



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de una
empresa de Logística, en tiempos de pandemia, Lima, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORA:

Espinoza Alvarado, Helen Leslie (ORCID: 0000-0003-3628-9806)

ASESORA:

Dra. Choquehuanca Flores, Leonor (ORCID: 0000-0002-8488-3204)

LINEA DE INVESTIGACION:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERU

2021

Dedicatoria

A mis padres Ricardo y Laura por la motivación, el apoyo constante que me han dado hasta ahora y por enseñarme una nueva apreciación del significado y la importancia de mi carrera profesional.

Agradecimiento

A Dios por todas sus bendiciones y ayudarme a no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

A mis padres porque siempre han estado a mi lado, protegiéndome, dándome ánimos para continuar, dándome consejos, por la paciencia que han tenido conmigo durante todo este tiempo y porque sin ellos, no sería la persona que soy ahora. Cada logro se lo dedico a ellos.

A la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad y facilidades de poder titularme, pese a la situación que se vive mundialmente generado por la pandemia.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGIA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Detalle de población de estudio.	11
Tabla 2	Prueba de normalidad K-S	16
Tabla 3	Correlación entre síndrome de burnout y desempeño laboral	17
Tabla 4	Niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones	17
Tabla 5	Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones	18
Tabla 6	Correlación entre síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral	19
Tabla 7	Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y desempeño laboral	19
Tabla 8	Validez de contenido a través del criterio de jueces de la escala de Burnout	
Tabla 9	Validez de contenido a través del criterio de jueces del cuestionario de desempeño laboral	
Tabla 10	Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach del instrumento Inventario Burnout de Maslach.	
Tabla 11	Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach del instrumento de desempeño laboral	

RESUMEN

El desarrollo del estudio fue para determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de logística, en tiempos de pandemia, Lima, 2020. La muestra constituyó 115 colaboradores, su diseño fue no experimental y transversal y de tipo descriptivo-correlacional. Se utilizó como instrumentos Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de desempeño laboral. En los resultados se pudo identificar que existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en colaboradores con un valor de ($Rho = -.216$), según lo propuesto por (Mondragón, 2014). Así también, se evidenció en el coeficiente de determinación un tamaño del efecto pequeño (Domínguez, 2016). Y en los resultados descriptivos, se halló que predominó el nivel alto de síndrome de burnout en los trabajadores con el 38.3% y en el nivel bajo con el 40% en el desempeño laboral

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Desempeño laboral, logística, sobrecarga laboral, exigencia.

ABSTRACT

The study was developed to determine the relationship between burnout syndrome and labor performance in collaborators of a logistics company, in times of pandemic, Lima, 2020. The sample constituted 115 collaborators, its design was non-experimental and transversal and of a descriptive-correlational type. Maslach Burnout Inventory and the Labor Performance Questionnaire were used as instruments. The results identified an inverse and significant relationship between burnout syndrome and work performance in collaborators with a value of (Rho= $-.216$), as proposed by (Mondragón, 2014). The coefficient of determination also showed a small effect size (Domínguez, 2016). And in the descriptive results, it was found that the high level of burnout syndrome prevailed in workers with 38.3% and the low level with 40% in labor performance

Key words: Burnout syndrome, labor performance, logistics, labor overload, demand.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se ha dejado de lado la importancia de la salud emocional y física de las personas que laboran en diferentes organizaciones tanto pública como privada, además se viene presenciando como un problema invisible, que va degenerando a todos los sujetos en su área laboral, ello es debido a la carga excesiva de actividad y la reducción de su desempeño en el trabajo, por ende, el motivo de estudio parte de la inquietud por saber sobre la repercusión del burnout en el desempeño laboral de los trabajadores.

Asimismo, Caballero, Bresó y Gonzáles (2015) indicaron que el burnout es también denominado el síndrome del cansancio emocional y anteriormente ocurría a las personas que trabajaban en el sector salud, en la década de los 80. El burnout, se desarrolló como un tipo de desgaste en la persona y esto es de forma gradual y continua, donde puede darse en periodos más ligeros o agudos, es decir, depende mucho de las precauciones o intervención sobre la sintomatología hasta que el sujeto pueda estabilizarse (Ibarra, Erazo y Gallego, 2018).

En este sentido, a nivel mundial se viene reportando una cantidad excesiva de muertes a causa de las jornadas laborales y aproximadamente 398.000 personas partieron producto de los accidentes cardiovasculares, 347.000 por cardiopatía originadas por trabajar más de 55 horas en la semana. Estos problemas se evidencian en mayor ocasión en el género masculino pues casi el 72% de ellos, fallecieron y tenían entre 60 a 79 años, a su vez, aquellos que trabajan más de la hora establecida se encontraban entre el rango de 45 a 74 años (Organización mundial de salud, [OMS], 2021).

En el Perú, Lluncor, Cacho, Zegarra y Olano (2021) mencionaron que el 54.9% de las insuficiencias en el desempeño laboral es debido a que encontraron una presión laboral por parte del superior y el 51% no presentan una adecuada facilidad en el horario de su trabajo, por lo tanto ante las exigencias de dichos actos, impiden fomentar una adecuada labor de los trabajadores tanto en entidad pública y privada, además es de suma importancia que los gerentes de diferentes áreas puedan reconocer los esfuerzos de los servidores y así alcancen un nivel destacado en la productividad de la organización.

Del mismo modo, Huidobro (2020) refiere que muchos trabajadores que desarrollan sus labores a distancia en tiempos de pandemia, han presenciado el estrés a nivel laboral y ello tuvo un inicio del 10%, puesto que ahora se encuentra en el 74% de presencia de cansancio y agotamiento emocional.

De esta manera, se planteó la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia, Lima, 2020?

En relación a la justificación, se tuvo como estudio teórico ya que fue de base para próximas investigaciones, además se actualizó los aspectos de la teoría del burnout con el modelo tri factorial de Maslach y Jackson y en cuanto en el desempeño laboral se empleó la teoría de la equidad de Klingner y Nabdian, donde pudieron aportar y dar una mejora en la empresa logística del distrito de Lima en tiempos de pandemia.

A nivel práctico, permitió conocer las categorías del burnout y desempeño laboral para poder evidenciar los datos imprescindibles que servirá de ayuda para estudios que se asemejen con ambas variables. A nivel metodológico, se empleó pruebas válidas la validez por criterio de jueces la cual permitió identificar que es válido. De igual forma, se empleó la fiabilidad de las pruebas por medio del análisis alfa de Cronbach donde permitieron identificar que sirvieron de ayuda en la medición del síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de una organización logística. Además, a nivel social, sirvió de ayuda para fomentar la prevención del síndrome de burnout, para evitar la carga mental en los colaboradores y obtener mejores resultados en su desempeño.

Por otra parte, se estableció como objetivo general determinar la relación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia, Lima, 2020.

Y como objetivos específicos fueron, a) describir los niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones, según sexo en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia, b) describir los niveles del desempeño laboral y sus dimensiones, según sexo en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia, c) determinar la relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia y d) determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia.

Por consiguiente, la hipótesis general es que sí existe correlación significativa e inversa entre síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia, Lima, 2020.

Y como hipótesis específicas fueron a) existe correlación significativa e inversa entre síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia y b) existe correlación significativa e inversa entre las dimensiones del síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia.

II. MARCO TEÓRICO

Se tuvo como estudios nacionales a García et al. (2017) en Lima, quienes hicieron un estudio para evaluar el sentimiento de autoeficacia y el síndrome de burnout en profesores universitarios. Para ello contaron con una investigación de tipo transversal-correlacional y la participación de 37 docentes de 51 y 60 años; los datos hallados ratificaron que existe una correlación indirecta y significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout ($r=-0.19$), se evidenciaron también correlaciones indirectas entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional ($r=-0.33$). Por último, los resultados descriptivos refirieron niveles bajos de agotamiento emocional (83.3%), categorías bajas de despersonalización (94.4%) y altos niveles de desempeño laboral (66.7%).

Mesurado y Laudadio (2019) en Lima, desarrollaron una investigación para evaluar la experiencia profesional, capital psicológico y engagement en función del burnout con docente universitarios. Para ello contaron con una investigación de tipo transversal-correlacional y la participación de 250 profesores de 39 años ($M=39.5$; $DT=11.15$); los resultados encontrados corroboraron la existencia de una correlación indirecta y significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout ($r=-0.47$). Para finalizar, los resultados descriptivos mostraron niveles altos de agotamiento emocional (23%), niveles promedios de despersonalización (34%) y niveles altos de desempeño laboral (66.7%).

