



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Síndrome de burnout y rendimiento laboral en conductores de la
empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Chipana Araujo Nilthon Robert (orcid.org/0000-0002-9726-9473)

ASESOR:

Medina Bolo Jose Carlos (orcid.org/0000-0003-4647-727X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

Durante el desarrollo de mi proyecto de investigación, ustedes fueron de gran ayuda para mi persona, fueron quienes me guiaron en el complicado proceso. Es verdad, no fue nada fácil, muy a lo contrario pasamos por muchos momentos difíciles, sin embargo, gracias al apoyo que me brindaron, esto ha parecido un tanto menos complicado.

El resultado de mi tesis ha sido espectacular, mejor de lo que esperaba y gran parte del desarrollo de este excelente trabajo se lo debo a ustedes

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, mucho de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis metas.

De igual manera agradezco a esa persona especial que supo tenerme paciencia, gracias por la confianza que pusiste en mi persona.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1.Tipo y diseño de investigación	12
3.2.Variable y operacionalización.....	13
3.3.Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis	14
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5.Procedimientos	19
3.6.Método de análisis de datos	19
3.7.Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1 Características sociodemográficas de la muestra.....	15
Tabla 2 Validez del instrumento síndrome de burnout por juicio de expertos.....	17
Tabla 3 Validez del instrumento rendimiento laboral por juicio de expertos.....	18
Tabla 4 Niveles de las dimensiones de síndrome de burnout.....	22
Tabla 5 Niveles de las dimensiones de rendimiento laboral.....	23
Tabla 6 Prueba de normalidad para síndrome de burnout y rendimiento laboral.....	23
Tabla 7 Relación entre síndrome de burnout y rendimiento laboral.....	24
Tabla 8 Relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de rendimiento laboral.....	25

Índice de figuras

Figura 1 Niveles de síndrome de burnout.....	21
Figura 2 Niveles de rendimiento laboral.....	22

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral en conductores de la empresa de radio taxi 300 Tacna, 2022. El estudio fue de tipo básico con un diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Se llevó a cabo en una muestra de 150 taxistas con edades comprendidas entre 26 y 60 años, seleccionados a través de muestreo no probabilístico. Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon; fueron el Inventario de burnout de Maslach (1997) adaptado por Vizcardo (2017) y la escala de Rendimiento laboral individual de Koopmans (2013) adaptada por Gabini y Salessi (2016). Como resultados se halló que el 38.67% de los conductores de taxi presentan un nivel moderado de burnout y el 83.33% presenta el mismo nivel en rendimiento laboral. Se halló también que entre ambas variables de estudio no existe una relación significativa, por lo que se concluye que, en el caso de la muestra estudiada, el síndrome de burnout no influye en gran manera en el rendimiento laboral que alcanzaron los conductores de la empresa de taxi de la ciudad de Tacna.

Palabras clave: burnout, estrés, agotamiento, rendimiento laboral

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between burnout syndrome and work performance in drivers of the radio taxi company 300 Tacna, 2022. The study was of a basic type with a non-experimental cross-sectional and correlational design. It was carried out in a sample of 150 taxi drivers between the ages of 26 and 60, selected through non-probabilistic sampling. The data collection instruments that were used; They were the Maslach Burnout Inventory (1997) adapted by Vizcardo (2017) and the Koopmans Individual Work Performance scale (2013) adapted by Gabini and Salessi (2016). As results, it was found that 38.67% of taxi drivers have a moderate level of burnout and 83.33% have the same level of work performance. It was also found that there is no significant relationship between both study variables, so it is concluded that, in the case of the sample studied, burnout syndrome does not greatly influence the work performance achieved by the drivers of the company. taxi from the city of Tacna.

Keywords: burnout, stress, exhaustion, job performance

I. INTRODUCCIÓN

El servicio de taxi se ha insertado a nivel mundial cumpliendo un rol de mayor importancia en la sociedad, llegando este servicio a ser una forma rápida frente a las necesidades del transporte y la falta de empleo a la que se enfrentan diferentes personas, viéndolo como una forma de generar ingresos. Sin embargo, en esta población que se dedica al servicio de taxis, el estrés laboral juega un papel importante en el rendimiento. Por lo que, para algunos conductores de taxi y otros medios de transporte puede ser perjudicial presentar síntomas de estrés, debido a que esto puede volverse un estrés crónico desencadenando síntomas del síndrome de Burnout.

Para la Organización mundial de la salud (OMS, 2019) el síndrome de Burnout es considerado uno de los principales problemas laborales ya que influye en la salud física y mental del personal de trabajo y además provocaría importantes descensos en la productividad laboral generando frustración al trabajador por la ausencia de realización en el trabajo.

Es así que en Estados Unidos alrededor de 4 millones de trabajadores decidieron renunciar a su trabajo, siendo una de las causas el agotamiento laboral o síndrome de Burnout (Bermúdez, 2021).

Por otro lado, tomando en cuenta que alrededor de 3 millones de trabajadores fallecen cada año por causas que se relacionan al estrés que sufren en el trabajo (Naím, 2022), se puede deducir que el Síndrome de Burnout no solo puede darse en conductores de taxis, si no también en diversas profesiones y oficios.

A nivel de Latinoamérica, en una investigación realizada en Chile, se conoció que los conductores se encuentran sometidos a diferentes riesgos, entre ellos el ruido excesivo que hay en las calles sobre todo en momentos de tráfico, las temperaturas según la estación y además el miedo constante de sufrir un asalto o accidente de tránsito. Siendo estas condiciones las que generan que el trabajador se sienta fatigado e irritado, disminuyendo así su rendimiento laboral y sus ingresos (Sepúlveda et al. 2020).

De estos planteamientos se desprende que el síndrome de Burnout predomina en trabajadores que se encuentran en contacto directo con las personas como enfermeras, policías, profesores, conductores, entre otros y al ser estos trabajadores los que se encuentran en contacto directo con la población, son más vulnerables de sufrir el síndrome del quemado tal como menciona (Condori 2019)

Ser conductor de transporte público es una labor con un gran esfuerzo físico y mental, ya que las condiciones diarias a las que se encuentran sometidos son factores claves para que se pueda presentar el síndrome de Burnout y una baja satisfacción laboral en esta población. Además, Sepúlveda et al. (2020) si el conductor presenta estrés o fatiga, esto estaría determinando la calidad del trabajo del conductor y su rendimiento laboral, por lo que un trabajador que presenta estas afecciones a nivel emocional y física no podría rendir en su ambiente laboral de la misma forma que alguien que no tiene estos problemas (pág. 12).

De acuerdo a los datos estadísticos, en México el estrés o síndrome de burnout alcanzó un porcentaje de 75% siendo durante el año 2019 el más alto, esto según un reporte de la Organización Mundial de la Salud (OMS), lo cual se generó por la exigencia en tener un rendimiento laboral superior a lo normal (Gámez 2019).

A nivel nacional en una noticia publicada por el Comercio (2021) se reportó según una encuesta realizada por la Consultora Dench a trabajadores peruanos que, el 73% de los trabajadores habrían pensado en cambiarse de empleo. Esta encuesta también encontró que alrededor del 26% de colaboradores quisieron renunciar a su empleo teniendo como principal motivo el estrés y agotamiento debido a un aumento de la carga laboral.

Además, Morales et al. (2021) indicaron que, de 470 conductores de la región de Lima, el 65% presenta nivel regular de estrés y los trabajadores restantes mostraron un nivel elevado, causadas por el horario desmedido de trabajo y por el tráfico.

Por ello resulta de gran utilidad, conocer acerca del síndrome de Burnout (SB), por ser una problemática que impacta de manera negativa a la integridad física y emocional de los conductores, perjudicando el rendimiento de sus labores, a la compañía, al mismo trabajador y al usuario del servicio. Si bien el SB, se viene considerando como un tema de estudio hace un tiempo, hay varios temas que se relacionan como consecuencia de esto, como lo es el rendimiento laboral (RL)

Todo lo mencionado lleva a entender la importancia de preocuparse por la salud y por el desempeño que se puede tener en el trabajo, pues no solo se trata de la productividad en las labores. Si no también tener presente las carencias físicas o emocionales que tiene como trabajadores con el fin evaluar las condiciones adecuadas para un mejor desempeño. Frente a ello se formula la siguiente pregunta:

¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout y rendimiento laboral en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022?

Este problema de investigación se originó a partir de la experiencia y de los antecedentes expresados por los conductores sobre situaciones en el trabajo que generan estrés, siendo un factor las condiciones de trabajo a los que están expuestos; además de ser el lugar donde pasas muchas horas interactuando con la población.

Este estudio se justificó teóricamente por que contribuyó a ampliar el conocimiento de las variables; el síndrome de burnout y el rendimiento laboral, en una población no estudiada a profundidad, siendo beneficioso para futuras investigaciones.

De igual forma muestra relevancia social ya que se orientó hacia los conductores de taxi, siendo un beneficio para los trabajadores y la empresa; ya que a partir de la investigación se puede proyectar estrategias que ayuden a mejorar su condición profesional y calidad de vida, lo cual influye en el rendimiento de su trabajo.

En cuanto a la justificación práctica esta investigación contribuyó con los resultados a identificar los enfoques estratégicos frente al afrontamiento del estrés y la relación con el rendimiento laboral en los conductores para elaborar

algún tipo de programa que pueda reducir el problema que enfrentan actualmente.

Se justificó metodológicamente porque esta investigación puede ser usada como guía y antecedente a otras investigaciones por la información sistematizada de las variables síndrome de burnout y el rendimiento laboral.

Como objetivo general se propuso: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022.

Además se propuso como objetivos específicos: Describir el síndrome de burnout y rendimiento laboral en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022, Identificar la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento en la tarea en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022. Identificar la relación entre el síndrome de burnout y comportamientos contraproducentes en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022. Identificar la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento en el contexto en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022.

Como hipótesis general se planteó lo siguiente: Existe relación directa significativa entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022.

De la misma manera se planteó las hipótesis específicas: Existe relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento en la tarea en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022. Existe relación entre el síndrome de burnout y comportamientos contraproducentes en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022. Existe relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento en el contexto en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para este trabajo de investigación se consideraron estudios que se han realizado anteriormente tomándolos como antecedentes.

En el ámbito nacional, Chunga et al., (2019) desarrolló un estudio con el propósito de establecer una relación entre el estrés laboral y el síndrome de burnout en 50 taxistas de la ciudad de Trujillo, usando para el recojo de datos el cuestionario MBI de Maslach y el cuestionario para la evaluación del estrés, llegando a obtener como resultado que el 54% de los pilotos de taxi mostraron niveles altos de estrés laboral y síndrome de burnout. Es así como llegaron a evidenciar relaciones significativas entre sus variables de estudio en pilotos de taxi.

María y Cerón (2019) estudiaron el vínculo entre los rasgos de personalidad y el síndrome de burnout en 50 conductores de transporte público, los cuales fueron elegidos a través del muestreo censal. Para medir las variables se emplearon el cuestionario de MBI de Maslach y el cuestionario del 16pf5 de Cattell, obteniendo como resultado una relación significativa entre rasgos de extraversión de la personalidad y el síndrome de burnout.

