus labores en ciertos horarios, días, o hasta incluso por largos periodos de trabajo arduo; lo que incide en su rendimiento laboral, al ejecutar sus actividades laborales de manera agotada y con desánimo, solicitando muchas veces permisos, o presentándose ausentismo.

Tercera: La parte descriptiva de dimensión despersonalización muestra que el 56% (14 colaboradores) aseveran que ésta se halla en un estado deficiente, el 32% (8 colaboradores) la califican como regular, y el 12% (3 colaboradores) la establecen como excelente. Así también, se explica el análisis inferencial, en donde se halló 0.002 de su significancia en ambos lados, en tanto, la hipótesis nula es refutada y la alterna es acogida; donde además la relación entre la dimensión despersonalización y la categoría rendimiento en las labores es negativa considerable a causa de Rho de Spearman igual a -0.510, concluyendo que a mayor despersonalización, menor rendimiento laboral y viceversa. No obstante, en el ambiente de la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., se percibe una conducta despectiva e incómoda de los colaboradores hacia los clientes, esta situación se hace evidente en ciertos periodos de abundante carga laboral; esta actitud repercute en el rendimiento en el trabajo al existir un ambiente negativo y poco empático.

Cuarta: La parte descriptiva de dimensión sentimiento de bajo logro muestra que el 52% (13 colaboradores) aseveran que ésta se halla en un estado regular, el 44% (11 colaboradores) la califican como excelente, y el 4% (1 colaboradores) la establecen como deficiente. Así también, se explica el análisis inferencial, en donde se halló 0.001 de su significancia en ambos lados, en tanto, la hipótesis nula es refutada y la alterna es acogida; donde además la relación entre la dimensión sensación de logro bajo y la categoría rendimiento en las labores es negativa considerable a causa de un Rho de Spearman resultante a -0.439, concluyendo que a mayor sentimiento de bajo logro, menor rendimiento laboral y viceversa. Sin embargo, en el contexto de la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C., se aprecia a colaboradores poco contentos y optimistas con los resultados de su trabajo, sea porque no reciben capacitaciones ni

incentivos correspondientes con su productividad; situación que desalienta cumplir con sus actividades y disminuyendo su rendimiento.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones establecidas, se muestran las sucesivas recomendaciones:

Primera: Que la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C. lleve a cabo talleres de información cada mes acerca del Burnout, los signos y prevención que involucre, a fin de que el personal logre identificar si la padecen y sea posible corregirlo, como brindar ayuda psicológica o descansos laborales periódicos. Así mismo, la organización requiere disponer programa para el apoyo psicológico destinado a los empleados con más estrés, los cuales serán ubicados a través de las encuestas para determinar la satisfacción en el trabajo de forma mensual.

Segunda: Que la entidad elabore acciones de construcción del equipo (team building) a fin de mejorar las actividades y dinámicas para integrar a los empleados; estas acciones se concretan en reuniones, deportes, días de campo, entre otras acciones que ayuden a la socialización y descanso de cada miembro. Asimismo, es recomendable que la entidad, adquiera mayor flexibilidad con las horas de trabajo en situaciones especiales como feriados, festividades y reuniones en familia.

Tercera: Que la entidad denominada Inversiones Bruval S.A.C. incluya políticas de incentivos para reconocer el desempeño alto, con premios a los mejores trabajadores mensuales, en forma de bonos económicos, elogios, días si labores; es así que, los trabajadores sentirán motivación y positivismo con su labor, lo cual se reflejara en la atención que brindan a cada usuario.

Cuarta: Que la entidad lleve a cabo retroalimentación en el trabajo, cada mes, a fin de analizar los resultados organizacionales, definir nuevos objetivos y establecer las labores más importantes con el propósito de que los trabajadores se dediquen a lograr tales acciones. Además, a fin de aumentar sus expectativas, la entidad debe brindarles mayor autonomía, para que puedan decidir, ser felicitados por sus esfuerzos y dándoles las herramientas y recursos suficientes que les ayuden a mejorar el desempeño que puedan alcanzar.

REFERENCIAS

- Accostupa, E., & Ataco, C. (2020). *Clima laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de la municipalidad de Wanchaq – Cusco, en el contexto COVID-19, 2020*. Universidad César Vallejo.
- Alamino, Y., & Alonso, A. (2021). Indicador de rendimiento laboral del usuario-trabajador de oficina en período de verano de clima templado cálido. *Revista Hábitat Sustentable*, 11(1), 44-57. doi:<https://doi.org/10.22320/07190700.2021.11.01.04>
- Arias, W., & Cahuana, M. (2019). Síndrome de burnout en cuidadores de pacientes con discapacidad infantil. *Revista de Avances en Psicología*, 5(1), 7-15. doi:<https://doi.org/10.24016/2019.v5n1.135>
- Balladares, K. A., & Hablinck, F. C. (2017). Burnout: the labor syndrome. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 1(1), 1-10. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573668151001>
- Barreto, D., & Salazar, H. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1), 30-39. doi:<https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & David, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7, 109-121. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Behar, D. S. (2018). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Benítez, R. M. (2021). Sistemas de trabajo de alto rendimiento y modelo de organización saludable frente al impacto psicológico de la COVID-19 en profesionales sanitarios. *Estudios Gerenciales*, 37(159), 167-177. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4376>
- Bergonzoli, G., Jaramillo, C., & Delgado, D. (2020). Factores asociados al síndrome de desgaste laboral en auxiliares de enfermería. *Universidad y Salud*, 23(2), 120-128. doi:<https://doi.org/10.22267/rus.212302.223>
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Carlotto, M. S., & Goncalves, S. (2017). Psychosocial Risks Associated with Burnout Syndrome Among University Professors. *Avances en Psicología*

doi:<http://dx.doi.org/10.12804/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4036>

- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos.
- Cruz, M. R. (2017). Síndrome de Burnout y rendimiento laboral del personal de enfermería de la Microred Collique, 2015. *Tesis de postgrado para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud*.
- Cuba, N., Mohamed, H., & Pacheco, A. A. (2020). Responsabilidad social y rendimiento en los colaboradores de los Programas Sociales de Lima, Perú. *Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 278-285.
- Dalal, R., Baysinger, M., Brummel, B., & LeBreton, J. (2014). The relative importance of employee engagement, other job attitudes, and trait affect as predictors of job performance. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(1), 295-325. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2012.01017.x>
- Diario El Peruano. (2016). *Medir el desempeño laboral genera mejoras y más beneficios*. El Peruano.
- Díaz, F., & Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131. doi:<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- Espinoza, A. K., & Toscano, J. A. (2020). Emotional salary: an alternative solution for labor performance improvement. *Novarua*, 12(20). doi:<https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Fernández, P. H. (2015). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio*, 13(25), 111-124. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>
- Figueiredo, D., da Cruz, S., Pimentel, R., & Ferreira, R. (2021). Dimensions of burnout as predictors of emotional stress and depression of nursing professionals in a hospital context. *Salud Colectiva*, 29(4), 575-584. doi:<https://doi.org/10.1590/1414-462X202129040441>
- Flores, C. A., & Delgado, J. M. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Mutidisciplinar*, 12-32.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. UAI.

- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Evaluar*, 16(1), 31-45.
- Gil, P. (2015). *El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide.
- Gómez, G. (2015). *Sistemas administrativos. Análisis y diseño*. McGraw Hill.
- Gómez, M. Á. (2015). *Inferencia Estadística*. Diaz de Santos.
- Granada, S. E. (2016). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Quipukamayoc*, 13(26), 116-122. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H., & Van Der Beek, A. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Lerner, D., De Vet, H., & Van der Beek, A. (2016). Crosscultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 609-619. doi:10.3233/WOR-152237
- Lovo, J. (2021). Síndrome de Burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno*, 110-120. doi:<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Mababu, R. (2016). La relación entre el Burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. *Revista Internacional de Humanidades Médicas*, 17-30.
- Machado, T., Rizério, M., Lemos, M., Torre, L. M., Sadgursky, D., & Alencar, D. (2022). Impact of the COVID-19 Pandemic in the Prevalence of Burnout among Residents in Orthopedics. *Revista Brasileira de Ortopedia*, 57(1), 159-166. doi:<https://doi.org/10.1055/s-0041-1729932>
- Manzano, E. A., & López, E. (2016). Relación del sobrepeso y obesidad con el rendimiento laboral en trabajadores de una empresa metalmeccánica en México. 6(4), 103-108. doi:https://doi.org/10.18041/2322-634X/rc_salud_ocupa.4.2016.4940
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 99-113.