Yslado et al. (2019) en Lima, desarrollaron una investigación para evaluar el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Para ello contaron con la investigación de tipo transversal-correlacional y la participación de 177 profesionales de salud pública con edad mínima de 20 y máxima de 60; los resultados encontrados corroboraron la existencia de una correlación indirecta y significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout ($r=-0.62$). Por último, los resultados descriptivos reflejaron niveles altos de agotamiento emocional (20%), niveles promedios de despersonalización (23%) y niveles altos de desempeño laboral (45%).

Delgado, Castillo, Delgado, Miranda y Becerra (2018) en Cajamarca, hicieron un estudio sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en internos de un hospital. Estudio de tipo descriptivo correlacional, donde 33 trabajadores conformaron la muestra. En los resultados se pudo hallar que, del total de la muestra estudiada, el nivel medio del síndrome de burnout fue el que más destaca (79%); a su vez, el nivel con mayor porcentaje en desempeño laboral fue el nivel alto (62%). También se evidencio, que existe un relación directa y significativa entre las dos variables ($rs=0.072$).

Lauracio y Lauracio (2020) en Puno, realizaron una investigación sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, donde la muestra la conformaron 21 empleados. En los resultados se pudo encontrar que, del total de los evaluados existe una categoría baja en las dimensiones del Síndrome de burnout fue el que más destacó, en ello está el agotamiento emocional (57.2%), la despersonalización (42.9%) y la realización personal (78.6%); a su vez, en las dimensiones del desempeño laboral, se halló que un 70% manifiesta Calidad y técnica de atención, un 41% capacidad y educación continua, un 84% productividad y un 77% aptitudes. Además, se evidencio una relación directa y significativa entre ambas variables ($rs=0.063$).

Por consiguiente, como estudios internacionales tenemos a Huacón e Hidalgo (2021) en Ecuador, investigaron sobre el síndrome de burnout en el desempeño laboral de profesores de una parroquia. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, donde la muestra la conformaron 304 docentes. En los resultados se pudo encontrar que, del total de los evaluados, los niveles que más resaltaron, fueron el nivel medio en la dimensión agotamiento emocional (60%), el nivel bajo de despersonalización (50%) y el nivel alto de realización personal (43%). Se evidencio también la existencia de una relación inversa y significativa entre la Calificación y las dimensiones del burnout, agotamiento emocional ($rs=0.073$), realización personal ($rs=0.023$) y la despersonalización ($rs=0.115$).

Palenzuela et al. (2019) en las Islas Canarias, exploraron sobre la relación entre el desempeño laboral, el desempeño contextual y el síndrome de burnout en profesionales de salud. Para ello contaron con un tipo de investigación no experimental, transversal-correlacional y 222 participantes con edades promedio de 38.58 (SD=10.67); asimismo, los resultados evidenciaron una correlación inversa y significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout ($r=-0.33$); por otra parte, 6.3% de la muestra evidenció niveles altos en el síndrome de burnout, caso contrario, 33.3% refirieron niveles promedios de desempeño laboral. Por último, los investigadores sugirieron concentrar la atención en la dimensión desgaste emocional, ya que fue la que obtuvo mayores puntajes con relación al desempeño laboral.

Román y Muñoz (2020) en Ecuador, estudiaron el síndrome de burnout en empleados de empresas de una ciudad, estudio de tipo descriptivo y de corte transversal, siendo 361 trabajadores la muestra total. En los resultados se pudo hallar que, del nivel que más destaca en la dimensión agotamiento emocional fue el nivel casi siempre (45%), en aparición de pensamientos negativos fue la categoría a veces (46%), en indiferencia personal el nivel casi siempre (29%), en irritación el nivel siempre (49%), en poca valoración el nivel siempre (39%), en poca atención el nivel siempre (52%), en presión para las metas el nivel siempre (40%), en satisfacción con el trabajo el nivel nunca (32%), en influencia en las personas el nivel siempre (26%) y en falta de tiempo destacó más el nivel siempre (29%).

Rivas y Barraza (2018) en México, investigaron sobre el síndrome de burnout y su relación con cuatro variables organizacionales en enfermeros, resaltando el desempeño laboral. Para ello contaron con un tipo de investigación no experimental, transversal-correlacional y la participación de 204 personas con edades entre 22 y 64 años; asimismo, los resultados evidenciaron una correlación inversa y significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout ($r=-0.30$), se evidenció también correlaciones directas y significativas entre el cansancio emocional y el turno de trabajo ($r=0.76$), cansancio emocional y las horas extras ($r=0.44$). Por último, se mostraron niveles promedio de síndrome de burnout (49%); así como, la evidencia del mayor

porcentaje en la subescala cansancio emocional (56%). Y, con relación al desempeño laboral, 45% refirieron niveles promedio.

Salgado y Lería (2019) en Chile, investigaron sobre el síndrome de burnout, la satisfacción y calidad de vida laboral en profesionales de salud pública. Para ello contaron con un tipo de investigación asociativa, transversal y de comparación, con la participación de 169 personas con edades entre los 20 y 60 años; los resultados encontrados corroboraron la existencia de una correlación inversa y significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout ($r=-0.36$). Por otra parte, también se reportaron correlaciones inversas entre el cansancio emocional y el apoyo directivo ($r=-0.06$), despersonalización y la motivación intrínseca ($r=-0.14$). Por último, con respecto a los análisis descriptivos, se evidenciaron categorías bajas de síndrome de burnout (46.7%) y niveles promedio de desempeño laboral (34%).

En 1974 se menciona por primera vez el término de Síndrome de Burnout por el psiquiatra famoso "Herbert Freudenberger", término que también es reconocido por su darse de forma progresiva, pues los individuos empiezan a dejar el entusiasmo e interés por cumplir sus actividades laborales y en otros casos pueden llegar a experimentar sentimientos depresivos (Balseiro, 2018).

En cuanto a la primera variable, el burnout se define como la alteración psicológica de diferentes situaciones que se relacionan y que principalmente puede iniciar con el agotamiento; a la par se experimenta la distorsión hacia el trato que ejerce a los demás y el valor con el que considera su trabajo (Juárez, 2015).

Maslach y Jackson (1981) explican bajo el enfoque tri factorial lo que significa el síndrome de burnout. Partiendo del burnout, considera que es una consecuencia a una concurrente exposición de circunstancias estresantes o críticas, que dan paso a sentimientos de ser inferior o sensación de incapacidad profesional para afrontar dichas situaciones, como también, acompañado del agotamiento emocional.

Para Martínez (2010) explica bajo el enfoque que tiene como centro la "comparación de los colaboradores" y la influencia que tiene en el síndrome de burnout; son comparaciones que hace el colaborador con otros compañeros en referencia a las

facilidades de crecimiento, desarrollo de capacidades y otras situaciones similares. Estas diferencias van en aumento y producen sensaciones de frustración, distorsión en la percepción de la igualdad, equilibrio, reduciendo la seguridad del colaborador y su autocontrol.

A continuación, se procederá a describir las dimensiones del síndrome de burnout: Tal como el nivel de agotamiento emocional; la cual hace referencia al cansancio emocional donde se experimenta la desmotivación y puede ser dirigida bajo emociones poco saludables para la persona. Así mismo, se evidencia de manera física por medio de signos o molestias corporales, aspectos emocionales y en ocasiones en comportamientos ocasionados por estrés crónico manifestados de manera ocasional o de manera concurrente. La despersonalización es la distorsión que tiene el trabajador con respecto a su propio entendimiento y la de sus compañeros, tomando referencia las acciones que ejecuta en su rol, sintiéndose ajeno o no responsable de lo que pueda hacer. Siguiendo con la descripción, el nivel de realización personal es una de las más importantes, pues genera en el individuo la percepción del desarrollo de autoconfianza, autonomía, y poseedor de la capacidad para enfrentar nuevos retos. (Barrio, 2017).

Respecto al desempeño laboral, se explican algunas definiciones, reseña histórica y finalmente se describirán las teorías que la sustentan. La definición de desempeño laboral hace referencia a la participación que los colaboradores realizan en su organización, todas ellas bajo el desempeño de las metas establecidas mediante el ejercicio de cada trabajador y su respectivo rol. Chiavenato (2011) menciona que el desempeño laboral es la medición de la eficiencia y eficacia del colaborador hacia el cumplimiento de sus deberes como parte de una organización, caracterizado por ser satisfactorio y evidenciado en los resultados alcanzados pues serán óptimos en menor tiempo, esfuerzo y con mayor efectividad.

