



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Relación entre burnout y desempeño laboral en personas  
que trabajan de manera remota en Lima Metropolitana, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología

**AUTORES:**

Jimenez Patiño, Milagros Alexandra ([orcid.org/0000-0001-5404-5640](https://orcid.org/0000-0001-5404-5640))

Palomino Alvarez, Sharon Darlyn ([orcid.org/0000-0002-4750-4172](https://orcid.org/0000-0002-4750-4172))

**ASESOR:**

Mgtr. Artica Martinez Juan Jose Gabriel ([orcid.org/0000-0002-2043-4944](https://orcid.org/0000-0002-2043-4944))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria:

Dedicamos nuestro trabajo a la Universidad para darla a conocer como una institución de pura investigación, también, dedicamos nuestro esfuerzo a nuestra familia que día tras día confió y nos apoyó en nuestro potencial como estudiantes.

### Agradecimiento:

Agradecemos a la Universidad Cesar Vallejo por permitirnos formarnos en la institución, así mismo, agradecemos a nuestro docente que semana tras semana nos brindó su apoyo y sus conocimientos para poder llevar a cabo este trabajo.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	18
3.2 Variable y operacionalización.....	19
3.3 Población, muestra y muestreo.....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Procedimientos.....	22
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

## Índic de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las Variables.....	19
Tabla 2. Análisis preliminar de Burnout.....	24
Tabla 3. Análisis preliminar de Desempeño Laboral.....	25
Tabla 4. Correlación de las variables de burnout y desempeño laboral.....	25
Tabla 5. Correlación de la variable burnout y las dimensiones de desempeño laboral.....	26
Tabla 6. Correlación de la variable de desempeño laboral y las dimensiones de burnout.....	27
Tabla 7. Niveles de burnout en personas que laboran de manera remota....	28
Tabla 8. Niveles de desempeño laboral en personas que laboran de manera remota.....	28
Tabla 9. Estadístico de comparación para la variable de burnout según Genero.....	28
Tabla 10. Tabla cruzada de variable de burnout según genero.....	29
Tabla 11. Estadístico de comparación para la variable de desempeño laboral según genero.....	29
Tabla 12. Tabla cruzada de variable de desempeño laboral según Genero.....	30
Tabla 13. Prueba de chi cuadrado de la variable burnout según estado civil.....	30
Tabla 14. Tabla cruzada de variable Burnout según estado civil.....	31
Tabla 15. Prueba de chi cuadrado de la variable desempeño laboral según estado civil.....	31
Tabla 16. Tabla cruzada de variable desempeño laboral según estado civil.....	32

## **Resumen**

La presente investigación tiene objetivo determinar la relación entre el burnout y el desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota. Respecto a la metodología esta investigación es de tipo correlacional, con un diseño no experimental y de corte trasversal (Cabezas; Andrade; y Torrez, 2018). Para ello, se utilizará el cuestionario de burnout, que cuenta con 3 dimensiones y el cuestionario de desempeño laboral el cual consta de 4 dimensiones. La muestra estará conformada por 300 personas de ambos sexos que se encuentren actualmente laborando de forma remota, entre las edades de 20 a 40 años, que residen en Lima Metropolitana. Los estándares establecidos con el coeficiente de Spearman a través del programa Spss 25, dando como resultado que la correlación es inversa moderada y significativa a nivel estadístico, entre ambas variables. (Hernández et al, 2014). Concluyendo que a mayor burnout menor desempeño laboral.

**Palabras Clave:** Burnout, desempeño laboral, colaborador y trabajo remoto

## **Abstract**

The present research aims to determine the relationship between burnout and job performance in people who work remotely. Regarding the methodology this research is of a correlational type, with a non-experimental and cross-sectional design (Cabezas; Andrade; & Torrez, 2018). For this purpose, the burnout questionnaire will be used, which has 3 dimensions and the job performance questionnaire which consists of 4 dimensions. The sample will be made up of 300 people of both sexes who are currently working remotely, between the ages of 20 to 40 years, residing in Metropolitan Lima. The standards established with Spearman's coefficient through the Spss 25 program, resulting in a moderate and statistically significant inverse correlation between both variables (Hernández et al, 2014). Concluding that the higher the burnout, the lower the work performance.

**Keywords:** Burnout, job performance, employee and remote work

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el mundo está teniendo muchos cambios, las empresas se han visto obligadas a buscar soluciones ante dificultades que puedan presentar como organización afectando de esta manera a sus colaboradores; por lo que, la World Health Organization (2020) menciona que si algún local o empresa piensa abrir, debe primero cumplir con todos los protocolos de bioseguridad obligatorias, para prevenir la propagación de la pandemia en los empleadores, en caso no cumplan con ello, el personal de la empresa deberán implementar y adecuarse a una modalidad remota.

Así mismo, se puede evidenciar el aumento del síndrome de burnout en el personal, dado que, muchas empresas solo se enfocan en cumplir con sus metas y no toman en cuenta el problema que pueden causar en ellos, por lo que, Altındağ (2019) refiere que las empresas están sobrecargando a sus colaboradores, esto podría traer consigo traumas debido a tanta exigencias impuesta, ya que, al laborar más horas el trabajo se vuelve más agotador, obligándolos a esforzarse más para cumplir con las metas de la empresa.

Debido a la pandemia, el trabajo remoto se ha vuelto un gran reto para las empresas y para sus colaboradores, muchos tuvieron que aprender a optar por esta nueva forma de trabajo, según la Organización Internacional del Trabajo (2020) infiere que a muchos colaboradores les es difícil poder tener un adecuado balance entre su vida personal y su entorno laboral [...] es por ello, que los colaboradores tendrán que adaptar un nuevo estilo de vida en ambas áreas, debido a que en un futuro se seguirá con la misma modalidad remota, trayendo consigo nuevas normas. (p. 3, 26 y 27).

Por otro lado, la presencia de esta problemática influye y repercute en los colaboradores desatando dificultades en diversas áreas, por ende, la Organización Panamericana de la Salud (2016) da a conocer que el estrés está presente en el mundo laboral mediante la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, por ende, inician los desafíos que con regularidad



sobrepasan las habilidades y capacidades de aquellos colaboradores. Trayendo como consecuencia dificultades físicas, mentales y sociales; afectando así a la productividad y tiempo en familia.

El desempeño dentro del área organizacional consiste en el rendimiento que el colaborador reflejada en sus labores dentro de la empresa, por ello, Bohórquez, Perez, Caiche y Benavides (2020) mencionan que el desempeño es el esfuerzo que realizan los empleadores cumpliendo con sus actividades, así mismo, cómo reaccionan ante esta exigencia, debido a que algunas empresas evalúan a su personal. (p. 387).

Debido a la emergencia sanitaria que se está presentando ha obligado a las empresas a tomar medidas necesarias para el trabajador y su nueva modalidad; por ello el ministerio de trabajo y promoción del empleo, en la guía para la aplicación del trabajo remoto (2020) infiere que las obligaciones de los empleadores deben dar a conocer las plataformas y nuevas modalidades de apoyo en el trabajo, mediante una comunicación constante [...] estos colaboradores deben cumplir las normativas de las empresas como la seguridad de la información confidencial de los datos proporcionados por los empleadores. (p. 4, 5 y 6).

Por otro lado, el desempeño laboral es muchas veces afectado por el estrés y el clima laboral, desencadenando así la presencia del burnout en los trabajadores, por lo que, Juarez y Palpa (2020) indican que el rendimiento de los trabajadores está relacionado con las tareas que estos deben ejercer para la organización, de tal manera que se logran los objetivos de la empresa, sin embargo, esto debería ser reconocido y muchas veces no lo es, causando en ellos, preocupación, estrés, ansiedad. (p. 19).

El presente estudio se justifica por los siguientes niveles, a nivel teórico, se pretende estudiar el burnout y el rendimiento laboral en un nuevo contexto (trabajo remoto), ya que debido a la pandemia muchos trabajadores han tenido que adaptarse a laborar desde casa, desatando diversas dificultades como el estrés, dando paso a una nueva era laboral de trabajo remoto y que a futuro se volverá un

nuevo estilo de vida empresarial. A nivel práctico, aportaremos a instituciones con un tema innovador de tal manera que estos puedan realizar diversas charlas, talleres, conversatorios sobre la problemática presentada.

A partir de todo lo investigado y planteado, surge la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre los niveles de burnout y el desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota en Lima Metropolitana? De tal forma, el objetivo general será, determinar la relación entre el burnout y el desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota.

A partir de ello, se formulan los siguientes objetivos específicos: a) describir la correlación entre las dimensiones de la variable burnout con desempeño laboral, b) describir la correlación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral con burnout, c) describir los niveles de burnout que presentan las personas que laboran de manera remota, d) determinar los niveles de desempeño laboral que presentan las personas que trabajan de manera remota, e) describir y comparar el burnout que presentan las personas que laboran de manera remota según género, f) describir y comparar el desempeño laboral que presentan las personas que trabajan de manera remota según género, g) describir y comparar el burnout que presentan las personas que laboran de manera remota según su estado civil, h) describir y comparar el desempeño laboral que presentan las personas que trabajan de manera remota según su estado civil.

### **Hipótesis de investigación:**

#### **Hipótesis General:**

H1: Existe una relación inversa entre el burnout y el desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota.

H0: No existe una relación inversa entre el burnout y el desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota.

## **Hipótesis Especifico:**

### **Hipótesis específica 1**

H<sub>1</sub>: Existe correlación entre las dimensiones de la variable burnout con desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota en Lima Metropolitana.

H<sub>0</sub>: No existe correlación entre las dimensiones de la variable burnout con desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota en Lima Metropolitana.

### **Hipótesis específica 2**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral con burnout en personas que trabajan de manera remota en Lima Metropolitana.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral con burnout en personas que trabajan de manera remota en Lima Metropolitana.