- Mendieta, M. P., Erazo, J. C., & Narváez, C. I. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(1), 287-304. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Dialect*, 98-104.
- Nájera, D. N. (2019). Síndrome de Burnout y su incidencia en el rendimiento laboral de un grupo de trabajadores de una empresa de producción. *Tesis de pregrado para la obtención del título de Psicóloga Organizacional*.
- Omar, A. (2015). Constructos Fundacionales de la Psicología Organizacional Positiva. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*, 2(1), 72-92. doi:<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/48403?show=full>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *El síndrome del trabajador quemado*. OMS.
- Ortiz, U. (2012). *Diccionario de Metodología de la Investigación Científica*. Limusa.
- Palomino, R. S. (2020). *Articulación de los sistemas administrativos en la gestión por resultados de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo - 2019*. Universidad César Vallejo.
- Pino, R. (1982). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Pinos, L. P., Quimba, M. P., & Márquez, J. O. (2019). El Síndrome de Burnout y su impacto en el rendimiento laboral del personal de líneas energizadas. *Revista Científica de Seguridad y Defensa*, 152-170.
- Quispe, E. D. (2017). Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del obstetra del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, 2016. *Tesis de postgrado para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud*.
- Rivera, Á., Ortiz, R., Miranda, M., & Navarrete, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 8(2), 1-7. doi:<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1>
- Rodríguez, J. A., Guevara, A., & Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14), 1-24. doi:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521653267015>

- Rolin, C. D. (2020). Sistema de incentivo al conocimiento: Una herramienta clave para mejorar el rendimiento laboral. *Innova Sciences Business*, 28(1), 28-37. doi:<http://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/16/24>
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 1-6. doi:<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1>
- Sánchez, G. A. (2020). Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en empleados de empresas. *Tesis de pregrado para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología*.
- Sánchez, M., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Tito, P. L., & Vargas, S. (2013). Impacto de la motivación y el liderazgo en el rendimiento laboral en una empresa de servicios de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación UNMSM*, 16(32), 77-88. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v16i32.8754>
- Vallejo, O. (2014). Occupational adaptation: The key to performance and job satisfaction. *Cultura, Educación y Sociedad*, 2(1), 171-176. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7823331>
- Vargas, S. (2018). *Sistemas administrativos y gestión por resultados en la Municipalidad Provincial de San Martín - 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Vargas, Z. R. (2015). La investigación aplicada: Una forma de conocer realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 155-165.
- Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, E. (2014). Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. *Original*, 77(3), 168-174. doi:<http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n3/a05v77n3>
- Viswesvaran, C., & Unos, D. (2014). Perspectives on models of job performance. *Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226. doi:<https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Tabla 18

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO E INSTRUMENTOS
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1:	Tipo: Aplicada.
¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022?	Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.	El Síndrome de Burnout se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.	Síndrome de Burnout. Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agotamiento emocional. ▪ Despersonalización. ▪ Sentimiento de bajo logro. 	Diseño: No experimental – transversal. Enfoque: Cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2:	Nivel: Descriptivo correlacional.
¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022?	Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.	El agotamiento emocional se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.	Rendimiento Laboral. Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendimiento en la tarea. ▪ Rendimiento en el contexto. ▪ Comportamiento contraproducente. 	Método: Hipotético-deductivo.
¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022?	Identificar la relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.	La despersonalización se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.		Población: 25 trabajadores de la empresa Inversiones Bruval S.A.C.
¿Cuál es la relación entre el sentimiento de bajo logro y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022?	Identificar la relación entre el sentimiento de bajo logro y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.	El sentimiento de bajo logro se relaciona con el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022.		Técnica: Encuesta. Instrumento: Inventario de Burnout (IBM) y Escala de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ).

Matriz de operacionalización

Tabla 19

Matriz de operacionalización de la variable síndrome de Burnout

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
SÍNDROME DE BURNOUT	“El Síndrome de Burnout, es una respuesta al estrés laboral crónico, consiste en una experiencia subjetiva caracterizada por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, los compañeros, clientes y hacia el puesto laboral que se desempeña” (Gil, 2015, p. 44)	Según Gil (2015, p. 85), el Síndrome de Burnout es un síndrome tridimensional que abarca el agotamiento emocional, despersonalización, y el sentimiento de bajo logro.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cansancio físico. ▪ Cansancio psíquico. ▪ Insatisfacción con el trabajo. 	Ordinal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pensamientos negativos. ▪ Actitudes negativas. ▪ Irritabilidad. ▪ Pérdida de motivación. 	Ordinal
			Sentimiento de bajo logro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bajo rendimiento laboral. ▪ Incapacidad para soportar presión. ▪ Baja autoestima. ▪ Carencia de expectativas. 	Ordinal

Tabla 20*Matriz de operacionalización de la variable rendimiento laboral*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
RENDIMIENTO LABORAL	“El rendimiento laboral es un conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja” (Gabini, 2018, p. 27)	Según Gabini (2018, p. 27), el rendimiento laboral está conformado por tres grandes aspectos: el rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes.	Rendimiento en la tarea	<ul style="list-style-type: none">▪ Capacidad de esfuerzo.▪ Desafíos en el trabajo.	Ordinal
			Rendimiento en el contexto	<ul style="list-style-type: none">▪ Habilidades laborales.▪ Reuniones de trabajo.	Ordinal
			Comportamientos contraproducentes	<ul style="list-style-type: none">▪ Quejas.▪ Aspectos negativos en el trabajo.▪ Problemas en el trabajo.	Ordinal

Artículos

VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT			
Artículo Científico	Título	Autor	Año
AC 1	Impact of the COVID-19 Pandemic in the Prevalence of Burnout among Residents in Orthopedics.	Machado, T., Rizério, M., Lemos, M., Torre, L. M., Sadgursky, D., & Alencar, D.	2022
AC 2	Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud.	Barreto, D., & Salazar, H.	2021
AC 3	Síndrome de Burnout: Un problema moderno.	Lovo, J.	2021
AC 4	Dimensions of burnout as predictors of emotional stress and depression of nursing professionals in a hospital context.	Figueiredo, D., da Cruz, S., Pimentel, R., & Ferreira, R.	2021
AC 5	Factores asociados al síndrome de desgaste laboral en auxiliares de enfermería.	Bergonzoli, G., Jaramillo, C., & Delgado, D.	2020
AC 6	Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout).	Rivera, Á., Ortiz, R., Miranda, M., & Navarrete, P.	2019
AC 7	Síndrome de Burnout en cuidadores de pacientes con discapacidad infantil.	Arias, W., & Cahuana, M.	2019
AC 8	Burnout: the labor syndrome.	Balladares, K. A., & Hablinck, F. C.	2017
AC 9	Psychosocial Risks Associated with Burnout Syndrome Among University Professors.	Carlotto, M. S., & Goncalves, S.	2017
AC 10	Síndrome de Burnout en docentes.	Rodríguez, J. A., Guevara, A., & Viramontes, E.	2017
AC 11	La investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010.	Díaz, F., & Gómez, I. C.	2016
AC 12	Constructos Fundacionales de la Psicología Organizacional Positiva.	Omar, A.	2015
AC 13	Síndrome de Burnout.	Saborío, L., & Hidalgo, L.	2015

AC 14	Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014.	Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, E.	2014
VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL			
Artículo Científico	Título	Autor	Año
AC 15	Indicador de rendimiento laboral del usuario-trabajador de oficina en período de verano de clima templado cálido.	Alamino, Y., & Alonso, A.	2021
AC 16	Sistemas de trabajo de alto rendimiento y modelo de organización saludable frente al impacto psicológico de la COVID-19 en profesionales sanitarios.	Benítez, R. M.	2021
AC 17	Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario.	Mendieta, M. P., Erazo, J. C., & Narváez, C. I.	2020
AC 18	Emotional salary: an alternative solution for labor performance improvement.	Espinoza, A. K., & Toscano, J. A.	2020
AC 19	Sistema de incentivo al conocimiento: Una herramienta clave para mejorar el rendimiento laboral.	Rolin, C. D.	2020
AC 20	El desempeño laboral desde una perspectiva teórica.	Bautista, R., Cienfuegos, R., & David, E. J.	2020
AC 21	Development of an individual work performance questionnaire.	Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H., & Van Der Beek, A.	2016
AC 22	La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador.	Granada, S. E.	2016
AC 23	Relación del sobrepeso y obesidad con el rendimiento laboral en trabajadores de una empresa metalmeccánica en México.	Manzano, E. A., & López, E.	2016
AC24	La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral.	Fernández, P. H.	2015
AC 25	Occupational adaptation: The key to performance and job satisfaction.	Vallejo, O.	2014
AC 26	The relative importance of employee engagement, other job attitudes, and trait affect as predictors of job performance.	Dalal, R., Baysinger, M., Brummel, B., & LeBreton, J.	2014

