



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Burnout y rendimiento laboral en colaboradores de servicio al  
cliente en Lima Metropolitana, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORES:**

Quispe Bendezu, Jakelin Lariza (orcid.org/0000- 0003- 4816- 1703)

Ruiz Cerna, Rosa Marina (orcid.org/0000- 0001- 5970- 1942)

**ASESOR:**

Dr. Concha Huarcaya, Manuel Alejandro (orcid.org/0000- 0002- 856- 7537)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

La presente investigación es dedicada a mis padres y a mis hermanos, quienes siempre me brindaron su apoyo, confianza y seguridad para poder cumplir mis objetivos.

A mi familia Bendezú, quienes siempre confiaron y me vieron como ejemplo para todo y en cada uno de mis pasos.

- *Jakelin Lariza Quispe Bendezú* -

Esta investigación es dedicada a mis padres y hermanos quienes me brindaron su confianza y apoyo constante, motivándome a no decaer en el camino y brindándome los medios necesarios para que este trabajo concluya satisfactoriamente.

- *Rosa Marina Ruiz Cerna* -

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme lograr cada una de las metas que me propuse y darme esa fortaleza para ser perseverante y resiliente.

A mi madre por todo el amor y apoyo que nunca hizo que me faltara.

A las personas que me apoyaron en este largo y riguroso camino con su confianza y ánimo.

A nuestro docente quien siempre se mostro dispuesto a orientarnos para la mejora de nuestra investigación.

- *Jakelin Lariza Quispe Bendezú* -

Agradecer a Dios por permitirme alcanzar mis objetivos y metas propuestas, así como también a la vida por permitirme conocer a quien es mi compañera de proyecto, ya que ambas nos apoyamos mutuamente en todo el camino.

A mi enamorado Francis Tovar por mostrar su apoyo incondicional en toda mi etapa universitaria.

- *Rosa Marina Ruiz Cerna* -

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |     |
|---|-----|
| Carátula .....  | i   |
| Dedicatoria .....   | ii  |
| Agradecimiento .....                                      | iii |
| Índice de contenido .....                                 | iv  |
| Índice de tablas .....                                    | v   |
| Resumen .....   | vi  |
| Abstract .....  | vii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                     | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                   | 4   |
| III. METODOLOGÍA .....                                    | 11  |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación .....                  | 11  |
| 3.2 Variables y operacionalización .....                  | 11  |
| 3.3 Población, muestra y muestreo .....                   | 12  |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 13  |
| 3.5 Procedimientos .....                                  | 15  |
| 3.6 Métodos de análisis de datos .....                    | 15  |
| 3.7 Aspectos éticos .....                                 | 16  |
| IV. RESULTADOS .....                                      | 17  |
| V. DISCUSIÓN .....  | 20  |
| VI. CONCLUSIONES .....                                    | 22  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                | 23  |
| REFERENCIAS .....   | 24  |
| ANEXOS .....  | 31  |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Datos descriptivos de la muestra según sexo y estado civil ...                                      | 13 |
| <b>Tabla 2.</b> Confiabilidad y consistencia de las variables .....   | 16 |
| <b>Tabla 4.</b> Correlación de las variables Burnout y Rendimiento Laboral .....                                    | 17 |
| <b>Tabla 5.</b> Nivel de Burnout en colaboradores según sexo .....  | 18 |
| <b>Tabla 6.</b> Nivel de Rendimiento en colaboradores según sexo .....  | 19 |
| <b>Tabla 7.</b> Correlación entre las dimensiones de la variable Burnout y de la variable rendimiento Laboral ..... | 20 |
| <b>Tabla 3.</b> Normalidad de los instrumentos para las variables Burnout y Rendimiento Laboral .....               | 40 |

## Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el Burnout y el Rendimiento laboral en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana, 2021. Se cuenta con una muestra de 206 personas, siendo un muestreo no probabilístico. La metodología se basa en un enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional y de corte transversal. Para el Burnout, se aplica el cuestionario de Maslach (MBI) en su adaptación para la población peruana por Llaja, Sarria y Garcia (2007) y para el rendimiento laboral se aplicó el cuestionario de rendimiento laboral de Koopmans (IWPQ) en su adaptación al español por Gabini y Salessi (2016). Teniendo como resultado una correlación significativa directa baja entre las dos variables ( $p=0.023$ ) demostrando que no se presenta una influencia significativa del burnout en los colaboradores de servicio al cliente en su rendimiento laboral. Confirmando así nuestra hipótesis general sobre la relación entre las variables, asimismo nuestra hipótesis específica sobre la relación de las dimensiones de burnout y el rendimiento laboral, las cuales algunas de estas mantienen una correlación inversa significativa

**Palabras Clave:** Burnout, rendimiento laboral, colaboradores.

## **Abstract**

The general objective of this research project is to determine the relationship between Burnout and Work Performance in customer service collaborators in Metropolitan Lima, 2021. There is a sample of 206 people, being a non-probabilistic sampling. The methodology is based on a quantitative approach of non-experimental correlational and cross-sectional design. For Burnout, the Maslach Questionnaire (MBI) is applied in its adaptation for the Peruvian population by Llaja, Sarria and Garcia (2007) and for work performance the Koopmans Work Performance Questionnaire (IWPQ) was applied in its adaptation to the Spanish by Gabini and Salessi (2016). Resulting in a low direct significant correlation between the two variables ( $p=0.023$ ), demonstrating that there is no significant influence of burnout in customer service collaborators on their work performance. Thus confirming our general hypothesis about the relationship between the variables, as well as our specific hypothesis about the relationship between the dimensions of burnout and job performance, which some of these maintain a significant inverse correlation.

Keywords: Burnout, work performance, collaborator.

## I. INTRODUCCIÓN

Debido a la pandemia diversas empresas se han visto afectadas, no solo por la pérdida monetaria también es a causa de las nuevas condiciones de labor para los colaboradores, ya que muchos de ellos terminaron desempleados, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020) fue en un 24.5 %. Esto ha generado en los colaboradores un desgaste físico y mental, dentro de ello se encuentra la frustración, agotamiento, sentimientos de inferioridad y estrés, todos estos se presentan como síntomas básicos para identificar el Síndrome de Burnout, lo cual tendrá como consecuencia un bajo rendimiento laboral para aquellas empresas que aún persisten frente a la problemática.

Actualmente el Síndrome de Burnout, tiende a presentarse en mayor relevancia en docentes, personal médico y profesionales quienes manejan frecuentemente las relaciones sociales. En el año 2000 la Organización Mundial de la Salud, lo ha considerado como un riesgo laboral, lo cual afecta directamente a los colaboradores, debido a que es una inadecuada respuesta al estrés crónico, según como lo define Maslach (1982).

De esta manera Torres (2016) menciona sobre la influencia del Burnout, lo cual afecta de manera directa en el bienestar mental y el desempeño en su área, en base a un grupo de docentes. Asimismo, Huachos y Veli (2020) confirman que el Burnout afecta al 70,67 % de los colaboradores en una Universidad Pública del Perú.

Se han presentado casos de inestabilidad en el rendimiento de los colaboradores, ya sea por el uso de las nuevas herramientas tecnológicas o poca adaptación a la nueva metodología. Tiempo Minero (2020) nos menciona que en el trabajo remoto influye los factores que los rodean y al no conocer bien los parámetros de este nuevo sistema de trabajo, en donde si trabajan más horas de lo habitual y se aíslan del entorno social y familiar, trae como consecuencia signos de agotamiento, estrés crónico, ausencia de motivación, entre otros.

Frente a los signos más resaltantes que muestran los colaboradores, entre ellos, el agotamiento mental, físico y emocional, así como también el estrés crónico acompañado de la desmotivación, todos estos como indicios del Síndrome de

Burnout, el cual, en la actualidad es un factor muy común reflejado en el rendimiento laboral.

A raíz de lo antes mencionado se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el Burnout y el rendimiento laboral en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana, 2021?

El presente trabajo tiene como justificación teórica práctica, debido a que se busca contribuir al conocimiento ya existente de las variables burnout y rendimiento laboral revisando las investigaciones previas, con el fin de poder identificar la relación existente y discutir los resultados obtenidos de estas mismas. La discusión del presente trabajo se realiza con el fin de informar la relación del burnout y rendimiento laboral a su vez brindar una idea de los problemas que se presentan por la presencia o ausencia de éstas, todo ello con el objetivo de aportar nuevos conocimientos para potenciar el desarrollo en las empresas enfocadas en el rubro de atención al cliente.

A su vez esta investigación tiene como relevancia social aportar al área organizacional ya que se puede identificar el nivel de dificultad que conlleva el burnout en el desempeño laboral y que a su vez afectan directamente a la organización en la población seleccionada.