### **Hipótesis específica 3**

H<sub>1</sub>: Existen diferencias significativas en el burnout que presentan las personas que laboran de manera remota según género.

H<sub>0</sub>: No existen diferencias significativas en el burnout que presentan las personas que laboran de manera remota según género.

### **Hipótesis específica 4**

H<sub>1</sub>: Existen diferencias significativas en el desempeño laboral que presentan las personas que trabajan de manera remota según género.

H<sub>0</sub>: No existen diferencias significativas en el desempeño laboral que presentan las personas que trabajan de manera remota según género.

### **Hipótesis específica 5**

H<sub>1</sub>: Existen diferencias significativas en el burnout que presentan las personas que trabajan de manera remota según su estado civil.

H<sub>0</sub>: No existen diferencias significativas en el burnout que presentan las personas que trabajan de manera remota según su estado civil.

### **Hipótesis específica 6**

H<sub>1</sub>: Existen diferencias significativas en el desempeño laboral que presentan las personas que trabajan de manera remota según su estado civil.

H<sub>0</sub>: No existen diferencias significativas en el desempeño laboral que presentan las personas que trabajan de manera remota según su estado civil.

## II. MARCO TEÓRICO

Morales (2021), tuvo como objetivo analizar la incidencia del síndrome de burnout con la satisfacción laboral dentro de la compañía de servicios médicos Life and Hope S.A. La investigación fue de tipo correlacional, en el cual participaron un total de 30 trabajadores. Los resultados fueron, en relación a la primera variable, se tuvo un rango alto en la dimensión realización personal, y rango medio en agotamiento emocional, rango bajo para despersonalización, en relación a la segunda variable obtuvo un rango medio en las 5 dimensiones. Por ello, tuvieron como conclusión, si existe una relación entre ambas dimensiones, presentando el burnout un nivel más alto.

Gonzales (2021), tiene como objetivo conocer los índices de burnout y su relación con el desempeño laboral, el estudio fue de tipo correlacional, contó con un total de 62 trabajadores del sector salud. Tuvo como resultado en la dimensión de cansancio emocional un total de 17.18, esto indica que es bajo, mientras que en la dimensión de despersonalización obtuvo un 4.01 esto indica que es muy bajo, por otro lado, en la dimensión de realización personal se obtuvo un 37.08 indicando que se encuentra en un nivel alto. Por lo que concluyó, que existe una gran diferencia en cada dimensión, en cuanto a la dimensión de agotamiento emocional los colaboradores no sienten mucha carga laboral, en la dimensión de despersonalización se evidencia que no presentan actitudes negativas, por otro lado, en la dimensión de realización personal puede afectar de forma negativa al trabajador.

Carmen y Vasquez (2021), su objetivo fue identificar la discrepancia entre las dimensiones del burnout, el estudio fue de tipo correlacional, conto con una población de 210 participantes. Obtuvo como resultados en cuanto a varones en la dimensión de agotamiento laboral tienen 53.9% ubicándolos en un nivel bajo, en la dimensión de despersonalización 93.1% bajo y en la dimensión de realización personal 96.1% nivel bajo. Mientras que, en las damas, en la dimensión de agotamiento laboral 41.2% en un nivel medio, despersonalización 94.1% en nivel alto y en realización personal 85.3% ubicándolo en un nivel bajo. Concluyeron que

no se presenta diferencia en las dimensiones entre los generos.

Marquez (2020), tiene como objetivo principal identificar la relación del desempeño laboral y el burnout, su trabajo es de tipo descriptivo correlacional, su muestra estuvo conformada por 68 participantes. Teniendo como resultado que todas las dimensiones presentan una relación negativa, siendo cansancio emocional la más afectada, por lo que, obtuvo un puntaje moderado, mientras que la dimensión de realización personal tiene bajos niveles. Concluyendo que el burnout puede perjudicar a los trabajadores, ya que, estos tienen estrés crónico al estar en contacto directo con las personas de su ambiente laboral.

Suni (2020), tuvo como objetivo identificar la desigualdad entre los niveles de burnout en los docentes de una I.E Secundaria Politécnico Regional, la investigación fue de tipo correlacional, asimismo, estuvo conformada por 135 participantes. Tuvo como resultado en estado civil; solteros obtuvo un 10.7% como nivel alto y como nivel medio 17.8, los convivientes se encuentran en un nivel medio con un porcentaje de 29.6; sin embargo, tienen un 3.7 en nivel bajo, por otro lado, los casados tienen un 45.9% con un nivel medio y un 1.5 con nivel bajo, finalmente los divorciados, con 0.7 en nivel medio. Se concluye que existe una significancia en cuanto a los niveles de burnout según género, estado civil y edad.

Bedoya y García (2019), tuvieron como objetivo de determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa comercial Cardona Hnos. Su investigación fue de tipo correlacional, con un total de 30 participantes. En sus resultados obtuvieron que la relación que se establecieron entre cada una de las variables son significativas de orden negativo, indicando que, a mayor despersonalización menor iniciativa, y no significativas entre, cansancio emocional, calidad y despersonalización. Asimismo, tuvieron como conclusión un nivel moderado de la presencia del MBI en todas sus escalas teniendo un nivel importante.

Bartolo (2018), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo definir el grado de relación entre las características biográficas y el desempeño laboral de

los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Uchiza, Perú. El tipo de estudio tuvo como método de investigación descriptivo correlacional, estuvo conformado por 57 colaboradores. Los resultados obtenidos fueron que el 38.6% califican como bueno y el 7.0 % califican de malo, en relación a la variable desempeño. Asimismo, en relación al estado civil, soltero obtuvo un 5.3% muy malo y 7.0% bueno, casado o conviviente un 29.8% regular y 26.3% bueno, viudo o divorciado un 8.8% malo y 1.8% muy bueno, en conclusión, en relación al estado civil se obtuvo un total de 33.3% nivel bueno de desempeño, 29.8% nivel regular y un 24,6% malo.

Guillén (2018), tuvo como objetivo determinar los niveles de compromiso organizacional y desempeño laboral que presentan el personal de una empresa en lima metropolitana, dicho estudio fue de tipo correlacional, asimismo estuvo conformada por 241 colaboradores. Los resultados obtenidos informan que el 16.2% de los trabajadores presentan bajo desempeño, que el 83.8% están en un rango alto de desempeño. Por otro lado, los varones tuvieron un promedio mayor 122.88%, que las mujeres 117.49%. Asimismo, al comparar los porcentajes de desempeño laboral se mostró que no existen diferencias estadísticamente significativas según sexo.

Mababu (2016), en su investigación tuvo como objetivo de analizar la relación entre el burnout y el rendimiento laboral, así mismo, su estudio fue de tipo correlacional, los participantes fueron un total de 260 colaboradores del sector de hotelería. Tuvo como resultado la existencia significativa, negativa y bidireccional entre ambas variables de estudio. Por ello, como conclusión se obtuvo que a mayor presencia de estrés laboral menor productividad, trayendo consigo pocos resultados óptimos.

Rivera y Martínez (2021), tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital Maria Auxiliadora. Su estudio fue de tipo descriptivo correlacional, participaron un total de 65 profesionales de enfermería. Obtuvo como resultado que el 26.15% presenta burnout y 73.85% no

presenta, en relación a la segunda variable, un 44.62% presenta un nivel deficiente y un 32.31% óptimo. Como conclusión, obtuvo que la variable está relacionada de manera inversa y negativa con la de desempeño laboral según la correlación de Spearman de  $-0.663$ .

Donaire (2021), propuso como objetivo determinar la relación del síndrome de burnout en el desempeño laboral de funcionarios públicos en el hospital maría auxiliadora en el periodo de enero y junio. Su investigación fue de tipo correlacional, en el cual participaron 165 personas. Los resultados fueron que la presencia de ambas variables es de un 35%, a partir de la prueba rho de Spearman de 0.9948, siendo una correlación positiva fuerte. Concluyendo que se evidencia una relación significativa de las variables.

Lauracio y Lauracio (2020), tuvieron como objetivo identificar la presencia del síndrome de burnout en sus 3 dimensiones y su relación con el desempeño laboral en el personal del centro de salud Vallecito. Su investigación fue de tipo descriptivo correlacional, su población fue de un total de 21 personas. Los resultados fueron que en relación a la primera variable se obtuvo un 7.09 de una escala de 1 al 10, es decir que está presente medianamente en el personal, en relación a la segunda variable se obtuvo un alto nivel de desempeño. Se concluye que el estrés y el rendimiento laboral tiene una relación no significativa.

Servan (2019), su objetivo fue mostrar la correlación del estrés y rendimiento organizacional del personal administrativos de la UNTRM. Fue de tipo correlacional, teniendo una muestra de 120 colaboradores administrativos de la UNTRM, la muestra estuvo constituida por un total de 92 colaboradores, el cuestionario utilizado fue el de Burnout y cuestionario breve de Evaluación de Desempeño. Teniendo como resultados que el 44.6% tiene un bajo nivel de estrés, el 55.4% tiene un grado medio de estrés. Concluyendo que el 55.4% del área administrativa tiene un grado moderado de estrés, siendo este el porcentaje más alto.

Roman (2019), tuvo como objetivo analizar la correlación entre el estrés y el rendimiento, en el personal de Boticas Inkafarma, teniendo como tipo de



investigación correlacional, contaron con una población de 75. El instrumento utilizado en este trabajo fue Maslach Burnout (MBI) y Jackson, para desempeño utilizaron el Formato Convencional de Apreciación basada en Dolan, los resultados obtenidos fueron, el 66,7% de los colaboradores presentan un grado medio de estrés, esto indica que realización personal y el desempeño laboral si tienen unión significativa, con un valor de chi cuadrado de 0,044, si mismo, en relación a desempeño laboral se observa que un 34,7% tuvo un nivel muy bueno, el 12.0% se encuentra en un nivel destacado y el 1,3% en un nivel bajo. Por último, concluyeron que si existe una influencia entre el burnout y el rendimiento laboral presenta relación entre la realización personal que tiene relación estadísticamente significativa en los trabajadores.