AC 27	Perspectives on models of job performance.	Viswesvaran, C., & Unos, D.	2014
AC 28	Crosscultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. Development of an individual work performance questionnaire.	Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Lerner, D., De Vet, H., & Van der Beek, A.	2013
AC 29	Impacto de la motivación y el liderazgo en el rendimiento laboral en una empresa de servicios de Lima Metropolitana.	Tito, P. L., & Vargas, S.	2013

VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT

Artículo Científico	Número de registro	Indizados	Año
AC 1	doi: https://doi.org/ 10.1055/s-0041-1729932	Web of Science	2022
AC 2	doi: https://doi.org/10.22267/rus.212301.211	Web of Science	2021
AC 3	doi: https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371	Web of Science	2021
AC 4	doi: https://doi.org/10.1590/1414-462X202129040441	Web of Science	2020
AC 5	doi: https://doi.org/10.22267/rus.212302.223	Web of Science	2020
AC 6	doi: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1	Web of Science	2019
AC 7	doi: https://doi.org/10.24016/2019.v5n1.135	Web of Science	2019
AC 8	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573668151001	Web of Science	2017
AC 9	doi: http://dx.doi.org/10.12804/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4036	Web of Science	2017
AC 10	doi: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521653267015	Web of Science	2017
AC 11	doi: http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065	Web of Science	2016
AC 12	doi: http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/48403?show=full	Web of Science	2015
AC 13	doi: https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1	Web of Science	2015
AC14	doi: http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n3/a05v77n3	Web of Science	2017

VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

Artículo Científico	Número de registro	Indizados	Año
AC 15	doi: https://doi.org/10.22320/07190700.2021.11.01.04	Web of Science	2021
AC 16	doi: https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4376	Web of Science	2021
AC 17	doi: https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696	Web of Science	2020
AC 18	doi: https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5	Web of Science	2020
AC 19	doi: http://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/16/24	Web of Science	2020
AC 20	Doi: https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417		
AC 21	doi: 10.3233/WOR-152237	Web of Science	2016
AC 22	doi: https://doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405	Web of Science	2016
AC 23	doi: https://doi.org/10.18041/2322-634X/rc_salud_ocupa.4.2016.4940	Web of Science	2014
AC 24	doi: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007	Web of Science	2015
AC 25	doi: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7823331	Web of Science	2014
AC 26	doi: https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2012.01017.x	Web of Science	2014
AC 27	doi: https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151	Web of Science	2014
AC 28	doi: http://dx.doi.org/10.1108/17410401311285273	Web of Science	2013
AC29	doi: https://doi.org/10.15381/gtm.v16i32.8754	Web of Science	2013

Evolución de ingresos de la empresa Inversiones Bruval S.A.C.

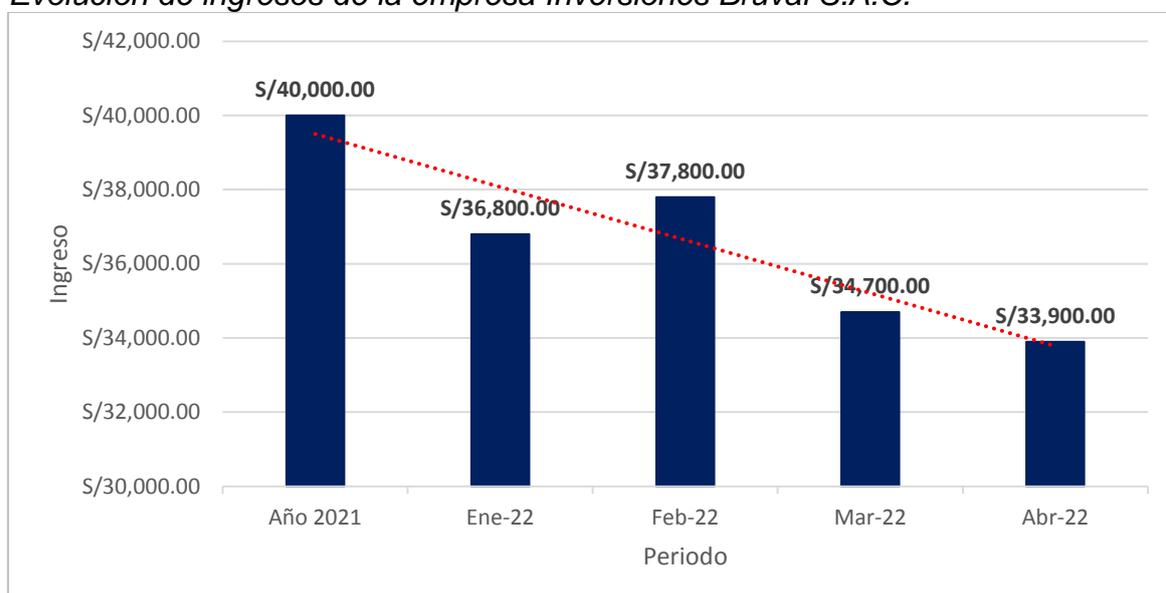
Tabla 21

Evolución de ingresos de la empresa Inversiones Bruval S.A.C.

Periodo	Ingresos	Porcentaje de variación respecto al año 2021
Año 2021	S/40,000.00	
Ene-22	S/36,800.00	-8.0%
Feb-22	S/37,800.00	-5.5%
Mar-22	S/34,700.00	-13.3%
Abr-22	S/33,900.00	-15.3%

Figura 10

Evolución de ingresos de la empresa Inversiones Bruval S.A.C.



Validación del instrumento por juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgt.: Ricardo Tito Núñez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Síndrome de Burnout y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

DURGANIT MISHEL ABARCA
DNI: 62483833

YOMIRA CACERES HUAMAN
DNI: 77504654



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Síndrome de Burnout

Según Gil (2015), el Síndrome de Burnout es: "Un impulso al estrés de trabajo crónico, consiste en un estilo subjetiva caracterizada por entendimientos, conmociones y actitudes negativas hacia el trabajo, los compañeros, clientes y hacia el puesto laboral que se desempeña" (p. 44).

II. Dimensiones

1. Agotamiento emocional

"Es una sensación de extenuación y debilidad física, psíquica o como una mixtura de ambos, es el sentimiento de no poder dar más de uno mismo a los demás" (Gil, 2015, p. 86).

2. Despersonalización

"La despersonalización se da mediante el afloramiento de conmociones, actitudes y comportamientos negativos, apartados y fríos hacia otros individuos; viene acompañado de un aumento en la irritación y baja estimulación" (Gil, 2015, p. 87).

3. Sentimiento de bajo logro

Se da cuando las demandas de trabajo superan la capacidad de atención competente por parte de un colaborador, lo cual origina réplicas negativas hacia uno mismo, el trabajo, repulsión por las relaciones, bajo potencial, inhabilidad para lidiar con la imposición y bajo autovalor. (Gil, 2015, p. 87)



Instrumento

Inventario de Burnout (IBM)

DE MASLACH & JACKSON (1981)

INSTRUCCIONES: Estimado personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C.; el presente instrumento tiene por finalidad conocer su apreciación respecto al Síndrome de Burnout. Se trata de un estudio con fines académicos; por tanto, se le solicita valorar según su percepción cada uno de los ítems y dimensiones, marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

ESCALA	EQUIVALENCIA	PUNTAJE
Siempre	Estándar alto, se ha logrado un funcionamiento o resultado de calidad.	5
Casi siempre	Buen resultado, se ha logrado lo esperado, aunque no haya llegado a niveles de excelencia.	4
A veces	Resultado medio, el elemento medido ha alcanzado un nivel que puede ser considerado en proceso o aceptable.	3
Casi nunca	Resultado bajo, puede significar que el elemento está en una fase inicial o de implementación o no ha logrado alcanzar un estándar aceptable.	2
Nunca	No hay resultado alguno, ausencia de logro.	1

"SÍNDROME DE BURNOUT Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES BRUVAL S.A.C., CUSCO - 2022"					
ÍTEM	1	2	3	4	5
SÍNDROME DE BURNOUT					
Agotamiento emocional.					
1. Al concluir la jornada laboral me siento exhausto.					
2. Me siento cansado cuando despierto por la mañana, por tener que enfrentar la jornada laboral diaria.					
3. Siento que el trabajo que realizo es duro y sacrificado.					
4. El trabajo que realizo me deja emocionalmente agotado.					
5. Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.					
6. La labor que desempeño me causa molestias emocionales					
7. Se siente insatisfecho por los logros alcanzados en su desempeño laboral.					
8. No me siento reconocido por la ardua labor que realizo en beneficio de la empresa.					
9. El trabajo que realizo es muy rutinario eso frustra mis expectativas.					
Despersonalización.					
10. Siento que pierdo la predisposición de atender mejor a los clientes.					
11. La labor que realizo me está convirtiendo en una persona insensible hacia mis semejantes.					
12. Pierde el control rápidamente por insistencia de los usuarios.					
13. Siento que los usuarios me responsabilizan de los problemas que le aquejan.					
14. Creo que en la empresa no se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.					
Sentimiento de bajo logro.					
15. Entiende con facilidad los requerimientos de los clientes.					
16. Creo que los resultados obtenidos en mi trabajo no son suficientes para los directivos de la empresa.					
17. Descanso muy poco pensando en la jornada laboral del día siguiente.					
18. Pierdo la cordura y amabilidad cuando las cosas no resultan como esperaba.					
19. Mis opiniones sobre mejorar la atención al cliente no son tomadas en cuenta.					
20. Se siente culpable de los errores y faltas que comete.					
21. Se siente capacitado para tener contacto directo con los clientes.					
22. No hay oportunidad de mejora laboral por falta de crecimiento o ampliación de la empresa.					