En este sentido, esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre Burnout y el rendimiento laboral en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana, 2021. Así mismo se plantean los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de Burnout en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana según sexo, Identificar el nivel de Rendimiento Laboral en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana según sexo, determinar la relación entre las dimensiones del Burnout (Escala de Agotamiento Emocional, Escala de Despersonalización, Escala de Realización Personal) con las dimensiones del rendimiento laboral (Rendimiento en la tarea, Rendimiento en el contexto, Comportamientos contraproducentes) en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana, 2021.

Por otro lado, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos se plantea la hipótesis general: existe relación entre el Burnout y el rendimiento laboral en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana. Asimismo, se plantean las hipótesis específicas: existe relación entre las dimensiones del Burnout y las

dimensiones del Rendimiento Laboral en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para un mejor análisis se realizó una investigación escrupulosa de antecedentes nacionales, de los cuales se procede a detallar.

Pando y Tapia (2019) en su investigación correlacional, cuantitativa y de tipo descriptiva, buscan determinar la relación entre el Síndrome de Burnout (SB) y el desempeño laboral (DL), con una muestra de 56 colaboradores de la ciudad de Cajamarca de tiempo completo, para ello se requirió el Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de Desempeño Laboral, a partir de ello, en los resultados se pudo confirmar una correlación significativa al 95% de confiabilidad, de esta misma manera mencionan que existe una correlación negativa significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, la cual es de 71.1%, corresponde a una correlación negativa media. Su coeficiente de determinación menciona que el SB explica al desempeño laboral en 69.2% y lo restante 30.8% corresponde a otras variables.

Asimismo Mogollon y Rojas (2019) en su investigación descriptiva correlacional tiene como objetivo, determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral (DL), en una muestra de 60 docentes de la ciudad de Caylloma, Arequipa, de distintas instituciones públicas los cuales fueron evaluados por medio del Inventario de Burnout de Maslach (MIB) y el cuestionario de Martha Alles (2019) para medir el desempeño laboral, se utilizó Rho de Spearman para establecer la relación de las variables, posterior a ello se evidenció que el Burnout está relacionada de manera general con el desempeño laboral ( $r_s = -0.264$  con  $p = 0,041$ ).

Por otro lado Sanchez (2020) en su proyecto de investigación de tipo correlacional y cuantitativo, busca determinar si existe relación entre el SB y el rendimiento laboral en 150 colaboradores de una empresa en Ate, utilizando como instrumentos el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala de Rendimiento laboral individual (IWPQ), teniendo como resultado la no relación entre las variables  $p > 0.05$ , sin embargo si se encontró una correlación adecuada entre las dimensiones de MBI con la escala de Rendimiento Laboral a excepción del agotamiento emocional y el rendimiento laboral los cuales mantienen una correlación negativa -0.079.

De igual manera Chinchay (2017) en su investigación de diseño no experimental, descriptivo y correlacional, plantea su objetivo, determinar la relación del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral desde el punto de vista de los colaboradores, para ello se trabaja con una muestra de 32 empleados en Lima y se emplea el cuestionario MBI y el cuestionario de Desempeño Laboral, en los resultados obtenidos a través de la prueba de  $RH0$  Spearman, tiene una correlación inversa entre las variables a raíz de una significancia bilateral de 0.044, la correlación demuestra una relación inversa entre las variables, el cual indica que si a un nivel más alto de Burnout, el desempeño irá disminuyendo.

Heredia (2017) cuya investigación utiliza el método cuantitativo y es de tipo correlacional, la cual tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el Desempeño laboral y el síndrome del quemado, su muestra es de 106 colaboradores en Lima los cuales fueron evaluados con el Inventario de Burnout de Maslach- Encuesta General (MBI-GS) obteniendo una fiabilidad de 0.980 en la variable desempeño y de 0.984 para el Burnout, estos resultados evidencian que existe una alta e inversa relación entre las variables dado que si el colaborador se desempeña de manera positiva el riesgo de presentar Burnout es relativamente bajo.

Por otro lado se presentaron también antecedentes internacionales, los cuales tenemos:

Pinos, Quimba y Márquez (2019) en su investigación de tipo cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal tiene como objetivo determinar el impacto del Burnout y el rendimiento laboral en el personal operativo de una empresa en Quito, a través del MBI y el cuestionario de Alfredo Paredes & asociados para evaluar el rendimiento laboral, entre sus resultados, se obtuvo que existe un nivel bajo de Síndrome de Burnout en los colaboradores y un nivel muy bueno en el rendimiento laboral, en conclusión no se hayo una relación directa entre las variables.

Nájera (2019) en su proyecto de investigación descriptiva, no experimental y de corte transversal tiene como objetivo identificar las causas que se presume provocan el síndrome de Burnout y la incidencia en el rendimiento laboral de una empresa en Ambato, Ecuador; a través de las dimensiones del MBI y el rendimiento

y desempeño laboral, en donde se obtuvo como resultado que no existe relación entre el desempeño y las dimensiones del MBI.

Perez (2017) realiza una investigación de tipo cuantitativa, cuyo objetivo fue identificar cual es el grado de impacto de burnout sobre el desempeño laboral en operarios de una empresa petrolera privada de Quito, esta investigación emplea una muestra de 80 colaboradores los cuales fueron evaluados con el inventario de Burnout de Maslach (MBI) el resultado obtenido evidencian que existe un alto nivel de riesgo psicosocial, y de exposición frente al burnout lo cual afecta directamente en el desempeño laboral de igual forma las largas jornadas laborales y el desarraigo familiar aumentan la carga laboral en los colaboradores.

Herrera (2020) en su investigación la cual es un estudio cuantitativo, en donde se busca establecer una relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los docentes de las Instituciones educativas del distrito de Tarqui, trabajan con una muestra de 252 docentes, en la cual se identificaron que las personas más afectadas son los profesores que viven solos, los cuales muestran mayor agotamiento, por otro lado existe un porcentaje en la muestra que ya padecen el Síndrome de Burnout, estos muestran frustración, estancamiento de actividades, agotamiento emocional y despersonalización, esto llevaría a que la mayoría no se sienta satisfecho con el trabajo que realizan, estancándose sin expectativas personales ni laborales.

Goya y Mancheno (2021) en su investigación de enfoque cuantitativo, sobre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo, se trabajó con 315 colaboradores, en donde se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y a través de ello, se mencionan que el 64% de su población se encuentra en nivel bajo, siendo el factor de agotamiento emocional más afectado. Por otro lado, el desempeño laboral se encuentra con niveles de satisfacción aceptable, siendo las relaciones interpersonales, el respeto, la cordialidad, la amistad, entre otros, lo que prevalece en la empresa.

Es importante resaltar las bases teóricas sobre el Burnout y el rendimiento laboral según los autores de los instrumentos utilizados para la presente investigación, así también es relevante contar con aportes de distintos autores con

el fin de presentar una síntesis de estos a través de un análisis específico lo cual tiene gran relevancia para la presente investigación.

Sifuentes (2019) en su tesis sobre el nivel de síndrome de burnout en trabajadores de Moyobamba, habla sobre la teoría psicosocial en la que se basa Maslach y la define como la teoría más completa y con mayores aportes en el campo organizacional dado que sus tres dimensiones, despersonalización, logro personal y cansancio emocional evalúan eficazmente el nivel de burnout de las empresas.

Quinceno y Alpi (2007) en su estudio sobre el Burnout "síndrome de quemarse en el trabajo" hablan sobre la teoría psicosocial de Maslach y los niveles que deben de presentarse para que una persona presente Burnout los cuales deben de ser bajos en las dimensiones de falta de realización personal, agotamiento emocional y despersonalización que a su vez van acompañados de síntomas como fatiga crónica, dolor de cabeza, cansancio, dolor de espalda y cuello, problemas gastrointestinales e hipertensión, etc. Existen conductas que también se presentan como rigidez, inflexibilidad, problemas para relajarse cinismo, falta de concentración, conductas de riesgo, agresividad, quejas constantes y ausentismo, entre otros.

Gilla, Belen, Moran, y Olaz (2019) en su investigación de la adaptación y validación del inventario de burnout de Maslach indican que los estudios de Maslach basados en su teoría psicosocial hicieron posible la sistematización de los estudios acerca del burnout que con el tiempo fue fijándose su conformación y a su vez la conceptualización teórica y operativa de esta. Es por este motivo que desde la creación del instrumento este ha sido empleado de manera continua internacionalmente por proporcionar facilidad en las investigaciones sistemáticas.