Gutierrez (2018), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto nacional de salud de niño en la unidad de cuidados intensivos en san Borja, dicho estudio fue de tipo correlacional, en el cual participaron 160 personas con una muestra de 114 personal. En los resultados se evidencia que en relación a la primera variable se obtuvo un 71% de nivel medio, y en relación en la segunda variable 61,4% de igual manera se obtuvo el mismo nivel, por ello, concluyó que entre ambas variables si existe una relación entre ambas variables.

Maslach y Jackson (1997), refieren que el síndrome de burnout es una reacción inmediata de estrés emocional, teniendo una respuesta comportamental del estrés laboral crónico, y lo comprenden como un síndrome tridimensional, ya que, en él se encuentra cansancio emocional, despersonalización y realización personal. (p.56).

Baldoceda (2018), cita a Maslach y Jackson (1981), quienes definen las tres dimensiones del MBI, las cuales son:

Cansancio emocional (CE): Es el sobre esfuerzo y el malestar emocional que son generadas por la relación que tiene el trabajador con los clientes, en el cual,

salen a la luz los sentimientos de angustia, desesperación, impotencia, cólera, etc. Por otro lado, también evidencia síntomas físicos, como malestar muscular, problemas al dormir, entre otros. (p. 53)

Despersonalización (DP): Son pensamientos y actitudes negativas hacia los clientes, en las cuales se evidencian actitudes cortantes, distantes y negativas, esto hace creer a los trabajadores que los clientes son responsables de sus dificultades, ya que se generan actitudes negativas hacia el ambiente de trabajo. (p. 53)

Realización Personal (RP): Son actitudes que hacen que el colaborador tenga éxito en su área de trabajo, ya que, se evalúa personalmente para ir mejorando día a día, esto genera que el empleador se sienta satisfecho consigo mismo y sus labores. (p. 53)

Boada (2019), menciona que el rendimiento laboral, es definido como el esfuerzo en el que el colaborador satisface los requerimientos de su labor, [...] asimismo, destaca la importancia para estimar el potencial y desarrollo de los colaboradores de una empresa. (p.3, y 31).

Boada (2019), divide el desempeño laboral en cuatro dimensiones, las cuales son:

Proactividad: Es la actitud del trabajador hacia la mejora de sus labores, de tal manera que estos deberán innovar cada actividad realizada, así mismo, estarán dispuestos a resolver las dificultades que se presentan en el ambiente de trabajo. (p. 42).

Capacidad de servicio: Es la capacidad de adaptarse ante las necesidades de los clientes, de tal manera que el colaborador deberá mostrarse cordial y comprensivo ante las urgencias que el cliente tenga. (p. 42)

Conocimientos: Es el conocimiento teórico que tiene el empleador acerca de

las normas de seguridad y legislación pertinente para el desempeño de la labor, además que deberán aprender a utilizar las herramientas tecnológicas de seguridad. (p. 43)

Diligencia en el trabajo: Los empleadores deberán mantener una actitud de alerta en todo momento, así como, también realizar su trabajo de acuerdo a las instrucciones y normas que exigen cumplir la empresa. (p.43).

Morales y Ronquillo (2021), mencionan que estrés laboral está definido por las relaciones con los compañeros de trabajo, la organización de trabajo y el diseño que este tenga, así mismo, las exigencias pueden exceder las capacidades que brinda el empleador o lo realizado por él no satisface las necesidades de la empresa. (p.185).

Vega y Nava (2019), mencionan que el estrés laboral es la dificultad de responder a las demandas que brinda la empresa y la fatiga es una consecuencia negativa de la energía física e intelectual. Así mismo, en ambos se evidencian diversos factores que influyen, como la cantidad de trabajo, los horarios y las relaciones. (p.947)

Gomez y Ruiz (2015) citan a Fernández (2010), quien menciona que el síndrome de burnout es la sensación de fracaso y agotamiento debido a la sobrecarga y exigencia de trabajo, esto trae un cansancio físico, mental y emocional, esto puede volverse crónico con el tiempo. (p. 13)

Aamodt, (2010), menciona que mientras mayor estrés tenga el trabajador, será menor el desempeño, el compromiso y el rendimiento que este rinde en su trabajo, esto puede causar muchas veces que los colaboradores tomen la decisión de faltar a sus labores. (391).

Sánchez (2012) refiere que desde el enfoque sociológico se presenta una conexión entre el estrés y el rendimiento organizacional, trayendo problemáticas a

sus colaboradores, por ello, las empresas deben tener en cuenta la adecuada comunicación, de tal forma que los trabajadores presenten un ambiente adecuado, esto ayuda a contribuir a la productividad de la organización. (p.10).

Nnuro (2012), citan a Hendy, Farrell y East (2001), quienes indican que el procesamiento de la información sobre el estrés tiene relación con el rendimiento del personal, por ende, la presencia del estrés determinará el rendimiento, la producción y sobrecarga del trabajo de los colaboradores en el tiempo que laboran, todo ello en relación al factor principal evidenciada, la presión del tiempo. (p. 34)

Nurul (2013), cita a Stamper y Johlke (2003), quienes infieren que la ayuda que reciben por parte de los superiores de la organización influye en el descenso o aumento del estrés en los colaboradores, por ello, las causas del factor estrés están relacionadas a la carga de trabajo y los conflictos familiares, por ende, al no tener el soporte de la organización y debido a la carga como responsabilidades personales que presentan algunos trabajadores, optan por abandonar el puesto laboral. (p. 10).

Moaz, Syed, Moinuddind y Suhail (2016), citan a Ali, et. al. (2014), quienes infieren que el estrés que presentan los empleadores es debido a que son incapaces de adaptarse a la cantidad de trabajo que se les brinda, esto hace que ellos se sobrecarguen, ya que les exigen mayor esfuerzo, causándoles estrés. (p. 23 y 24).

Por otro lado, Deebom, Nwiiku y Momta (2018), citan a Bada y Falana (2012), quienes refieren que la exigencia y los retos presentes cada día como el trabajo, los problemas económicos, el matrimonio y el deseo de sobrevivir, forman parte de los factores estresantes, asimismo, dependerá de la persona determinar si el estrés es bueno o malo, ya que el no saber cómo enfrentar la situación afectará al colaborador a sus capacidades y desempeño. (p. 2).

Jamal (2016), cita a Jamal y Ahmed, (2012), quienes infiere que el estrés laboral puede afectar las aptitudes y conductas de los trabajadores. [...]. Así mismo,

el estrés, se puede considerar como una reacción del individuo al entorno que este percibe como amenaza emocional y física, ya que, este no se encuentra totalmente preparado para poder manejar la situación. (p. 405 y 406).

Anu (2018), cita a Joshi (1999), quien citó a Terkel (1972), el cual menciona que los empleadores están expuestos a niveles altos de estrés y problemas relacionados con la salud, debido a que, hoy en día se ha convertido en un generador de estrés, agotamiento e insatisfacción a causa del esfuerzo y la exigencia que solicitan las empresas, mientras que en tiempos anteriores el trabajo era considerado como una realización personal. (p. 494 y 495).

Mamoon (2018), cita a Omolara (2008), quien infiere que el estrés es la reacción de una persona al no poder afrontar los desafíos, asimismo en el entorno laboral si el colaborador no cuenta con los recursos necesarios y adecuados, sin una gestión de la organización adecuada, todo ello da como resultado la presencia del estrés en los trabajadores. (p.170).

Fonkeng (2018) cita a Ahmed & Ramzan (2013), quienes manifiestan que existe una conexión negativa entre el estrés y el rendimiento empresarial, debido a que existen factores, como la carga de trabajo, la recompensa monetaria que desean obtener los colaboradores, y los conflictos de roles, esto es la principal fuente de estrés que perciben muchos trabajadores en las empresas que se encuentran laborando. (p. 11).

Por otro lado, Fonkeng (2018), evidencia cuatro tipos de relación entre estas dos problemáticas, la primera es la relación lineal negativa, en la cual la productividad disminuye con el estrés; así mismo, el estrés que no es negativo puede tener un alto impacto en el desempeño del colaborador, ya que, puede aumentar como consecuencia del estrés (eustrés), esto implica que es una relación positiva entre ambos, como tercero, se puede formar una relación en curva, debido a que el estrés puede aumentar la producción hasta un cierto nivel, esto puede generar muchas veces angustia en los empleadores, como cuarto y último puede no existir ninguna relación entre ambos. (p.11).

Business & Social Science IJRBS (2020), indican que a medida que la sociedad va cambiando, el estrés se ha ido involucrando en el día a día de los empleadores, los factores del estrés han provocado una mayor presión en los individuos que cumplen con responsabilidades tanto personales como profesionales, sin embargo, ellos buscan involucrarse en el mundo laboral. (p. 43).

Por otro lado, Juma (2020), cita a Cooper y Marschall (1976), quienes mencionan sobre los factores que destacan el estrés, desde una teoría urbanizada, primero encontramos los factores asociados al trabajo, ya que se tienen malas condiciones de laborales, ello se presenta en la sobrecarga, la presión por parte de los jefes de área, por otra parte, encontramos factores relacionados con el desempeño laboral, en el cual se encuentra la responsabilidad, el conflicto de roles, las malas relaciones de trabajo, desacuerdos con los supervisores y compañeros, por último, se evidencia que el factor que está relacionado con la disposición y el ambiente de trabajo, ya que muchas veces esto causa problemas familiares, financieros y problemas en la vida laboral. (p. 10).