Gracias por completar el cuestionario.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mag.: Ricardo Tito Nuñez
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Síndrome de Burnout y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

DURGANIT MISHEL ABARCA
DNI: 62483833

YOMIRA CACERES HUAMAN
DNI: 77504654



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Rendimiento Laboral

Según Gabini (2018), el rendimiento laboral es: "agrupado de comportamientos que son selectos para los propósitos de una empresa o para un determinado fin" (p. 27).

II. Dimensiones

1. Rendimiento en la tarea

"Se refiere al desenvolvimiento en los requerimientos propios de una empresa, conocido también como capacidad técnica, rendimiento en la labor, capacidad de tarea, y demás" (Gabini, 2018, p. 29).

2. Rendimiento en el contexto

"Son las conductas que auxilian directa o indirectamente a servir al contexto social y psicológico de una empresa" (Gabini, 2018, p. 29).

3. Comportamientos laborales contraproducentes

"Se dan cuando los comportamientos de una persona en su trabajo son en su mayoría negativos para el desarrollo organizacional, son decisivos en la construcción del rendimiento laboral" (Gabini, 2018, p. 30).



Instrumento

Escala de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ)

KOOPMANS ET AL. (2013).

INSTRUCCIONES: Señores colaboradores de la empresa Inversiones Bruval S.A.C.; el presente instrumento tiene por finalidad conocer su apreciación respecto al Rendimiento Laboral. Se trata de un estudio con fines académicos; por tanto, se le solicita valorar según su percepción cada uno de los ítems y dimensiones, marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

ESCALA	EQUIVALENCIA	PUNTAJE
Siempre	Estándar alto, se ha logrado un funcionamiento o resultado de calidad.	5
Casi siempre	Buen resultado, se ha logrado lo esperado, aunque no haya llegado a niveles de excelencia.	4
A veces	Resultado medio, el elemento medido ha alcanzado un nivel que puede ser considerado en proceso o aceptable.	3
Casi nunca	Resultado bajo, puede significar que el elemento está en una fase inicial o de implementación o no ha logrado alcanzar un estándar aceptable.	2
Nunca	No hay resultado alguno, ausencia de logro.	1

"SÍNDROME DE BURNOUT Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES BRUVAL S.A.C., CUSCO - 2022"					
ÍTEM	1	2	3	4	5
RENDIMIENTO LABORAL					
Rendimiento en la tarea.					
1. Me siento capacitado para realizar mi trabajo con dedicación y esfuerzo.					
2. Cuando concluyo la labor asignada, actúo en forma proactiva.					
3. Al realizar el trabajo asignado, tengo siempre presente los objetivos a alcanzar.					
4. Realizo mis labores para mantenerme actualizado y aprender más.					
5. Sugiero soluciones creativas e innovadoras ante problemas que se presentan en mis labores.					
6. En el desarrollo de mis labores, con frecuencia enfrente a dificultades en forma asertiva.					
7. Permanentemente busco nuevos desafíos laborales en la organización.					
Rendimiento en el contexto.					
8. Planifico mis actividades para lograr los resultados en forma anticipada y adecuada.					
9. Al realizar mi trabajo pongo a disposición de la empresa mis habilidades y conocimientos.					
10. Al concluir mis labores siento satisfacción por cumplir con lo planificado.					
11. Participo permanente y activamente en las reuniones laborales de la empresa.					
12. Actúo proactivamente realizando propuestas en las reuniones laborales.					
Comportamientos contraproducentes.					
11. Realizo quejas de asuntos sin importancia.					
12. Existen algunos aspectos laborales que no son de mi agrado, tanto que elevó mi queja.					
13. Comento con mis compañeros los aspectos negativos que percibo en la organización.					
14. Me concentro más en aspectos negativos en lugar de resaltar los aspectos positivos que ocurren en la empresa.					
15. Realizo comentarios de aspectos negativos de la empresa en el ámbito externo.					
16. Magnifico los problemas que tengo al realizar mis labores.					
17. Tengo dificultades para dar solución a problemas que se presentan en mis labores.					
18. No actúo en forma empática cuando tienen problemas mis compañeros de trabajo.					

Gracias por completar el cuestionario.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgt.: MONTAÑEZ VEGA, ELMER

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Síndrome de Burnout y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

DURGANIT MISHEL ABARCA
DNI: 62483833

YOMIRA CACERES HUAMAN
DNI: 77504654



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. **Variable: Síndrome de Burnout**

Según Gil (2015), el Síndrome de Burnout es: "Un impulso al estrés de trabajo crónico, consiste en un estilo subjetiva caracterizada por entendimientos, conmociones y actitudes negativas hacia el trabajo, los compañeros, clientes y hacia el puesto laboral que se desempeña" (p. 44).

II. **Dimensiones**

1. **Agotamiento emocional**

"Es una sensación de extenuación y debilidad física, psíquica o como una mixtura de ambos, es el sentimiento de no poder dar más de uno mismo a los demás" (Gil, 2015, p. 86).

2. **Despersonalización**

"La despersonalización se da mediante el afloramiento de conmociones, actitudes y comportamientos negativos, apartados y fríos hacia otros individuos; viene acompañado de un aumento en la irritación y baja estimulación" (Gil, 2015, p. 87).

3. **Sentimiento de bajo logro**

Se da cuando las demandas de trabajo superan la capacidad de atención competente por parte de un colaborador, lo cual origina réplicas negativas hacia uno mismo, el trabajo, repulsión por las relaciones, bajo potencial, inhabilidad para lidiar con la imposición y bajo autovalor. (Gil, 2015, p. 87)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
Síndrome de Burnout	"El Síndrome de Burnout, es una respuesta al estrés laboral crónico, consiste en una experiencia subjetiva caracterizada por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, los compañeros, clientes y hacia el puesto laboral que se desempeña" (Gil, 2015, p. 44)	Según Gil (2015, p. 85), el Síndrome de Burnout es un síndrome tridimensional que abarca el agotamiento emocional, despersonalización, y el sentimiento de bajo logro.	Agotamiento emocional	Cansancio físico.	1,2,3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Cansancio psíquico.	4,5,6	
				Insatisfacción con el trabajo.	7,8,9	
			Despersonalización	Pensamientos negativos.	10	
				Actitudes negativas.	11	
				Irritabilidad.	12,13	
			Sentimiento de bajo logro	Pérdida de motivación.	14	
				Bajo rendimiento laboral.	15,16	
				Incapacidad para soportar presión.	17,18	
				Baja autoestima.	19,20,21	
				Carencia de expectativas.	22	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Síndrome de Burnout

N°	VARIABLES - DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Dimensión 01: Agotamiento emocional													
	Indicador 01: Cansancio físico													
1	Al concluir la jornada laboral me siento exhausto.			X				X				X		
2	Me siento cansado cuando despierto por la mañana, por tener que enfrentar la jornada laboral diaria.			X				X				X		
3	Siento que el trabajo que realizo es duro y sacrificado.			X				X				X		
	Indicador 02: Cansancio psíquico													
4	El trabajo que realizo me deja emocionalmente agotado.			X				X				X		
5	Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.			X				X				X		
6	La labor que desempeño me causa molestias emocionales			X				X				X		
	Indicador 03: Insatisfacción con el trabajo													
7	Se siente insatisfecho por los logros alcanzados en su desempeño laboral.			X				X				X		
8	No me siento reconocido por la ardua labor que realizo en beneficio de la empresa.			X				X				X		
9	El trabajo que realizo es muy rutinario eso frustra mis expectativas.			X				X				X		
	Dimensión 02: Despersonalización													
	Indicador 01: Pensamientos negativos													
10	Siento que pierdo la predisposición de atender mejor a los clientes.			X				X				X		
	Indicador 02: Actitudes negativas													
11	La labor que realizo me está convirtiendo en una persona insensible hacia mis semejantes.			X				X				X		