Tejero, Fernandez y Carballo (2010) realizaron un estudio de medición y prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo el cual refiere que la teoría psicosocial de Maslach, es la teoría más utilizada internacionalmente ya que los estudios sobre el síndrome de burnout son en su gran mayoría utilizando esta teoría, se sabe que inicialmente fue Maslach quien define el síndrome de burnout como resultado al estrés laboral sin embargo en los últimos años la ha calificado como el resultado ante el estrés crónico emocional e interpersonal en el trabajo,

que a su vez se rigen en base a las dimensiones de, cinismo, agotamiento y eficacia profesional.

Por otro lado, el síndrome de Burnout es definido como un síndrome de agotamiento emocional dado que es una consecuencia del estrés crónico debido a que puede presentarse en individuos que trabajan con otras personas Maslach y Jackson (1981), recientemente ha sido declarado un factor de riesgo laboral, debido a que afecta la calidad de vida, salud mental e incluso puede poner en riesgo la vida de los colaboradores, según la Organización Mundial de la Salud en el año 2000.

Saborío (2015) nos menciona tres componentes que comprende el Síndrome de Burnout, el cansancio o agotamiento emocional, el cual se caracteriza por presentar pérdida de energía, desgaste y fatiga; despersonalización, es parecido a un mecanismo de defensa que crea el sujeto para protegerse de la impotencia, y frustración que presenta en su ambiente laboral y por último, abandono de la realización personal, este hace referencia a la pérdida de compromiso que tiene el sujeto con su trabajo, asimismo nos menciona sobre la constante permanencia de estas manifestaciones la cual en un futuro puede considerarse como signos de alarma o un cuadro clínico para identificar el síndrome de Burnout.

El Burnout puede considerarse una enfermedad en la salud ocupacional, según Maslach en una entrevista que realizó con Juárez (2014) nos menciona que anteriormente no se tomaba tanta relevancia al problema que puedan presentar los empleadores, lo único que se buscaba era que trabajen y cumplan con su función, sin embargo al ver que estos síntomas impactan de manera directa en el trabajo, en su eficiencia e incluso con los demás colaboradores, se le está brindando la importancia adecuada.

Juárez (2014) en una entrevista con Maslach, indica recomendaciones generales para prevenir el Burnout en el lugar de trabajo, sencillamente hace mención sobre el cuidado del empleador en el trabajo, el brindarle un adecuado ambiente laboral, invertir para adecuadas capacitaciones y recursos que puedan necesitar en el trabajo, esto le permitirá desarrollarse, e indirectamente se compartirá con los demás empleadores.

En relación con la segunda variable, según los modelos de rendimiento laboral, Palmer (2018) menciona la medición del rendimiento laboral a través de

dos indicadores, rendimiento con la tarea y rendimiento entendido como contexto, Koopmans et al. (2011), debido a la comparación de otros autores coinciden en incluir un factor adicional, comportamiento contraproducente, este hace referencia a la conducta intencional en contra del interés de la organización por un miembro de la empresa. Estos comprenderán la capacidad de adaptación que tiene la persona en relación con sus funciones laborales o a su ambiente.

Perez, Pineda y Arango (2011) mencionan la influencia de las técnicas de aprendizaje en el rendimiento laboral, como el factor organizacional, el factor funcional y el factor individual, el primero hace referencia al ambiente general del trabajo, todo lo que la empresa pueda ofrecer a su colaborador frente a la orientación del aprendizaje, el segundo menciona los elementos que orientan al cumplimiento del trabajo y la capacidad para adaptarse a un ritmo de aprendizaje nuevo y por último el factor individual, el cual abarca la responsabilidad de aprender.

Por otro lado, la motivación es considerada como principal incentivo para un adecuado desempeño laboral. Ayala (2019) menciona la teoría de la motivación de McClelland, indicando la relevancia de ésta en los colaboradores, debido a que se busca que el individuo desarrolle compañerismo, trabajo en equipo y evite conflictos, entre otros. McClelland menciona tres factores en su teoría, sobre la competitividad de una persona, puede darse a raíz de sus propios logros o se muestra como una habilidad referida por el sentimiento de poder y por último la necesidad de sentirse importante. De esta misma manera indica que todo individuo posee un sello personal que lo diferencia entre los demás colaboradores, ya sea por su forma de trabajo o rasgos personales.

Asimismo, la Teoría de las necesidades de Maslow, hace referencia a las diversas necesidades que tienen los individuos, si la empresa desea contar con un adecuado desempeño laboral, esta debe cumplir con satisfacer las necesidades de sus trabajadores, por último, el Establecimiento de metas, el planteamiento de objetivos funciona como motivador para el personal ya que relacionan la idea de recibir algún incentivo o recompensa por parte de ella. Bohórquez, Pérez, Caiche & Benavides (2020).

El término rendimiento laboral se fue adaptando con el tiempo, ya que desde un inicio no fue reconocido como tal. Taylor en su libro *F.W. Taylor The Principles of Scientific Management* (1911) introduce por primera vez el término competencia, Taylor se basaba en la planificación y organización de las actividades laborales sobre el principio de la eficiencia, es decir, se buscaba que el personal destaque ciertas destrezas, las cuales se compartirán a los demás colaboradores para que sean tomadas como nuevos procesos y así la eficiencia se vea reflejada a través del rendimiento laboral. De esta manera Koopmans et al. (2014) refiere al rendimiento laboral como uno de los comportamientos relevantes para las metas de una organización.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El tipo de diseño de la investigación es de enfoque cuantitativo, según Hernandez, et.al (2018) es secuencial y probatorio, requiere una medición para las variables, con el fin de la recolección de datos para fundamentar la investigación. Asimismo, tiene un enfoque no experimental correlacional según Tacilo (2016) se observa la circunstancia tal y como se muestra en la realidad, con la intención de ser estudiada entre una o más variables. Manterola et.al (2019) menciona que el corte transversal controla la selección de la población y los instrumentos a utilizar para la presente investigación, debido a que se realizará en un solo momento.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Burnout.

##### **Definición Conceptual:**

Olivares (2016) define al Burnout como un síndrome, el cual es caracterizado por presentar una respuesta de los estresores que se presentan en el ambiente laboral, como por ejemplo la tensión crónica el cual es respuesta de la interacción conflictiva del trabajador y su empleo.

##### **Definición Operacional:**

Maslach y Jackson (1986) indican que el Maslach Burnout Inventory (MBI) se encuentra conformado por 22 ítems y está valorado a través de una escala tipo Likert con 7 alternativas de respuesta, las cuales oscilan desde 0= Nunca, hasta 6= Diario, se encuentra conformado por tres dimensiones.

##### **Indicadores:**

Comprende de tres escalas, escala de Agotamiento Emocional, se encuentra evaluado por 9 ítems, escala de Despersonalización la cual esta es medida con 5 ítems y por último la escala de Realización Personal, se encuentra conformada por 8 ítems.

**Tipo de Variable:** ordinal.

**Variable 2:** Rendimiento Laboral

##### **Definición Conceptual:**

Valentin (2017) la describe como una de las características más importantes en una empresa, cuyos resultados reflejan la efectividad y productividad que se

obtiene de los trabajadores. Esta a su vez nos brindara una mirada global a la calidad del trabajo que desempeña el trabajador según sus habilidades interpersonales, competencias y productividad.

**Definición Operacional:**

Su medida se realizará mediante el Cuestionario de Rendimiento Laboral de Koopmans et.al (2013), el cual comprende 3 dimensiones y 18 ítems. Estos son evaluados en base a una escala tipo Likert con 5 tipos de respuesta, siendo el 1= Totalmente en desacuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

**Indicadores:**

El cuestionario de Rendimiento Laboral cuenta con tres dimensiones, Rendimiento en la tarea, el cual comprende 5 ítems, Rendimiento en el contexto, que es evaluado por 4 ítems y por último Comportamientos Contraproducentes, el cual cuenta con 4 ítems.

**Tipo de Variable:** ordinal.

**3.3 Población, muestra y muestreo**

Según Ventura (2017), se refiere a la población como un conjunto con características en común que se pretende estudiar, de esta manera la presente investigación corresponderá a una población de colaboradores que se desempeñe en el área de servicio al cliente en Lima Metropolitana.

**Criterios de inclusión:**

Colaboradores entre hombres y mujeres, que trabajen en el área de servicio al cliente y residan en Lima Metropolitana, deben oscilar en un rango de edad de 20-50 años.

**Criterios de exclusión:**

**Muestra:**

Hernandez y Mendoza (2018) define a la muestra como un grupo particular de la población en donde se recolectan datos representativos para la investigación. Para nuestro estudio se estimó a 205 trabajadores de Servicio al Cliente.

Tabla 1.