Asimismo, Muhammad (2020), cita a Arshadi y Damiri (2013), quienes mencionan que el estrés laboral no solo es relacionado con el rendimiento, sino que afecta al compromiso y satisfacción empresarial, por ello, se requiere de un apoyo e inteligencia psicológica para los colaboradores siendo la forma más factible de hacer frente a la situación y cumplir con su posición actual. (p.46 y 47).

Babativa (2017), menciona sobre la contextualización de salud en el trabajo, en el cual refiere sobre las afecciones presentadas parten de los factores organizativos que son presentados en ámbito laboral como horarios, ritmo de trabajo y espacio adecuado, asimismo, la cantidad de información a trabajar son percibidas en algunos casos como subcarga a partir de innumerables exigencias mediante tareas monótonas y repetitivas, en ocasiones al iniciar un proceso de adaptación frente al cambio en el ambiente empresarial, así como también los hábitos que los colaboradores adoptan para hacer frente parte de estilo de vida y las inadecuadas condiciones laborales, dando como resultado la presencia del estrés

el cual tiene como sintomatología la fatiga, irritabilidad, entre otros, trae consigo diversas desventajas para el trabajador como diversos trastornos y dificultades en la salud. (p. 62, 63 y 64).

Lopez (2017) cita a Schaufeli et al (2009), quien cito a Salanova y Llorens (2008) ellos indican que a mediados del siglo XX se empieza a mencionar al burnout o como otros lo conocen "Síndrome del Quemado", esto toma hincapié en la literatura por los 70 desde la perspectiva de la psicología, esto empieza por problemas económicos, sociales y culturales. (p.11).

Así mismo, Lopez (2017) cita a Schaufeli y Enzmann (1998) quienes indican que el síndrome de burnout es una respuesta multidimensional del estrés crónico el cual implica más que un problema de agotamiento emocional (p. 30).

Intriago (2019) refiere sobre el síndrome de quemado como respuesta al estrés laboral crónico que está presente en los colaboradores como consecuencia de las actividades estresantes en las que se enfrentan desatando dificultades en el desempeño y productividad laboral. (p.103)

Según Serna (2020) menciona que el síndrome de burnout es el agotamiento emocional, es la despersonalización y la poca realización personal, en cuanto al agotamiento emocional, es el no poder exigirse para cumplir con las actividades por lo que esto causa aislamiento en la persona, en cuanto a la despersonalización es la indiferencia afectiva, la poca empatía y la irritabilidad, en cuanto a la poca realización personal es la incapacidad de ponerle valor a su trabajo, esto tiene relación con los síntomas emocionales (poca autoestima). (p.4)

Lovo (2020) manifiesta que las personas se enfrentan a rutinas que le presentan estrés por actividades laborales, esto es más conocido como síndrome de burnout que es un estrés crónico, que se encuentra en relación con la dificultad de afrontar problemas psicológicos del ambiente laboral, esto muchas veces puede alterar la vida cotidiana de la persona. (p.111).

Rafael y Payano (2021) refieren que la sobrecarga de trabajo, y la poca motivación como el limitado apoyo de los superiores en las empresas entre otras contingencias debilita la calidad de vida de los colaboradores, dando paso a la aparición de la tensión y intensificaciones en el entorno laboral, haciendo del trabajo de rutina menos tolerable, es por ello que, trabajar con esas condiciones ocasiona la presencia del síndrome de burnout. (p.4).

Peralta y Moya (2017), mencionan que las personas casadas o convivientes, tienen niveles altos en la dimensión de cansancio emocional del burnout, ya que algunos cuentan con carga familiar y esto afecta, mientras que los solteros, divorciados o viudos tienen un nivel medio, en cuanto a las otras dimensiones como despersonalización y realización personal, indicando que no tienen diferencias en estado civil. (p.441).



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Diseño de investigación:**

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, porque, se pretende analizar los resultados obtenidos, por lo que, Muñoz (2018), infiere que una investigación es cuantitativa cuando se presentan datos estadísticos que son interpretados para fundamentar el fenómeno investigado. (p. 86).

El tipo de diseño es no experimental de corte transversal, Cabezas, Andrade y Torres (2018), mencionan que el estudio no experimental es aquella que no tiene ninguna manipulación intencionada de las variables, sino que se observa tal como se encuentra en su contexto natural. (p. 79).

El tipo de investigación es correlacional, ya que, se pretende explorar la conexión entre el burnout y el rendimiento organizacional, por ello, Sánchez, Reyes y Mejía (2018), refieren que el estudio correlacional es aquel que investiga la conexión que existente entre ambas variables a estudiar, de tal manera que este observa su grado de asociación. (p. 51).

### 3.2 Variable y Operacionalización

Tabla 1

#### Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	ESCALA	VALOR FINAL
Burnout	Maslach y Jackson (1997), refieren que el síndrome de burnout es una reacción inmediata de estrés emocional crónico. (p.56)	Los niveles que corresponden a esta variable, fueron realizadas a través del cuestionario de Burnout en la adaptación peruana de Llaja, Sarria y Garcia (2007), utilizando su versión española de Maslach y Jackson, (1997) los cuales establecieron los tres niveles, alto (57 a 99), medio (34 a 66), bajo (1 a 33)	Cansancio Emocional	Sentimientos de cansancio	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Ordinal 0= Nunca 1= Pocas veces al año o meses 2= Una vez al mes o meses 3=Unas pocas veces al mes 4=Una vez a la semana 5= Pocas veces a la semana 6=Todos los días.	Alto (57 a 99)  Medio (34 a 66)  Bajo (1 a 33)
			Realización personal	Reconocimiento de actitudes de distancia y frialdad Sentimientos de competencia Éxito en el trabajo	5, 10, 11, 15 y 22 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	Bajo (250 o menos) Medio (260 – 370) Alto (380 o más)	
Desempeño Laboral	Boada (2019), refiere que el rendimiento laboral, es definido como el	Los niveles correspondientes a esta variable fueron establecidos en el cuestionario	Proactividad	Iniciativa . Búsqueda de productividad. Capacidad de respuesta.	1.2 y 3	1=Totalmente desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indeciso	Bajo (250 o menos) Medio (260 – 370) Alto (380 o más)

esfuerzo en el que el colaborador satisface los requerimientos de su labor, [...] asimismo, destaca la importancia para estimar el potencial y desarrollo de los colaboradores de una empresa. (p.3, y 31)	o de Desempeño Laboral, elaborado por Boada (2019), quien estableció los tres niveles Respectivos; bajo (250 o menos), medio (260 – 370), alto (380 o más)	Capacidad de servicio	Fiabilidad. Empatía. Capacidad de respuesta. Conocimientos específicos del puesto. Destrezas para el uso de herramientas de trabajo. Cumplimiento del horario laboral. Presentación. Cumplimiento de indicaciones.	4, 5 y 6	so
		Conocimiento		7 y 8	4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
		Diligencia en el trabajo		9, 10 y 11	

### 3.3 Población muestra y muestreo

Arias, Villasis y Miranda (2016), mencionan que la población a estudiar proviene de un conjunto limitado, los cuales, deberán cumplir ciertos criterios para pertenecer a este grupo. (p. 202). La población de estudio estará constituida por jóvenes que trabajan de manera remota, entre 20 a 40 años de ambos sexos, que residen en Lima Metropolitana.

Bernal (2010), refiere que la muestra está integrada dentro de la población, con ello, se logrará obtener información para el desarrollo de la investigación, para así, obtener los resultados y se puedan observar las variables. (p. 161). Para el presente estudio la muestra estará conformada por 300 participantes que reúnen las características mencionadas en el párrafo anterior.

Otzen y Manterola (2017), refieren que el muestreo no probabilístico por conveniencia es aquel donde participa una población que acepta ser parte de la investigación, asimismo, estos participantes serán seleccionados por la necesidad del investigador. (p. 230). Respecto al muestreo este es de carácter no probabilístico por conveniencia.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El proyecto de investigación pretende utilizar dos instrumentos, uno para cada variable, siendo estos:

#### a) Burnout:

El instrumento que se pretende utilizar para la variable de burnout es el Inventario de Burnout original de Maslach y Jackson (1981), de la adaptación peruana, la cual fue elaborada por Llaja, Sarria y Garcia, en el 2007. La administración del instrumento puede ser grupal o individual, con un tiempo indeterminado.

El instrumento consta de 3 dimensiones, la primera (cansancio emocional) consta de 9 ítems, la segunda (despersonalización) de 5 ítems y la tercera (realización personal) de 8 ítems, contando con un total de 22 preguntas, asimismo, es de escala ordinal, teniendo 7 alternativas, entre ellas tenemos; nunca, pocas veces al año o meses, una vez al mes o meses, unas pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana y todos los días.

#### Validez y Confiabilidad

La validez y confiabilidad del instrumento del MBI infieren que puede ser utilizado, ya que, se empleó el análisis de alfa de cronbach, esto permitió obtener buenos resultados en el área de agotamiento emocional, indicando que los puntajes son confiables, en cuanto al área de despersonalización, se evidencian resultados no tan favorables, causando desconfianza en este, sin embargo, en la última área de realización personal se pueden tener resultados confiables.

## b) Desempeño Laboral:

Para desempeño laboral, se utilizará el instrumento de Desempeño laboral realizado por Boada Llena Natalia en el año 2019, la administración del instrumento puede ser grupal e individual, con un tiempo de 10 minutos.

El instrumento consta de 4 dimensiones, la primera (proactividad) con 3 ítems, la segunda (capacidad de servicio) de 3 ítems, la tercera (conocimiento) con 2 ítems y la cuarta (diligencia en el trabajo) con 3 ítems, teniendo un total de 11 preguntas, el instrumento es de escala ordinal, las cuales son; totalmente desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

### Validez y Confiabilidad

La validez y confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral son las adecuadas, para ello se sacó el análisis factorial confirmatorio para poder estimar la estructura interna del instrumento, indicando que cada ítem presenta una adecuada carga factorial, por otro lado, se realizó la confiabilidad mediante el alfa de cronbach, obteniendo resultados apropiados, demostrando de esta manera la fiabilidad de la prueba.