	Indicador 03: Irritabilidad																			
12	Pierde el control rápidamente por insistencia de los usuarios.			X				X							X					
13	Siento que los usuarios me responsabilizan de los problemas que le aquejan.			X				X							X					
	Indicador 04: Pérdida de motivación																			
14	Creo que en la empresa no se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.			X				X							X					
	Dimensión 03: Sentimiento de bajo logro																			
	Indicador 01: Bajo rendimiento laboral																			
15	Entiende con facilidad los requerimientos de los clientes.			X				X							X					
16	Creo que los resultados obtenidos en mi trabajo no son suficientes para los directivos de la empresa.			X				X							X					
	Indicador 02: Incapacidad para soportar presión																			
17	Descanso muy poco pensando en la jornada laboral del día siguiente.			X				X							X					
18	Pierdo la cordura y amabilidad cuando las cosas no resultan como esperaba.			X				X							X					
	Indicador 03: Baja autoestima																			
19	Mis opiniones sobre mejorar la atención al cliente no son tomadas en cuenta.			X				X							X					
20	Se siente culpable de los errores y faltas que comete.			X				X							X					
21	Se siente capacitado para tener contacto directo con los clientes.			X				X							X					
	Indicador 04: Carencia de expectativas																			
22	No hay oportunidad de mejora laboral por falta de crecimiento o ampliación de la empresa.			X				X							X					



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mgt.: MONTAÑEZ VEGA, ELMER

DNI: 32386904

Especialidad del validador: **GESTIÓN PÚBLICA**

09 de junio de 2022

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Instrumento

Inventario de Burnout (IBM)

DE MASLACH & JACKSON (1981)

INSTRUCCIONES: Estimado personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C.; el presente instrumento tiene por finalidad conocer su apreciación respecto al Síndrome de Burnout. Se trata de un estudio con fines académicos; por tanto, se le solicita valorar según su percepción cada uno de los ítems y dimensiones, marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

ESCALA	EQUIVALENCIA	PUNTAJE
Siempre	Estándar alto, se ha logrado un funcionamiento o resultado de calidad.	5
Casi siempre	Buen resultado, se ha logrado lo esperado, aunque no haya llegado a niveles de excelencia.	4
A veces	Resultado medio, el elemento medido ha alcanzado un nivel que puede ser considerado en proceso o aceptable.	3
Casi nunca	Resultado bajo, puede significar que el elemento está en una fase inicial o de implementación o no ha logrado alcanzar un estándar aceptable.	2
Nunca	No hay resultado alguno, ausencia de logro.	1

"SÍNDROME DE BURNOUT Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES BRUVAL S.A.C., CUSCO - 2022"					
ITEMS	1	2	3	4	5
SÍNDROME DE BURNOUT					
Agotamiento emocional.					
1. Al concluir la jornada laboral me siento exhausto.					
2. Me siento cansado cuando despierto por la mañana, por tener que enfrentar la jornada laboral diaria.					
3. Siento que el trabajo que realizo es duro y sacrificado.					
4. El trabajo que realizo me deja emocionalmente agotado.					
5. Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.					
6. La labor que desempeño me causa molestias emocionales.					
7. Se siente insatisfecho por los logros alcanzados en su desempeño laboral.					
8. No me siento reconocido por la ardua labor que realizo en beneficio de la empresa.					
9. El trabajo que realizo es muy rutinario eso frustra mis expectativas.					
Despersonalización.					
10. Siento que pierdo la predisposición de atender mejor a los clientes.					
11. La labor que realizo me está convirtiendo en una persona insensible hacia mis semejantes.					
12. Pierde el control rápidamente por insistencia de los usuarios.					
13. Siento que los usuarios me responsabilizan de los problemas que le aquejan.					
14. Creo que en la empresa no se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.					
Sentimiento de bajo logro.					
15. Entiendo con facilidad los requerimientos de los clientes.					
16. Creo que los resultados obtenidos en mi trabajo no son suficientes para los directivos de la empresa.					
17. Descanso muy poco pensando en la jornada laboral del día siguiente.					
18. Pierdo la cordura y amabilidad cuando las cosas no resultan como esperaba.					
19. Mis opiniones sobre mejorar la atención al cliente no son tomadas en cuenta.					

20. Se siente culpable de los errores y faltas que comete.					
21. Se siente capacitado para tener contacto directo con los clientes.					
22. No hay oportunidad de mejora laboral por falta de crecimiento o ampliación de la empresa.					

Gracias por completar el cuestionario.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mag.: MONTAÑEZ VEGA, ELMER

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Síndrome de Burnout y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

DURGANIT MISHEL ABARCA
DNI: 62483833

YOMIRA CACERES HUAMAN
DNI: 77504654



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. **Variable: Rendimiento Laboral**

Según Gabini (2018), el rendimiento laboral es: "agrupado de comportamientos que son selectos para los propósitos de una empresa o para un determinado fin" (p. 27).

II. **Dimensiones**

1. **Rendimiento en la tarea**

"Se refiere al desenvolvimiento en los requerimientos propios de una empresa, conocido también como capacidad técnica, rendimiento en la labor, capacidad de tarea, y demás" (Gabini, 2018, p. 29).

2. **Rendimiento en el contexto**

"Son las conductas que auxilian directa o indirectamente a servir al contexto social y psicológico de una empresa" (Gabini, 2018, p. 29).

3. **Comportamientos laborales contraproducentes**

"Se dan cuando los comportamientos de una persona en su trabajo son en su mayoría negativos para el desarrollo organizacional, son decisivos en la construcción del rendimiento laboral" (Gabini, 2018, p. 30).

**Instrumento****Escala de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ)**

KOOPMANS ET AL. (2013).

INSTRUCCIONES: Señores colaboradores de la empresa Inversiones Bruval S.A.C.; el presente instrumento tiene por finalidad conocer su apreciación respecto al Rendimiento Laboral. Se trata de un estudio con fines académicos; por tanto, se le solicita valorar según su percepción cada uno de los ítems y dimensiones, marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

ESCALA	EQUIVALENCIA	PUNTAJE
Siempre	Estándar alto, se ha logrado un funcionamiento o resultado de calidad.	5
Casi siempre	Buen resultado, se ha logrado lo esperado, aunque no haya llegado a niveles de excelencia.	4
A veces	Resultado medio, el elemento medido ha alcanzado un nivel que puede ser considerado en proceso o aceptable.	3
Casi nunca	Resultado bajo, puede significar que el elemento está en una fase inicial o de implementación o no ha logrado alcanzar un estándar aceptable.	2
Nunca	No hay resultado alguno, ausencia de logro.	1

"SÍNDROME DE BURNOUT Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES BRUVAL S.A.C., CUSCO - 2022"					
ÍTEMS	1	2	3	4	5
RENDIMIENTO LABORAL					
Rendimiento en la tarea.					
1. Me siento capacitado para realizar mi trabajo con dedicación y esfuerzo.					
2. Cuando concluyo la labor asignada, actué en forma proactiva.					
3. Al realizar el trabajo asignado, tengo siempre presente los objetivos a alcanzar.					
4. Realizo mis labores para mantenerme actualizado y aprender más.					
5. Sugiero soluciones creativas e innovadoras ante problemas que se presentan en mis labores.					
6. En el desarrollo de mis labores, con frecuencia enfrento a dificultades en forma asertiva.					
7. Permanentemente busco nuevos desafíos laborales en la organización.					
Rendimiento en el contexto.					
8. Planifico mis actividades para lograr los resultados en forma anticipada y adecuada.					
9. Al realizar mi trabajo pongo a disposición de la empresa mis habilidades y conocimientos.					
10. Al concluir mis labores siento satisfacción por cumplir con lo planificado.					
11. Participo permanente y activamente en las reuniones laborales de la empresa.					
12. Actuó proactivamente realizando propuestas en las reuniones laborales.					
Comportamientos contraproducentes.					
11. Realizo quejas de asuntos sin importancia.					
12. Existen algunos aspectos laborales que no son de mi agrado, tanto que elevó mi queja.					
13. Comenté con mis compañeros los aspectos negativos que percibo en la organización.					
14. Me concentro más en aspectos negativos en lugar de resaltar los aspectos positivos que ocurren en la empresa.					
15. Realizo comentarios de aspectos negativos de la empresa en el ámbito externo.					
16. Magnifico los problemas que tengo al realizar mis labores.					

