



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Síndrome de burnout y desempeño laboral de los colaboradores  
en una institución administradora de fondos de aseguramiento en  
salud 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Auqui de la Cruz, Pedro Juan (orcid.org/0000-0002-6615-1966)

**ASESORES:**

Mg. Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

Dr. Lip Licham, Cruz Antonio (orcid.org/0000-0002-9670-8980)

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4187-106X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ  
2023

## **DEDICATORIA**

Dedico de todo corazón a Dios por tener salud, por tener coraje y sabiduría para afrontar momentos difíciles en la vida, que son oportunidades para crecer en la fe y en lo personal. Gracias a mis Padres Paulino (+), Delia (+), a mi hermano Luis Alberto (+), lo mejor de mi vida por enseñarme con su ejemplo valores que forjaron en mí, ser mejor persona.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por todo lo que me dio en la vida, a mis seres queridos por sus ejemplos y valores, a mis familiares y amistades que siempre estuvieron en los momentos más difíciles de mi vida y a mi asesor Dr. Freddy Romaní Allende por su dedicación y paciencia para culminar el desarrollo de mi tesis.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA INSTITUCION ADMINISTRADORA DE FONDOSDE ASEGURAMIENTO EN SALUD 2023", cuyo autor es AUQUI DE LA CRUZ PEDRO JUAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

LIMA, 07 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL DNI: 25495800 ORCID: 0000-0002-1054-6715	Firmado electrónicamente por: FROMANI5 el 07-08- 2023 15:07:11

Código documento Trilce: TRI - 0644591





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, AUQUI DE LA CRUZ PEDRO JUAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA INSTITUCION ADMINISTRADORA DE FONDOS DE ASEGURAMIENTO EN SALUD 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
AUQUI DE LA CRUZ PEDRO JUAN <b>DNI:</b> 06291560 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6615-1966	Firmado electrónicamente por: PAUQUIDECR61 el 2409-2023 23:27:51

Código documento Trilce: INV - 1345507

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Descriptivo de frecuencia del síndrome de Burnout.....	17
<b>Tabla 2</b> Descriptivo de frecuencia de las dimensiones de la variable síndrome de Burnout .....	17
<b>Tabla 3</b> Descriptivo de frecuencia del desempeño laboral.....	18
<b>Tabla 4</b> Descriptivo de frecuencia de las dimensiones del desempeño laboral	18
<b>Tabla 5</b> Prueba de normalidad .....	19
<b>Tabla 6</b> Correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral .....	20
<b>Tabla 7</b> Correlación entre la dimensión Cansancio emotivo y Desempeño laboral .....	21
<b>Tabla 8</b> Correlación entre la dimensión Despersonalización y la variable Desempeño Laboral Correlación entre la dimensión Despersonalización y la variable Desempeño Laboral .....	21
<b>Tabla 9</b> Correlación entre la dimensión Falta de realización personal y la variable Desempeño Laboral.....	22
<b>Tabla 10.</b> Matriz de consistencia .....	23
<b>Tabla 11.</b> Matriz de operacionalización .....	25
<b>Tabla 12.</b> Instrumentos de las variables .....	24

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de establecer la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico y de alcance transversal no experimental, de nivel relacional; se empleó dos escalas de medición, de 20 ítems y alternativas de solución basadas en una escala de Likert. Los instrumentos fueron aprobados por tres expertos. La alta confiabilidad se comprobó mediante en una prueba piloto con el Alfa de Cronbach; el mismo que dio como resultado un coeficiente de 0,941 (variable 1) y 0,933 (variable 2). Los resultados descriptivos señalaron que, respecto al síndrome de Burnout, el 44,5% de los encuestados percibieron un nivel medio, el 30,3% un nivel bajo y el 25,2% un alto nivel. Por otro lado, respecto al desempeño laboral, el 43,7% de los entrevistados percibieron que existe una categoría cuyo nivel corresponde al atributo de malo, el 31,1% considero un nivel regular y el 25,2% estimo que existe un rango considerado como alto. El análisis inferencial logró una correlación de - 0,266 y un  $p$ -valor  $< 0,05$ , por lo que se concluyó que existe una relación negativa baja y significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, desempeño laboral, cansancio, despersonalización, realización.