La teoría de la equidad de Klingner y Nabdian (2002) refiere a la importancia sobre el trato que percibe o interpreta el trabajador y la interacción que tiene en su desempeño laboral. Estas consideraciones pueden conseguir la lealtad, incremento en la eficacia y buena voluntad del trabajador hacia su labor en la empresa. Normalmente estas interpretaciones se han vinculado a estados psicológicos, por lo tanto, la equidad

y un trato adecuado pueden ser elementos relevantes tal como la comunicación manifestada de manera correcta en la organización sin distinción de la jerarquía laboral. Hablar de equidad, es también considerar dos aspectos importantes las cuales son: a) Es el aporte que realiza el colaborador para un mayor desempeño laboral y la retribución que recibe por él. b) En la equiparación con otros: es la diferenciación del trabajador y compañeros, dada de manera subjetiva.

Campbell (1993) se basa para definir el desempeño en las acciones que llevan al trabajador a obtener los objetivos propuestos y la comprensión de las herramientas que valido como relevante y necesaria para llegar a cumplir con sus metas. Estas herramientas pueden ser la motivación, la intención, habilidades personales y todas aquellas que lo ayudan a tener un enfoque claro y establecido sobre los elementos del desempeño, como, por ejemplo: la ganancia del trabajo definido y el cargo, beneficio de trabajos no concretos, beneficio del trabajo de comunicación escrita y oral.

Para finalizar, Montoya. (2016) menciona las dimensiones del desempeño laboral, los cuales son: Orientación a resultados, es el requerimiento de cubrir con calidad y productividad lo solicitado por clientes, organización y/o competencia de forma satisfactoria. Relaciones interpersonales: interacción de dos o más personas en base a emociones y sentimientos. Iniciativa: acción de encontrar posibles soluciones eficaces ante una situación problemática. Trabajo en equipo: Conjunto de individuos reunidos con la finalidad de conseguir mejores resultados. Calidad: característica individual de una cosa que lo distingue y le permite tener una significancia distinta a otras. Organización: sistema útil que facilita la obtención de los objetivos necesarios.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básico, pues las cualidades metodológicas fueron útiles para llevar a cabo otras investigaciones tecnológicas o aplicada (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018).

Así mismo, se desarrolló por medio del diseño no experimental de corte transversal, puesto que en el estudio no se requiere maniobrar alguna de las variables. También, son investigadas empleando un momento establecido y dentro de su contexto natural (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

V1: Síndrome de burnout

Definición conceptual: se define como una respuesta que da la persona frente a un evento de carga excesiva, lo cual produce un tipo de estrés crónico que genera actitudes indiferentes frente a los demás, cansancio excesivo y el estancamiento de planes o metas. (Maslach y Jackson, 1981)

Definición operacional: se empleó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1981) para tener las calificaciones y puntuaciones correspondientes para luego pasar a interpretarlas.

Además, sostienen que el instrumento presenta tres dimensiones, donde el cansancio emocional es conformado por los ítems 20,16,14,13,8,6,3,2, y 1, la despersonalización corresponde los ítems 22,15,11,10,5 y la realización personal los ítems 21,19,18,17,12,9,7 y 4.

Escala de medición: ordinal

V2: Desempeño laboral

Definición conceptual: se define como el resultado de las actividades que utiliza el servidor, donde emplea las estrategias para lograr sus objetivos a nivel organizacional y este se pudo medir en términos de competitividad de cada empleador junto a su nivel de contribución (Weyne, 2010).

Definición operacional: se empleó para las puntuaciones el Cuestionario de Desempeño Laboral propuesto por Montoya (2016) lo cual posee 5 alternativas de respuesta.

Asimismo, estuvo compuesto por seis dimensiones, donde la orientación de resultados estuvo conformada por los ítems 1-3, la calidad por los ítems, 4-8, las relaciones interpersonales 9-11, la iniciativa 12-15, el trabajo en equipo, 16-18 y la organización los ítems 19-21.

Escala de medición: ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Ventura (2017) la define como el universo o un grupo de todos los casos posibles a investigar, donde sus determinadas características, coinciden. Asimismo, la población fue constituida por 115 colaboradores de una empresa de Logística ubicada en la ciudad de Lima.

Tabla 1

Detalle de población de estudio

Áreas de trabajo	Población
Activación	12
Almacén	13
Comercial	15
Distribución	10
Gerencia	12
Gestión de personas	9
Mantenimiento	15
Operaciones	29
TOTAL	115

Muestra: para poder calcular la muestra de estudio, por Hurtado y Ramírez (1998) refieren que cuando una población tiene menores cantidades de sujetos, no es necesario emplear una muestra ya que puede ser no representativa para la investigación en cuanto a la confiabilidad de sus resultados. De esta manera, se

empleó una muestra censal, haciendo uso de toda la población y contando con todos los datos posibles del dominio de las variables de estudio. Por ende, se empleó a los 115 trabajadores de la empresa logística.

Así también, se empleó como criterios de inclusión a los trabajadores de ambos géneros, entre 25 a 45 años y que se encuentren laborando más de 3 meses. También, se tuvo como criterios de inclusión a los trabajadores que se negaron a participar y los que no están el tiempo establecido en la empresa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Por otro lado, se presenta la ficha técnica del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

Creadores : Maslach y Jackson
Año : 1981

País : Estados Unidos

Validación : Muñoz

Actualización : 2016

Aplicación : personal y grupal

Número de ítems : 22 ítems

Tiempo : alrededor de 20 minutos

Descripción : el Inventario conformado por 22 ítems, la cual presenta 3 dimensiones donde, el cansancio emocional se conforma por nueve ítems, la despersonalización está compuesto por cinco ítems y la realización personal por ocho ítems.

Además, se tuvo como respuestas cinco alternativas, la cual el 1 es representado por la respuesta nunca, el 2 por algunas veces al año, el 3 por algunas veces al mes, el 4 por algunas veces a la semana y el 5 diariamente.

Propiedades Psicométricas Originales del instrumento

Maslach y Jackson (1981) refieren que para la validez de la prueba original se realizó el análisis factorial exploratorio, donde se identificó que las tres dimensiones del

burnout alcanzaron el 59,1% de la varianza, además, tuvieron una fiabilidad superior a 0,74 indicando que es aplicable para la población.

Propiedades Psicométricas Peruana

Muñoz (2016) presentó en la adaptación peruana una validez a través de la correlación ítem – test, lo cual se pudo presenciar los valores mayores a 0,20, pero los ítems 5,15 y 16 fueron modificados para obtener luego una validez excelente y lleguen a ser aplicados. En cuanto a la fiabilidad del Alfa de Cronbach, se evidenció que el burnout a nivel general tuvo un valor de .79 la cual fue una fiabilidad aceptable.

Propiedades Psicométricas Piloto

En relación al piloto, se consideró 50 trabajadores, donde se desarrolló la validez de V de Aiken a través de 5 jueces expertos, donde se evidenció un puntaje superior a .90, lo cual es válido para su aplicación, mientras que en su confiabilidad de alfa de Cronbach fue de .815, siendo el instrumento altamente confiable (Ver anexo 9).

Por consiguiente, se presenta la ficha técnica del Cuestionario de Desempeño Laboral.

Autor : Montoya

Año : 2016

Lugar : Perú

Administración : Organizacional

Duración : 15 minutos como aproximado

Ítems : 21

Descripción : el cuestionario de desempeño laboral está conformado por 21 ítems, de las cuales tiene seis dimensiones y tiene como alternativas de respuesta a muy bajo=1, bajo=2, moderado=3, alto=4 y muy alto=5.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

Montoya (2016) sostiene que la validez se obtuvo mediante 3 criterios de jueces donde dieron una puntuación mayor a 0.83, lo cual indica que el instrumento fue válido. Asimismo, en el análisis de alfa de Cronbach de tuvo un valor de 0.86 siendo la prueba un nivel alto de fiabilidad.

Propiedades psicométricas del piloto

En relación al piloto, se desarrolló la validez de la V de Aiken a través de cinco jueces expertos, donde se evidenció un puntaje superior a .90, siendo válido para su aplicación, mientras que en su confiabilidad de alfa de Cronbach fue de .915, siendo el instrumento altamente confiable (Ver anexo 9).

3.5 Procedimientos

Dado el contexto en el cual se desarrolló esta investigación, se procedió con el permiso de las pruebas a los autores principales del Inventario del síndrome de burnout elaborado por Maslach y el Cuestionario de desempeño laboral de Montoya. Además, se realizó el permiso para ser derivado al gerente general de la empresa de logística del distrito de Lima, de la cual accedió con la evaluación de la muestra piloto y final de sus trabajadores. Por consiguiente, se optó por utilizar los servicios web y diferentes plataformas para la recolección de datos debido a la coyuntura y forma de prevención de la COVID-19, la cual se hizo uso del formulario de Google, donde se presentaron los instrumentos adaptados de forma virtual, haciendo llegar a cada uno de los participantes por medio de un enlace y correo electrónico. Luego se procedió a guardar la información en una base de datos online, la cual se actualizaba constantemente de acuerdo al aumento de los participantes en esta investigación. Por último, los datos fueron exportados para su análisis respectivo en el programa Spss versión 25.0 y finalmente difundir en internet.