17. Tengo dificultades para dar solución a problemas que se presentan en mis labores.					
18. No actué en forma empática cuando tienen problemas mis compañeros de trabajo.					

Gracias por completar el cuestionario.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Jesús Romero Pacora
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Síndrome de Burnout y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

DURGANIT MISHEL ABARCA
DNI: 62483833

YOMIRA CACERES HUAMAN
DNI: 77504654



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Síndrome de Burnout

Según Gil (2015), el Síndrome de Burnout es: "Un impulso al estrés de trabajo crónico, consiste en un estilo subjetiva caracterizada por entendimientos, conmociones y actitudes negativas hacia el trabajo, los compañeros, clientes y hacia el puesto laboral que se desempeña" (p. 44).

II. Dimensiones

1. Agotamiento emocional

"Es una sensación de extenuación y debilidad física, psíquica o como una mixtura de ambos, es el sentimiento de no poder dar más de uno mismo a los demás" (Gil, 2015, p. 86).

2. Despersonalización

"La despersonalización se da mediante el afloramiento de conmociones, actitudes y comportamientos negativos, apartados y fríos hacia otros individuos; viene acompañado de un aumento en la irritación y baja estimulación" (Gil, 2015, p. 87).

3. Sentimiento de bajo logro

Se da cuando las demandas de trabajo superan la capacidad de atención competente por parte de un colaborador, lo cual origina réplicas negativas hacia uno mismo, el trabajo, repulsión por las relaciones, bajo potencial, inhabilidad para lidiar con la imposición y bajo autovalor. (Gil, 2015, p. 87)



Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
Síndrome de Burnout	"El Síndrome de Burnout, es una respuesta al estrés laboral crónico, consiste en una experiencia subjetiva caracterizada por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, los compañeros, clientes y hacia el puesto laboral que se desempeña" (Gil, 2015, p. 44)	Según Gil (2015, p. 85), el Síndrome de Burnout es un síndrome tridimensional que abarca el agotamiento emocional, despersonalización, y el sentimiento de bajo logro.	Agotamiento emocional	Cansancio físico.	1,2,3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5))
				Cansancio psíquico.	4,5,6	
				Insatisfacción con el trabajo.	7,8,9	
			Despersonalización	Pensamientos negativos.	10	
				Actitudes negativas.	11	
				Irritabilidad.	12,13	
			Sentimiento de bajo logro	Pérdida de motivación.	14	
				Bajo rendimiento laboral.	15,16	
				Incapacidad para soportar presión.	17,18	
				Baja autoestima.	19,20,21	
Carencia de expectativas.	22					



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Síndrome de Burnout

N°	VARIABLES - DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Dimensión 01: Agotamiento emocional													
	Indicador 01: Cansancio físico													
1	Al concluir la jornada laboral me siento exhausto.			X				X				X		
2	Me siento cansado cuando despierto por la mañana, por tener que enfrentar la jornada laboral diaria.			X				X				X		
3	Siento que el trabajo que realizo es duro y sacrificado.			X				X				X		
	Indicador 02: Cansancio psíquico													
4	El trabajo que realizo me deja emocionalmente agotado.			X				X				X		
5	Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.			X				X				X		
6	La labor que desempeño me causa molestias emocionales			X				X				X		
	Indicador 03: Insatisfacción con el trabajo													
7	Se siente insatisfecho por los logros alcanzados en su desempeño laboral.			X				X				X		
8	No me siento reconocido por la ardua labor que realizo en beneficio de la empresa.			X				X				X		
9	El trabajo que realizo es muy rutinario eso frustra mis expectativas.			X				X				X		
	Dimensión 02: Despersonalización													
	Indicador 01: Pensamientos negativos													
10	Siento que pierdo la predisposición de atender mejor a los clientes.			X				X				X		
	Indicador 02: Actitudes negativas													
11	La labor que realizo me está convirtiendo en una persona insensible hacia mis semejantes.			X				X				X		



Indicador 03: Irritabilidad													
12	Pierde el control rápidamente por insistencia de los usuarios.		X			X					X		
13	Siento que los usuarios me responsabilizan de los problemas que le aquejan.		X			X					X		
Indicador 04: Pérdida de motivación													
14	Creo que en la empresa no se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.		X			X					X		
Dimensión 03: Sentimiento de bajo logro													
Indicador 01: Bajo rendimiento laboral													
15	Entiende con facilidad los requerimientos de los clientes.		X			X					X		
16	Creo que los resultados obtenidos en mi trabajo no son suficientes para los directivos de la empresa.		X			X					X		
Indicador 02: Incapacidad para soportar presión													
17	Descanso muy poco pensando en la jornada laboral del día siguiente.		X			X					X		
18	Pierdo la cordura y amabilidad cuando las cosas no resultan como esperaba.		X			X					X		
Indicador 03: Baja autoestima													
19	Mis opiniones sobre mejorar la atención al cliente no son tomadas en cuenta.		X			X					X		
20	Se siente culpable de los errores y faltas que comete.		X			X					X		
21	Se siente capacitado para tener contacto directo con los clientes.		X			X					X		
Indicador 04: Carencia de expectativas													
22	No hay oportunidad de mejora laboral por falta de crecimiento o ampliación de la empresa.		X			X					X		



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. Romero Pacora Jesús** DNI: 06253522

Especialidad del validador: **ASESOR TEMÁTICO Y METODÓLOGO**

09 de junio de 2022

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Instrumento

Inventario de Burnout (IBM)

DE MASLACH & JACKSON (1981)

INSTRUCCIONES: Estimado personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C.; el presente instrumento tiene por finalidad conocer su apreciación respecto al Síndrome de Burnout. Se trata de un estudio con fines académicos; por tanto, se le solicita valorar según su percepción cada uno de los ítems y dimensiones, marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

ESCALA	EQUIVALENCIA	PUNTAJE
Siempre	Estándar alto, se ha logrado un funcionamiento o resultado de calidad.	5
Casi siempre	Buen resultado, se ha logrado lo esperado, aunque no haya llegado a niveles de excelencia.	4
A veces	Resultado medio, el elemento medido ha alcanzado un nivel que puede ser considerado en proceso o aceptable.	3
Casi nunca	Resultado bajo, puede significar que el elemento está en una fase inicial o de implementación o no ha logrado alcanzar un estándar aceptable.	2
Nunca	No hay resultado alguno, ausencia de logro.	1

"SÍNDROME DE BURNOUT Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES BRUVAL S.A.C., CUSCO - 2022"					
ÍTEMS	1	2	3	4	5
SÍNDROME DE BURNOUT					
Agotamiento emocional.					
1. Al concluir la jornada laboral me siento exhausto.					
2. Me siento cansado cuando despierto por la mañana, por tener que enfrentar la jornada laboral diaria.					
3. Siento que el trabajo que realizo es duro y sacrificado.					
4. El trabajo que realizo me deja emocionalmente agotado.					
5. Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.					
6. La labor que desempeño me causa molestias emocionales					
7. Se siente insatisfecho por los logros alcanzados en su desempeño laboral.					
8. No me siento reconocido por la ardua labor que realizo en beneficio de la empresa.					
9. El trabajo que realizo es muy rutinario eso frustra mis expectativas.					
Despersonalización.					
10. Siento que pierdo la predisposición de atender mejor a los clientes.					
11. La labor que realizo me está convirtiendo en una persona insensible hacia mis semejantes.					
12. Pierde el control rápidamente por insistencia de los usuarios.					
13. Siento que los usuarios me responsabilizan de los problemas que le aquejan.					
14. Creo que en la empresa no se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.					
Sentimiento de bajo logro.					
15. Entiende con facilidad los requerimientos de los clientes.					
16. Creo que los resultados obtenidos en mi trabajo no son suficientes para los directivos de la empresa.					
17. Descanso muy poco pensando en la jornada laboral del día siguiente.					
18. Pierdo la cordura y amabilidad cuando las cosas no resultan como esperaba.					
19. Mis opiniones sobre mejorar la atención al cliente no son tomadas en cuenta.					

20. Se siente culpable de los errores y faltas que comete.					
21. Se siente capacitado para tener contacto directo con los clientes.					
22. No hay oportunidad de mejora laboral por falta de crecimiento o ampliación de la empresa.					

Gracias por completar el cuestionario.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Jesús Romero Pacora
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Síndrome de Burnout y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

DURGANIT MISHEL ABARCA
DNI: 62483833

YOMIRA CACERES HUAMAN
DNI: 77504654



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Rendimiento Laboral

Según Gabini (2018), el rendimiento laboral es: "agrupado de comportamientos que son selectos para los propósitos de una empresa o para un determinado fin" (p. 27).