Datos descriptivos de la muestra según sexo y estado civil.

|                     | f   | %      |
|---------------------|-----|--------|
| <b>SEXO</b>         |     |        |
| Mujer               | 96  | 46.8 % |
| Hombre              | 109 | 53.2 % |
| <b>ESTADO CIVIL</b> |     |        |
| Casado(a)           | 19  | 9.3 %  |
| Divorciado(a)       | 2   | 1.0 %  |
| Soltero(a)          | 184 | 89.8 % |

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje

En la tabla 1, se presentan los datos descriptivos de la muestra siendo un total de 205 participantes, en donde el 46.8% son mujeres y el 53.2% son varones. Asimismo, se observa que el 89.8% (184) son solteros, el 9.3% (19) son casados y solo el 1.0% (2) de la muestra es divorciado.

### **Muestreo:**

Debido a que es necesario que los participantes deben cumplir con ser colaboradores del área del servicio al cliente, Otzen y Manterola (2017) nos menciona que, si la muestra cumple con una condición que la diferencie a la población, esta será considerada una muestra no probabilística, de esta manera para la presente investigación.

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

La técnica por emplear será en base a encuestas, en el presente proyecto de investigación se aplicará el cuestionario. (López y Sandoval, 2016) ya que es un conjunto de preguntas en base a hechos y aspectos que son necesarios para la investigación.

Para evaluar el burnout, se hizo uso del Maslach Burnout Inventory (Maslach, 1981), en su versión adaptada a la realidad peruana realizada por Llaja, Sarria y García (2007), en profesionales de un hospital de Lima.

La evaluación consta de 22 ítems y 3 dimensiones, a su vez valorado a través de una escala tipo Likert con 7 alternativas de respuesta, las cuales oscilan desde 0= Nunca hasta 6= Diario.

## **Confiabilidad**

Según Maslach y Jackson (1981) indican el índice de confiabilidad para la dimensión Agotamiento Emocional de 0.90, para la dimensión de Despersonalización era de 0.79 y para la dimensión Realización Personal será de 0.71. Asimismo, todos los ítems cumplían con una consistencia interna de 0.80.

## **Validez y confiabilidad del Maslach Burnout Inventory, Adaptación peruana**

Según Llaja, Sarria y García (2007) indican el índice de confiabilidad a través del alfa de Cronbach, para la dimensión Agotamiento Emocional, se obtiene 0.80 evidenciando confiabilidad en los ítems, para la dimensión de Despersonalización 0.56, puede producir resultados menos confiables y para la dimensión Realización Personal será de 0.72 lo cual indica confiabilidad en los ítems.

La validez de la adaptación peruana se realiza a través del análisis factorial, en donde el cansancio emocional obtuvo un 39.97%, la despersonalización un 37.59% y la realización personal un 34.90%, estas dimensiones alcanzan menos del 40% de la varianza, superando el mínimo porcentaje para asumir la dimensionalidad.

Por otro lado, para la variable Rendimiento Laboral, se utilizó el cuestionario de rendimiento laboral (IWPQ) de Koopmans et. al (2013) en su adaptación argentina de Gabini y Salessi (2016), que complementará con el presente estudio, este evalúa la capacidad de los trabajadores, y detecta cambios en su desempeño laboral individual, consta de 13 ítems y 3 dimensiones evaluados en base a una escala tipo Likert con 5 tipos de respuesta, siendo el 1= Totalmente en desacuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

## **Validez y Confiabilidad de rendimiento laboral, Adaptación al español**

Gabini y Salessi (2016) en su adaptación argentina de la escala de rendimiento laboral, usaron la validez de contenido en base a la evaluación de los ítems por profesionales en el área organizacional, estos son los mismos que cubrían las tres dimensiones mencionadas por Koopmans (2013), llegando a un índice de concordancia inter- jueces entre 0.86 y 0.90. ( $p < .001$ ) encontrándose dentro de lo aceptable y satisfactorio; los profesionales evaluadores concuerdan que la redacción de los ítems era entendible y no les generaba dificultades para responder.

La confiabilidad de la adaptación del rendimiento laboral muestra una adecuada equivalencia para los ítems de cada dimensión, a través del alfa de Cronbach, el Rendimiento en la tarea, cuenta con un 0.74, los Comportamientos contraproducentes con 0.73 y por último el Rendimiento en el Contexto con un 0.72 todos estos mostrando una confiabilidad, homogeneidad y equivalencia en los ítems.

### **Estudio de Piloto**

A través del estudio piloto realizado en 23 participantes, se evidencia que el índice de confiabilidad mediante consistencia interna de la variable Rendimiento Laboral ha obtenido valores de .0585 en el coeficiente alfa de Cronbach, valor considerado bajo. Y en relación con el índice de fiabilidad de Omega de McDonald se obtuvieron valores de 0.615, lo cual es considerado bajo y poco aceptable, ya que para una adecuada confiabilidad estos deben llegar a 0.90 como máximo y 0.70 como mínimo. Oviedo et al. (2005)

### **3.5 Procedimientos**

Se realizó la elección del tema y los instrumentos que se emplearon para la investigación, posteriormente se solicitó el permiso a los autores de los instrumentos adaptados para la aplicación en la muestra seleccionada.

Después de ello se trasladaron los 22 ítems del Inventario de Burnout de Maslach y los 13 ítems del Cuestionario de Rendimiento Laboral, a un formulario virtual de Google, para una mejor aplicación y corrección de esta, en donde se señala una intervención con fines académicos, y los objetivos de la presente investigación con la finalidad de que se pueda comprender el involucramiento que se pretende desarrollar con los colaboradores de la empresa.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Los datos se trabajaron en el programa Excel 2020, para que se efectúe una mejor organización de la información; posteriormente se trabajó en la base de datos del programa IBM SPSS Statistics versión 26, así como también en Jamovi, en donde se desarrolló la elaboración de las tablas, y un análisis de los resultados para validar las hipótesis y corroborar objetivos.

Tabla 2.

Confiabilidad y consistencia de las variables.

|                                     | $\alpha$ | $\omega$ |
|-------------------------------------|----------|----------|
| <b>BURNOUT</b>                      | 0.46     | 0.68     |
| Agotamiento emocional               | 0.62     | 0.73     |
| Despersonalización                  | 0.63     | 0.73     |
| Realización personal                | 0.65     | 0.71     |
| <b>RENDIMIENTO LABORAL</b>          | 0.63     | 0.65     |
| Rendimiento en la tarea             | 0.65     | 0.68     |
| Rendimiento en el contexto          | 0.66     | 0.75     |
| Comportamiento<br>Contraproducentes | 0.67     | 0.69     |

$\alpha$ = Coeficiente de Alfa;  $\omega$ = Coeficiente de Omega

En la tabla 2, se puede observar los resultados de la confiabilidad mediante la consistencia interna de los instrumentos, en donde para el Burnout el índice de confiabilidad de alfa de Cronbach oscila de 0.62 a 0.46 y para Rendimiento Laboral se encuentra en un rango de 0.67 a 0.63, siendo estos valores poco aceptables debido a que no cumplen al rango de aceptación (Hernández, et.al, 2014). Por otro lado el índice de confiabilidad de omega de Mc Donald los valores obtenidos para Burnout oscilan de 0.73 a 0.68 y para Rendimiento Laboral oscila en 0.75 a 0.65, frente a ello se puede evidenciar que las dimensiones del Burnout y de Rendimiento en el Contexto del cuestionario de Rendimiento Laboral, se asemejan a lo aceptable.

### 3.7 Aspectos éticos

Tomando en consideración los criterios de la Asociación Americana de Psicología (APA, 2017). Asimismo, la Universidad César Vallejo, cuenta con un código de ética de investigación, artículo 14, aprobado con la resolución del Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV del 23 de mayo del 2017, de esta misma manera se considera el Código de Ética del Colegio de Psicólogo.

#### IV. RESULTADOS

A través del desarrollo de las encuestas aplicadas y el uso de los instrumentos de organización de la información, se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 4.

*Correlación de las variables Burnout y Rendimiento Laboral.*

|         |       | RENDIMIENTO LABORAL |
|---------|-------|---------------------|
| BURNOUT | $r_s$ | ,159*               |
|         | $p$   | ,023                |
|         | $r^2$ | ,025                |
|         | N     | 205                 |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).  
 $r_s =$  Rho de Spearman;  $p =$  nivel de significancia

En la tabla 4, se puede apreciar que existe una correlación directa, débil y estadísticamente significativa entre las variables Burnout y Rendimiento Laboral ( $r_s = ,023$ ,  $p < ,05$ ), siendo pequeño el tamaño del efecto. (Cohen, 1988).

Tabla 5.