Por otro lado, Tito y Cogorno (2020) desarrollaron una investigación para conocer la relación entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento al estrés en 115 operarios de una empresa industrial alimentaria de Lima Metropolitana, seleccionados a través del muestreo no probabilístico con selección intencional. Obteniendo resultados al aplicar el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y Coping Estimation, encontrando que el agotamiento y cinismo se relacionan significativamente con el afrontamiento emocional evitativo. Concluyendo que las dimensiones de ambas variables se correlacionan entre sí.

Aguirre, (2019) quien realizó un estudio a fin de relacionar el síndrome de burnout y la calidad de atención al usuario en 110 trabajadores de la municipalidad de los Olivos, seleccionados a través del muestreo censal, donde se aplicaron los siguientes instrumentos: el cuestionario Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de calidad de atención al usuario, teniendo como resultado que el

54% de trabajadores se encuentran en un nivel moderado y el 10% en un nivel severo del síndrome de burnout.

Para Donatilde, (2022) quien buscó relacionar el síndrome de burnout y el desempeño de 84 docentes de práctica clínica de un Hospital Público de Lima, para lo cual se empleó el cuestionario de MBI de Maslach y la escala del desempeño docente clínico, obteniendo como resultado que el 79.8% presentó un nivel bajo en síndrome de burnout y el 86.9% presentó un buen nivel de desempeño.

Mientras que, para Torres de Mendoza, (2018) en el trabajo desarrollado con el objetivo de relacionar la motivación laboral y el síndrome de burnout en 50 profesionales de la salud de un Centro Materno Infantil, seleccionados mediante el muestreo no probabilístico de carácter censal. Se aplicaron el cuestionario sobre motivación laboral y el cuestionario MBI de Maslach, hallando que existe relación entre las variables de estudio, sin embargo, si existe relación significativa para necesidades de logro, poder y afiliación como también se observó que el 50 % de los participantes de la encuesta manifestaron niveles altos del síndrome de burnout.

En cuanto al rendimiento laboral Lujan et al. (2022) desarrollaron un estudio con la fin de hallar la relación existente entre el estrés y el rendimiento laboral en 400 conductores de la empresa Allim Group –Javier Prado S.A, seleccionados mediante el muestreo simple. Para medir las variables utilizaron el cuestionario de Rendimiento Laboral Individual y la escala de estrés percibido, hallando que la mayoría de los conductores presentó un nivel medio de estrés. Llegaron a la conclusión que ambas variables se relacionan.

Cieza (2021) quien estudió la relación entre el compromiso organizacional y rendimiento laboral en 53 colaboradores pertenecientes a una empresa certificadora sede Trujillo, seleccionados mediante el muestreo no probabilístico intencional. Para la medición de las variables se aplicó el cuestionario de compromiso organizacional y la escala de Rendimiento Laboral Individual, hallando que el rendimiento laboral tiene relación positiva y significativa con el

compromiso organizacional ($\rho=.439^{**}$). De tal manera se concluye que el rendimiento laboral predomina los niveles medio y bajo (49.1% y 47.2%).

Caballero y Vásquez, (2021) desarrollaron un estudio para conocer la relación entre estrés laboral y desempeño laboral en 120 conductores de la empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A, muestra que se obtuvo a través del muestreo probabilístico. En cuanto a la medición de las variables utilizaron el cuestionario de estrés laboral y el cuestionario de desempeño laboral, hallaron que el estrés y desempeño laboral no tienen relación significativa. Concluyeron que ambas variables no se relacionan entre si y lo mismo ocurre con sus dimensiones.

Loli et al. (2019) quienes buscaron determinar el vínculo entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral en 60 conductores de la empresa Sisa Tours SAC, la muestra se obtuvo mediante el muestreo censal. para la medición de las variables se aplicaron cuestionarios para medir las variables, teniendo como resultados que el 65% de los conductores indican que existe un nivel inadecuado de liderazgo gerencial otorgado por el gerente de la empresa, también encontraron que existe niveles bajos de desempeño laboral, por lo cual concluyeron que las variables de investigación se relacionan significativamente.

Zapata (2021) quien buscó establecer un vínculo entre el engagement laboral y el rendimiento laboral en 35 colaboradores de un restaurante de Magdalena del Mar, considerándose la muestra censal. Para medir las variables se empleó cuestionarios realizados por la autora, obteniendo como resultado que existe un coeficiente de Rho de Spearman $\rho=.477$ manifestando que existe correlación directa moderada respecto a las variables estudiadas, concluye mencionando que al existir buenas estrategias dirigidas al engagement, se está sumando el rendimiento laboral.

Dentro de la investigación desarrollado por Espinoza (2021) que busca establecer una relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral en 35 colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, seleccionados mediante el muestreo no probabilístico. Aplicando la técnica de la encuesta, obteniendo como resultado de acuerdo al coeficiente de Rho Spearman con un puntaje total

de 0.916, de tal manera que se entiende que coexiste una correlación positiva muy alta, en conclusión, indica haber logrado determinar la relación que existe entre las variables de estudio.

En el ámbito internacional, Gavilanes y Moreta (2020) desarrollaron un estudio para establecer el rol mediador de la salud mental entre la satisfacción laboral y el burnout de Ecuador, donde seleccionaron 152 conductores de carga pesada mediante el muestreo no probabilístico intencional, para lo cual emplearon los instrumentos de Maslach Burnout Inventory, el cuestionario de Salud General y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Encontrando un nivel moderado en satisfacción laboral, además de la presencia del síndrome de burnout en los conductores. Por otro lado, se encontró una relación moderada negativa entre Satisfacción Laboral y el síndrome Burnout.

Losada et al., (2021) tuvieron como fin evaluar el agotamiento emocional, la realización personal y la despersonalización en el quehacer de 48 médicos de Chile. Para lo cual utilizaron el cuestionario MBI de Maslach, indicando los resultados que, existe prevalencia global del síndrome de burnout en un 97%, también se apreció diferencias significativas en cansancio emocional, predominando en el género femenino. Concluyendo que residentes, académicos asistenciales de traumatología y anesthesiólogos denotaron niveles elevados de cansancio emocional coexistiendo con una baja realización personal.

Aguirre et al. (2018) desarrollaron un estudio para conocer el vínculo entre el burnout, el estrés laboral, la satisfacción laboral y el conflicto trabajo-familia en 161 controladores de tráfico aéreo, los cuales fueron seleccionados mediante el muestreo no probabilístico y por conveniencia. Utilizaron el cuestionario MBI de Maslach, el instrumento de medición de detonantes de estrés laboral para pilotos y el cuestionario conflicto trabajo-familia. Encontrando niveles moderados de síndrome de burnout, así como también en estrés laboral y en conflicto trabajo-familia.

Manrique et al. (2020), en la investigación que desarrollaron con el fin de visibilizar la conexión del síndrome de burnout con las condiciones de riesgo psicosocial intralaboral de 76 profesionales del área social, los cuales fueron

seleccionados mediante el muestreo no probabilístico. Para medir las variables aplicaron el cuestionario Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS) y el cuestionario factores de riesgo psicosocial intralaboral, es así como llegan al resultado de haber hallado relación con respecto a las variables de estudio y que el riesgo psicosocial intralaboral explica el burnout en un 47.8%. para lo cual constituye aportes y evidencias empíricas a los modelos usados.

Viteri (2021) desarrolló un estudio para establecer un vínculo entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en 93 profesionales de la salud del hospital Jaime Roldós de Ecuador, el muestreo utilizado fue no probabilístico intencional. Los instrumentos designados para la recaudación de datos fue la escala de Rendimiento Laboral Individual y Maslach Burnout Inventory, obteniendo como resultado que entre las variables de estudio no existe una relación significativa

Luego de detallar los antecedentes previos, es necesario describir la teoría relacionada con las variables de estudios.

Para el síndrome de Burnout se adopta la teoría tridimensional de Burnout de Maslach, quien lo define como una respuesta inadecuada al estrés que se experimenta de forma continua, teniendo como rasgos principales al cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo que se llega a producir en trabajadores que tienen contacto directo con pacientes o clientes Maslach y Jackson (1981). Sin embargo, años más tarde Maslach (2003), especificó que no solo los que trabajan con pacientes o clientes son propensos a sufrir del síndrome del quemado, si no que todo individuo que trabaja con otras personas en cualquiera de sus formas puede presentar un cuadro de tensión emocional crónica.

Es así que Maslach propone 3 dimensiones para caracterizar al burnout, siendo el primero el agotamiento emocional, que es la sensación de un desgaste de los recursos emocionales como consecuencia de la interacción constante con personas o clientes, generando desmotivación, sentimientos de fracaso y de inadecuación.

La segunda dimensión, la despersonalización se define como el desarrollo de actitudes y sentimientos de rechazo e indiferencia hacia las personas que son

parte del entorno del individuo, llegando a ser distante e insensible, frente a las necesidades afectivas de los demás.

La realización personal, es la tercera dimensión y se caracteriza por la tendencia del individuo de autoevaluarse de forma negativa en torno a su trabajo, esto se acrecienta con la no obtención de logros y el alcance de las metas que se propone, originando que la persona se califique de forma negativa, perjudicando así sus actividades laborales (Maslach y Jackson, 1981).

Maslach (como se cita en Arias et al. 2019) plantea que el contacto con las personas, junto con factores estructurales y organizacionales del centro de trabajo, puede afectar negativamente el comportamiento y la salud de los trabajadores.

Por otro lado, Gil-Monte (2005) en su modelo de causalidades que se atribuyen al síndrome de Burnout, busca establecer las causas que dan inicio a esta enfermedad, determinando que las actividades laborales que ejecutan los trabajadores y los servicios que brindan de forma directa con los clientes o usuarios son un agente de riesgo para que se desarrolle el síndrome del quemado. Además, como otro factor determinante para desencadenar este síndrome son los elevados niveles de exigencia que puede demandar un trabajo, los horarios de labores excesivos, también las condiciones deficientes en el ambiente laboral o características personales como la poca tolerancia a la frustración, estrés, etc. Si a esos factores se le suma la desvalorización de la actividad realizada, la inseguridad laboral a la que está expuesta la persona o el exceso de responsabilidades acrecienta de forma rápida que se origine el burnout.

Es así que Gil-Monte et al. (1995) define el síndrome de burnout como una respuesta negativa al estrés que se experimenta en el trabajo y que surge cuando no se maneja de manera adecuada los métodos de afrontamiento para mitigar el estrés, teniendo como consecuencias, problemas de salud, baja satisfacción laboral e intención de renunciar al centro de labores, etc. Analizando los dos puntos de vista de Maslach y Gil-Monte, se podría determinar que se

complementan al afirman que son las respuestas al estrés lo que determinará si se desencadenará el burnout o no, añadiendo a esto otras causas.