II. Dimensiones**1. Rendimiento en la tarea**

"Se refiere al desenvolvimiento en los requerimientos propios de una empresa, conocido también como capacidad técnica, rendimiento en la labor, capacidad de tarea, y demás" (Gabini, 2018, p. 29).

2. Rendimiento en el contexto

"Son las conductas que auxilian directa o indirectamente a servir al contexto social y psicológico de una empresa" (Gabini, 2018, p. 29).

3. Comportamientos laborales contraproducentes

"Se dan cuando los comportamientos de una persona en su trabajo son en su mayoría negativos para el desarrollo organizacional, son decisivos en la construcción del rendimiento laboral" (Gabini, 2018, p. 30).



Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
Rendimiento laboral	"El rendimiento laboral es un conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja" (Gabini, 2018, p. 27)	Según Gabini (2018, p. 27), el rendimiento laboral está conformado por tres grandes aspectos: el rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes.	Rendimiento en la tarea	Capacidad de esfuerzo.	1,2,3,4	Nunca (1)
				Desafíos en el trabajo.	5,6,7	Casi nunca (2)
			Rendimiento en el contexto	Habilidades laborales.	8,9,10	A veces (3)
				Reuniones de trabajo.	11,12	Casi siempre (4)
			Comportamientos contraproducentes	Quejas.	13,14	Siempre (5)
				Aspectos negativos en el trabajo.	15,16,17	
	Problemas en el trabajo.	18,19,20				



Indicador 01: Quejas														
13	Realizo quejas de asuntos sin importancia.		X				X					X		
14	Existen algunos aspectos laborales que no son de mi agrado, tanto que elevo mi queja.		X				X					X		
Indicador 02: Aspectos negativos en el trabajo														
15	Comento con mis compañeros los aspectos negativos que percibo en la organización.		X				X					X		
16	Me concentro más en aspectos negativos en lugar de resaltar los aspectos positivos que ocurren en la empresa.		X				X					X		
17	Realizo comentarios de aspectos negativos de la empresa en el ámbito externo.		X				X					X		
Indicador 03: Problemas en el trabajo														
18	Magnifico los problemas que tengo al realizar mis labores.		X				X					X		
19	Tengo dificultades para dar solución a problemas que se presentan en mis labores.		X				X					X		
20	No actuó en forma empática cuando tienen problemas mis compañeros de trabajo.		X				X					X		

Observaciones: Se han reajustado algunos reactivos para que se encuentren relacionados con el tema de investigación

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Romero Pacora Jesús DNI: 06253522

Especialidad del validador: ASESOR TEMÁTICO Y METODÓLOGO

09 de junio de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al 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 ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad: Mgt. En Administración



Instrumento

Escala de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ)

KOOPMANS ET AL. (2013).

INSTRUCCIONES: Señores colaboradores de la empresa Inversiones Bruval S.A.C.; el presente instrumento tiene por finalidad conocer su apreciación respecto al Rendimiento Laboral. Se trata de un estudio con fines académicos; por tanto, se le solicita valorar según su percepción cada uno de los ítems y dimensiones, marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

ESCALA	EQUIVALENCIA	PUNTAJE
Siempre	Estándar alto, se ha logrado un funcionamiento o resultado de calidad.	5
Casi siempre	Buen resultado, se ha logrado lo esperado, aunque no haya llegado a niveles de excelencia.	4
A veces	Resultado medio, el elemento medido ha alcanzado un nivel que puede ser considerado en proceso o aceptable.	3
Casi nunca	Resultado bajo, puede significar que el elemento está en una fase inicial o de implementación o no ha logrado alcanzar un estándar aceptable.	2
Nunca	No hay resultado alguno, ausencia de logro.	1

"SÍNDROME DE BURNOUT Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES BRUVAL S.A.C., CUSCO - 2022"					
ITEMS	1	2	3	4	5
RENDIMIENTO LABORAL					
Rendimiento en la tarea.					
1. Me siento capacitado para realizar mi trabajo con dedicación y esfuerzo.					
2. Cuando condujo la labor asignada, actué en forma proactiva.					
3. Al realizar el trabajo asignado, tengo siempre presente los objetivos a alcanzar.					
4. Realizo mis labores para mantenerme actualizado y aprender más.					
5. Sugiero soluciones creativas e innovadoras ante problemas que se presentan en mis labores.					
6. En el desarrollo de mis labores, con frecuencia enfrento a dificultades en forma asertiva.					
7. Permanentemente busco nuevos desafíos laborales en la organización.					
Rendimiento en el contexto.					
8. Planifico mis actividades para lograr los resultados en forma anticipada y adecuada.					
9. Al realizar mi trabajo pongo a disposición de la empresa mis habilidades y conocimientos.					
10. Al concluir mis labores siento satisfacción por cumplir con lo planificado.					
11. Participo permanente y activamente en las reuniones laborales de la empresa.					
12. Actué proactivamente realizando propuestas en las reuniones laborales.					
Comportamientos contraproducentes.					
11. Realizo quejas de asuntos sin importancia.					
12. Existen algunos aspectos laborales que no son de mi agrado, tanto que elevo mi queja.					
13. Comento con mis compañeros los aspectos negativos que percibo en la organización.					
14. Me concentro más en aspectos negativos en lugar de resaltar los aspectos positivos que ocurren en la empresa.					
15. Realizo comentarios de aspectos negativos de la empresa en el ámbito externo.					
16. Magnifico los problemas que tengo al realizar mis labores.					

17. Tengo dificultades para dar solución a problemas que se presentan en mis labores.					
18. No actué en forma empática cuando tienen problemas mis compañeros de trabajo.					

Gracias por completar el cuestionario.

Autorización de aplicación del instrumento



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20527788596
Inversiones Bruval Sociedad Anónima Cerrada	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Ing. Percy Fernando Espinoza Serrano	23950744

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ¹⁾, autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Síndrome de Burnout y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Programa Académico de Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Durganit Mishell Abarca Berrios	62483833
Yomira Cáceres Huaman	77504654

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio,

Lugar y Fecha: Cusco, 10 de octubre del 2022.

INVERSIONES BRUVAL S.A.C.

Ing. Percy F. Espinoza Serrano
GERENTE GENERAL

Firma: _____

Ing. Percy Fernando Espinoza Serrano

1) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes a texto, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Matriz de instrumento

Tabla 22

Matriz de instrumento de la variable síndrome de Burnout

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento escala de medición
SÍNDROME DE BURNOUT	Agotamiento emocional	▪ Cansancio físico.	1. Al concluir la jornada laboral me siento exhausto.	Encuesta Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			2. Me siento cansado cuando despierto por la mañana, por tener que enfrentar la jornada laboral diaria.	
			3. Siento que el trabajo que realizo es duro y sacrificado.	
		▪ Cansancio psíquico.	4. El trabajo que realizo me deja emocionalmente agotado.	
			5. Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.	
			6. La labor que desempeño me causa molestias emocionales.	
		▪ Insatisfacción con el trabajo.	7. Se siente insatisfecho por los logros alcanzados en su desempeño laboral.	
			8. No me siento reconocido por la ardua labor que realizo en beneficio de la empresa.	
			9. El trabajo que realizo es muy rutinario eso frustra mis expectativas.	
	Despersonalización	▪ Pensamientos negativos.	10. Siento que pierdo la predisposición de atender mejor a los clientes.	
			11. La labor que realizo me está convirtiendo en una persona insensible hacia mis semejantes.	
		▪ Actitudes negativas.	12. Pierde el control rápidamente por insistencia de los usuarios.	
			13. Siento que los usuarios me responsabilizan de los problemas que le aquejan.	
		▪ Pérdida de motivación.	14. Creo que en la empresa no se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.	
	Sentimiento de bajo logro	▪ Bajo rendimiento laboral.	15. Entiende con facilidad los requerimientos de los clientes.	
16. Creo que los resultados obtenidos en mi trabajo no son suficientes para los directivos de la empresa.				