3.6 Método de análisis de datos

Inicialmente, el análisis de distribución de datos fue evaluado por medio del estadístico Kolmogorov Smirnov, por ser una de las pruebas con mayor potencia y la cual permite verificar de manera fija, si la muestra en estudio incumbe o no a los estadísticos paramétricos (Pedrosa et al.,2014). Así también, se ejecutó el análisis de inferencia a través del coeficiente de correlación de Spearman. Por otra parte, se empleó los rangos de edades según Mansilla (2000) el cual menciona que el rango de adultos jóvenes se encuentra en los 25-39 años, los adultos entre 40-49 años y adultos mayores entre 50-64 años. A su vez, para los resultados descriptivos se usó el porcentaje y la frecuencia para saber los niveles de las variables de estudio.

3.7 Aspectos éticos

Pedrazas (2016) explica como prioritaria la confidencialidad y el cuidado de los datos informativos obtenidos de los encuestados por medio del anonimato.

Del mismo modo, El Colegio de Psicólogos del Perú (2017) recalca responsabilidad que tiene el investigador en informar a los participantes sobre el desarrollo de la investigación por medio del consentimiento y asentimiento informado, con el fin de protegerlos.

Por último, el participante tiene la libertad de elegir si está incluido o no en la investigación, se asegura la independencia del encuestado, siendo esta voluntaria y segura por medio de los principios bioéticos (Gómez, 2015).

IV. RESULTADOS

En este sentido, se pasó a realizar el análisis inferencial.

Tabla 2

Prueba de normalidad K-S

	K-S	n	p
Síndrome de burnout	0.105	115	0.003
Cansancio emocional	0.111	115	0.001
Despersonalización	0.101	115	0.006
Realización personal	0.152	115	0.000
Desempeño laboral	0.151	115	0.000
Orientación de resultados	0.171	115	0.000
Calidad	0.139	115	0.000
Relaciones interpersonales	0.199	115	0.000
Iniciativa	0.202	115	0.000
Trabajo en equipo	0.134	115	0.000
Organización	0.151	115	0.000

Nota: K-S: Kolmogorov Smirnov // p: significancia estadística // n: muestra

En la tabla 2, se pudo evidenciar en la prueba de normalidad K-S, que las variables de síndrome de burnout y desempeño laboral con sus dimensiones presentan una significancia inferior a 0.05, lo cual no están a una distribución normal y por tal sentido se empleará las correlaciones con la Rho de Spearman (Pedrosa et al., 2014).

Tabla 3*Correlación entre síndrome de burnout y desempeño laboral*

<i>n</i> =115	Desempeño laboral	
	<i>Rho</i>	-.216*
Síndrome de burnout	<i>P</i>	.020
	<i>r</i> ²	.046

Nota: rho: Rho de Spearman // *r*²: tamaño del efecto // *p*: significancia estadística // *n*: muestra

En la tabla 3, se pudo identificar que existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en colaboradores con un valor de (Rho= -.216), según lo propuesto por (Mondragón, 2014). Así también, se evidenció en el coeficiente de determinación un tamaño del efecto pequeño (Domínguez, 2016).

Tabla 4*Niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones, según sexo*

Sexo	Niveles	Síndrome de burnout		Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
		f	%	f	%	f	n	F	%
Masculino	Bajo	22	26.2%	23	27.4%	31	36.9%	22	26.2%
	Medio	30	35.7%	28	33.3%	18	21.4%	27	32.1%
	Alto	32	38.1%	33	39.3%	35	41.7%	35	41.7%
Femenino	Bajo	13	41.9%	11	35.5%	13	41.9%	12	38.7%
	Medio	6	19.4%	7	22.6%	7	22.6%	10	32.3%
	Alto	12	38.7%	13	41.9%	11	35.5%	9	29.0%
	Total	115	100.0	115	100.0	115	100.0	115	100.0

Nota: f: frecuencia // %: porcentaje

En la tabla 4, se pudo evidenciar que predominó el nivel alto de síndrome de burnout en los trabajadores del sexo masculino con el 38.1%, del mismo modo tuvo niveles altos en las dimensiones, donde en cansancio emocional tuvo el 39.3%, en despersonalización y realización personal el 41.7%; mientras que las mujeres tuvieron un nivel bajo de burnout con el 41.9% y en sus dimensiones tuvieron niveles bajos en despersonalización con el 41.9% y en realización personal con el 38.7%, mientras que en cansancio emocional tuvo un nivel alto con el 41.9%.

Tabla 5*Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según sexo*

SEXO		Desempeño laboral		Orientación de resultados		Calidad		Relaciones interpersonales		Iniciativa		Trabajo en equipo		organización	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Masculino	Alto	30	35.7	34	40.5	28	33.3	41	48.8	30	35.7	35	41.7	35	41.7
	Medio	25	29.8	23	27.4	26	31.0	14	16.7	25	29.8	21	25.0	22	26.2
	Bajo	29	34.5	27	32.1	30	35.7	29	34.5	29	34.5	28	33.3	27	32.1
Femenino	Alto	8	25.8	11	35.5	7	22.6	12	38.7	5	16.1	9	29.0	7	22.6
	Medio	6	19.4	8	25.8	12	38.7	3	9.7	13	41.9	10	32.3	7	22.6
	Bajo	17	54.8	12	38.7	12	38.7	16	51.6	13	41.9	12	38.7	17	54.8
	Total	115	100.0	115	100.0	115	100.0	115	100.0	115	100.0	115	100.0	115	100.0

Nota: f: frecuencia // %: porcentaje

En la tabla 5, se pudo notar que predominó en los colaboradores de sexo masculino el nivel alto de desempeño con el 35.7%, de igual forma en sus dimensiones, donde en orientación de resultados tuvo el 40.5%, en relaciones interpersonales el 48.8%, en iniciativa el 35.7%, en el trabajo en equipo y organización el 41.7%, mientras que en calidad tuvo un nivel bajo con el 35.7%. por otra parte, las mujeres alcanzaron un nivel bajo de desempeño laboral con el 54.8%, y de igual manera en sus dimensiones ya que en orientación de resultados tuvo el 38.7%, en la calidad el 38.7%, en relaciones interpersonales el 51.6%, en iniciativa el 41.9%, en el trabajo en equipo el 38.7% y en organización el 54.8%.

Tabla 6*Correlación entre síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral*

n=115		Orientación de resultados	Calidad	Relaciones interpersonales	Iniciativa	Trabajo en equipo	Organización
	<i>Rho</i>	-.280**	-.265**	-.284**	-.032	-.135	-.086
Síndrome de burnout	<i>p</i>	.002	.004	.002	.773	.150	.364
	<i>r2</i>	.078	.070	.080	.001	.018	.007

Nota: rho: Rho de Spearman // r2: tamaño del efecto // p: significancia estadística // n: muestra

En relación a la tabla 6, se denota la existencia de una relación inversa y significativa débil entre el burnout y las dimensiones de orientación de resultados ($\rho = -.280$), en la calidad ($\rho = -.265$) y en las relaciones interpersonales ($\rho = -.284$). Por otro lado, no se evidenció una relación con la iniciativa, trabajo en equipo y organización, debido a que su valor fue superior a 0.05. Además, se evidenció un efecto pequeño en las tres dimensiones que existen relación (Domínguez, 2016).

Tabla 7*Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y desempeño laboral*

n=115		Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
	<i>Rho</i>	-.106	-.158	-.254**
Desempeño laboral	<i>p</i>	.260	.091	.006
	<i>r2</i>	.011	.024	.064

Nota: rho: Rho de Spearman // r2: tamaño del efecto // p: significancia estadística // n: muestra

En la tabla 7, se pudo identificar que solo hay una relación inversa y significativa débil entre la dimensión realización personal y desempeño laboral con un valor de ($\rho = -.254$), mientras que no se evidenció relación con las dimensiones cansancio emocional

y despersonalización, debido a que su puntaje fue superior a 0.05 y se encontró un efecto pequeño entre realización personal y desempeño laboral (Domínguez, 2016).