Por otro lado, el rendimiento laboral es de los constructos más estudiados en cuanto a la psicología organizacional se refiere. Sin embargo, hasta fines de la década 80 se realizaron estudios con la finalidad de evaluar de forma indiferenciada el rendimiento laboral, así como la productividad en el trabajo y la eficacia de los trabajadores (Gabini 2018, p. 27). Respecto al rendimiento laboral Murphy (1990) lo define como una serie de comportamientos que favorecen los recursos de la empresa y a la unidad de la organización.

Por otro lado, Koopmans et al., (2013), consideró que el rendimiento laboral comprende la relación de factores individuales y contextuales, los cuales se derivan de la selección de esquemas conductuales que el mismo sujeto puede construir o destruir.

Estos 3 factores se van a diferenciar y asociar a la vez entre ellos los cuales son: El factor de rendimiento en la tarea, Koopmans et al., (2011). Es el nivel en el que un trabajador denota capacidades en realizar actividades que llegan a ser formalmente reconocidas y que llega a contribuir de forma directa o indirecta a las metas planteadas por la organización. Además, dichas actividades deberían ser evaluados mediante indicadores que permitan identificar de forma clara y precisa el rendimiento en la tarea Koopmans et al., (2013).

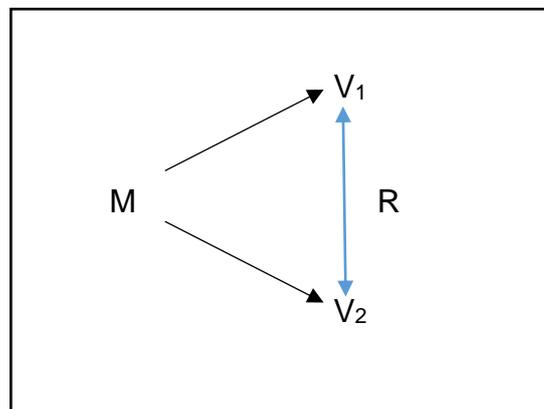
Mientras que, en el rendimiento en el contexto, Gabini y Salessi (2016) mencionan que hay muchas labores que no están contempladas pero que a su vez impactan sustancialmente en el desarrollo de la organización. Apuntan a mantener el medio interpersonal y psicológico que necesita la organización. Esto quiere decir que estas acciones afectan positivamente a la organización, aunque no sean requeridas tampoco recompensadas. Por otro lado en el factor de comportamientos contraproducentes, Gabini y Salessi, (2016) hace referencia a aquellas conductas o acciones que tienen algunos empleados de manera consciente, deliberada o intencional, y que están en contra de los lineamientos de la organización, generando de tal manera pérdidas en ciertos niveles.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación está enmarcada en el tipo básico porque buscó profundizar en el conocimiento de las variables de estudio a fin de contrastarla con teorías ya existentes (Sánchez et al. 2018).

Respecto al diseño de la investigación fue no experimental; puesto que las variables no se manipularon y fueron analizadas tal cual se presentan en la realidad. Así mismo la investigación fue transversal debido a que la información se recolectó en un solo momento; y correlacional porque se orientó en establecer la relación entre ambas variables (Sánchez et al., 2018).



Dónde:

M= Muestra (conductores de la empresa radio taxi 300).

V1= Variable 1 (síndrome de burnout).

V2= Variable 2 (rendimiento laboral).

R = Relación entre síndrome de burnout y rendimiento laboral

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout se define como la respuesta que se da ante el estrés laboral crónico que experimenta un trabajador presentando actitudes y sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo, su desempeño laboral y al agotamiento a partir de este tipo de vivencias (Gil-Monte, 2005).

Operacionalmente la variable síndrome de burnout, fue medida a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory – MBI, considerando las puntuaciones obtenidas en las siguientes dimensiones; agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Estas dimensiones contienen los indicadores de: fatiga, sentimiento de vacío, cansancio, frustración, sobrecarga de trabajo, deshumanización, confusión, seguridad frente al cliente, autoestima, energía, comunicación e interrelación, comprendiendo un total de 22 ítems. La variable se encuentra en la escala de medición de tipo ordinal.

Variable 2: Rendimiento Laboral

El rendimiento laboral se define como aquellas acciones o comportamientos relevantes de los empleados con la finalidad de poder lograr los objetivos trazados por la organización, siendo evaluados mediante las competencias que tienen o la contribución que hacen a la empresa (Giron, 2018).

Operacionalmente la variable rendimiento laboral, fue evaluada mediante la Escala de Rendimiento Laboral Individual Koopmans, considerando las puntuaciones obtenidas a través de las dimensiones siguientes: rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto. Estas dimensiones contienen los indicadores de: capacidad para realizar el tiempo y esfuerzo necesario, capacidad para solucionar problemas de forma creativa, desafío en el trabajo, quejas en el trabajo, aspectos negativos del trabajo, agrandamiento del problema en el trabajo, planificación de las tareas, presencia de habilidades laborales y

participación de reuniones de trabajo, comprendiendo un total de 18 ítems. La variable se encuentra en la escala de medición de tipo ordinal.

3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

Población

La población, es comprendida como el grupo de componentes o elementos en la cual se realizarán procedimientos para la realización de la investigación (Cabezas et al., 2018).

La población inmersa en el presente trabajo de investigación fue de 300 conductores que laboran en la empresa de radio taxi 300 S.A. (Área de Administración Servicio de Radio Taxi 300 S.A., 2022).

Criterio de inclusión:

- Taxistas mayores de 25 años.
- Taxistas que tengan carga familiar.
- Taxistas que laboren de 8 horas a más.
- Predisposición a participar.

Criterios de exclusión:

- Taxistas que no cumplan con el rango de edad.
- Taxistas que trabajen esporádicamente.
- Taxistas con alguna discapacidad física que dificulte su desempeño.
- Taxistas que no deseen participar voluntariamente.

Muestra

La muestra se comprende como una pequeña parte del universo o población total seleccionada en la cual se llevará a cabo la investigación (Cabezas et al., 2018).

Es así que, para el tamaño de la muestra, se consideró lo establecido por Kline (2014), quien afirmó que una muestra constituida por 150 personas es un tamaño representativo de la población a usarse para una investigación cuantitativa, por lo que mi muestra estuvo conformada por 150 conductores de taxi.

Tabla 1

Características sociodemográficas de la muestra

	Categorías	Fr.	%
Sexo	Masculino	150	100.0
	Total	150	100.0
Edad	26 - 32	38	25.3
	33 - 39	36	24.0
	40 - 46	35	23.3
	47 - 53	26	17.3
	54 - 60	15	10.0
	Total	150	100.0
Años laborados	2 – 8	75	50.0
	9 – 15	65	43.3
	16 – 22	9	6.0
	23	1	0.67
	Total	150	100.0

Nota: Fr. = frecuencia, % =porcentaje

Muestreo

Se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia puesto que esta nos permitirá seleccionar a los individuos que colaboren con la investigación y además es conveniente por el alcance y proximidad al investigador (Tamara y Monterola, 2017).

Unidad de análisis

La unidad de análisis comprende a los taxistas de la empresa radio taxi 300 que conformaron mi muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Ficha técnica de instrumento 1

Denominación: Inventario de Burnout de Maslach

Autor: Cristina Maslach y Susana Jackson

Año: 1997

Procedencia: Estados Unidos

Adaptación: Vizcardo (2017) adaptado en conductores de transporte público.

Forma de aplicación: individual o colectiva.

Tiempo de aplicación: entre 10 a 15 min.

Rango de edad de aplicación: adultos con profesión de servicio

Cantidad de ítems: 22 reactivos

Propiedades psicométricas del instrumento:

La validez del instrumento original se obtuvo a través del análisis de la consistencia interna siendo el puntaje de .80, la confiabilidad arrojó un puntaje global de .80 lo que significa que existe confiabilidad entre las dimensiones, siendo la confiabilidad de la dimensión de agotamiento mental de 0.90, la confiabilidad de la dimensión de despersonalización es de 0.79 y el índice de confiabilidad de la dimensión de realización individual es de 0.71. De esta manera el instrumento se considera válido y confiable.

En el instrumento adaptado la validez del instrumento se trabajó a través del análisis de contenido por el juicio de expertos mediante el coeficiente V-Aiken, indicando una validez de .90 y confiabilidad de .914 por el Alfa de

Cronbach. Considerándose al instrumento válido y confiable (Vizcardo, 2017).

Propiedades psicométricas analizadas para el estudio

Para el presente estudio, la validez se obtuvo mediante el análisis de contenido, sometiendo al instrumento al juicio de (3) expertos que determinaron que el instrumento es aplicable.

Se muestra a continuación el listado de jueces que validaron el instrumento:

Tabla 2

Validez del instrumento síndrome de burnout por juicio de expertos

Validador	Resultado
Lic. Yenny Coarita Huanca	Aplicable
Mg. José Medina Bolo	Aplicable
Dr. Alberto Lanchipa Ale	Aplicable

Fuente: Certificación de validación por juicio de expertos

Para el proceso de confiabilidad se realizó un estudio piloto a 50, para esto se analizó la consistencia interna del instrumento, obteniendo mediante el coeficiente de Omega de McDonald (ω) una confiabilidad de 0.789 y según el Alfa de Cronbach (α) un valor de 0.8, siendo considerado un instrumento confiable.

Ficha técnica de instrumento 2

Denominación: Escala de rendimiento laboral individual.

Autores: Linda Koopmans, Claire Bernaards, Vincent Hildebrandt, Stef Van Buuren, Allard J. Van Der Beek, Henrica CW de Vet.

Año: 2013

Procedencia: Inglaterra

Adaptación: Gabini y Salessi, (2016) adaptado en trabajadores varones en su mayoría con profesión de servicio.

Forma de aplicación: Individual o colectiva.

Tiempo de aplicación: 15 a 20 min.

Rango de edad de aplicación: Adultos con profesión de servicio.

Cantidad de ítems: 16 reactivos.

Propiedades psicométricas del instrumento:

La validez del instrumento se obtuvo a través de la validez de contenido obteniendo un valor de .86 y la validez convergente obtuvo un puntaje mayor a .50, en cuanto a la confiabilidad de la dimensión de rendimiento en la tarea $\alpha = .76$, la confiabilidad de la dimensión de comportamiento contraproducente $\alpha = .76$ y la confiabilidad de la dimensión de rendimiento en el contexto $\alpha = .72$, la escala total alcanzó un valor de .70. De esta manera el instrumento se considera válido y confiable (Gabinni y Salessi, 2016).

Propiedades psicométricas analizadas para el estudio

La validez se realizó mediante al análisis de contenido, sometiendo al instrumento al juicio de (3) expertos que determinaron que el instrumento es aplicable.

Se muestra a continuación el listado de jueces que validaron el instrumento:

Tabla 3

Validez del instrumento rendimiento laboral por juicio de expertos

Validador	Resultado
Lic. Yenny Coarita Huanca	Aplicable
Mg. José Medina Bolo	Aplicable
Dr. Alberto Lanchipa Ale	Aplicable

Fuente: Certificación de validación por juicio de expertos

Se realizó un estudio piloto a 50 personas para obtener la confiabilidad, la cual se realizó mediante la consistencia interna, obteniendo a nivel global según el coeficiente de Omega de McDonald (ω) una confiabilidad de 0.635 y según el Alfa de Cronbach (α) un valor de 0.59, siendo considerado en instrumento confiable.