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incapacidad para soportar presión. 	<p>17. Descanso muy poco pensando en la jornada laboral del día siguiente.</p> <p>18. Pierdo la cordura y amabilidad cuando las cosas no resultan como esperaba.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Baja autoestima. 	<p>19. Mis opiniones sobre mejorar la atención al cliente no son tomadas en cuenta.</p> <p>20. Se siente culpable de los errores y faltas que comete.</p> <p>21. Se siente capacitado para tener contacto directo con los clientes.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carencia de expectativas. 	<p>22. No hay oportunidad de mejora laboral por falta de crecimiento o ampliación de la empresa.</p>

Tabla 23

Matriz de instrumento de la variable rendimiento laboral

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento escala de medición
RENDIMIENTO LABORAL	Rendimiento en la tarea	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad de esfuerzo. 	<p>1. Me siento capacitado para realizar mi trabajo con dedicación y esfuerzo.</p> <p>2. Cuando concluyo la labor asignada, actué en forma proactiva.</p> <p>3. Al realizar el trabajo asignado, tengo siempre presente los objetivos a alcanzar.</p> <p>4. Realizo mis labores para mantenerme actualizado y aprender más.</p>	<p>Encuesta</p> <p>Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desafíos en el trabajo. 	<p>5. Sugiero soluciones creativas e innovadoras ante problemas que se presentan en mis labores.</p> <p>6. En el desarrollo de mis labores, con frecuencia enfrente a dificultades en forma asertiva.</p> <p>7. Permanentemente busco nuevos desafíos laborales en la organización.</p>	
	Rendimiento en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades laborales. 	<p>8. Planifico mis actividades para lograr los resultados en forma anticipada y adecuada.</p> <p>9. Al realizar mi trabajo pongo a disposición de la empresa mis habilidades y conocimientos.</p>	

		10. Al concluir mis labores siento satisfacción por cumplir con lo planificado.
	▪ Reuniones de trabajo.	11. Participo permanente y activamente en las reuniones laborales de la empresa. 12. Actuó proactivamente realizando propuestas en las reuniones laborales.
	▪ Quejas.	13. Realizo quejas de asuntos sin importancia. 14. Existen algunos aspectos laborales que no son de mi agrado, tanto que elevo mi queja.
Comportamientos contraproducentes	▪ Aspectos negativos en el trabajo.	15. Comento con mis compañeros los aspectos negativos que percibo en la organización. 16. Me concentro más en aspectos negativos en lugar de resaltar los aspectos positivos que ocurren en la empresa. 17. Realizo comentarios de aspectos negativos de la empresa en el ámbito externo.
	▪ Problemas en el trabajo.	18. Magnifico los problemas que tengo al realizar mis labores. 19. Tengo dificultades para dar solución a problemas que se presentan en mis labores. 20. No actuó en forma empática cuando tienen problemas mis compañeros de trabajo.

Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO

APLICADO AL PERSONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES BRUVAL S.A.C.

Estimado colaborador de la empresa Inversiones Bruval S.A.C.; el presente instrumento tiene por fin conocer su percepción sobre el Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral. Se trata de una indagación con propósitos académicos; por ello, se le invita a valorar cada una de las interrogantes, marcando con un aspa (X) en la casilla conveniente, en correspondencia a la siguiente escala de apreciación:

ESCALA	EQUIVALENCIA	PUNTAJE
Siempre	Estándar alto, se ha logrado un funcionamiento o resultado de calidad.	5
Casi siempre	Buen resultado, se ha logrado lo esperado, aunque no haya llegado a niveles de excelencia.	4
A veces	Resultado medio, el elemento medido ha alcanzado un nivel que puede ser considerado en proceso o aceptable.	3
Casi nunca	Resultado bajo, puede significar que el elemento está en una fase inicial o de implementación o no ha logrado alcanzar un estándar aceptable.	2
Nunca	No hay resultado alguno, ausencia de logro.	1

“SÍNDROME DE BURNOUT Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES BRUVAL S.A.C., CUSCO - 2022”

ÍTEMS	1	2	3	4	5
SÍNDROME DE BURNOUT					
Agotamiento emocional.					
1. Al concluir la jornada laboral me siento exhausto.					
2. Me siento cansado cuando despierto por la mañana, por tener que enfrentar la jornada laboral diaria.					
3. Siento que el trabajo que realizo es duro y sacrificado.					
4. El trabajo que realizo me deja emocionalmente agotado.					
5. Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.					
6. La labor que desempeño me causa molestias emocionales.					
7. Se siente insatisfecho por los logros alcanzados en su desempeño laboral í.					
8. No me siento reconocido por la ardua labor que realizo en beneficio de la empresa.					
9. El trabajo que realizo es muy rutinario eso frustra mis expectativas.					

Despersonalización.					
10. Siento que pierdo la predisposición de atender mejor a los clientes.					
11. La labor que realizo me está convirtiendo en una persona insensible hacia mis semejantes.					
12. Pierde el control rápidamente por insistencia de los usuarios.					
13. Siento que los usuarios me responsabilizan de los problemas que le aquejan.					
14. Creo que en la empresa no se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.					
Sentimiento de bajo logro.					
15. Entiende con facilidad los requerimientos de los clientes.					
16. Entiende con facilidad los requerimientos de los clientes.					
17. Descanso muy poco pensando en la jornada laboral del día siguiente.					
18. Pierdo la cordura y amabilidad cuando las cosas no resultan como esperaba.					
19. Mis opiniones sobre mejorar la atención al cliente no son tomadas en cuenta.					
20. Se siente culpable de los errores y faltas que comete.					
21. Se siente capacitado para tener contacto directo con los clientes.					
22. No hay oportunidad de mejora laboral por falta de crecimiento o ampliación de la empresa.					
RENDIMIENTO LABORAL					
Rendimiento en la tarea.					
23. Me siento capacitado para realizar mi trabajo con dedicación y esfuerzo.					
24. Cuando concluyo la labor asignada, actuó en forma proactiva.					
25. Al realizar el trabajo asignado, tengo siempre presente los objetivos a alcanzar.					
26. Realizo mis labores para mantenerme actualizado y aprender más.					
27. Sugiero soluciones creativas e innovadoras ante problemas que se presentan en mis labores.					
28. En el desarrollo de mis labores, con frecuencia enfrento a dificultades en forma asertiva.					
29. Permanentemente busco nuevos desafíos laborales en la organización.					
Rendimiento en el contexto.					
30. Planifico mis actividades para lograr los resultados en forma anticipada y adecuada.					
31. Al realizar mi trabajo pongo a disposición de la empresa mis habilidades y conocimientos.					
32. Mi Al concluir mis labores siento satisfacción por cumplir con lo planificado.					

33. Participo permanente y activamente en las reuniones laborales de la empresa.					
34. Actuó proactivamente realizando propuestas en las reuniones laborales.					
Comportamientos contraproducentes.					
35. Realizo quejas de asuntos sin importancia.					
36. Existen algunos aspectos laborales que no son de mi agrado, tanto que elevo mi queja.					
37. Comento con mis compañeros los aspectos negativos que percibo en la organización.					
38. Me concentro más en aspectos negativos en lugar de resaltar los aspectos positivos que ocurren en la empresa.					
39. Realizo comentarios de aspectos negativos de la empresa en el ámbito externo.					
40. Magnifico los problemas que tengo al realizar mis labores.					
41. Tengo dificultades para dar solución a problemas que se presentan en mis labores.					
42. No actué en forma empática cuando tienen problemas mis compañeros de trabajo.					

Nota. Adaptado del Inventario de Burnout (IBM) de Maslach & Jackson (1981) y la Escala de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ) de Koopmans et al. (2013).

Resultados de la confiabilidad

Tabla 24

Estadística de fiabilidad global

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	42

Se observa que el Alfa de Cronbach global tiene un valor de 0.880; por lo tanto, el instrumento posee una fuerte confiabilidad para el proceso de la información.

Tabla 25

Estadística de fiabilidad: síndrome de Burnout

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	22

Se observa que el Alfa de Cronbach para la variable Síndrome de Burnout tiene un valor de 0.873; por lo tanto, el instrumento posee una fuerte confiabilidad para el proceso de la información.

Tabla 26

Estadística de fiabilidad: rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,688	20

Se observa que el Alfa de Cronbach para la variable Rendimiento Laboral tiene un valor de 0.688; por lo tanto, el instrumento posee una moderada confiabilidad para el proceso de la información.

Base de datos

23 : P11												3	Visible: 52 de 52 variables
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11		
1	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca		
2	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces		
3	A veces	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Nunca		
4	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca		
5	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca		
6	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces		
7	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca		
8	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca		
9	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Casi nunca	Nunca	Nunca		
10	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca		
11	A veces	Casi nunca	A veces	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces						
12	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca		
13	A veces	Casi nunca	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca		
14	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca		
15	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca		
16	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca		
17	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces		
18	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca		
19	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca						
20	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces		
21	A veces	Casi nunca	Siempre	A veces	Nunca	Nunca	Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca		
22	A veces	A veces	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca		
23	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	A veces		

Vista de datos Vista de variables