### **3.5 Procedimiento**

Para dar inicio con el trabajo de investigación, se investigó acerca de la realidad problemática, se revisaron los aspectos teóricos de lo que se pretendía investigar, una vez teniendo la aprobación del título del trabajo, se procedió a solicitar permiso de los autores de ambos instrumentos. Seguido de ello, se realizó la introducción con datos actuales acerca del problema a estudiar, para el marco teórico, se pasó a analizar investigaciones previas acerca de ambas variables, así mismo, se investigó teorías acerca del tema y libros sobre psicología organizacional.

Para la aplicación de los cuestionarios, estos fueron adaptados a la modalidad virtual, los resultados que se obtendrán serán recopilados en una hoja de excel para ser trasladados en el SPSS versión 25, en el cual se pretende realizar los análisis descriptivos y correlaciones, según el objetivo general y específicos

planteados.

Posterior a ello, se realizará una discusión acerca de todos los resultados obtenidos, corroborando con los objetivos y las investigaciones ya revisadas, para que con ello se lleguen a las conclusiones finales de la investigación.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para realizar este proceso se va utilizar el SPSS versión 25, ya que, con ello se podrá interpretar los análisis descriptivos y correlaciones con el fin de responder al objetivo general y específicos. Por otro lado, para el análisis descriptivo se va detallar a los participantes de la población, en la cual se utilizarán los valores mínimos, estándares, medias, así mismo, para el cálculo de la normalidad univariada, se utilizó los análisis de la curtosis y asimetría tomando en cuenta los parámetros descritos por George y Mallery (2003) que deben encontrarse en un rango de +/- 1.5. Jimenez y Melo (2016) cito a Jondeau, Poon y Rockinger (2007) quienes infieren que la asimetría y curtosis da una mejor explicación acerca de la distribución de los retornos, los cuales ayudan a con la frecuencia alta o si cuenta con distribuciones de colas muy pesadas. (p. 275).

Así mismo, se pretende realizar un análisis vi variado, para poder estimar el tipo y magnitud de correlación entre burnout y rendimiento organizacional de acuerdo con el estudio de normalidad de la base de datos con la prueba Kolmogórov-Smirnov, eligiendo la prueba no paramétrica de Spearman para conocer el tipo de correlación (Hernández, 2014). Por otro lado, para evaluar la diferencia, en el caso de la variable sexo, al ser una variable de dos categorías se hizo uso del estadístico U de Mann Withney debido a la no normalidad de los datos, mientras que para la diferencia respecto al estado civil se usó la Chi cuadrado, en ambos casos, el valor a interpretar el nivel de significancia que deberá ser menor a .05 para considerar que existe una diferencia significativa.

### **3.7 Aspectos Éticos**

En cuanto a los aspectos éticos, la investigación cuenta con la autorización de ambas autoras para el uso de cada instrumento. Para la ejecución de los instrumentos, se respetará la confidencialidad de los datos que registren los participantes, ya que el presente estudio solo será utilizado para fines académicos.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis previo:

Tabla 2

Análisis preliminar (N=200)

	Media	Desv. Desviación	Asimetría	Curtosis
B1	4.47	1.311	-0.786	0.203
B2	5.03	1.056	-1.095	1.003
B3	4.58	1.254	-1.327	<b>2.108</b>
B4	1.77	1.864	0.735	-0.677
B5	1.43	2.021	1.397	1.151
B6	4.03	1.878	-0.715	-0.06
B7	2.08	1.633	0.527	-0.804
B8	4.6	1.54	-1.191	0.396
B9	1.98	1.707	0.742	-0.579
B10	2.19	2.12	0.361	-1.349
B11	3.04	2.01	-0.01	-1.466
B12	2.33	2.03	0.613	-0.982
B13	3.8	1.782	-0.738	-0.681
B14	4.51	1.563	-0.841	-0.441
B15	2.54	1.692	0.081	-0.711
B16	3.89	1.787	-0.26	-1.08
B17	1.96	1.572	0.49	-0.281
B18	2.17	1.666	0.768	-0.553
B19	1.44	1.549	0.942	0.186
B20	3.99	1.915	-0.887	-0.512
B21	1.93	1.441	0.796	-0.298
B22	2.95	1.977	-0.032	-1.169

Nota: Se pone en **negrita** los valores que se encuentran fuera del rango.

En la tabla 2, se muestran los valores de la media y desviación estándar de los ítems, asimismo se observa la distribución con base en los valores de asimetría y curtosis, los que en su mayoría se encuentran dentro del rango esperado según George y Mallery (2003), +/- 1.5, a excepción del valor de curtosis del ítem 3 que tiene un puntaje de 2.108. Los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica.

Tabla 3

Análisis preliminar de la variable desempeño laboral (N=200)

	Media	Desv. Desviación	Asimetría	Curtosis
D1	2.92	1.258	-0.154	-1.164
D2	3.1	1.165	-0.389	-1.042
D3	3.36	1.156	-0.58	-0.82
D4	3.54	1.111	-1.145	0.29
D5	4.05	0.912	<b>-1.545</b>	<b>2.837</b>
D6	3.4	1.089	-0.849	-0.402
D7	3.34	1.034	-0.61	-0.536
D8	3.27	1.088	-0.649	-0.782
D9	2.88	1.347	0.121	-1.271
D10	2.75	1.392	0.14	-1.402
D11	2.44	1.23	0.548	-0.849

Nota: Se pone en **negrita** los valores que se encuentran fuera del rango.

En la tabla 3, se describen los valores de la media y desviación estándar de los reactivos, así como los valores de normalidad univariada asimetría y curtosis, hallando diez de los ítems dentro del rango de +/- 1.5 (George y Mallery, 2003), solo el ítem 5 obtuvo valores por fuera de este rango tanto para asimetría (-1.545) y curtosis (2.837). Los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica.

Tabla 4

Correlación de las variables burnout y desempeño laboral. (N=200)

	Desempeño laboral	
Burnout	Rho Spearman ( $r_s$ )	-,402**
	$p$	< .001
	$r^2$	0.19
	95% CI superior	-0.317
	95% CI inferior	-0.542

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4, se muestra la correlación entre la variable burnout y desempeño laboral. Como  $p < 0.05$ , por lo tanto, existe relación significativa entre el burnout y el desempeño laboral. Esta relación es inversa, es decir, a mayor nivel de burnout menor desempeño laboral, además la correlación es moderada. ( $r=-,40$ ). Se puede



evidenciar que el tamaño del efecto es de 0.19 lo cual es considerado mediano. (Cohen. 1992).

Por lo que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación entre el burnout y el desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota en Lima Metropolitana.

Tabla 5

Correlación de la variable Burnout y las dimensiones del desempeño laboral (N=200)

	Proactividad	Capacidad de Servicio	Conocimiento	Diligencia en el trabajo
Burnout ( $r_s$ )	-,440**	-,313**	-,343**	-0.036
Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.616
$r^2$	0.18	0.06	0.12	0.01
$p$	< .001	< .001	< .001	0.118
95% CI superior	-0.313	-0.110	-0.225	0.028
95% CI inferior	-0.540	-0.371	-0.468	-0.246

En la tabla 5, se muestra la correlación de burnout con las dimensiones de desempeño laboral, se hallaron correlaciones negativas débiles (Hernández, et al 2014) en relación con las dimensiones proactividad, capacidad de servicios y conocimientos, es decir, a mayor proactividad, capacidad de servicios y conocimientos se evidencia menor burnout, por otro lado, existe una relación negativa muy débil entre diligencia de trabajo y burnout. Asimismo, se puede evidenciar que la dimensión de proactividad tiene un tamaño de efecto 0.18 ubicándolo en un nivel medio, capacidad de servicio tiene un tamaño de efecto de 0.06 teniendo un nivel pequeño, conocimiento un tamaño de efecto de 0.12, teniendo un nivel medio, por último, diligencia del trabajo con un tamaño del efecto de 0.01 ubicándolo en un nivel pequeño. (Cohen. 1992).

Con base en la información presentada, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de trabajo, es decir No existe correlación entre las dimensiones del burnout y el desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota en Lima Metropolitana.

Tabla 6

Correlación de la variable desempeño laboral y las dimensiones de Burnout. (N=200)

		Cansancio emocional	Despersonalización	Realización Personal
Desempeño laboral	Rho Spearman	-,392**	-,200**	,334**
	P	< .001	< .001	< .001
	r <sup>2</sup>	0.15	0.05	0.13
	95% CI superior	-0.274	-0.101	-0.237
	95% CI inferior	-0.508	-0.363	-0.478

En la tabla 6, se muestra la correlación de desempeño laboral con las dimensiones de burnout, se hallaron correlaciones negativas débiles (Hernández, et al 2014) respecto a las dimensiones cansancio emocional y despersonalización, es decir, a mayor cansancio emocional y despersonalización se presenta un menor desempeño laboral. Por otro lado, existe una relación positiva débil entre el desempeño laboral y la realización personal, por ello, a mayor realización personal mayor desempeño laboral. Asimismo, se puede evidenciar que la dimensión de cansancio emocional tiene un tamaño del efecto de 0.15 ubicándolo en un nivel medio, el tamaño del efecto de despersonalización es de 0.05 ubicándola en un nivel pequeño y, por último, en realización personal su tamaño del efecto es 0.13 ubicándose en un nivel medio. (Cohen. 1992).

Por lo que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe correlación entre las dimensiones del burnout y el desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota en Lima Metropolitana.

Tabla 7  
Niveles de burnout en personas que laboran de manera remota. (N=200)

Categorías	F	%
Bajo	12	6
Medio	82	41
Alto	106	53

Nota: F=frecuencia. %: Porcentaje

En la tabla 7, se describen los niveles de burnout en la muestra analizada de personas que laboran de manera remota, teniendo como resultado que el 53% se encuentran en la categoría “Alto” y el 6% en el rango “Bajo”.