3.5. Procedimientos

El procedimiento se ejecutó de la siguiente manera:

En primera instancia se solicitó a la Universidad Cesar Vallejo la carta de presentación para la aplicación de los instrumentos en la empresa de radio taxi 300 de la ciudad de Tacna.

Seguidamente se entregó la carta de presentación al gerente de la empresa de radio taxi para solicitar la autorización para aplicar los instrumentos a los conductores de taxi, luego de aprobada la solicitud se coordinó la fecha y hora para el recojo de datos.

Por lo tanto, se hicieron las encuestas en físico, adjuntando a ello la ficha sociodemográfica y el consentimiento informado.

Luego se administraron ambos cuestionarios de forma colectiva, previo a ellos se explicó a los conductores la forma de llenado de los cuestionarios.

Finalmente se realizó el análisis de los datos mediante un programa estadístico obteniendo de esta forma los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico informático SPSS.

Primeramente, se ejecutó el análisis descriptivo de las variables, obteniendo las frecuencias y porcentajes, describiendo en base a ello los niveles de las variables.

Luego se realizó el análisis de tipo inferencial, para ello se analizó la distribución de los datos mediante el estadístico de Kolmogorov-Smirnov obteniendo que los datos no obedecen a una distribución normal justificando el uso de una prueba no paramétrica.

Finalmente, para el análisis de correlación se utilizó en coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se enmarcó en el Código de Ética en la Investigación de la Universidad César Vallejo (2020) que en el Art. 1, detalla sobre los estándares de rigor científico que debe de cumplir toda investigación garantizando la fidelidad del estudio.

Así mismo se consideró el “Código Nacional de Integridad científica” (CONCYTEC, 2019) que en el capítulo III resalta la importancia de darle los créditos correspondientes a los autores sobre las ideas que se tomaron para la realización de este estudio.

A nivel internacional el estudio se sujetó a los requerimientos planteados por American Psychological Association (2020) sobre el formato para las citas o referencias.

También se consideró el acuerdo de Helsinki (2017), el ítem 25 respecto al consentimiento informado cuando se trabajará con seres humanos.

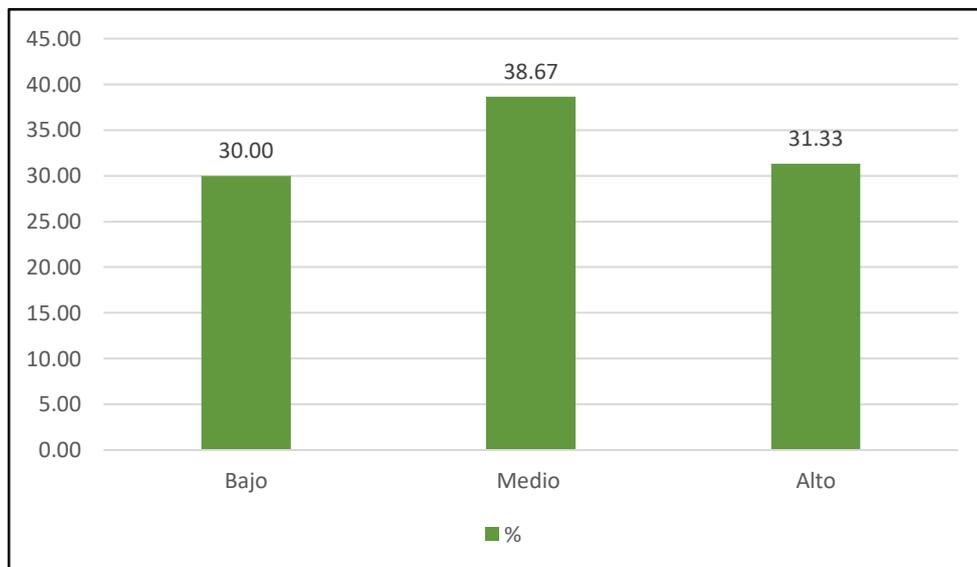
IV. RESULTADOS

Los resultados que se exponen a continuación están en base al análisis de los datos que se recolectaron en 150 conductores de taxi que conformaron mi muestra de estudio.

A continuación, se detallan los resultados descriptivos de las variables de estudio:

Figura 1

Niveles de la variable síndrome de burnout



Según la figura 1, el 38.67% de los conductores de taxi que fueron parte de la muestra se encuentran en un nivel medio de síndrome de burnout, el 31.33% en un nivel alto y el 30% en un nivel bajo.

Tabla 4

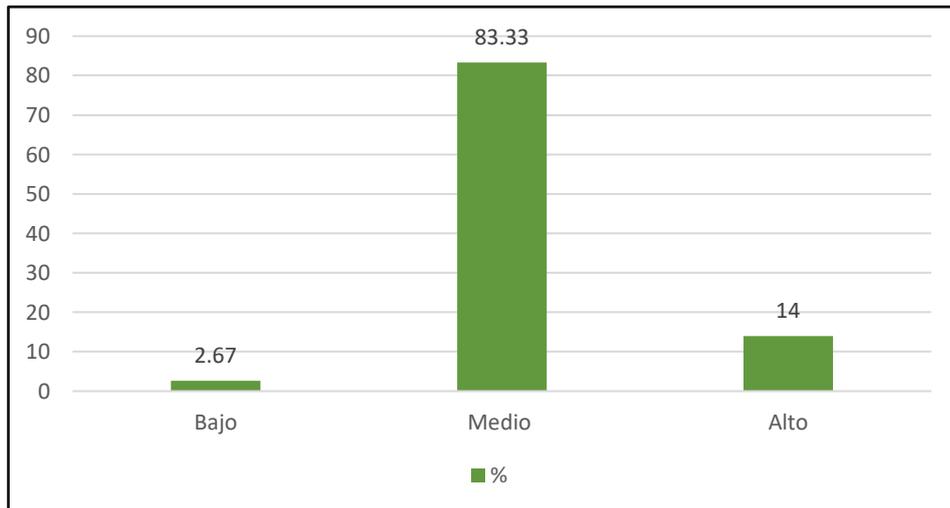
Niveles de las dimensiones de síndrome de burnout

Nivel	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Bajo	14.67%	19.33%	16.67%
Medio	46.67%	50.67%	43.33%
Alto	38.67%	30%	40%
Total	100%	100%	100%

En la tabla 4, se observa que el 46.67% de los evaluados presentó un nivel medio en agotamiento emocional, este mismo nivel predominó en despersonalización con un 50.67% y en realización personal que obtuvo un 43.33%.

Figura 2

Niveles de rendimiento laboral



Según la figura 2, el 83.33 de la muestra estudiada se encuentran en un nivel medio de rendimiento laboral, el 14.0% en un nivel alto y el 2.67% en un nivel bajo.

Tabla 5

Niveles de las dimensiones de rendimiento laboral

Nivel	R. en la tarea	Comportamientos contraproducentes	R. en el contexto
Bajo	2..67%	40%	16%
Medio	36%	55.33%	51.33%
Alto	61.33%	4.67%	32.67%
Total	100%	100%	100%

En la tabla 5, se puede apreciar que en el 61.33% de los evaluados predominó en un nivel alto de rendimiento en la tarea, en comportamientos contraproducentes predominó el nivel medio en el 55.33% de los evaluados, este mismo nivel predominó en rendimiento en el contexto en el 51.33% de la muestra estudiada.

Tabla 6

Prueba de normalidad para síndrome de burnout y rendimiento laboral

	KS	n	p
Agotamiento emocional	0.061	150	,200*
Despersonalización	0.088	150	0.007
Realización personal	0.094	150	0.002
Rendimiento en la tarea	0.085	150	0.009
Comportamientos contraproducentes	0.079	150	0.024
Rendimiento en el contexto	0.100	150	0.001
Rendimiento laboral	0.071	150	0.060

Nota: KS: Kolmogorov-Smirnov, n: muestra, p: nivel de significancia.

La tabla 6, presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se encontró que en la mayoría de puntuaciones la distribución es no normal ($p < 0.05$), por lo que se emplearán pruebas no paramétricas como el coeficiente Rho de Spearman para la contratación de hipótesis.

Luego de analizar la distribución de los datos se procedió a realizar el análisis de correlación de las variables de estudio, se detallan a continuación los resultados:

Tabla 7

Relación entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral

<i>n</i> =150		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Rendimiento laboral	r_s	,076	-,008	,128
	p	.356	.923	.119
	r^2	.005	.000	.016

Nota: *n*=muestra, r_s =coeficiente de correlación de Spearman, p =nivel de significancia, r^2 =tamaño del efecto.

La tabla 7, presenta el análisis de la correlación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral, en la presente investigación, se encontró que no existe relación significativa entre las variables de investigación: rendimiento laboral y agotamiento emocional ($r_s = .076$; $p = .356$); rendimiento laboral y despersonalización ($r_s = -.008$; $p = .923$) y rendimiento laboral y realización personal ($r_s = .128$; $p = .119$). Este resultado indica entonces que, en el caso de la muestra estudiada, el síndrome de burnout no se relaciona con el rendimiento laboral que alcanzaron los conductores de una empresa de taxi de la ciudad de Tacna.

Tabla 8

Relación entre el síndrome de burnout y las dimensiones de rendimiento laboral

n=150		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Rendimiento en la tarea	r_s	-,045	-,091	,269**
	p	.587	.266	.001
	r^2	.002	.008	.072
Comportamientos contraproducentes	r_s	,170*	,099	-,201*
	p	.038	.226	.014
	r^2	.028	.009	.040
Rendimiento en el contexto	r_s	,027	-,031	,145
	p	.740	.702	.076
	r^2	-	-	-

Nota: n=muestra, r_s =coeficiente de correlación de Spearman, p =nivel de significancia, r^2 =tamaño del efecto.

La tabla 8, presenta el análisis de la correlación entre el síndrome de burnout y las dimensiones de rendimiento laboral; se encontró que no existe relación significativa entre algunos puntajes de rendimiento en la tarea y agotamiento emocional ($r_s = -.045$; $p = .587$); rendimiento en la tarea y despersonalización ($r_s = -.091$; $p = .266$), si existe relación directa y muy significativa entre el rendimiento en la tarea y realización personal ($r_s = .269$; $p = .001$). Además, se encontró que no existe relación significativa entre algunos puntajes de comportamientos contraproducentes y despersonalización ($r_s = .099$; $p = .226$) sin embargo se encontró que si existe relación directa y significativa entre los comportamientos contraproducentes y agotamiento emocional ($r_s = .170$; $p = .038$); asimismo se encontró relación inversa de tipo significativa entre los comportamientos contraproducentes y realización personal ($r_s = -.201$; $p = .014$). En cuanto a rendimiento en el contexto y agotamiento emocional se encontró que no existe relación significativa entre las variables ($r_s = .027$; $p = .740$); rendimiento en el contexto y despersonalización ($r_s = -.031$; $p = .702$) y rendimiento en el contexto y realización personal ($r_s = .145$; $p = .076$).