V. DISCUSIÓN

El objetivo general fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral, con los datos encontrados se identificó que existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en colaboradores, con un valor de ($Rho = -.216$), estos resultados coinciden con el estudio de Palenzuela et al. (2019) quien encontró una correlación inversa y significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout ($r = -0.33$) y el estudio de Rivas y Barraza (2018) quien halló una relación inversa y significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout ($r = -0.30$); por el contrario al estudio de Lauracio y Lauracio (2020) quienes hallaron una relación directa entre las variables ($rs = 0.063$) y el estudio de Delgado et al. (2018) quien también evidenció una relación directa ($rs = 0.072$). En este sentido, se puede indicar que, a mayor síndrome de burnout hay menor desempeño laboral, a lo que Maslach y Jackson (1981) explican bajo el enfoque tri factorial lo que significa el síndrome de burnout en la alteración del desempeño y es una consecuencia a una concurrente exposición de circunstancias estresantes o críticas, que dan paso a sentimientos de ser inferior o sensación de incapacidad profesional para afrontar dichas situaciones, así como también, viene acompañado del agotamiento emocional.

Por consiguiente, como primer objetivo específico fue describir los niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones, donde se pudo evidenciar que predominó el nivel alto de síndrome de burnout en los trabajadores del sexo masculino con el 38.1%, del mismo modo se encontraron niveles altos en otras dimensiones, siendo el cansancio emocional el 39.3%, despersonalización y realización personal el 41.7%; mientras que las mujeres tuvieron un nivel bajo de burnout con el 41.9% y en sus dimensiones se evidenciaron niveles bajos en despersonalización con el 41.9% y en realización personal el 38.7% y en cansancio emocional tuvo un nivel alto con el 41.9%,

estos resultados se asemejan al estudio de Yslado et al. (2019) quien evidenció niveles altos de agotamiento emocional (20%), niveles promedios de despersonalización (23%) y con el estudio de Mesurado y Laudadio (2019) quienes refieren niveles altos de agotamiento emocional (23%) y niveles promedios de despersonalización (34%); totalmente distintos al estudio de García et al. (2017) quienes encontraron niveles bajos de agotamiento emocional (83.3%), niveles bajos de despersonalización (94.4%) igual al estudio de Lauracio y Lauracio (2020) quien evidenció niveles bajos de las dimensiones del Síndrome de burnout, en ello está el agotamiento emocional (57.2%), la despersonalización (42.9%) y la realización personal (78.6%). Estos resultados sobre los niveles altos de burnout son abalados por Martínez (2010) quien explica desde un enfoque de la “comparación de los colaboradores” y la influencia que tiene el síndrome de burnout, sobre las diferencias que van en aumento y producen sensaciones de frustración, distorsión en la percepción de la igualdad, equilibrio, falta de seguridad del colaborador y disminuyendo así el autocontrol.

Como segundo objetivo específico fue describir los niveles del desempeño laboral y sus dimensiones, donde se pudo notar que predominó en los colaboradores de sexo masculino el nivel alto de desempeño alcanzando así el 35.7%, de igual forma en sus dimensiones, donde en orientación de resultados obtuvo el 40.5%, en relaciones interpersonales el 48.8%, en iniciativa el 35.7%, en el trabajo en equipo y en organización el 41.7%, mientras que en respecto a la calidad, tuvo un nivel bajo con el 35.7%. por otra parte, las mujeres alcanzaron un nivel bajo de desempeño laboral con el 54.8%, y de igual manera en sus dimensiones pues en orientación de resultados se obtuvo el 38.7%, en la calidad el 38.7%, en relaciones interpersonales el 51.6%, en iniciativa el 41.9%, en el trabajo en equipo el 38.7% y en organización el 54.8%, estos resultados no concuerdan con el estudio de García et al. (2017) quien encontró un nivel alto de desempeño siendo el 66.7%, de igual forma Yslado et al. (2019) quien evidenció un nivel alto con el 45% y Lauracio y Lauracio (2020) encontraron en las dimensiones del desempeño laboral, niveles altos, donde el 70% manifiesta Calidad y técnica de atención, un 41% capacidad y educación continua, un 84% productividad y 77% en aptitudes. Es por ello, que a bajos niveles de desempeño en el trabajo, los

trabajadores no presentan una adecuada eficiencia y eficacia del colaborador hacia el cumplimiento de sus deberes como parte de una organización, caracterizado como poco satisfactorio y los resultados alcanzados no serán óptimos en el menor tiempo, esfuerzo y efectividad.

Como tercer objetivo específico fue relacionar el síndrome de burnout y las dimensiones del desempeño laboral, donde se pudo notar que existe una relación inversa significativa débil entre el burnout y las dimensiones de orientación de resultados ($\rho = -.280$), en la calidad ($\rho = -.265$) y en las relaciones interpersonales ($\rho = -.284$). Por otro lado, no se evidenció una relación con la iniciativa, trabajo en equipo y organización, debido a que su valor fue superior a 0.05. En este sentido, se puede indicar que, a mayor burnout, existe menos orientación de resultados, calidad y relaciones interpersonales. Montoya (2016) sostiene que los trabajadores se les tiene que permitir tener característica que ayude a distinguirnos y de esta manera se encuentre una significancia distinta a otros, para este autor, la acción de diferenciarlos ayuda en la calidad y productividad solicitada por los clientes, organización y/o competencia de forma satisfactoria así también, los colaboradores pueden presentar interacciones de dos o más personas en base a emociones y sentimientos.

Como cuarto objetivo específico fue relacionar las dimensiones del burnout y el desempeño laboral, donde se pudo identificar que solo existe una relación inversa y significativa débil entre la dimensión realización personal y desempeño laboral con un valor de ($\rho = -.254$), mientras que no se evidenció relación con las dimensiones cansancio emocional y despersonalización, debido a que su puntaje fue superior a 0.05, estos resultados se asemejan al estudio de Huacón e Hidalgo (2021) quien encontró una relación inversa con la realización personal ($r_s = -0.023$). En este sentido, se indica que a mayor realización personal hay menos desempeño laboral, por ende, al no generarse en el individuo la percepción, varía en cuanto al desarrollo de autoconfianza, autonomía, y la falta de capacidad para enfrentar retos nuevos. Asimismo, forma parte del sentido o significado que tiene la persona en su vida que

poco a poco ha ido consiguiendo tras el transcurso de los años (Esteras, Chorot, y Sandín, 2017).

Como quinto objetivo específico fue comparar el síndrome de burnout, según el sexo y edad, donde se pudo notar que no existen diferencias en el síndrome de burnout, según el sexo y edad ya que sus puntajes fueron mayores a 0.05. Es por ello que el burnout según la edad y el sexo actúan de forma independiente sin variación alguna, como también la evidencia de alguna alteración psicológica de diferentes situaciones que se relacionan, las cuales principalmente puede iniciar con el agotamiento; a la par se experimenta en ambos sexos sobre la distorsión hacia el trato que ejerce a los demás y el valor con el que considera su trabajo (Juárez, 2015).

Finalmente, como sexto objetivo específico fue comparar el desempeño laboral, según el sexo y edad, donde se pudo encontrar la inexistencia de diferencias en el desempeño laboral, según el sexo y edad ya que sus valores excedieron el valor de 0.05. Campbell (1993) se basa el desempeño en las acciones que llevan al trabajador de distintas edades a obtener los objetivos propuestos y la comprensión de las herramientas que valida como relevantes y necesarias para llegar a cumplir con sus metas. Estas herramientas pueden ser la motivación, la intención, habilidades personales y todas aquellas que lo ayudan a tener un enfoque claro y establecido sobre los elementos del desempeño, como, por ejemplo: la ganancia del trabajo definido y el cargo, beneficio de trabajos no concretos, beneficio del trabajo de comunicación escrita y oral.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: Existe relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia, Lima, 2020, lo cual indica que, a mayor síndrome de burnout, hay menor desempeño laboral.

SEGUNDO: los colaboradores del sexo masculino predominaron en nivel alto del síndrome de burnout y sus dimensiones, mientras que las mujeres resaltaron un nivel bajo de burnout al igual que sus dimensiones, con excepción de la dimensión cansancio emocional que se encontró un nivel alto.

TERCERO: los colaboradores del sexo masculino obtuvieron un nivel alto de desempeño laboral al igual que sus dimensiones, mientras que las mujeres resaltaron un nivel bajo de desempeño junto a sus dimensiones.

CUARTO: existe una relación inversa y significativa entre el burnout y las dimensiones orientación de resultados, calidad y relaciones interpersonales, se puede indicar que, a mayor burnout, existe menos orientación de resultados, calidad y relaciones interpersonales.