Nivel de Burnout en colaboradores según sexo.

|         |          | Sexo  |        |      |
|---------|----------|-------|--------|------|
|         |          | Mujer | Hombre |      |
| Burnout | BAJO     | f     | 18     | 24   |
|         |          | %     | 43     | 57   |
|         | MODERADO | f     | 59     | 66   |
|         |          | %     | 47     | 52.8 |
|         | ALTO     | f     | 19     | 19   |
|         |          | %     | 50     | 50   |

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje

En la tabla 5, se puede observar el nivel de Burnout que muestran los colaboradores según sexo, donde el 50% de hombres y mujeres presentan nivel alto de Burnout, por otro lado el 52,8% de los hombres y el 37% de las mujeres presentan nivel moderado de burnout y el 57% de hombres y el 47% de mujeres presentan nivel bajo de burnout.

Tabla 6.

Nivel de Rendimiento en colaboradores según sexo.

|                        |          | Niveles | Sexo  |        |
|------------------------|----------|---------|-------|--------|
|                        |          |         | Mujer | Hombre |
| RENDIMIENTO<br>LABORAL | BAJO     | f       | 13    | 17     |
|                        |          | %       | 43    | 56     |
|                        | MODERADO | f       | 72    | 79     |
|                        |          | %       | 47    | 52.3   |
|                        | ALTO     | f       | 11    | 13     |
|                        |          | %       | 45.8  | 54.2   |

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje

En la tabla 6, se puede evidenciar el nivel de Rendimiento Laboral que se presenta en los colaboradores según el sexo, se aprecia que el 43% de mujeres y el 56 % de los hombres presentan un nivel de bajo, el 56% de los hombres y el 43% de las mujeres presentan nivel moderado, mientras que el 54,2% y el 45,8% presentan nivel alto de rendimiento laboral.

Tabla 7.

Correlación entre las dimensiones de la variable Burnout y de la variable Rendimiento Laboral.

|                          |                | RENDIMIENTO<br>EN LA TAREA | RENDIMIENTO<br>EN EL<br>CONTEXTO | COMPORTAMIENTOS<br>CONTRAPRODUCENTES |
|--------------------------|----------------|----------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| AGOTAMIENTO<br>EMOCIONAL | r <sub>s</sub> | -,218**                    | ,359**                           | -,367**                              |
|                          | p              | 0.002                      | 0.000                            | 0.000                                |
|                          | r <sup>2</sup> | 0.047                      | 0.128                            | 0.134                                |
| DESPERSONALIZACION       | r <sub>s</sub> | -,173*                     | ,332**                           | -,273**                              |
|                          | p              | 0.013                      | 0.000                            | 0.000                                |
|                          | r <sup>2</sup> | 0.029                      | 0.110                            | 0.074                                |
| REALIZACION<br>PERSONAL  | r <sub>s</sub> | ,552**                     | -,416**                          | ,507**                               |
|                          | p              | 0.000                      | 0.000                            | 0.000                                |
|                          | r <sup>2</sup> | 0.304                      | 0.173                            | 0.257                                |
|                          | N              | 205                        | 205                              | 205                                  |

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 7, se muestran las relaciones entre las dimensiones de Burnout y Rendimiento laboral, donde se aprecia que existe relación entre todas las asociaciones ( $p < ,05$ ), siendo una relación directa entre rendimiento en el contexto y agotamiento emocional ( $r_s = ,359$ ) así como también con despersonalización ( $r_s = ,332$ ), la realización personal y rendimiento en la tarea ( $r_s = ,552$ ) así mismo con comportamientos contraproducentes ( $r_s = ,507$ ), por otro lado el agotamiento emocional con el rendimiento en la tarea ( $r_s = -,218$ ) y comportamientos contraproducentes ( $r_s = -,367$ ) muestran un valor negativo pero aceptable indicando así una correlación inversa entre las dimensiones, así como también despersonalización con rendimiento a la tarea ( $r_s = -,173$ ) y con comportamientos contraproducentes ( $r_s = -,273$ ), por último realización personal con rendimiento en el contexto ( $r_s = -,416$ )

## V. DISCUSIÓN

El Burnout y rendimiento laboral son variables que teóricamente tendrían una correlación inversa, sin embargo, esta dependerá de la población con quienes se trabaje y el área en donde se desarrolle, la presente investigación se enfoca en el área de atención al cliente, virtual y presencial, por ello el planteamiento de nuestros objetivos y nuestro aporte al área organizacional.

En relación al objetivo general de la presente investigación el cual busca determinar la relación entre el Burnout y el rendimiento laboral en colaboradores del servicio al cliente en Lima Metropolitana, se obtuvo como resultado una correlación directa, débil y significativa estadísticamente ( $r_s = ,023$ ,  $p < ,05$ ) entre las variables, resultados que difieren con lo hallado, Pando y Tapia (2019) indican una correlación negativa media entre sus variables, asimismo Pinos, Quimba y Marquez (2019) mencionan en sus resultados que no se hayo una relación directa entre las variables. De esta manera Quinceno y Alpi (2007) se basan en la teoría psicosocial de Maslach en donde se menciona que, para tener niveles altos de Burnout, los evaluados deben puntuar bajo en las dimensiones de realización personal, agotamiento emocional y despersonalización, los cuales irán acompañados de síntomas de hostigamiento y relacionados a la fatiga. Asimismo, Maslach menciona que el Burnout puede considerarse una enfermedad en la salud ocupacional, ya que se puede visualizar que afecta inversamente en los colaboradores, Juarez (2018). Se menciona la motivación como uno de los modelos teóricos para un adecuado rendimiento laboral, según lo planteado por McClelland, asimismo Maslow nos habla de su teoría de las necesidades, en donde hace referencia a que, si la empresa desea contar con un adecuado rendimiento laboral, esta debería cumplir con las necesidades básicas del colaborador, Ayala (2019)

Por otro lado el primer y segundo objetivo específico buscan identificar el nivel de Burnout y el nivel de Rendimiento Laboral en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana según sexo, en donde se obtuvo como resultado que el 50% de hombres y mujeres presentan un nivel alto de Burnout y una diferencia entre el nivel moderado con un 52,8% de los hombres y el 37% de las mujeres, asimismo para el rendimiento laboral el 43% de mujeres y el 56 % de los hombres

presentan un nivel de bajo así como también el 56% de los hombres y el 43% de las mujeres presentan nivel moderado, asimismo, Goya y Mancheno (2021) en su investigación, mencionan que el 64% de su población se encuentra en nivel bajo de Burnout, siendo el factor de agotamiento emocional más afectado, por otro lado, Perez (2017) en su investigación difiere con nuestros resultados en donde menciona que el rendimiento se encuentra con niveles de satisfacción aceptable, siendo las relaciones interpersonales, lo que prevalece en la empresa, por otro lado menciona que existe un alto nivel de riesgo psicosocial, y de exposición frente al burnout lo cual afecta directamente en el desempeño laboral, en base a ello, Tejero, Fernández y Carballo (2010) indica que a través de la teoría psicosocial de Maslach define al Burnout como un resultado del estrés laboral, sin embargo con el pasar de los años ahora es considerado un resultado del estrés crónico, debido a que afecta en el área interpersonal del trabajo.

El ultimo objetivo específico busca determinar la relación entre las dimensiones del Burnout con las dimensiones del rendimiento laboral, en donde se obtuvo como resultado una adecuada correlación entre las dimensiones, en donde 4 de estas correlaciones cumplen con el valor aceptable y directo ( $p < ,05$ ), por otro lado el resto de las dimensiones correlacionadas, como el agotamiento emocional con el rendimiento en la tarea y comportamientos contraproducentes presentan un valor negativo ( $r_s = -,218$ ) y ( $r_s = -,367$ ), lo cual es aceptable pero su relación será inversa entre las dimensiones, asimismo, Sanchez (2020), en su investigación obtiene también una correlación adecuada entre las dimensiones del MBI con la escala del Rendimiento Laboral, y una correlación negativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral ( $-.079$ ), por otro lado Nájera (2019) difiere con su proyecto de investigación, ya que obtiene un resultado diferente a lo hallado por Sanchez (2020), menciona que través de las dimensiones del MBI y el rendimiento laboral, no existe relación entre el rendimiento y las dimensiones del MBI, en base a ello, existen tres componentes que se identifica en el Síndrome de Burnout, el cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y por último, abandono de la realización personal, Saborío (2015), asimismo Maslach, menciona la importancia de prevenir el Burnout, se puede realizar a través de un adecuado ambiente laboral, invertir para adecuadas capacitaciones y recursos que puedan necesitar en el trabajo, lo cual le permitirá desarrollarse, Juárez (2014).