Tabla 8  
Niveles de desempeño laboral en personas que laboran de manera remota. (N=200)

Categorías	F	%
Bajo	4	2
Medio	130	65
Alto	66	33

Nota: F=frecuencia. %: Porcentaje

En la tabla 8, se observa la distribución por categorías del desempeño laboral, teniendo a un 65% en el rango Medio y al 2% en el Bajo.

Tabla 9  
Estadístico de comparación para la variable Burnout según el género. (N=200)

	Burnout
U de Mann-Whitney	3714.000
Z	-2.710
Sig. asintótica(bilateral)	.007

a. Variable de agrupación: Género

De acuerdo con los datos mostrados en la tabla 9 la diferencia en la distribución de la muestra respecto a la variable burnout es significativa con un valor sig. De .007.

Tabla 10  
 Tabla cruzada de variable burnout según género. (N=200)

			Género	
			Hombre	Mujer
Burnout	Bajo	F %	8 6.7%	4 5.0%
	Medio	F %	54 45.0%	28 35.0%
	Alto	F %	58 48.3%	48 60.0%

Nota: F=frecuencia. %: Porcentaje

Asimismo, teniendo en cuenta los valores mostrados en la tabla 10, las mujeres son las que presentan mayores niveles de burnout.

Con base en la información presentada, se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, es decir Existen diferencias significativas en el burnout que presentan las personas que laboran de manera remota según género en Lima Metropolitana.

Tabla 11  
 Estadístico de comparación para la variable Desempeño laboral según el género.  
 (N=200)

	Desempeño laboral
U de Mann-Whitney	3870.000
Z	-2.326
Sig. asintótica(bilateral)	0.020

a. Variable de agrupación: Género

A partir de la información mostrada en la tabla 11, se concluye que existe diferencia significativa en el desempeño laboral, teniendo un valor de significancia de .020.

Tabla 12

Tabla cruzada de variable Desempeño laboral según género. (N=200)

			Género	
			Hombre	Mujer
TOTAL_DESEMPEÑO (Agrupada)	Bajo	F	2	2
		%	1.7%	2.5%
	Medio	F	72	58
		%	60.0%	72.5%
	Alto	F	46	20
		%	38.3%	25.0%

Nota: F=frecuencia. %: Porcentaje

Asimismo, de acuerdo con los datos de la tabla 12, los hombres tendrían un mejor desempeño respecto a las mujeres.

Con base en la información presentada, se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, es decir Existen diferencias significativas en el desempeño laboral que presentan las personas que trabajan de manera remota según género en Lima Metropolitana.

Tabla 13

Prueba de chi cuadrado de la variable burnout según estado civil (N=200)

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado	6,174 <sup>a</sup>	4	0.187	
Razón de verosimilitud	7.564	4	0.109	

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,44.

Para los resultados de la distribución de la muestra para la variable Burnout según el estado civil, se usó el estadístico chi cuadrado, sin embargo, los valores a interpreta son los del estadístico de Razón de verosimilitud debido al recuento menor a 5 de dos de las casillas. Hallando un valor de significancia de .109.

Tabla 14

Tabla cruzada de variable Burnout según estado civil (N=200)

		Estado civil			
		Soltero	Casado	Divorciado	
Burnout	Bajo	F %	10 8.8%	2 3.2%	0 0.0%
	Medio	F %	50 43.9%	24 38.7%	8 33.3%
	Alto	F %	54 47.4%	36 58.1%	16 66.7%

Nota: F=frecuencia. %: Porcentaje

En la tabla 14, se muestra la distribución de los participantes respecto a las variables Burnout y estado civil, hallando que tanto para los solteros, casados y divorciados la mayor parte de personas se encuentra en niveles altos.

De acuerdo con lo expresado, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de trabajo, es decir No existen diferencias significativas en el burnout que presentan las personas que trabajan de manera remota según su estado civil en Lima Metropolitana.

Tabla 15

Pruebas de chi-cuadrado de la variable de desempeño laboral según estado civil. (N=200)

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado	16,687 <sup>a</sup>	4		0.002
Razón de verosimilitud	19.705	4		0.001

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,48.

De acuerdo con los datos mostrados en la tabla 15, se interpreta la razón de verosimilitud debido al recuento menor a 5 de 3 casillas, teniendo un valor de significancia de .001.

Tabla 16

Tabla cruzada de variable Desempeño laboral según Estado civil. (N=200)

			Estado Civil			
			Soltero	Casado	Divorciado	Total
Desempeño Laboral	Bajo	F	4	0	0	4
		%	3.5%	0.0%	0.0%	2.0%
	Medio	F	62	46	22	130
	%	54.4%	74.2%	91.7%	65.0%	
	Alto	F	48	16	2	66
	%	42.1%	25.8%	8.3%	33.0%	

Nota: F=frecuencia. %: Porcentaje

Con base en la información presentada, se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, es decir Existen diferencias significativas en el desempeño laboral que presentan las personas que trabajan de manera remota según su estado civil en Lima Metropolitana.

## V. DISCUSIÓN:

La finalidad de esta investigación es determinar la relación entre el burnout y el desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota, así mismo, se indica que es una relación inversa moderada y significativa, confirmando que a mayor experiencia de burnout menor desempeño laboral. Esto coincide con la investigación de Rivera y Martínez (2021), quienes mencionan que un 26.15% tiene burnout y el 44.62% tiene bajo desempeño laboral, esto indica que la variable de burnout tiene una relación inversa y negativa con desempeño laboral. Por otro lado, esto concuerda con Intriago (2019), indica que el burnout es una reacción del estrés crónico laboral el cual se manifiesta en los trabajadores como influencia de actividades estresantes afectando de esta manera el desempeño laboral.

Así mismo, se describe la correlación entre las dimensiones de la variable de burnout con desempeño laboral, en la cual, cansancio emocional se ubica en un nivel bajo indicando que es inverso y muy significativo, en la dimensión de despersonalización se encuentra en un nivel bajo, esto indica que es inverso y muy significativo, mientras que realización personal tiene un nivel bajo, siendo inverso y muy significativo. Por lo tanto, la investigación propuesta por Gonzales (2021), menciona que se evidencia una diferencia en cada dimensión, ya que, en la dimensión de cansancio emocional se tuvo 17.18% indicando que es bajo, despersonalización tuvo 4.01 muy bajo y realización personal tuvo 37.08 que se encuentra en nivel alto. Por lo que se indica que la dimensión de realización personal puede afectar negativamente a los colaboradores.

Se describe la correlación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral con burnout, en los resultados obtenidos se evidencia que es moderado, inverso y muy significativo, en la dimensión de capacidad de servicio se tuvo un  $r_s$ : -0.313, siendo bajo, negativa y muy significativa, en la dimensión de conocimiento tuvo un  $r_s$ : -0.343, bajo, inverso y muy significativo, finalizando con la dimensión de diligencia en el trabajo no se obtuvo una correlación significativa. Por lo que, los resultados obtenidos comparten similitud con la investigación realizada por Roman (2019), menciona el 34.7% tiene nivel bueno de desempeño laboral, un 12.0% está



en un nivel medio y el 1,3% en un nivel bajo, infiriendo que la relación es significativa entre desempeño laboral y burnout.

Por otro lado, se describieron los niveles de burnout que presentan las personas que laboran de manera remota, obteniendo dentro de la investigación que el 53% se encuentra en nivel alto y 6% nivel bajo. Coincidiendo con los hallazgos de Servan (2019), refiere que obtuvo un 55,4% nivel medio y un 44,6% un nivel bajo de burnout, indicando que dentro del personal administrativo tienen un nivel medio en relación a la primera variable. Esto se respaldado por Bedoya y García (2019), los cuales indican que, a partir de sus resultados obtenidos en relación a la presencia del MBI son los niveles moderados los que predominan, es decir nivel medio.

Asimismo, dentro del estudio se determinaron los niveles de desempeño laboral de manera remota, los resultados se obtuvieron a partir de la distribución por categorías de la variable de desempeño, que el 65% presentan un rango medio y un 2% nivel bajo. Por ello, son semejantes a los resultados de la investigación de Gutierrez (2018), quien refiere que el 31,6% tienen un rango medio y 5,3% rango bajo en relación a la variable de desempeño laboral, concluyendo que existe relación entre las variables dentro de la investigación.

Por otra parte, se pretende describir y comparar el de burnout que presentan las personas que laboran de manera remota según género, teniendo como resultado la diferencia en la distribución, asimismo, se tuvo en cuenta que a partir de los valores hallados las damas presentan mayores niveles de burnout. A partir de los resultados obtenidos, coincide con los hallazgos de Carmen y Vasquez (2021), infieren en su estudio que, en relación a los resultados según sexo, las mujeres obtuvieron niveles mayores y los varones niveles bajos, concluyendo que existen diferencias entre las dimensiones según género.

En cuanto al siguiente punto se describió y comparó el desempeño laboral que presentan las personas que trabajan de manera remota según género, en relación a los resultados obtenidos dentro del estudio es que existe diferencia

significativa en la segunda variable, asimismo, de acuerdo con los datos, los hombres tendrán mayor desempeño que las mujeres. Esto es respaldado por el investigador Guillén (2018), quien refiere que obtuvo en relación a los resultados que los varones con un 122.8% con mayor puntaje que las damas con un 117.49%.