QUINTO: existe relación inversa y significativa entre la dimensión realización personal y desempeño laboral en trabajadores, se indica que a mayor realización personal hay menos desempeño laboral, por ende, al no generarse en el individuo la percepción varía en cuanto al desarrollo de autoconfianza, autonomía, y no posee la capacidad para enfrentar nuevos retos.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Las direcciones de cada empresa deben desarrollar dentro de su plan anual empresarial, capacitaciones a todo su personal, incluyendo gerencia para tratar sobre el tema de Burnout y cómo es que influyen en el desempeño laboral, de manera que todo el personal pueda llegar a reconocer la problemática en sí mismos y saber de qué se trata.

SEGUNDO: La gerencia de la empresa, requiere de hacer una evaluación general sobre las condiciones laborales en la cual su personal se está desarrollando, así como la planificación de cada una de las mejoras en bienestar de sus trabajadores.

TERCERO: Los encargados de recursos humanos deberán solicitar la orientación de profesionales en psicología organizacional u otros profesionales expertos en el área para conocer que herramientas requieren en la intervención de los casos detectados en toda la empresa.

CUARTO: Los encargados del área de logística pueden implementar en la jornada de horario laboral pausas activas o un periodo de tiempo fuera para los trabajadores con la finalidad aportar en el desempeño laboral.

QUINTO: Las actividades recreativas como juegos, paseos, tiempo libre, entre otras implementadas por gerencia, requieren de ser evaluadas de acuerdo a la necesidad y realidad de los trabajadores, por ello, las reuniones con el personal son de vital importancia para una mejor intervención.

REFERENCIAS

- Balseiro, L. (2018). El Síndrome de Burnout: un riesgo permanente en el trabajo de enfermería. *Enfermería Universitaria*, 2 (3), 1-4. <http://www.revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/395/379>
- Barrio, A. (2017). Conoce y supera la despersonalización y la desrealización: trastorno de irrealidad. Independently Published.
- Caballero, C., Bresó, E. y Gonzáles, O. (2015). Burnout en estudiantes universitarios. *Revista Redalyc*, 32 (3), 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21342681007.pdf>
- Campbell, P. (1993). *A theory of performance*. Employee Selection.
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de ética y deontología. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. McGraw-hill.
- Delgado, V., Castillo, C., Delgado, G. Miranda, E. y Becerra, L. (2018). Síndrome de burnout y desempeño laboral del usuario interno del servicio de farmacia del Hospital Regional de Cajamarca. *Revista Caxamarca*, 17 (2), 1-5. <https://revistas.unc.edu.pe/index.php/Caxamarca/article/view/55>
- García, A., Escorcía, C. y Pérez, B. (2017). Síndrome de burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Propósitos y representaciones*, 5(2), 65-126. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v5n2/a03v5n2.pdf>
- Gómez, P. (2015). Principios básicos de bioética. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 55 (4), 230-33. <https://doi.org/10.31403/rpgo.v55i297>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education

Hurtado, D. y Ramírez, R. (1998). Metodología de la investigación. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0063522/cap03.pdf>

Huidobro, A. (2020). Síndrome de burnout y su incremento en tiempos de pandemia. <https://www.sage.com/es-es/blog/sindrome-de-burnout-y-su-incremento-en-tiempos-de-pandemia/>

Huacón, E. y Hidalgo, O. (2021). Síndrome de Burnout: impacto en el desempeño laboral de los educadores. *Revista Mapa*, 3 (23), 53-72. <http://revistamapa.org/index.php/es>

Ibarra, M., Erazo, P., Gallego, F. (2018). Burnout Syndrome in Professors Working at a Higher Education Institution in Manizales Colombia. *Revista de investigaciones*, 18 (32), 71-78. https://www.researchgate.net/publication/332695714_SINDROME_DE_BURNO_UT_EN_PROFESORES_DE_UNA_INSTITUCION_DE_EDUCACION_SUPERIOR_DE_MANIZALES-COLOMBIA

Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113. [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=691636](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=691636)

Juarez, A. (2015). *Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de burnout*. Liberabit.

Klingner, E. y Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público*. ELIAC.

Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2 (4), 1-.12. <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>

- Lluncor, M., Cacho, Zegarra y Olano (2021). El desempeño Laboral En Organizaciones Públicas Y Privadas. *Revista Científica Pakamuro*, 9 (1), 12-20.
<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/citationstylelanguage/get/chicago-author-date?submissionId=159>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *MBI - Maslach burnout inventory manual*. California. Consulting Psychologists Press.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Redalyc*. 112 (1), 42-80.
<http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/192>
- Mansilla, M. (2000). Etapas del desarrollo humano. *Revista de investigación en psicología*. 3 (2), 112.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4999>
- Mesurado, B. y Laudadio, J. (2019). Experiencia profesional, capital psicológico y engagement. Su relación con el burnout en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 12-40.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a02v7n3.pdf>
- Montoya, D. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú. (Tesis de posgrado). (Acceso el 02 de julio del 2021).
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>
- Muñoz, M. (2016). Propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 14 de abril del 2021).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/207>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Ediciones U.

- Organización Mundial de la Salud (2021). La OMS y la OIT alertan de que las jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes cerebrovasculares. <https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>
- Pedrosa, I., Juarros, J., Robles, A., Basteiro, J. y García, E. (2014). Goodness of Fit Tests for Symmetric Distributions, which Statistical Should I Use?. *Revista Scielo*. 14 (1), 251.
- Palenzuela, P., Delgado, N. y Rodríguez, J. (2019). Exploring the relationship between contextual performance and burnout in healthcare professionals. *Journal of work and organizational psychology*, 35(2), 115-121. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n2/1576-5962-rpto-35-2-0115.pdf>
- Pedrazas, D. (2016). Aspectos éticos de la investigación biomédica: percepción de sujetos de investigación, médicos de atención primaria e investigadores de ensayos clínicos. (Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona, España). (Acceso el 29 de abril del 2021).
- Rivas, E. y Barraza, A. (2018). Burnout syndrome among nursing staff and its association with four work-related variables. *Enfermería Universitaria*, 15(2), 136-146. <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v15n2/2395-8421-eu-15-02-136.pdf>
- Román; I. y Muñoz, K. (2020). Burnout Syndrome and its impact on workers of the food industry´s SMEs of the city of Guayaquil, Ecuador. *Revista científica Ciencia Tecnología*, 20 (28), 1-11. <http://181.39.139.66/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/399/493>
- Salgado, J. y Lería, F. (2019). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad y Salud*, 22(1), 6-16. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v22n1/2389-7066-reus-22-01-6.pdf>

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria?. *Revista Cubana de Salud Pública*. 43 (4). 1-2.
<http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948>

Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I. y Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horiz Med*, 19(4), 41-49. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v19n4/a06v19n4.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ITEMS		MÉTODO
	General	General	Variable 1: Síndrome de Burnout		
¿Cuál es la relación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia, Lima, 2020?	Existe correlación significativa e inversa y entre síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia, Lima, 2020.	Determinar la relación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia, Lima, 2020.	Dimensiones Agotamiento Emocional	Ítems	Diseño: No experimental y transversal Tipo: Descriptivo-correlacional.
			Despersonalización	1 al 22	
	Realización personal				
	Específicos	Específicos	Variable 2: Desempeño laboral		POBLACIÓN- MUESTRA
			Dimensiones	Ítems	
	1) Existe correlación significativa e inversa entre síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia.	1. Describir los niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones, según sexo en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia.	Orientación de resultados		N= 115 colaboradores n= 115 colaboradores
	2) Existe correlación significativa e inversa entre las dimensiones del síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia.	2. Describir los niveles del desempeño laboral y sus dimensiones, según sexo en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia.	Calidad		
		3. Determinar la relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia.	Relaciones interpersonales		
		4. Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia.	Iniciativa	1 al 21	
			Trabajo en equipo		
			Organización		

Anexo 02: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Es la vivencia o sensación que pueden experimentar las personas de estar exhausto en el ámbito emocional por las demandas del trabajo (Maslach, Jackson y Jackson, 1986).	Respuestas a la subescala de Agotamiento Emocional del Maslach	Cansancio Emocional	Reducción de recursos emocionales	20,16,14,13,8,6,3,2, y 1	Escala ordinal Bajo (0-10) Medio (11-15) Alto (≥ 16)
		Burnout Inventory (MBI), mostrando una consistencia interna y una fiabilidad en un rango de	Despersonalización	Indiferencia por el trabajo	22,15,11,10,5	Escala ordinal Bajo (0-5) Medio (6-10) Alto (≥ 11)
		0.75 a 0.90) (Maslach, Jackson, 1986).	Realización personal	Incompetencia relacionada al desempeño	21,19,18,17,12,9,7 y 4	Escala ordinal Bajo (0-23) Medio (24-29) Alto (≥ 30)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Número ítem	Escala de medición
Desempeño laboral	Nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. (Pedraza et al. 2010)	Aplicación de cuestionario de preguntas para el estudio del desempeño laboral de Montoya (2016) con la finalidad de medir su relación con el síndrome de Burnout.	Orientación de resultados	1,2,3	Escala de medición Ordinal Desempeño laboral excelente (≥ 101) Desempeño laboral bueno (80 – 100) Desempeño Regular (41 – 79) Desempeño laboral poco regular (20 – 40) Desempeño laboral no aceptable (≤ 19)
			Calidad	4,5,6,7,8	
			Relaciones interpersonales	9,10,11	
			Iniciativa	12,13,14,15	
			Trabajo en equipo	16,17,18	
			Organización	19,20,21	