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo principal de la investigación, se encontró la relación entre las variables de estudio, es no significativa ($p > 0.05$) y, por tanto, no existe una correlación. Estos resultados son diferentes a los encontrados por Torres de Mendoza (2018) quien evaluó a 50 trabajadores de un centro de salud y halló que existe relación entre el síndrome de burnout y la motivación laboral. Lo mismo ocurrió con la investigación de Lujan et al. (2022) quienes evaluaron a 400 conductores de la empresa Allim Group en Lima, hallando en sus resultados que ambas variables se relacionan entre sí. Por otro lado, si se encontraron resultados parecidos a la investigación de Caballero y Vásquez (2021) quienes trabajaron con 120 conductores de la empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., donde encontraron en sus resultados que ambas variables no se relacionan entre sí.

Maslach y Jackson (1981) aplicaron la teoría del agotamiento tridimensional de Maslach al síndrome de agotamiento, que él definió como una falta de reacción al estrés experimentado de forma crónica, caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y baja satisfacción personal. Trabajo realizado por empleados en contacto directo con pacientes o clientes. En el caso del rendimiento laboral, Koopmans et al., (2013) argumentan que se trata de la relación entre factores individuales y situacionales resultantes de la selección de programas conductuales que pueden ser creados o destruidos por el mismo individuo.

En el primer objetivo específico, mostró que el nivel predominante del síndrome de burnout es 38.67% ubicado en el nivel promedio, seguido de un 31.33% se ubicó en nivel alto. Los resultados se comparan con la investigación de Chunga et al. (2019) llegando a obtener como resultado que el 54% de los pilotos de taxi mostraron niveles altos de síndrome de burnout. Asimismo, Aguirre (2019) quien evaluó a 110 trabajadores de la municipalidad de los Olivos en Lima, halló que el 54% de trabajadores presentan un nivel moderado y solo el 10% un nivel severo del síndrome de burnout. Por otro lado, Donatilde (2022) trabajó con 84 docentes de un Hospital Público de Lima

y encontró que el 79.8% presentó un nivel bajo en síndrome de burnout. Por último, Torres de Mendoza (2018) encontró que el 50% de los participantes manifestaron niveles altos del síndrome de burnout.

Gil-Monte (2005) buscó identificar la causa del trastorno en su modelo causal de burnout identificando las actividades laborales realizadas por los empleados y los servicios que prestaban directamente a los clientes o usuarios como en riesgo de desarrollar burnout. Además, las altas exigencias laborales, el exceso de jornada, las malas condiciones del entorno laboral o características personales como la baja tolerancia a la decepción, el estrés, etc. son otro factor determinante del síndrome. Cuando a estos factores se suman la desvalorización de las actividades realizadas, la precariedad laboral o el exceso de responsabilidad a los que se enfrenta una persona pueden aumentar rápidamente las fuentes de burnout.

Referente al rendimiento laboral, encontramos que el nivel predominante es el promedio con un 83.33%, seguido de un 14% se ubicó en nivel alto. Estos resultados se podrían asemejar al estudio de Cieza (2021) quien evaluó a 53 colaboradores pertenecientes a una empresa certificadora en la ciudad de Trujillo, encontrando que el rendimiento laboral predomina los niveles medio y bajo (49.1% y 47.2%). Asimismo, Loli et al. (2019) en una muestra de 60 conductores de la empresa Sisa Tours SAC, encontraron que existen niveles bajos de desempeño laboral.

Harper y Lynch (1992, citado en Ceballos, 2013) argumentan que el desempeño laboral es una habilidad o procedimiento diseñado para evaluar el desempeño de los empleados de una organización de la manera más sistemática y objetiva posible, debe haber alguien que realice una revisión y contraste de perspectivas diseñado para facilitar la comunicación vertical u horizontal dentro de las organizaciones. Esta valoración se basa en los objetivos fijados, las responsabilidades asumidas y las características del personal. Es así que, Puchol (1994, citado en Rubio, 2003) sostiene que la evaluación del desempeño son procedimientos continuos, sistemáticos,

orgánicos y superpuestos, emitiendo juicios sobre las personas de la empresa en relación con su trabajo habitual, diseñados para sustituir juicios ocasionales y formulados según una amplia variedad de criterios.

En el segundo objetivo específico, se encontró que no existe relación significativa entre la dimensión rendimiento en la tarea y agotamiento emocional ($r_s = -.045$; $p = .587$); y despersonalización ($r_s = -.091$; $p = .266$). Sin embargo, si existe relación directa y muy significativa entre el rendimiento en la tarea y realización personal ($r_s = .269$; $p = .001$).

En el tercer objetivo específico, se encontró que no existe relación significativa entre la dimensión comportamientos contraproducentes y despersonalización ($r_s = .099$; $p = .226$). Sin embargo, si existe relación directa y significativa entre los comportamientos contraproducentes y agotamiento emocional ($r_s = .170$; $p = .038$); asimismo se encontró relación inversa de tipo significativa entre los comportamientos contraproducentes y realización personal ($r_s = -.201$; $p = .014$).

En el cuarto objetivo específico, se encontró que no existe relación significativa entre la dimensión rendimiento en el contexto y agotamiento emocional ($r_s = .027$; $p = .740$); despersonalización ($r_s = -.031$; $p = .702$) y realización personal ($r_s = .145$; $p = .076$).

Por lo tanto, Maslach (1992) propuso 3 dimensiones para describir el burnout, la primera dimensión es el agotamiento emocional, que es la sensación de quedarse sin recursos emocionales debido a las constantes interacciones con personas o clientes, dando como resultado una falta de motivación, una sensación de fracaso. y una sensación de fracaso. estar fuera de lugar. La segunda dimensión, la despersonalización, se define como el desarrollo de actitudes y sentimientos de rechazo e indiferencia hacia las personas que forman parte de su entorno, alienándose e insensibilizándose ante las necesidades emocionales de los demás. La realización de la personalidad es la tercera dimensión, la cual se caracteriza por la tendencia del individuo a

autoevaluarse negativamente de su trabajo, esta tendencia aumenta con el fracaso en el logro de las metas trazadas y el volumen, lo que conlleva a que la persona se autocalifique negativamente, por lo tanto, perjudicando sus actividades laborales.

Así, el desempeño laboral es visto como un mecanismo claramente significativo desde el punto de vista psicológico, que es evaluativo, multidimensional y compuesto por dos dimensiones; el elemento que cubre el desempeño de la tarea, que en general permite a los empleados desarrollar y ejecutar sus acciones de forma libre y motivada y de esta manera alcanzar la eficiencia deseada (Gabini, 2018). Finalmente, Salas et al, (2012) mencionaron que el desempeño laboral es el comportamiento de los empleados o el comportamiento en la empresa en tiempo real frente a sus acciones, y también analizaron su relación mutua, la cual también depende del ambiente laboral en el que se encuentren. Por lo tanto, es importante señalar que la calidad del desempeño está relacionada con la calidad del producto o servicio brindado y no para implementar la responsabilidad organizacional, profundizar el análisis de los resultados de la evaluación, identificar problemas y resolverlos de manera oportuna mediante la toma de decisiones de alto nivel.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: En cuanto al objetivo general, se encontró que la relación entre ambas variables es no significativa ($p > 0.05$) y, por tanto, no existe una correlación.

SEGUNDA: Para el primer objetivo específico, el nivel que predomina ambas variables es el nivel promedio.

TERCERA: En el segundo objetivo específico, no existe relación significativa entre los puntajes de la dimensión rendimiento en la tarea; agotamiento emocional y despersonalización ($p > .05$); sin embargo, si existe relación directa y muy significativa entre el rendimiento en la tarea y realización personal ($p < .05$).

CUARTA: Referente al tercer objetivo específico, no existe relación significativa entre la dimensión comportamientos contraproducentes y despersonalización ($p > .05$); sin embargo, si existe relación directa y significativa entre los comportamientos contraproducentes; agotamiento emocional y realización personal ($p < .05$).

QUINTA: Finalmente, en el cuarto objetivo específico, no existe relación significativa entre la dimensión el rendimiento en el contexto y el síndrome de burnout ($p > .05$).

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Realizar estudios de correlación con la variable síndrome de burnout en la misma población de conductores de taxi para una mejor comprensión y valoración en relación con el rendimiento laboral.

SEGUNDA: Para futuras investigaciones, se sugiere ampliar la muestra con las mismas características para la reducción de sesgos.

TERCERA: Se sugiere analizar las diferencias significativas de ambas variables en relación a las características sociodemográficas como; edad, años de trabajo entre otros, con la finalidad de enriquecer el tema de investigación.

CUARTA: Se considera importante complementar la investigación con otros instrumentos que midan las mismas variables a fin de reforzar los resultados obtenidos en el presente estudio.

QUINTA: Seguir estudiando el rendimiento laboral con otras variables psicológicas para determinar las causales que determinan un buen desempeño laboral y así aportar en el ámbito organizacional de la empresa.

REFERENCIAS

- Aguirre, C., Gallo, A. y Ibarra, A. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*. doi:<https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Aguirre, E. (2019). *El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29259/Aguirre_SE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association*.
- Área de Administración Servicio de Radio Taxi 300 S.A. (2022).
- Arias, W., Huamani, J. y Ceballos, K. (2019). Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, VII(3). doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.390>
- Ascoy, L. (2019). *El clima organizacional y el síndrome de Burnout de los trabajadores de la Institución Educativa Particular "Cuna Jardín Materno Infantil California" de Víctor Larco, 2019*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38422/ascoy_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bermúdez, Á. (2021). "La Gran Renuncia": por qué los trabajadores en Estados Unidos están dejando sus empleos a un ritmo récord. *BBC News Mundo*. doi:<https://www.bbc.com/mundo/noticias-57645362>

Caballero, S. y Vásquez, I. (2021). *Estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transporte y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58895/Caballero_MS-V%20a1squez_MLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

Ceballos, C. (2013). *El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato-centro de la ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del 2013*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6289>

Chunga, L., Duarte, E., Magallanes, J., Torres, K., Verde, R., Rodríguez, D. y Morillo, A. (2019). Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. *Revista Médica Vallejana*. Obtenido de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/revistamedicavallejana/article/view/75/>

- Cieza, A. (2020). *compromiso organizacional y rendimiento laboral en los colaboradores de una empresa certificadora sede-trujillo 2020*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94672/Quereval%
al%
c3%
ba_CAB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94672/Quereval%c3%ba_CAB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CONCYTEC. (2019). Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. *Código Nacional de la Integridad Científica*. Obtenido de <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Condori, R. (2019). Síndrome del quemado no distingue profesión. Obtenido de https://larepublica.pe/sociedad/1209656-sindrome-del-quemado-no-distingue-profesion/?outputType=amp&fbclid=IwAR2eSdWNtU-NBXyIB6SVIZOaHLwR2bkZPfH791Sq2U1fx-5tr9knNa-_iEA
- Donatilde, C. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño del docente de práctica clínica en un hospital público de Lima 2022*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95582>
- Espinoza, J. (2021). *El desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2021*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75898/Espinoza_MJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: una exploración empírica*. UAI Editorial. doi:<https://doi.org/10.35537/10915/65394>