## **VI. CONCLUSIONES**

PRIMERA: En lo que respecta a los resultados obtenidos en la presente investigación, se concluye que tanto la variable Burnout y Rendimiento Laboral tienen una correlación directa y significativa estadísticamente.

SEGUNDA: En Referente a la población según sexo, presentan un nivel alto de burnout en un 50% respectivamente y un nivel moderado en el 47% de la población femenina y a su vez un 52.8% en la población masculina de colaboradores del servicio al cliente.

TERCERA: En relación con la variable Rendimiento Laboral, los resultados obtenidos muestran que esta se presenta en nivel moderado y alto con mayor porcentaje en varones que en mujeres.

CUARTA: De acuerdo con los resultados por dimensión de las variables trabajadas, se infiere que hay una relación directa entre rendimiento en el contexto y agotamiento emocional, de igual manera con la dimensión de despersonalización, realización personal y rendimiento en la tarea y de igual manera con la dimensión comportamientos contraproducentes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERA: Se recomienda profundizar en el desarrollo de investigaciones con las variables Burnout y Rendimiento Laboral con la misma población y en muestras más grandes en el contexto nacional ya que actualmente no existen muchas investigaciones en colaboradores de atención al cliente.

SEGUNDA: Se recomienda actualizar la adaptación peruana del Maslach Burnout Inventory (MBI), debido que el transcurso de los años y actualizaciones pueden influir en las respuestas de los colaboradores, con el fin de que este aporte a futuras investigaciones con las mismas variables.

TERCERA: Se sugiere a las futuras investigaciones realizar una adaptación peruana del cuestionario de Rendimiento Laboral de Koopmans (IWPQ).

CUARTA: Se recomienda que los gerentes realicen evaluaciones trimestrales de salud mental en sus colaboradores, para que de esta manera se pueda prevenir la presencia del burnout y a su vez mejorar el rendimiento laboral de estos.

QUINTA: Se recomienda que dentro de las empresas de atención al cliente de brinde ayuda psicológica y apoyo emocional a sus colaboradores para poder prevenir conflictos en la vida personal y estrés en los mismos.

## REFERENCIAS

- Bohórquez, E; Pérez, M; Caiche, W. & Benavides, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. Revista Universidad y Sociedad, 12(3), 385-390. Epub 02 de junio de 2020. Recuperado en 14 de mayo de 2021, de <http://scielo.sld.cu/scielo.php>
- Cabezas, E. (2016). *Análisis del síndrome de Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia en el desempeño laboral*. Industrial data, 19(1), 59-68. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062008.pdf>
- CEPAL. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/S2000438\\_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/S2000438_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Cuba, A. (2016). *Constructo competencia: síntesis histórico- epistemológica*. Educación, 25(48),7-27. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.18800/educacion.201601.001>
- Chinchay, M. (2017). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Trabajadores de Plaza Vea av. Próceres San Juan de Lurigancho, 2017*. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31971/CHINCHAY\\_PM\\_F.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31971/CHINCHAY_PM_F.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz, E. y Mungabusi, E. (2019). *Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Facultad de ciencias de la salud y del ser humano de la Universidad Estatal de Bolívar Abril- Setiembre 2019*. (Título para obtener el título de licenciada en ciencias de la enfermería, Universidad Estatal de Bolívar). Recuperado de <http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/3201/1/Proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n%20sindrome%20de%20Burnout.pdf>
- García, K. & Llivisupa, B. (2018). *Síndrome de Burnout y su incidencia en el*

*Desempeño Laboral*(Bachelor's thesis). Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4289/1/2.%20SINDR%20OME%20DE%20BURNOUT%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DES%20EMPE%20c%203%2091O%20LABORAL.pdf>

Gestión (02 de mayo del 2021). América Latina aplica nuevas restricciones y cierre de fronteras ante avance imparable del coronavirus. Recuperado de <https://gestion.pe/mundo/america-latina-aplica-nuevas-restricciones-y-cierre-de-fronteras-ante-avance-imparable-del-coronavirus-nndc-noticia/?ref=gesr>

Goya, K. (2021). *El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32894/1/121%20GTH.pdf>

Guevara, D. & Marín, F. (2017). *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015*. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10920/Guevara%20S%20c%20a1nchez%20c%20Diana%20Katherin%20%20Mar%20c%20adn%20Aguilar%20c%20Flor%20Mishel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez Pérez, H. J. (2016). *Relación entre el síndrome de Burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016*. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/137/Guti%20c%20a9rrez%20P%20c%20a9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gilla<sup>a</sup>, M. A., Belén Giménez, S., Moran, V. E., & Olaz, F. O. (2019). Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. *Liberabit*, 25(2), 179-193. Recuperado de

<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v25n2/a04v25n2.pdf>

Heredia, J. (2017). *Desempeño laboral y síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC 2017*. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10848/Heredia\\_GJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10848/Heredia_GJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Herrera, A. (2020). *Impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral en los docentes de las instituciones educativas del distrito Tarqui de la ciudad de Guayaquil* (Doctoral dissertation). Recuperado de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1104/Impacto%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20los%20docentes%20de%20las%20instituciones%20educativas%20del%20distrito%20Tarqui%20de%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

INEI (2021). En el 2021 año del Bicentenario de la Independencia el Perú contará con una población de 33 millones 35 mil 304 habitantes. Recuperado de <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-2021-ano-del-bicentenario-de-la-independencia-el-peru-contara-con-una-poblacion-de-33-millones-35-mil-304-habitantes-11624/>

Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el Síndrome de Burnout. *Liberabit*, 20(2), 199-208. Recuperado en 08 de junio de 2021, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272014000200001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272014000200001&lng=es&tlng=es)

Lopez, G. (2019). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P. Carlos Salazar Romero- Chimbote 2019*. (Tesis para obtener grado académico de maestra en Gestión de Talento Humano, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38770/L%c3%b3pez\\_S\\_GL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38770/L%c3%b3pez_S_GL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Manrique, E. (2020). *El síndrome de Burnout en el desempeño profesional del docente de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad*

Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11213/UPmadiep.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Minsa (2020). Lineamientos que refuerzan el cuidado integral de salud en el primer nivel de atención en el contexto de la pandemia COVID-19. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/473342-lineamientos-que-refuerzan-el-cuidado-integral-de-salud-en-el-primer-nivel-de-atencion-en-el-contexto-de-la-pandemia-covid-19>

Pando, J. y Tapia, Y. (2019). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Ferreyros S.A. de la ciudad de Cajamarca*. (Tesis para el título de licenciada en Psicología). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1110/Tesis%20Sindrome%20Burnout%20y%20Desempe%c3%b1o%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Perez, M. (2020). Diseño de portal web para fortalecer la reactivación económica en el sector hotelero peruano asegurando la salud de los huéspedes frente a la pandemia del Covid 19.

Pérez, G; Pineda, U. y Arango, M. (2011). *La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 33(11), 1-22. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf>

Pérez, R. (2017). *Impacto del Burnout sobre el desempeño laboral en operarios de una empresa petrolera de Ecuador* (Bachelor's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2017). Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/jspui/bitstream/33000/8153/1/UDLA-EC-TPO-2017-22.pdf>

Pinos, Quimba y Márquez (2019). El Síndrome de Burnout y su impacto en el rendimiento laboral del personal de líneas energizadas. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa* (4). Recuperado de <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/7.pdf>

Quiceno, J. M., & Alpi, S. V. (2007). Burnout: " Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117-125. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>

Rodríguez, V., & | (2017). *Gestión del Talento Humano y desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur*, 2016. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%c3%8dN%20RODR%c3%8dGUEZ%2c%20HUGO%20AM%c3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Manterola, C; Quiroz, G; Salazar, P. & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados e investigación clínica. *Revista médica clínica las condes*, 30(1), 36-49. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0716864019300057?token=66B99D4D0955EDDC69513DD9E35ECCB7BCC8599636BE90EC76BCBFA806EEF61BD16944A03519645DD5433581358430E6&originRegion=us-east-1&originCreation=20210627045838>

Méndez, J. (2019). Estrés laboral o síndrome de 'burnout'. Recuperado de <http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>

Nájera, D. (2019). *Síndrome de Burnout y su incidencia en el rendimiento laboral de un grupo de trabajadores de una empresa de producción*. (Tesis para obtener el título de Psicóloga Organizacional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2768/1/76939.pdf>

Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Recuperado de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S140900152015000100014&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S140900152015000100014&script=sci_arttext)

Sachez, R. (2016). *El síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los empleados del Banco Mercantil Santa Cruz–Agencia Camacho* (Doctoral dissertation, Universidad Mayor de San Andrés. Facultad de Humanidades y