Anexo 03: Instrumentos

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

(Maslach y Jackson, 1996)

Adaptado por Muñoz (2016)

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)	
A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:	
Nunca:..... 1	Algunas veces al año: 2
Algunas veces al mes:..... 3	Algunas veces a la semana..... 4
Diariamente: 5	
Por favor, señale el número que considere más adecuado:	
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.	
13. Me siento frustrado por el trabajo.	
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.
AE: Agotamiento Emocional; D: Despersonalización; RP: Realización Personal.

Cuestionario de desempeño laboral

Estimado colaborador, le presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

Al responder cada uno de los ítems, marque con una X solo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide se honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas

UNIDAD/SEDE: _____

AREA/SERV. _____

EVALUADO: _____

PUESTO: _____

FECHA DE EVALUACIÓN: _____

INSTRUCCIONES

1. Antes de realizar la evaluación, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario. Si tiene consultas, sienta la libertad de hacer las preguntas que considere pertinentes.
2. Lea bien el contenido de la competencia y el comportamiento que evaluara.
3. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva
4. Cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy Bajo a Muy Alto.

Muy Bajo	1. Desempeño laboral no aceptable
Bajo	2. Desempeño laboral poco regular
Moderado	3. Desempeño Regular
Alto	4. Desempeño laboral bueno
Muy Alto	5. Desempeño laboral excelente

AREA DE DESEMPEÑO	MUY BAJ O	BAJ O	MODERA DO	ALT O	MUY ALT O	PUNTA JE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACION DE RESULTADOS						
1. Termina su trabajo oportunamente.						
2. Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.						
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo.						
CALIDAD						
4. No comete errores en el trabajo.						

5. Hace uso racional de los recursos.						
6. No requiere de supervisión frecuente.						
7. Se muestra profesional en el trabajo.						
8. Se muestra respetuoso y amable en el trato.						
RELACIONALES INTERPERSONALES						
9. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.						
10. Brinda una adecuada orientación a los clientes.						
11. Evita los conflictos dentro del equipo.						
INICIATIVA						
12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.						
13. Se muestra asequible al cambio.						
14. Se anticipa a las dificultades.						
15. Tiene gran capacidad para resolver problemas.						
AREA DE DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
TRABAJO EN EQUIPO						
16. Muestra aptitud para integrarse al equipo						
17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
18. Colabora con los demás para el logro de objetivos.						
ORGANIZACIÓN:						
19. Planifica sus actividades.						

20. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.						
21. Se preocupa por alcanzar las metas						
PUNTAJE TOTAL						

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfp

Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de logística, en tiempos de pandemia, Lima 2020

Buen día estimados/as soy Helen Espinoza Alvarado, el presente formulario forma parte del recojo de información con el fin de conocer si cada colaborador manifiesta algun síndrome de burnout y a su vez si repercute en su desempeño laboral , cada informacion ofrecida es para fines académicos y obtener el titulo profesional de licenciada en psicología.

***Obligatorio**

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electr...

CONSENTIMIENTO

Estimados colaboradores se le invita a que participe de ésta investigación donde se evaluara la validez y confiabilidad del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Así mismo se enfatiza que la participación en esta investigación es voluntaria, por ende los datos que nos brinde serán tratados de manera confidencial y anónima.

En caso tenga alguna duda sobre los aspectos éticos de la investigación u otro, podrá ponerse en contacto con la Mg. Jennifer Fiorella, Yucra Camposano, asesora y supervisora del estudio a través del correo jyucracam@ucvvirtual.edu.pe

<https://forms.gle/PFedNQnzXVVumcec7>

Anexo 04: Ficha sociodemográfica

Ficha de datos

Edad.....

Grado de instrucción.....

Ocupación.....

Religión.....

N° de hijos.....

Estado civil.....

Anexo 05: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la universalización de la salud”

Los Olivos, 14 de octubre de 2020

CARTA INV.N°1856 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sres.

LOGIXTAL SAC

Av. Alfredo Benavides 2150, Oficina 504 Miraflores.

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **ESPINOZA ALVARADO, HELEN LESLIE** con DNI **46212024** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **7002548960** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **“SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE LOGISTICA, EN TIEMPOS DE PANDEMIA, LIMA 2020”**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



HELEN Espinoza <heepinca1910@gmail.com>
para Walter

14 oct 2020 13:36 ☆ ↶ ⋮

Estimado Walter

Te adjunto la carta enviada por la Universidad César Vallejo y formalizar el permiso de la empresa, para continuar con la investigación de mi tesis.

Gracias por el apoyo



Walter Palma Cuba <walter.palma@contakto.com>
para Juan, mi

6 nov 2020 14:10 ☆ ↶ ⋮

Hola Helen,

Te brindamos permiso para trabajar tu tesis académica con nosotros.

Lo único que te solicitamos son 2 cosas:

1. Mantener la confidencialidad de la empresa (Ejemplo: colocar siempre en tesis "una empresa peruana del sector logístico" o similar parafraseo)
2. Nos compartes la tesis final del estudio realizado a fin de nosotros poder mejorar como empresa.

Nos comentas los siguientes pasos que necesitarías para coordinarlo con Juan.

Saludos,

Walter Palma Cuba
Subgerente de Gestión de Personas
Gestión de Personas



walter.palma@contakto.com

Av. Alfredo Benavides 2150-2180, Of-504 Miraflores

RPE : 95556681

Telf : (01) 719-5169

Anexo 06: Carta de solicitud de autorización para el uso de instrumento original

Instrumento 1



"Año de la universalización de la salud"

CARTA N°1244 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 15 de noviembre de 2020

Autor:

- Eloya Muñoz

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. ESPINOZA ALVARADO, HELEN LESLIE, con DNI 46212024 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002548960, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE LOGISTICA, EN TIEMPOS DE PANDEMIA, LIMA, 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

.....
Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Instrumento 2



"Año de la universalización de la salud"

CARTA N°1233 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 5 de noviembre de 2020

Autor:

- Daniel Alfredo, Montoya Meza

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. ESPINOZA ALVARADO, HELEN LESLIE, con DNI 46212024 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002548960, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE LOGISTICA, EN TIEMPOS DE PANDEMIA, LIMA, 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 07: Autorización del uso de instrumento

V1: Síndrome de burnout

Redactar

Recibidos 148

Destacados

Pospuestos

Enviados

Borradores 60

Meet

Nueva reunión

Unirse a una reunión

Hangouts

Helen Leslie Espinoza +

No hay chats recientes
Iniciar uno nuevo

in:sent

20 de 262

Helen Leslie Espinoza <hespinoza1910@gmail.com>
para Eloisa Mlv

mié, 30 jun 18:48 (hace 18 horas)

Buenas noches Doctora Eloisa Muñoz Luna Victoria, es grato saludarle y a su vez felicitarle por su gran trabajo de investigación, de adaptación de la prueba SÍNDROME DE BURNOUT, ya que usted es una generosa y otorga el permiso de su material de investigación para fines de desarrollo de tesis, su escala cuenta con la validez y la consistencia necesaria que lo respaldan. El motivo de mi solicitud es pedirle su autorización y la proporción de su material sobre la prueba de SÍNDROME DE BURNOUT.

Me despido agradeciendo.

Eloisa Mlv
para mi

12:37 (hace 12 minutos)

Buenas tardes Helen,

Conforme.

Saludos



M. Eloisa Muñoz Luna Victoria
Consultor Independiente

Responder Reenviar

V2: desempeño laboral

Solicitud de permiso

HELEN Espinoza
Estimado Doctor Daniel Alfredo Montoya Meza Le saluda la bachiller en psicología Helen Espinoza Alvarado, de la Universidad Cesar Vallejo- Filial Lima Norte. Me

jue, 5 de nov. de 2020 18:43

daniel montoya <montoya.m.daniel@gmail.com>
para mi

jue, 5 de nov. de 2020 19:31

Estimada Helen,

Con gusto, espero que sea de utilidad.
Éxitos en tu investigación.