- Gabini, S., y Salessi, S. (2016). Validation of the job performance scale in argentinean workers. *Revista Evaluar*. doi:<https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
- Gámez, A. (2019). México, rey del estrés laboral. *El Universal*.
- Gavilanes, J. y Moreta, H. (2020). Satisfacción laboral, salud mental y burnout. Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador. *Revista psicodebate: psicología, cultura y sociedad*. doi:<http://dx.doi.org/10.18682/pd.v20i2.1875>.
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Madrid.
- Gil-Monte, P., Valcárcel, P. y Zornoza, A. (1995). *Role stress: Burnout antecedent in nursing professionals*.
- Giron, M. (2018). Síndrome de Burnout y su incidencia en el personal médico del Hospital José Antonio Vargas. *La U Investiga*. Obtenido de <http://201.159.222.149/index.php/lauinvestiga/article/view/421>
- Helsinky. (2017). *PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LAS INVESTIGACIONES MÉDICAS EN SERES HUMANOS*.
- Jessica, Q. (2018). *Frecuencia del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Salud Metropolitano del MINSA en Tacna – 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28776/quiros_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kline, P. (2014). *An Easy Guide to Factor Analysis*. Routledge. doi:<https://doi.org/10.4324/9781315788135>

- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., CW de Vet, H., y van der Beek, A. (2011). Marcos conceptuales del desempeño laboral individual: una revisión sistemática. *National Library of Medicine National Center for Biotechnology Information*.
doi:<https://doi.org/10.1097/jom.0b013e318226a763>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S., y van der Beek, A. V. (2013). Desarrollo de un cuestionario de desempeño laboral individual. *Revista Internacional de Gestión de la Productividad y el Desempeño*.
doi:<https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Loli, C., Macedo, B., Panduro, K., y Pérez, A. (2019). “Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los conductores de la empresa de Transportes Sisa Tours SAC, Tarapoto - 2019”. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35775/B_Loli_NCM-Macedo_VB-Panduro_SKE-P%
c3%a9rez_GA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35775/B_Loli_NCM-Macedo_VB-Panduro_SKE-P%c3%a9rez_GA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Losada, H., Astudillo, P., Fernández, S., y Jara, J. (2021). Prevalencia de síndrome de burnout en anestesiología y cirugía ortopédica en un centro en Chile. *Revista de Cirugía*, 73. doi:<http://dx.doi.org/10.35687/s2452-45492021005793>
- Lujan, M., Palma, R., y Rivas, J. (2022). *El estrés y su relación con el rendimiento laboral en conductores de transporte público de la empresa Allin Group-Javier Prado SA, Lima-2022*. Obtenido de <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/5572>

- Machaca, T. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral del personal de la Unidad de Imagen Institucional del Ministerio Público Distrito Fiscal Tacna, 2021*. Universidad César Vallejo, tacna. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Machaca_LTY-SD.pdf
- Manrique, A., Avendaño, B., Serna, E., y Vásquez, J. (2020). Relación entre síndrome de Burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales. *Diversitas*. doi:<https://doi.org/10.15332/22563067.7077>
- Maslach, C. (2003). *Burnout: The cost of caring*. Ishk.
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout* (Vol. 2). doi:<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Morales, J., Basilio, M., y Yovera, E. (2021). Trastornos musculoesqueléticos y nivel de estrés en trabajadores del servicio de transporte público de Lima. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 9-23. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000100009&lng=es&tlng=es
- Murphy, K. (1990). *Desempeño laboral y productividad*. Obtenido de <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780203771891-16/job-performance-productivity-kevin-murphy>
- Naím, Moisés. (2022). *Efecto Naim*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=y5X6n3NTUUs>
- Salas, R., Díaz, L., y Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educación Médica Superior*. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013&lng=es&tlng=es.

Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de Términos de Investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Santa María, R., y Ceron, L. (2019). Rasgos de personalidad y síndrome burnout en un grupo de conductores de transporte de Lima. *Casus*. doi:10.35626/casus.3.2019.217

Sepúlveda, E., Valenzuela, S., y Rodríguez, V. (2020). Condiciones laborales, salud y calidad de vida en conductores. *Revista cuidarte*. doi:<https://doi.org/10.15649/cuidarte.1083>

Tamara, O., y Monterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio / Sampling techniques on a population study. *Biblioteca virtual em saúde*. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Tito, E., y Cogorno, F. (2020). *Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en operarios*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653136/Fontana-Cogorno_CE.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Torres de Mendoza, S. (2018). *Motivación laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de salud del Centro Materno Infantil Manuel Barreto – 2018*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29443>

Universidad César Vallejo. (2020). Resolución de consejo universitario N° 0262-2020/UCV. Obtenido de <http://webdesarrollo.uvcv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0-0132-2019-UCV-1-2.pdf>

Viteri, J. (2021). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Hospital Jaime Roldós, Ecuador. 2021.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67616/Viteri_PJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vizcardo, W. (2017). *Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima.* Tesis de licenciatura, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3414>

Zapata, C. (2021). *El engagement laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores de un restaurante de Magdalena del Mar, Lima 2021.* Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97135/Zapata_VCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE E ÍTEMS		MÉTODO	
	General	General	Variable 1: Síndrome de burnout			
	Determinar la relación entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022.	Existe relación directa significativa entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022.	Dimensiones	Ítems	Tipo: Básica	
	Específicos	Específicos	Agotamiento emocional	1 al 22	Diseño: No experimental, transversal y correlacional	
¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout y rendimiento laboral en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022?	-Describir el síndrome de burnout y rendimiento laboral en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022.	-Existe relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento en la tarea en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022.	Despersonalización		Población: 300	
	-Identificar la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento en la tarea en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022.	-Existe relación entre el síndrome de burnout y comportamientos contraproducentes en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022.	Realización personal			
	-Identificar la relación entre el síndrome de burnout y comportamientos contraproducentes en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tana, 2022.	-Existe relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento en el contexto en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022.	Variable 2: Rendimiento laboral	Dimensiones	Ítems	Muestra: 150 conductores
	-Identificar la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento en el contexto en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022.		Rendimiento en la tarea		1 al 16	
			Comportamientos contraproducentes		Instrumentos Inventario de Burnout Maslach. Cuestionario de rendimiento laboral individual de Koopmans.	
			Rendimiento en el contexto			

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de las variables: violencia familiar y riesgo suicida.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1 Síndrome de burnout	El síndrome de burnout se define como la respuesta que se da ante el estrés laboral crónico que experimenta un trabajador presentando actitudes y sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo, su desempeño laboral y al agotamiento a partir de este tipo de vivencias (Gil-Monte, 2005).	El síndrome de burnout se medirá con el Inventario de Burnout de Maslach a partir del análisis de las dimensiones.	Agotamiento emocional	Desmotivación Agotamiento Sensación de desgano	1,2,3,6, 13,14, 16,20	Ordinal
			Despersonalización	Comportamiento frío Poca empatía Discusiones constantes	5,10,11, 15,22	
			Realización personal	Sentimiento de ineficacia Pérdida de confianza en sí mismo	4,7,9,12 ,17,18, 19,21	
V2 Rendimiento laboral	El rendimiento laboral se define como aquellas acciones o comportamientos relevantes de los empleados con la finalidad de poder lograr los objetivos trazados por la organización, siendo evaluados mediante las competencias que tienen o la contribución que hacen a la empresa (Giron, 2018).	El rendimiento laboral se medirá a través del cuestionario de rendimiento laboral individual de Koopmans a partir del análisis de las dimensiones.	Rendimiento en la tarea	Capacidad para realizar el tiempo y esfuerzo necesario. Capacidad para solucionar problemas de forma creativa. Desafío en el trabajo	1,2,3,4, 5,6,7	Nominal
			Comportamientos contraproducentes	Quejas en el trabajo Aspectos negativos del trabajo Agrandamiento del problema en el trabajo	8,9,10, 11,12	
			Rendimiento en el contexto	Planificación de las actividades Presencia de habilidades laborales Participación de reuniones	13,14, 15,16	

ANEXO 3: Instrumento de medición de la variable I

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, figuran una serie de frases que describen la manera en que usted pudo haberse sentido en su lugar de trabajo durante los últimos meses. Usted deberá indicar la frecuencia con que ha experimentado ese sentimiento, marcando un aspa (X) en la casilla correspondiente a la opción que considere más adecuada.

	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
2	Al final de la jornada me siento agotado.					
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los pasajeros					
5	Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos.					
6	Trabajar con pasajeros todos los días es una tensión para mí.					
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pasajeros.					
8	Me siento estresado por el trabajo.					
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.					
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					

11	Me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me encuentro con mucha vitalidad.					
13	Me siento frustrado por mi trabajo.					
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado agotador.					
15	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pasajeros a los que tengo que atender.					
16	Trabajar en contacto directo con los pasajeros me produce bastante estrés.					
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis pasajeros.					
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pasajeros.					
19	He realizado muchas cosas que merecen el esfuerzo que le puse a este trabajo.					
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).					
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.					
22	Siento que los pasajeros me culpan de sus problemas.					

Gracias por su participación

ANEXO 4: Instrumento de medición de la variable II

Cuestionario de Escala Autopercepción de Rendimiento Laboral Individual

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada uno de los siguientes planteamientos y responda marcando con una "X" la respuesta que considere más viable según su opinión.

Recuerde ser objetivo al responder

ÍTEMS		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a nuevos problemas.					
3	Cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes.					
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.					
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
12	Comenté aspectos negativos del trabajo, en lugar de hablar de las cosas positivas.					
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.					
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
15	Participé activamente de las reuniones laborales.					
16	Mi planificación laboral fue óptima.					

ANEXO 5: Ficha sociodemográfica

Completa los datos que se te piden a continuación:

1. Edad:

2. Sexo:

a) Masculino

b) Femenino

3. Tiene carga familiar (hijos, esposa, etc.)

a) Si

b) No

4. Años laborados

5. Horas de trabajo

ANEXO 6: Carta de presentación de la escuela



Universidad
César Vallejo

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Trujillo, 28 de noviembre de 2022

Señor
LIC. JOSÉ SAAVEDRA RIVERA
ADMINISTRADOR
SERVICIOS DE RADIO TAXI 300 S.A

Asunto: Autorizar para la ejecución de la Investigación de Psicología

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

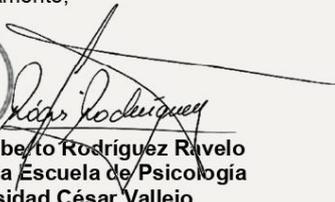
A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. Nilthon Robert Chipana Araujo con DNI 48307538, estudiantes de la Escuela Profesional de Psicología, viene desarrollando la investigación titulada: “**Síndrome de burnout y rendimiento laboral en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022**”, requisito indispensable para su titulación.

En tal sentido, recorro a su despacho para solicitarle el permiso correspondiente y pueda brindarles las facilidades correspondientes para la culminación de dicho proyecto.