- Ciencias de la Educación. Carrera de Psicología). Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10803/SZJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, G. (2020). *Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate, 2020*. (Tesis para obtener el título de licenciado en Psicología, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54804/Sanchez\\_GGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54804/Sanchez_GGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar, G. (2018). *Influencia del Burnout en el desempeño de enfermeros psiquiátricos de un Hospital Público de Quito*. (Tesis para obtener el título de Psicólogo Organizacional, Universidad de las Américas). Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/jspui/bitstream/33000/9915/1/UDLA-EC-TPO-2018-07.pdf>
- Sifuentes Daza, A. G. (2019). Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la EPS Moyobamba SA, 2019. recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43641/Sifuentes\\_DAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43641/Sifuentes_DAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tejero González, C. M., Fernández Díaz, M. J., & Carballo Santaolalla, R. (2010). Medición y prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en la dirección escolar. *Revista de educación*. Recuperado de <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/76443/00820103007123.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toala, F; Piñeiros, V; Moreno, A; Coronel, E; Tamayo, J. & Mallea, M. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 126-136. Recuperado de <https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/209/200>
- Torres, L. (2019). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores del Instituto Superior Tecnológico Pablo Casals-Trujillo*,

2016. Recuperado de  
[http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10806/Tesis\\_60646.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10806/Tesis_60646.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vargas, L. (2020). El Síndrome " Burnout" y su influencia en el desempeño del personal docente. *Revista El Labrador*, 1(08). Recuperado de <https://uisil.ac.cr/uisil-journal/index.php/Revista/article/view/168/106>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia.

Título: Burnout y Rendimiento Laboral en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana, 2021.

| Formulación del problema  | Objetivos   | Hipótesis  |   | Técnica e instrumentos |
|---|---|--|---|------------------------|
| <p><b>Problema general:</b><br/>¿Cuál es la relación entre el Burnout y el rendimiento laboral en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana, 2021?</p> | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Determinar la relación entre Burnout y el rendimiento laboral en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b><br/>-Identificar el nivel de Burnout en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana según sexo.<br/>-Identificar el nivel de Rendimiento Laboral en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana según sexo.<br/>-Determinar la relación entre las dimensiones del Burnout (Escala de Agotamiento Emocional, Escala de Despersonalización, Escala de Realización Personal) con las dimensiones del rendimiento laboral (Rendimiento en la tarea, Rendimiento en el contexto, Comportamientos contraproducentes) en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana, 2021.</p> | <p><b>Hipótesis general:</b><br/>Existe relación entre el Burnout y el rendimiento laboral en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b><br/>Existe relación entre las dimensiones del Burnout y las dimensiones del Rendimiento Laboral en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana, 2021.</p> | <p><b>Técnica:</b><br/>Cuestionario.</p> <p><b>Instrumentos:</b><br/>Maslach Burnout Inventory (MBI).<br/>Cuestionario de Rendimiento Laboral de Koopmans (IWPQ)</p>                                      |                        |
| Tipo y diseño de investigación  | Población y muestra   | Variables y dimensiones  |   |                        |
| <p><b>Tipo:</b><br/>No experimental cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b><br/>Correlacional.</p>  | <p><b>Población:</b><br/>Personas que trabajen en el área de servicio al cliente y residan en Lima Metropolitana.</p> <p><b>Muestra:</b><br/>205 personas que trabajen en el área de servicio al cliente y residan en Lima Metropolitana.</p>   | <p><b>Variables</b></p> <p>Burnout</p> <p>Rendimiento Laboral</p>  | <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Agotamiento Emocional<br/>Despersonalización<br/>Realización Personal<br/>Rendimiento en la tarea.<br/>Rendimiento en el contexto.<br/>Comportamientos Contraproducentes</p> |                        |

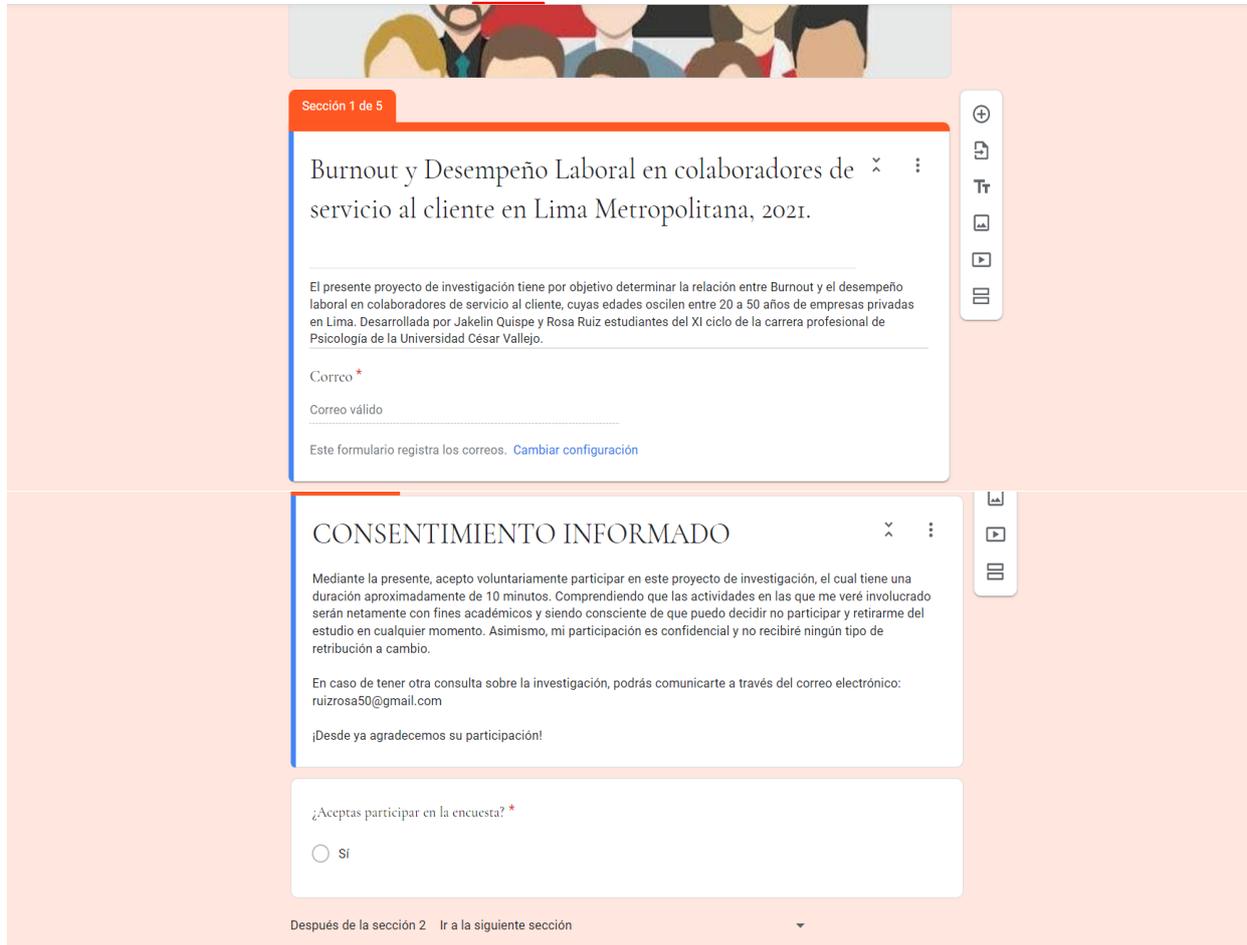
**Anexo 2: Matriz de Operacionalización de la variable Burnout en colaboradores del servicio al cliente.**

| Variable | Definición Conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones                     | Indicadores   | Ítem                         | Escala de Medición |
|----------|--|---|---------------------------------|---|------------------------------|--------------------|
| Burnout  | Olivares (2016) define al Burnout como un síndrome, el cual es caracterizado por presentar una respuesta de los estresores que se presentan en el ambiente laboral, como por ejemplo la tensión crónica el cual es respuesta de la interacción conflictiva del trabajador y su empleo. | Maslach y Jackson (1986) definen al Burnout como un síndrome que se caracteriza por ser una respuesta de los estresores de un ambiente laboral, en donde el contacto con los individuos que reciben un servicio produce cambios negativos en las actitudes de las personas. | Escala de Agotamiento Emocional | Es una respuesta emocional, asimismo asocia con los problemas derivados del estrés.     | 1, 2, 3, 6, 8,13, 14,16 , 20 | Escala Ordinal     |
|          |  |   | Escala de Despersonalización    | Refiere al grado que cada persona reconoce las actitudes de frialdad y distanciamiento. | 5,10, 11, 15, 22             |                    |
|          |  |   | Escala de Realización Personal  | Evalúa sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.               | 4, 7, 9, 12, 17,18 , 19, 21  |                    |