Por otro lado, se describió y comparó el burnout que presentan las personas que laboran de manera remota según el estado civil, por lo que los resultados obtenidos fueron que no existe una diferencia significativa. Esto se ajusta a la investigación realizada por Suni (2020), quien refiere que los solteros tienen un 10,7 ubicándolos en un nivel alto y un 17.8 en nivel medio, los convivientes tienen 29.6% ubicándolos en un nivel medio y 3,7 en nivel bajo, por otro lado, los casados con un 45.9% en nivel medio y 1,5 en nivel bajo y los divorciados con 0,7 en nivel medio, indicando que se tiene una diferencia significativa entre el estado civil. Así mismo, se respalda por los autores Peralta y Moya (2017), ellos indican que los casados y convivientes presentan niveles altos en la dimensión de cansancio emocional de burnout, los solteros, divorciados o viudos tienen nivel medio en cuanto a las otras dimensiones.

Por último, se describe y compara el desempeño laboral que presentan las personas que trabajan de manera remota según su estado civil. Teniendo como resultado una diferencia significativa entre el estado civil, así mismo, se evidencia que los solteros presentan mayor porcentaje de nivel alto en desempeño laboral, mientras que los casados y divorciados se encuentran en un nivel medio. Esto coincide con Bartolo (2018), quien indica que los solteros tienen un 5.3% ubicándolos en un nivel muy bajo, casados o conviviente con 29.8% regular y los divorciados o viudos en nivel bajo con 8.8%, englobando todo, un 24.6% se encuentra en un nivel bajo, el 29.8% nivel regular y el 33.3% bueno.

## **VI. CONCLUSIÓN:**

PRIMERA: Los hallazgos de la investigación indican que existe una relación significativa entre el burnout y el desempeño laboral, siendo esta inversa, a mayor burnout menor desempeño laboral.

SEGUNDA: Se evidencia la correlación de desempeño laboral con las dimensiones de burnout, en las cuales, se encontraron correlaciones negativas, por otro lado, existe una relación positiva débil entre el desempeño laboral y la realización personal, indicando que, a mayor realización personal mayor desempeño laboral.

TERCERA: Para la correlación de burnout con las dimensiones de desempeño laboral, se hallaron correlaciones negativas débiles, esto indica, que a mayor capacidad de servicio, proactividad y conocimiento menor burnout, por otro lado, existe una relación negativa muy débil entre diligencia de trabajo y burnout.

CUARTA: Se evidencia que 106 encuestados se encuentran en un nivel alto de burnout, trayendo consigo dificultades en su labor.

QUINTA: Se puede evidenciar que 66 de los participantes se encuentran en un nivel alto de desempeño laboral.

SEXTA: En relación a la variable de burnout según género, se evidencia que las mujeres presentan mayores índices de estrés en comparación de los varones.

SÉPTIMA: A partir de los datos obtenidos, se evidencia que los varones presentan mayor desempeño laboral que las damas.

OCTAVA: De acuerdo a los encuestados se evidencia que no existe una diferencia significativa de burnout en cuento al estado civil.

NOVENA: Según los análisis obtenidos indica que los solteros tienen mayor porcentaje en el desempeño alto.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

- Se recomienda a los investigadores seguir indagando sobre ambas variables de modalidad virtual y presencial, para que se obtenga mayores hallazgos y de esta manera puedan ser contrastada con diversos estudios, a partir de ello implementar investigaciones a nivel nacional e internacional.
- Se recomiendo realizar estudios con un muestreo de tipo probabilístico aleatoria de tal forma que los resultados obtenidos se puedan generalizar hacia la población total de personal que labora de manera remota.
- Los hallazgos obtenidos podrán ser utilizados para el diseño de actividades psicoactivas, así mismo, programas de promoción y salud ocupacional que pueden ser utilizados en las organizaciones, de tal manera que los colaboradores puedan ser capacitados, esto puede ayudar a manejar un adecuado ambiente laboral para el bienestar del personal.
- A partir de lo investigado la presencia del burnout afecta el desempeño laboral, por ello, se recomienda que las empresas deben optar en dar facilidades a sus trabajadores, en relación a las actividades realizadas como el horario de trabajo, flexibilidad en las actividades, equipamiento de materiales laborales.

## REFERENCIAS

- Altındağ, O. (march, 2020). Relationship between stress management and job performance in organizations. Recuperado de <https://www.ssbfn.net.com/ojs/index.php/ijrbs/article/view/636/527>
- Aamodt G., M. (2010). Psicología industrial/organizacional. Recuperado de <https://www.cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- Anu, J. (october, 2018). Impact of job Stress on Employee Performance: A Study of Software Professionals in Kerala. Magazine Ijrar. Recuperado de <https://www.ijrar.org/papers/IJRAR1904488.pdf>
- Arias, J; Villasis, M; y Miranda, M. (junio, 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia Mexico. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Babativa, D. (2017). Psicología organizacional. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/326426111.pdf>
- Baldoceda, E. (2018). Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de una Empresa Privada de Lima Metropolitana (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2200/TRAB.SUF.PROF.\\_Esteysi%20Diley%20Baldoceda%20Cerd%C3%A1n.pdf?sequence=2](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2200/TRAB.SUF.PROF._Esteysi%20Diley%20Baldoceda%20Cerd%C3%A1n.pdf?sequence=2)
- Bartolo, J. (2018), Características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de uchiza. ( Tesis de Licenciatura) Recuperado de: [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1365/BRJL\\_2018.PDF?sequence=1](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1365/BRJL_2018.PDF?sequence=1)

Bernal T., C. (2010). Metodología de la investigación. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Bedoya, D. y García, M. (2019). Síndrome burnout y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa comercial Cardona HNOS. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/8175/4/SINDROME%20BURNOUT%20Y%20SU%20RELACION%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20COMERCIAL%20CARDONA%20HNOS.pdf>

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018 (Tesis Licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019\\_Boada-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf)

Bohórquez, E; Perez, M; Caiche, W y Benavides, A. (mayo, 2020). La motivación y el desempeño laboral: Capital humano como factor clave en una organización. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>

Cabezas M., E; Andrade N., D; y Torres S., J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Carmen; K, y Vasquez; A, (2021). Síndrome de Burnout en docentes de una universidad particular de Piura según género2020. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: [http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/8485/1/REP\\_PSIC\\_KARLA.CARME](http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/8485/1/REP_PSIC_KARLA.CARME)

[N.ANA.VASQUEZ\\_S%c3%8dNDROME.BURNOUT.DOCENTES.UNIVERSIDAD.PARTICULAR.PIURA.G%c3%89NERO.2020.pdf](#)

Cohen J. A power primer. *Psychol Bull.* 1992;112:155---9,  
<http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.112.1.155>

Deebom, M; Nwiku, B. y Momta, P. (october, 2018). Influence of Stress on Job Performance of Female Lecturers in Tertiary Institutions in Rivers State. *Magazine Ijlrhss.* Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Tambari-Deebom/publication/333666512\\_Influence\\_of\\_Stress\\_on\\_Job\\_Performance\\_of\\_Female\\_Lecturers\\_in\\_Tertiary\\_Institutions\\_in\\_Rivers\\_State/links/5cfc2f864585157d159e05d1/Influence-of-Stress-on-Job-Performance-of-Female-Lecturers-in-Tertiary-Institutions-in-Rivers-State.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Tambari-Deebom/publication/333666512_Influence_of_Stress_on_Job_Performance_of_Female_Lecturers_in_Tertiary_Institutions_in_Rivers_State/links/5cfc2f864585157d159e05d1/Influence-of-Stress-on-Job-Performance-of-Female-Lecturers-in-Tertiary-Institutions-in-Rivers-State.pdf)

Donaire, A. (2021). Síndrome de burnout y desempeño laboral en funcionarios públicos del hospital Maria Auxiliadora en el periodo de enero a junio 2021. (Tesis de Grado). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67440/Donaire\\_CAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67440/Donaire_CAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fonkeng, C. (2018). Effects of job stress on employee performance in an enterprise. *Business Management.* Recuperado de <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/145790/Celine%20Fonkeng%20pdf.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 11.0 Update.* (4th ed.). Allyn & Bacon. <https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>

Gómez, M; y Ruiz, M. (2015). Dimensiones del síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014 (Tesis de Pregrado).



Recuperada de  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/331/1/TL\\_GomezFranciamaria\\_RuizLlontopMiriam.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/331/1/TL_GomezFranciamaria_RuizLlontopMiriam.pdf)

Gonzales, P. (2021). Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia. (Tesis de Maestría). Recuperado de:  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5871/1/CHAVEZ%20GONZALEZ%20PATRICIO%20ARTICULO.pdf>

Guillén, E. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de una empresa del rubro Retail de lima metropolitana 2018. (Tesis de licenciatura). Recuperado de:  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2619/GUILLEN%20LEGUIA%20ENID%20MAGNORI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutierrez, G. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral de las enfermeras del instituto nacional de salud del niño, San Borja, 2018. (Tesis de Grado). Recuperado de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34706/gutierr ez\\_vgr.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34706/gutierr ez_vgr.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Hernández, R; Fuentes, M; y Martinez, C. (2020). La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S (Tesis de Especialidad). Recuperado de  
<https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/001/1061/1/La%20influencia%20del%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20trabajadores%20en%20la%20empresa%20LGM%20Gesti%C3%B3n%20Empresarial%20S.A.S.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). Mc Graw - Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Intriago, M. (2019). Síndrome del “Burnout” en personal de la salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. Revista San Gregorio. Recuperado de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n35/2528-7907-rsan-35-00094.pdf>
- Jamal, M. (2016). Job stress and job performance relationship in challenge-hindrane model of stress: An empirical examination in the Middle East. Magazine Econstor Make your Publications Visible. Recuperado de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/188260/1/pjcss317.pdf>
- Jiménez, A. y Melo, L. (junio, 2016). Modelación de la asimetría y la curtosis condicionales en series financieras colombianas. Revista Desarrollo y Sociedad. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1691/169144237007.pdf>
- Juma, N. (2020). Effects of job stress on employees' performance: a case of kilimanjaro international airport (Thesis for degree). Recuperado de <http://repository.out.ac.tz/2805/1/DISSERTATION%20-%20NAOMI%20JUMA%20NYUNZA-%20FINAL.pdf>
- Juarez, M; y Palpa, J. (2020). Desempeño Laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI estilos S.A.C del distrito del cercado de Lima, 2018. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/929/TESIS-JUAREZ%20ZEGARRA-PALPA%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Revista Innova Educación. Vol.2(4). Recuperado de <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>
- Llaja,V. Sarriá , C., & García, P. (2007). Síndrome del Quemado por Estrés laboral asistencial. Muestra peruana. Lima: Pinedo Grafic. E.I.R.L