Saludos

Daniel Montoya

Enviado desde mi iPhone

El 5 nov. 2020, a la(s) 18:43, HELEN Espinoza <hespinoza1910@gmail.com> escribió:

<CARTAAUTOR - MONTOYA.pdf>

Responder Reenviar

Anexo 08: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr(a):

Con el debido respeto, me presento a usted, mi nombre es **Espinoza Alvarado, Helen Leslie** estudiante de la carrera de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. Actualmente me encuentro realizando una investigación sobre **“Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia, Lima, 2020**, y para ello quisiera contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas: **Inventario de Síndrome de Burnout y el Cuestionario de Desempeño Laboral**. De aceptar participar en la investigación, se informará todas las instrucciones de la investigación. En caso tenga duda con respecto a las preguntas, se explicará cada una de ellas.

Agradezco por su valiosa colaboración.

Atte. Espinoza Alvarado, Helen Leslie

EAP DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

De haber sido informado y estar de acuerdo, por favor rellene la siguiente parte.

Yo, acepto aportar en la investigación sobre **“Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia, Lima, 2020”** de la señorita **Espinoza Alvarado, Helen Leslie**, habiendo informado mi participación de forma voluntaria.

Día: / /

Firma

Anexo 09: Resultados adicionales

Tabla 8

Validez de contenido a través del criterio de jueces de la escala de Burnout

Instrumento	Ítem N°	1° Juez			2° Juez			3° Juez			4° Juez			5° Juez			(V)	
		P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C		
Escala de síndrome de Burnout	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%

Nota: 0 = No está de acuerdo, 1 = Sí está de acuerdo. En los criterios de calificación:
P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad.

Tabla 9

Validez de contenido a través del criterio de jueces del cuestionario de desempeño laboral

Instrumento	Ítem N°	1° Juez			2° Juez			3° Juez			4° Juez			5° Juez			(V)
		P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	
Escala de desempeño laboral	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%

Nota: 0 = No está de acuerdo, 1 = Sí está de acuerdo. En los criterios de calificación:

P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad.

Tabla 10

Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach del instrumento Inventario Burnout de Maslach.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.815	22

Tabla 11

Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach del instrumento de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.915	21

Anexo 10: Escaneos de los criterios de los jueces de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SÍNDROME DE BURNOUT

Observaciones: Tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: García García Eddy Eugenio

DNI: 07840149

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Maestro en Psicología Educativa	2015 - 2016
02	Universidad César Vallejo	Diplomado en investigación en posgrado	2018

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente	Ate	2018 - 2021	Docente de investigación
02	Universidad San Pedro	Docente	Barranca	2015-2018	Docente de investigación
03					

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

Eddy Eugenio García García
C.Ps.P. 20534

24 de enero de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
Observaciones: Posee suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: García García Eddy Eugenio.....

DNI: 07840149.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Maestro en Psicología Educativa	2015 - 2016
02	Universidad César Vallejo	Diplomado en investigación en posgrado	2018

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente	Ate	2018 - 2021	Docente de investigación
02	Universidad San Pedro	Docente	Barranca	2015-2018	Docente de investigación
03					

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


Eddy Eugenio García García
 C.Ps.P. 20534

24 de enero de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SÍNDROME DE BURNOUT

Observaciones: Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Virreyra Salas, Gaby María.

DNI:06776344

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad San Martín de Porres	Psicología organizacional	1987-1993
02	ITEMS.MEXICO	Psicología organizacional	2000-2002

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	MIDIS	Psicóloga	Lima	2020-2021	Recursos humanos
02	DRELM	Psicóloga	Lima	2019-2020	Coordinadora del talento humano
03	UGEL 03	Psicóloga	Lima	2016-2018	Selección de personal

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo³ 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


Gaby Virreyra Salas
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 3815

24 de enero de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Virreyra Salas, Gaby María.

DNI:06776344

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad San Martín de Porres	Psicología organizacional	1987-1993
02	ITEMS.MEXICO	Psicología organizacional	2000-2002

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	MIDIS	Psicóloga	Lima	2020-2021	Recursos humanos
02	DRELM	Psicóloga	Lima	2019-2020	Coordinadora del talento humano
03	UGEL 03	Psicóloga	Lima	2016-2018	Selección de personal

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³ 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


Gaby Virreyra Salas
PSICOLOGA
C.Ps.P. 3815

24 de enero de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SÍNDROME DE BURNOUT

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. **Mg:** Tarazona Infante Tulia Silvia

DNI: ...09999304.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Femenina del Sagrado Corazón	Psicología Empresarial	1998-1999
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Directora de Escuela Profesional	Lima	2008-2010	Gestión de Escuela Profesional, Miembro de comisiones académicas.
02	Universidad de Lima Universidad Ricardo Palma Universidad César Vallejo	Docente	Lima	1995-continúa	Docente de cursos del Área de Psicología Organizacional
03					

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


Tulia Silvia Tarazona Infante
C.Ps.P. 1014

24 de enero de 2021

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE Desempeño Laboral

 Observaciones: Tiene suficiencia _____

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

 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. ...Tarazona Infante Tulia Silvia

DNI: ...09999304.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Femenina del Sagrado Corazón	Psicología Empresarial	1998-1999
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Directora de Escuela Profesional	Lima	2008-2010	Gestión de Escuela Profesional, Miembro de comisiones académicas.
02	Universidad de Lima Universidad Ricardo Palma Universidad César Vallejo	Docente	Lima	1995-continúa	Docente de cursos del Área de Psicología Organizacional
03					

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


 Tulia Silvia Tarazona Infante
 C.Ps.P. 1014

29 de enero de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA SÍNDROME DE BURNOUT.
Observaciones: Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Mosquera Torres, Dino Fernando.

DNI: 09610775

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad San Martín de Porres	Psicología organizacional	1987-1993
02	Universidad César Vallejo	Magister en Educación y gestión	2018-2019

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	RN CONSULTORES	Gerente de RRHH	Lima	2006- Actual	Gestión de Recursos humanos
02	ALICORP	Gerente de RRHH	Lima-Callao	2001-2005	Evaluación, diagnóstico organizacional, capacitación
03	Universidad San Pedro	Docente	Huacho	2009-Actual	Asesor de tesis y jurado

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar el 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.



 Fernando Mosquera Torres
 Psicólogo
 C.O.P. 1948

24 de enero de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Mosquera Torres, Dino Fernando.

DNI: 09610775

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad San Martín de Porres	Psicología organizacional	1987-1993
02	Universidad César Vallejo	Magister en Educación y gestión	2018-2019

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	RN CONSULTORES	Gerente de RRHH	Lima	2006- Actual	Gestión de Recursos humanos
02	ALICORP	Gerente de RRHH	Lima-Callao	2001-2005	Evaluación, diagnóstico organizacional, capacitación
03	Universidad San Pedro	Docente	Huacho	2009-Actual	Asesor de tesis y jurado

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


 Fernando Mosquera Torres
 PSICÓLOGO
 C.S.P. 19407

24 de enero de 2021

11304

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SÍNDROME DE BURNOUT

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:GONZALES Chung LUIS.....

DNI:.....15617206.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMP - USP	Psicólogo - Pedagogo	1989 - 2009
02	UNMSM	Doctorado en Psicología	1998 - 2000
03	UNIVERSIDAD CAJETANO MEREDIA	MAESTRIA PSICOLOGIA CLINICA	1996 - 1998

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNJFSC	Docente	MUACMO	2006 - 2020	Docente Posgrado
02	UNJFSC	Docente	MUACMO	2001 - 2019	Docente Pregrado
03	USP	Docente	MUACMO	2001 - 2021	Docente Pre y Posgrado

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


LUIS GONZALES CHUNG
 PSICOLOGO
 C.Ps. P. 5645

24 de enero de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: GONZALES CHUNG LUIS

DNI:..... 15617206

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	USMP - USP	Psicólogo - Pedagogo	1989 - 2009
02	UNMSM	Doctorado PSICOLOGIA	1998 - 2000
03	UNIVERSIDAD CAJEÑANO Merced	MAESTRIA PSICOLOGIA QUINICA	1996 - 1998

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNJFSC	Docente	MUACHO	2006 - 2020	Docente POSGRADO
02	UNJFSC	Docente	MUACHO	2001 - 2019	Docente PREGRADO
03	USP	Docente	MUACHO	2001 - 2021	Docente PRE Y POSGRADO

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



LUIS GONZALES CHUNG
PSICOLOGO
C.Ps. F. 5645

24 de enero de 2021