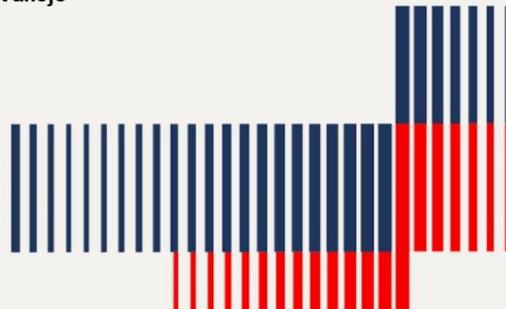
Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,




Dr. Róger Alberto Rodríguez Ravelo
Director de la Escuela de Psicología
Universidad César Vallejo

cc: Archivo PTUN



ANEXO 7: Consentimiento informado y/o asentimiento informado

Estimado/a Sr (a)

Mi nombre es Nilthon Robert Chipana Araujo estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo - Trujillo. Actualmente me encuentro realizando un estudio sobre el síndrome de burnout y rendimiento laboral, para lo cual requiero de su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de un cuestionario, el cual le tomará alrededor de 20 minutos. Su participación es de manera voluntaria y los datos recogidos serán tratados de manera confidencial, garantizando el anonimato y serán utilizados únicamente con fines de la investigación.

De aceptar participar en la investigación, debes de firmar este documento como evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos de la investigación.

En caso tengas alguna duda en relación a las preguntas del cuestionario, solo debes de levantar la mano para solicitar apoyo y se le explicará personalmente.

Gracias por tu colaboración.

Acepto participar voluntariamente en la investigación.

Firma o nombre:.....

Atentamente;

Nilthon Robert Chipana Araujo

Estudiante de la EP de psicología.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALEJO

ANEXO 8: Certificados de validez por juicio de expertos

PRIMER EXPERTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SINDROME DE BURNOUT

N	DIMENSIONES / Ítems	1Pertinencia		2Relevancia		3Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Agotamiento emocional								
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		X		X		
2	Al final de la jornada me siento agotado.	X		X		X		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		X		X		
4	Trabajar con pasajeros todos los días <u>en</u> una tensión para mí.	X		X			X	Colocar "es" en vez de "en"
5	Me siento estresado por el trabajo.	X		X		X		
6	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado <u>duro</u> .	X		X			X	Usar el término "agotado" en vez de "duro"
8	<u>Trabajo</u> en contacto directo con los pasajeros me produce bastante estrés.	X		X			X	Colocar "trabajar" en vez de "trabajo"
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).	X		X		X		
DIMENSION 2: Despersonalización		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos.	X		X		X		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
12	me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pasajeros a los que tengo que atender.	X		X		X		

14	Siento que los pasajeros me culpan de sus problemas.	X		X		X		
DIMENSION 3: Realización personal		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan los pasajeros.	X		X		X		
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pasajeros.	X		X		X		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X		
18	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X		
19	Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis	X		X			X	Incompleto
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los	X		X			X	Incompleto
21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	X		X			X	Usar en vez de "la pena" la frase "el esfuerzo que le puse en este trabajo".
22	Siento que se tartar de forma adecuada los problemas	X		X			X	Usar corregir por tratar

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: COARITA, HUANCO, YENNY ELIZABETH

DNI: 41354483

Especialidad del validador:

Tacna, de noviembre del 2022

1Pertinencia:

2Relevancia:

3Claridad:

Nota:


 Yenny Elizabeth Coarita Huanco
 Psicóloga
 C.Ps. P. 14708

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

N	DIMENSIONES / Ítems	1Pertinencia		2Relevancia		3Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Rendimiento en la tarea								
1	Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario	X		X			X	Colocar "fui" en vez de "soy"
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a nuevos problemas	X		X		X		
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	X		X			X	Colocar coma (,) después de la palabra puede
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	X		X		X		
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	X		X		X		
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	X		X		X		
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	X		X		X		
DIMENSION 2: Comportamientos contraproducentes		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	X		X		X		
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	X		X		X		
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	X		X		X		
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	X		X		X		
12	Comenté aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	X		X			X	Colocar "comentar" en vez de "enfocarme en"
DIMENSION 3: Realización personal		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	X		X		X		
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	X		X		X		
15	Participé activamente de las reuniones laborales	X		X		X		
16	Mi planificación laboral fue óptima	X		X		X		

Observaciones: El instrumento debería denominarse: AUTOPERCEPCION DEL RENDIMIENTO LABORAL.

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

Apellidos y nombres del juez validador: COARITA HUANCA, YENNY ELIZABETH

DNI: 41354483

Especialidad del validador:

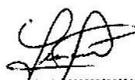
Tacna, de noviembre del 2022

1Pertinencia:

2Relevancia:

3Claridad:

Nota:


.....
Yenny Elizabeth Coarita Huanca
Psicóloga
C.Ps.P.14708
.....

SEGUNDO EXPERTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SINDROME DE BURNOUT

N	DIMENSIONES / Ítems	1Pertinencia		2Relevancia		3Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Agotamiento emocional		X		X		X		
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		X		X		
2	Al final de la jornada me siento agotado.	X		X		X		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		X		X		
4	Trabajar con pasajeros todos los días en una tensión para mí.	X		X		X		
5	Me siento estresado por el trabajo.	X		X		X		
6	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	X		X		X		
8	Trabajo en contacto directo con los pasajeros me produce bastante estrés.	X		X		X		
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).	X		X		X		
DIMENSION 2: Despersonalización		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos.	X		X		X		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
12	me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pasajeros a los que tengo que atender.	X		X		X		

14	Siento que los pasajeros me culpan de sus problemas.	X		X		X	
DIMENSION 3: Realización personal		SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan los pasajeros.	X		X		X	
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pasajeros.	X		X		X	
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	X		X		X	
18	Me encuentro con mucha vitalidad.	X		X		X	
19	Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis	X		X		X	
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los	X		X		X	
21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	X		X		X	
22	Siento que se tartar de forma adecuada los problemas	X		X		X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Medina Bolo José Carlos

DNI: 07598660

Especialidad del validador: Psicología

Tacna, de noviembre del 2022

1Pertinencia:

2Relevancia:

3Claridad:



JOSE CARLOS MEDINA BOLO
C.P.P. 20177

Nota:

.....

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

N	DIMENSIONES / Ítems	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Rendimiento en la tarea								
1	Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario	X		X		X		
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a nuevos problemas	X		X		X		
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes	X		X		X		
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	X		X		X		
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	X		X		X		
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	X		X		X		
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	X		X		X		
DIMENSION 2: Comportamientos contraproducentes		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	X		X		X		
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	X		X		X		
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	X		X		X		
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	X		X		X		
12	Comenté aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	X		X		X		
DIMENSION 3: Realización personal		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	X		X		X		
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	X		X		X		
15	Participé activamente de las reuniones laborales	X		X		X		
16	Mi planificación laboral fue óptima	X		X		X		

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Medina Bolo José Carlos

DNI: 07598660

Especialidad del validador: Psicología

Tacna, de noviembre del 2022

1Pertinencia:

2Relevancia:

3Claridad:



JOSE CARLOS MEDINA BOLO
C.P.P. 20177

Nota:

.....

TERCER EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SINDROME DE BURNOUT

N	DIMENSIONES / Ítems	1Pertinencia		2Relevancia		3Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Agotamiento emocional								
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	X		X		X		
2	Al final de la jornada me siento agotado.	X		X		X		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		X		X		
4	Trabajar con pasajeros todos los días es una tensión para mí.	X		X		X		
5	Me siento estresado por el trabajo.	X		X		X		
6	Me siento frustrado por mi trabajo.	X		X		X		
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado agotador.	X		X		X		
8	Trabajar en contacto directo con los pasajeros me produce bastante estrés.	X		X		X		
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (agotado).	X		X		X		
DIMENSION 2: Despersonalización								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Creo que trato a algunos pasajeros como si fueran objetos.	X		X		X		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
12	me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pasajeros a los que tengo que atender.	X		X		X		

14	Siento que los pasajeros me culpan de sus problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSION 3: Realización personal		SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan los pasajeros.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me generan mis pasajeros.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Me encuentro con mucha vitalidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Tengo facilidad para crear una atmósfera de tranquilidad con mis pasajeros.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pasajeros.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	He realizado muchas cosas que merecen el esfuerzo en este trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Siento que se corregir de forma adecuada los problemas						

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Alberto Patricio Lanchipa Ale**

DNI: **29624292**

Especialidad del validador: **psicólogo**

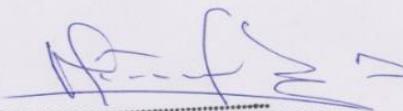
Tacna, 05 de enero del 2022

1Pertinencia:

2Relevancia:

3Claridad:

Nota:



Dr. Alberto P. Lanchipa Ale
 CPsP 3874

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

N	DIMENSIONES / Ítems	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Rendimiento en la tarea								
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario	X		X		X		
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a nuevos problemas	X		X		X		
3	Cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes	X		X		X		
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	X		X		X		
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	X		X		X		
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	X		X		X		
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	X		X		X		
DIMENSION 2: Comportamientos contraproducentes								
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	X		X		X		
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	X		X		X		
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	X		X		X		
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	X		X		X		
12	Comenté aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	X		X		X		
DIMENSION 3: Realización personal								
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	X		X		X		
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	X		X		X		
15	Participé activamente de las reuniones laborales	X		X		X		
16	Mi planificación laboral fue óptima	X		X		X		

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Alberto Patricio Lanchipa Ale

DNI: 29624292

Especialidad del validador: Psicólogo

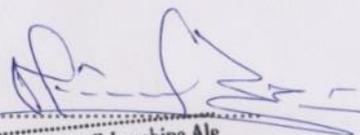
Tacna, 05 de enero del 2022

1Pertinencia:

2Relevancia:

3Claridad:

Nota:



Dr. Alberto P. Lanchipa Ale
CPSP 3874

ANEXO 9: Resultados de confiabilidad de la prueba piloto

Confiabilidad del instrumento 1

Evidencias de confiabilidad de síndrome de burnout

Variable	Anfa de cronbach	Omega de Mc Donald	N de elementos
Síndrome de Burnout	0.789	0.8	22

Se determinó la consistencia interna del Inventario de burnout de Maslach, con un estadístico Alfa de Cronbach de .789 para la escala total y de .8 para la Omega de McDonald, que contiene 22 ítems.