- López, A. (2017). El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. (Tesis Doctoral). Recuperado de [http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burnout\\_antecedentes\\_consecuencias\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analisis.pdf?sequence=1](http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuencias_organizacionales_sanidad_gallega_analisis.pdf?sequence=1)
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. Revista Entorno. Recuperado de [file:///C:/Users/Docente%20Enfermeria/Downloads/12034%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/Docente%20Enfermeria/Downloads/12034%20(6).pdf)
- Mababu (2016). La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. Revista Internacional de Humanidades Médicas. Vol.5(1). Recuperado de <https://journals.gkacademics.com/revMEDICA/article/view/828/879>
- Mamoona, M. (2018). Occupational Stress and Its effects on job performance. Magazine Journal of Research and Reviews in Social Sciences Pakistan. Recuperado de <http://journal.kinnaird.edu.pk/wp-content/uploads/2018/12/7OCCUPATIONAL-STRESS-AND-ITS-EFFECTS-ON-JOB-PERFORMANCE.pdf>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1997). MBI Inventario "Burnout" de Maslach: Manual. Madrid: TEA Ediciones. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/243266942/MBI-Burnout-de-Maslach-PDF>
- Marquez, I. (2020). Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil los Ceibos. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15060/1/T-UCSG-POS-MGSS-256.pdf>

Ministerio de trabajo y promoción de empleo. (2020). Guía para la aplicación del trabajo remoto.

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA\\_PARA\\_LA\\_APLICACION\\_DEL\\_TRABAJO\\_REMOTO.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf)

Moaz, G; Syed, J; Moinuddind, A; y Suhail; G. (may, 2016). The impact of job stress on job performance: a case study on academic staff at dhofar university. Magazine International Journal of Economic Research (IJER). Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/302258258\\_The\\_impact\\_of\\_job\\_stress\\_on\\_job\\_performance\\_A\\_case\\_study\\_on\\_academic\\_staff\\_at\\_dhofar\\_university](https://www.researchgate.net/publication/302258258_The_impact_of_job_stress_on_job_performance_A_case_study_on_academic_staff_at_dhofar_university)

Morales, M y Ronquillo, J. (2021), Caracterización del estrés laboral y su impacto en la productividad en una industria maquiladora de Reynosa Tamaulipas. Revista Digital Publisher. Recuperado de: [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/498/637](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/498/637)

Morales, F. (2021). Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa life and hope S.A. (Tesis de Maestría) Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8333/1/T3626-MDTH-Morales-Analisis.pdf>

Muñoz R., C. (2018). Metodología de la investigación. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>

Muhammad, I. (june, 2020). Exploring the Influence of Job Stress on Job Performance: Mediated By Emotional Intelligence in Educational Context. Magazine Research Journal of Social Sciences & Economics Review. Recuperado de <http://ojs.rjsser.org.pk/index.php/rjsser/article/view/50/13>

- Nnuro, E. (2012). Occupational stress and its effects on job performance: A case of Koforidua Polytechnic (master's thesis). Recuperado de <http://docplayer.net/33733639-Occupational-stress-and-its-effects-on-job-performance-a-case-of-koforidua-polytechnic-nnuro-edward-kwaku-pg.html>
- Nurul, B. (2013). The effects of worker stress on the job performance in electronic manufacturing (bachelor thesis). Recuperado de <http://umpir.ump.edu.my/id/eprint/9162/1/CD8444%20@%2045.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de covid - 19 y después de ella. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- Organización Panamericana de la Salud. (28 de abril de 2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Recuperado de [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
- Otzen y Manterola (2017), refieren que el muestreo no probabilístico por conveniencia es aquel donde participa una población que acepta ser parte de la investigación. Revista International Journal of Morphology. Recuperado de <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Rafael, A. y Payano, L. (2021). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería de una micro red de salud. (Tesis de licenciatura. Recuperado de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3165/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, D. y Martínez, M. (2021). Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería, hospital Maria Auxiliadora – 2021 (Tesis de

licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1068/3/Miguel%20%20c3%81ngel%20Mart%20c3%adnez%20Albornoz.pdf>

Román, M. (2019). Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito el agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://docplayer.es/171357685-Relacion-entre-el-estres-y-el-desempeno-laboral-en-los-colaboradores-de-boticas-inkafarma-del-districto-el-agustino-turno-tarde-octubre-diciembre-2018.html>

Peralta, A; y Moya, T. (2017). Síndrome de Burnout en estudiantes de Odontología. Artículo Científico. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/277/pdf>

Sánchez, M. (2012). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Sualupell Curtiduría Suárez S. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN\\_11.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf)

Sánchez C., H; Reyes R., C; y Mejía S., K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanista. 1ª edición. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Serna, D. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. Correo Científico Médico (CCM). Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2020/ccm201v.pdf>

Servan, A. (2019). Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1948/Servan%20Cruz%20Ana%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>


Suni, M. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de la ciudad de Juliaca, según género, edad, estado civil y años de servicio, 2019. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: [http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4540/Ruth\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4540/Ruth_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vega, C; y Nava, C. (2019). Relación Estrés Y Fatiga: Un Estudio En El Ámbito Laboral. Revista Electrónico de Psicología Iztacala. <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi192i.pdf>

World Health Organization. (2020). Coronavirus disease (COVID-19): Health and safety in the workplace. <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-health-and-safety-in-the-workplace>

## ANEXOS

### Anexo 1: Consentimiento Informado



## Relación entre burnout y desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota en Lima Metropolitana, 2022

(Hernández et al, 2014)


Bienvenidos (as) a todos los participantes, somos estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo de la carrera de Psicología, nos encontramos cursando el XI ciclo, actualmente estamos realizando un trabajo de investigación con el fin de obtener nuestro título de Psicología. La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el burnout y el desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota.


**REQUISITOS:**

- Tener entre 20 a 40 años de edad.
- Tener un trabajo remoto de forma exclusiva.
- Vivir en Lima Metropolitana.

En caso presenten alguna duda al resolver la prueba, pueden comunicarse a los siguientes correos:

- ✓ Jiménez Patiño, Milagros Alexandra ([mjimenezpa@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mjimenezpa@ucvvirtual.edu.pe))
- ✓ Palomino Alvarez, Sharon Darlyn ([spalominoal@ucvvirtual.edu.pe](mailto:spalominoal@ucvvirtual.edu.pe))

 **milagrosjimenez107@gmail.com**  
(no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)



**\*Obligatorio**

### Consentimiento Informado

Su participación es voluntaria, usted está en la potestad de poder elegir si desea formar parte de esta investigación.

Posterior a ello tendrá que responder las siguientes preguntas, no se le realizará un diagnóstico psicológico, debido a que los resultados serán empleados únicamente para los objetivos de la investigación .

Se le solicita por favor llenar este instrumento una sola vez.

Las respuestas que usted brinde serán estrictamente confidencial y no se publicaran los datos de las participantes .

Se anticipa que su participación voluntaria no representa ningún riesgo físico ni mental.


Autorizo mi participación voluntaria para el presente trabajo de investigación. \*

Si

No

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.  
 [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Se adjunta URL

<https://forms.gle/vGNpZ2SvVZm7DfAx6>



## Anexo 2: Cartas de autorización de uso de instrumento MBI

---

Lima, 05 de Noviembre del 2021

Srtas.

Jiménez Patiño, Milagros Alexandra

Palomino Alvarez, Sharon Darlyn

Estudiantes de la Escuela de psicología

Universidad César Vallejo

Me es grato dirigirme a ustedes para saludarlas y a la vez dar respuesta a su solicitud, otorgando mi autorización para que hagan uso del instrumento de mi autoría: **INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH & JACKSON MUESTRA PERUANA (MANUAL)** en su trabajo de investigación titulado: **“Relación entre estrés y desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota en Lima Metropolitana, 2022”**, el cual tiene fines académicos.

Atentamente



---

Dra. Victoria H. Llaja Rojas  
C.Ps. P . 0776- RNE: 048  
Código de RENACYT: P0073503  
María Rostworowski NIVEL I

## Anexo 3: Cartas de autorización de uso de instrumento Cuestionario de Desempeño

Lima, 1 de noviembre de 2021

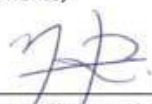
### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente carta, autorizo el uso del instrumento **Cuestionario de Desempeño Laboral**, con fines académicos y no de lucro a las estudiantes:

- Jiménez Patiño, Milagros Alexandra DNI: 72173066
- Palomino Álvarez, Sharon Darlyn DNI: 75367401

Quienes se encuentran realizando su trabajo de investigación titulado: **"Relación entre estrés y desempeño laboral en personas que trabajan de manera remota en Lima Metropolitana, 2022"**

Atentamente,



---

Natalia Argélica Boada Llerena  
DNI: 71351435



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, ARTICA MARTINEZ JUAN JOSE GABRIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesores de Tesis titulada: "RELACIÓN ENTRE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAS QUE TRABAJAN DE MANERA REMOTA EN LIMA METROPOLITANA, 2022", cuyos autores son PALOMINO ALVAREZ SHARON DARLYN, JIMENEZ PATIÑO MILAGROS ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 13 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ARTICA MARTINEZ JUAN JOSE GABRIEL <b>DNI:</b> 45620749 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2043-4944	Firmado electrónicamente por: JARTICAMA el 19- 08-2022 20:30:49

Código documento Trilce: TRI - 0413924