**Anexo 3: Matriz de Operacionalización de la variable Rendimiento en colaboradores del servicio al cliente.**

| Variable            | Definición Conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones                       | Indicadores  | Ítem           | Escala de Medición |
|---------------------|--|---|-----------------------------------|--|----------------|--------------------|
| Rendimiento Laboral | Valentin (2017) la describe como una de las características más importantes en una empresa, cuyos resultados reflejan la efectividad y productividad que se obtiene de los trabajadores. | Koopmans et al. (2014) indica que el rendimiento laboral, basara su importancia en la competitividad y productividad de las organizaciones que toman en cuenta el desempeño de sus colaboradores. | Rendimiento en la tarea.          | Grado que el colaborador demuestra sus habilidades y competencias dentro de la institución.                        | 1, 2, 3, 4, 5  | Escala Ordinal.    |
|                     |  |   | Rendimiento en el contexto        | Capacidad de adaptación del colaborador a los cambios que se desarrollan en sus funciones.                         | 6, 7, 8, 9     |                    |
|                     |  |   | Comportamientos contraproducentes | Acciones intencionales por un miembro de la organización, las cuales son contrarias a los intereses de la empresa. | 10, 11, 12, 13 |                    |

## Anexo 4: Consentimiento informado



Sección 1 de 5

### Burnout y Desempeño Laboral en colaboradores de servicio al cliente en Lima Metropolitana, 2021.

El presente proyecto de investigación tiene por objetivo determinar la relación entre Burnout y el desempeño laboral en colaboradores de servicio al cliente, cuyas edades oscilen entre 20 a 50 años de empresas privadas en Lima. Desarrollada por Jakelin Quispe y Rosa Ruiz estudiantes del XI ciclo de la carrera profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo.

Correo \*

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la presente, acepto voluntariamente participar en este proyecto de investigación, el cual tiene una duración aproximadamente de 10 minutos. Comprendiendo que las actividades en las que me veré involucrado serán netamente con fines académicos y siendo consciente de que puedo decidir no participar y retirarme del estudio en cualquier momento. Asimismo, mi participación es confidencial y no recibiré ningún tipo de retribución a cambio.

En caso de tener otra consulta sobre la investigación, podrás comunicarte a través del correo electrónico: [ruizrosa50@gmail.com](mailto:ruizrosa50@gmail.com)

¡Desde ya agradecemos su participación!

¿Aceptas participar en la encuesta? \*

Sí

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

## Anexo 5:

### MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

A continuación, encontrará una serie de oraciones que corresponderán a situaciones que pueden haberse presenciado en situaciones laborales. Cabe resaltar que no existen respuestas buenas o malas, todas son válidas, por lo cual se pide que seleccione con sinceridad una de las alternativas para indicar su grado de frecuencia, en donde:

0. Nunca
1. Pocas veces al año o menos
2. Una vez al mes o menos
3. Unas pocas veces al mes
4. Una vez a la semana.
5. Unas pocas veces a la semana.
6. Todos los días.

| N°  |   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.  | Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.  |   |   |   |   |   |   |   |
| 2.  | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.  |   |   |   |   |   |   |   |
| 3.  | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. |   |   |   |   |   |   |   |
| 4.  | Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/ as.                         |   |   |   |   |   |   |   |
| 5.  | Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales.        |   |   |   |   |   |   |   |
| 6.  | Siento que trabajar todo el día con compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa.       |   |   |   |   |   |   |   |
| 7.  | Crep que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as.                       |   |   |   |   |   |   |   |
| 8.  | Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.                |   |   |   |   |   |   |   |
| 9.  | Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as.     |   |   |   |   |   |   |   |
| 10. | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión.                     |   |   |   |   |   |   |   |
| 11. | Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.                                |   |   |   |   |   |   |   |
| 12. | Me siento con mucha energía en mi trabajo.  |   |   |   |   |   |   |   |
| 13. | Me siento frustrado/a en mi trabajo.  |   |   |   |   |   |   |   |

|     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 14. | Creo que trabajo demasiado.  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15. | No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as.     |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16. | Trabajar directamente con compañeros/as me produce estrés.                     |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17. | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18. | Me siento motivado después de trabajar en contacto con compañeros/as.          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19. | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.                        |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20. | Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.               |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21. | En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.              |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 22. | Creo que mis compañeros/as me culpan de algunos de sus problemas.              |  |  |  |  |  |  |  |  |

## Anexo 6:

### CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL (IWPQ)

A continuación, encontrará una serie de oraciones que corresponderán a situaciones que pueden haberse presenciado en situaciones laborales. Cabe resaltar que no existen respuestas buenas o malas, todas son válidas, por lo cual se pide que seleccione con sinceridad una de las alternativas para indicar su grado de frecuencia, en donde:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

| N°  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 1.  | Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y esfuerzo necesarios.            |   |   |   |   |   |
| 2.  | Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.                             |   |   |   |   |   |
| 3.  | En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.                                    |   |   |   |   |   |
| 4.  | Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.                                  |   |   |   |   |   |
| 5.  | Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.  |   |   |   |   |   |
| 6.  | Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.   |   |   |   |   |   |
| 7.  | Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.                                     |   |   |   |   |   |
| 8.  | Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.  |   |   |   |   |   |
| 9.  | Me encontré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas. |   |   |   |   |   |
| 10. | Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.                          |   |   |   |   |   |
| 11. | Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.                                    |   |   |   |   |   |
| 12. | Participé activamente de las reuniones laborales.  |   |   |   |   |   |
| 13. | Mi planificación laboral fue óptima.   |   |   |   |   |   |

### **Anexo 7: Tabla de consistencia interna de los instrumentos- Piloto.**

*Consistencia interna de los instrumentos del piloto de 23 colaboradores del servicio al cliente.*

| <b>Dimensión</b>                     | <b>Cronbach's <math>\alpha</math></b> | <b>McDonald's <math>\omega</math></b> |
|--------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Rendimiento Laboral                  | -0.585                                | 0.615                                 |
| Rendimiento en la tarea              | 0.305                                 | 0.592                                 |
| Rendimiento en el contexto           | 0.87                                  | 0.909                                 |
| Comportamientos<br>contraproducentes | 0.364                                 | 0.622                                 |

Se puede observar una consistencia interna baja y de poca fiabilidad lo cual será considerado como poco aceptable, debido a que no cumplen una confiabilidad adecuada mayor a 0.70 como mínimo, para las dimensiones del cuestionario de Rendimiento Laboral de Koopmans (IWPQ).

## Anexo 8: Prueba de normalidad de las variables

Tabla 3.

Normalidad de los instrumentos para las variables Burnout y Rendimiento Laboral.

|                                      | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |          |
|--------------------------------------|---------------------------------|-----|----------|
|                                      | Estadístico                     | gl  | <i>p</i> |
| <b>BURNOUT</b>                       |                                 |     |          |
| Agotamiento emocional                | 0.077                           | 205 | 0.005    |
| Despersonalización                   | 0.133                           | 205 | 0.000    |
| Realización personal                 | 0.116                           | 205 | 0.000    |
| <b>RENDIMIENTO LABORAL</b>           |                                 |     |          |
| Rendimiento en la tarea              | 0.167                           | 205 | 0.000    |
| Rendimiento en el contexto           | 0.156                           | 205 | 0.000    |
| Comportamientos<br>contraproducentes | 0.174                           | 205 | 0.000    |

a. Corrección de significación  
de Lilliefors

En la Tabla 3, se muestra la Normalidad a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, debido a que se tiene una muestra  $>50$ , en donde se puede observar que las dimensiones de Burnout y del Rendimiento Laboral mantiene un valor muy significativo  $p=0.000$ , a excepción de la dimensión de Agotamiento Emocional del cuestionario de Burnout, el cual se muestra con un valor igual a lo establecido ( $p<0.005$ ).



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CONCHA HUARCAYA MANUEL ALEJANDRO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "BURNOUT Y RENDIMIENTO LABORAL EN COLABORADORES DE SERVICIO AL CLIENTE EN LIMA METROPOLITANA 2021", cuyos autores son RUIZ CERNA ROSA MARINA, QUISPE BENDEZU JAKELIN LARIZA, constato que la investigación cumple con el índice de 26% de similitud establecido, y 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 Completa 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.

LIMA, 03 de Febrero del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| CONCHA HUARCAYA MANUEL ALEJANDRO<br><b>DNI:</b> 07285283<br><b>ORCID</b> 0000-0002-8564-7537 | Firmado digitalmente por:<br>MACONCHAC el 11-02-<br>2022 15:44:07 |

Código documento Trilce: TRI - 0287839