Estadísticos de confiabilidad de ítems

	item-rest correlation	Cronbach's α	McDonald's ω
p1	0.403	0.778	0.789
p2	0.373	0.78	0.792
p3	0.558	0.768	0.781
p4	0.57	0.767	0.779
p5	0.357	0.78	0.79
p6	0.486	0.772	0.782
p7	0.458	0.773	0.787
p8	0.415	0.777	0.788
p9	0.35	0.78	0.791
p10	0.351	0.78	0.792
p11	0.333	0.781	0.792
p12	0.275	0.786	0.796
p13	0.409	0.778	0.788
p14	0.386	0.779	0.789
p15	0.185	0.791	0.801
p16	0.254	0.786	0.798
p17	0.116	0.793	0.804
p18	0.111	0.792	0.804
p19	0.152	0.791	0.802
p20	0.173	0.791	0.801
p21	0.405	0.778	0.79
p22	0.391	0.778	0.791

Confiabilidad del instrumento 2

Evidencias de confiabilidad de rendimiento laboral

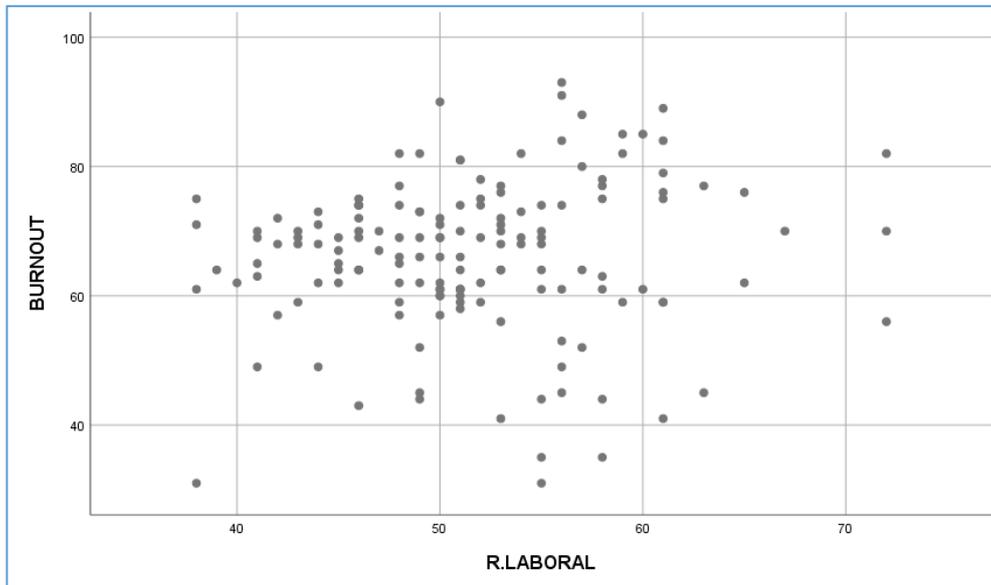
Variable	Anfa de cronbach	Omega de Mc Donald	N de elementos
Rendimiento laboral	0.59	0.635	16

Se determinó la consistencia interna del cuestionario de rendimiento laboral, con un estadístico Alfa de Cronbach de .59 para la escala total y de .635 para la Omega de McDonald, que contiene 16 ítems.

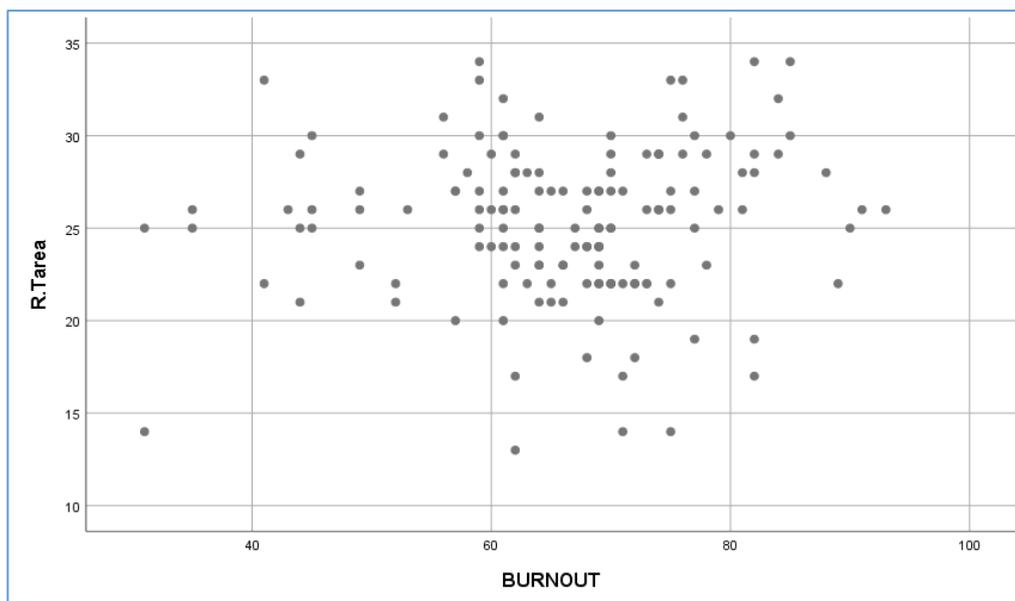
Estadísticos de confiabilidad de ítems

	item-rest correlation	Cronbach's α	McDonald's ω
it1	0.3351	0.557	0.607
it2	0.0723	0.597	0.642
it3	0.0333	0.606	0.647
it4	0.1375	0.588	0.634
it5	0.2863	0.564	0.616
it6	0.236	0.571	0.618
it7	0.2387	0.571	0.616
it8	0.255	0.569	0.622
it9	0.0735	0.601	0.644
it10	-0.138	0.632	0.665
it11	0.2338	0.571	0.623
it12	0.148	0.586	0.636
it13	0.42	0.539	0.585
it14	0.5411	0.513	0.555
it15	0.382	0.544	0.598
it16	0.3531	0.551	0.598

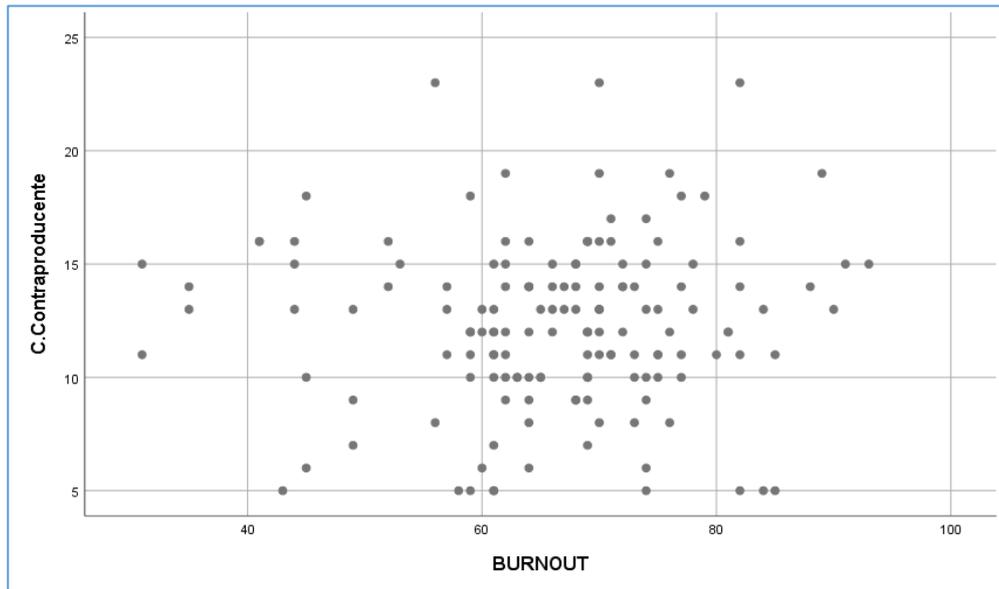
ANEXO 10: Resultados adicionales con la muestra final



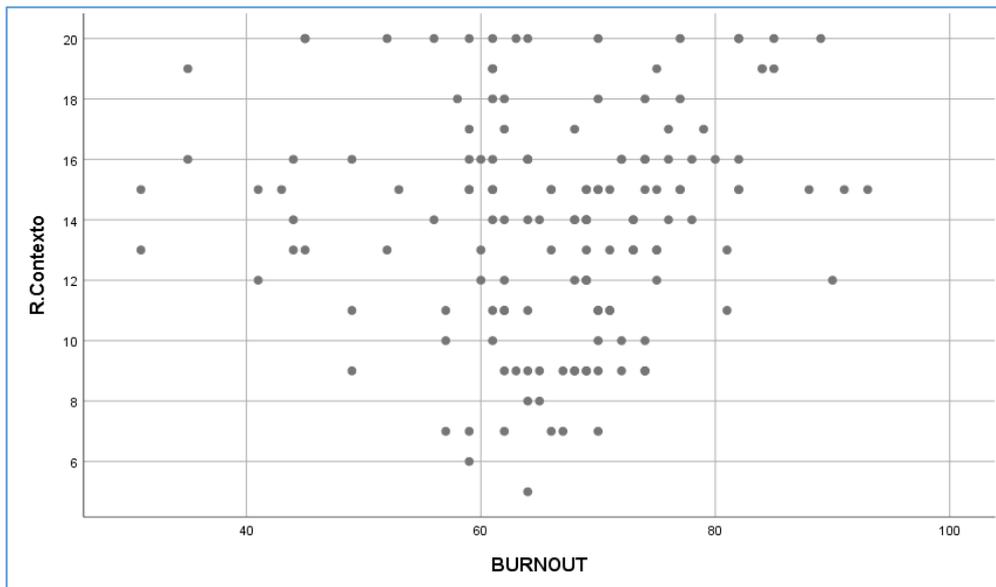
Representación gráfica de la correlación entre la variable síndrome de burnout y rendimiento laboral.



Representación gráfica de la correlación entre la variable síndrome de burnout y la dimensión rendimiento en la tarea.



Representación gráfica de la correlación entre la variable síndrome de burnout y comportamiento contraproducente.



Representación gráfica de la correlación entre la variable síndrome de burnout y rendimiento en el contexto.

ANEXO 11: Pantallazo de base de datos en SPSS

base spss (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 7 de 7 variables

	A. Emocional	Despersonalización	R. Personal	R. Tarea	C. Contraproducente	R. Contexto	R. LABORAL	var							
1	21	17	26	21	16	20	57								
2	26	16	34	33	12	16	61								
3	20	12	38	29	23	20	72								
4	16	9	34	34	5	20	59								
5	13	11	37	32	5	19	56								
6	19	13	31	28	10	20	58								
7	18	15	29	13	9	18	40								
8	18	8	35	26	5	20	51								
9	16	8	21	30	6	20	56								
10	17	7	33	20	11	11	42								
11	30	17	30	25	18	20	63								
12	35	14	28	19	14	15	48								
13	16	9	35	29	6	16	51								
14	19	23	27	25	16	14	55								
15	15	5	38	28	5	18	51								
16	32	16	24	22	12	16	50								
17	23	11	30	24	6	16	46								
18	25	6	18	27	13	16	56								
19	25	17	27	24	7	12	43								
20	19	8	34	22	12	16	50								
21	27	11	36	29	9	18	56								
22	18	9	22	26	7	11	44								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ACTIVADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JOSE CARLOS MEDINA BOLO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de burnout y rendimiento laboral en conductores de la empresa de radio taxi 300, Tacna, 2022", cuyo autor es CHIPANA ARAUJO NILTHON ROBERT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He 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, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 16 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JOSE CARLOS MEDINA BOLO DNI: 07598660 ORCID: 0000-0003-4647-727	Firmado electrónicamente por: JCMEDINAB el 16- 02-2023 10:19:58

Código documento Trilce: TRI - 0533457