## ABSTRACT

The present research work was carried out with the objective of establishing the relationship between Burnout syndrome and the work performance of collaborators in a Health Insurance Fund Administrator Institution 2023. The study had a quantitative approach, basic type and non-experimental, relational-level transversal scope; Two measurement scales were used, with 20 items and alternative solutions based on a Likert scale. The instruments were approved by three experts. The high reliability was verified through a pilot test with Cronbach's Alpha; the same that resulted in a coefficient of 0.941 (variable 1) and 0.933 (variable 2). The descriptive results indicated that regarding Burnout syndrome, 44.5% of those surveyed perceived a medium level, 30.3% a low level and 25.2% a high level. On the other hand, regarding job performance, 43.7% of those interviewed perceived that there is a category whose level corresponds to the attribute of poor, 31.1% considered a regular level and 25.2% estimated that there is a range. considered as high. The inferential analysis achieved a correlation of -0.266 and a p-value < 0.05, therefore it was concluded that there is a low and significant negative relationship between Burnout syndrome and job performance.

**Keywords:** Burnout syndrome, job performance, tiredness, depersonalization, achievement.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los diversos estímulos externos e internos que sufre el trabajador repercute en su salud mental que conlleva efectos adversos en su desempeño laboral; en esa línea, se manifiesta, en el centro de labores, el síndrome de burnout (SB), ha sido reconocido oficialmente, desde el año 2022, como una enfermedad calificada como “riesgo laboral” (OMS, 2019). De acuerdo a Lovo (2021) el SB es la sucesión previsible y permanente de un estímulo estresor en el centro laboral que excede la capacidad de reacción del servidor.

En el ambiente mundial, se observa que, en el año 2021, en los EEUU de norteamérica, aproximadamente 47 millones de empleados abandonaron su centro laboral por efecto del agotamiento; en esa línea, los registros muestran que 6 de cada decena de trabajadores norteamericanos padecen de desgaste laboral y en México, 8 de cada 10. Este desencadenante afecta no sólo los resultados de desempeño sino, además, se agrava con la renuncia o deserción laboral del trabajador (Ethic, 2022; Alnawfleh, 2020).

En el contexto latinoamericano, diversas investigaciones muestran que en Brasil y México se observa un 30% de casos críticos de desgaste laboral; agregando que el promedio regional alcanza el 40% muy por arriba de la media europea de 12% (Ethic, 2022). Por otra parte, los estudios de Rivera et al., (2018), en docentes en Ecuador, comprueban en consecuencia el daño en la salud y en el desempeño profesional.

En el Perú, los estudios de León (2022) demuestran el impacto negativo del SB en el desempeño laboral (DL), en términos de efectividad, del gestor público. Los empleados públicos presentan problemas de desempeño laboral (DL), debido a diversos factores exógenos y endógenos, que generan una fuerte presión que debilita su capacidad emocional produciendo un desgaste que implica una menor productividad.

De igual manera, en el contexto local, se observa que los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de

Aseguramiento en Salud (IAFAS) se hacen evidente un desgaste laboral que implica un mal desempeño materializado en la sobrecarga laboral, principalmente por el exceso de expedientes de prestaciones económicas de sepelio que impiden el cumplimiento de las actividades planificadas y el de las metas personales.

De lo expresado, se consideró como problema general: ¿Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud, 2023? Asimismo, se establecieron como específicos: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones: cansancio emocional, despersonalización, falta realización personal y la variable desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023?

Se justificará teóricamente, porque se tuvo en cuenta diversos conocimientos para conseguir teorías específicas sobre las variables estudiadas en las IAFAS. Por otra parte, la justificación metodológica, porque se adaptó a la realidad de los hechos, los instrumentos de diversos antecedentes que serán de beneficio para el cumplimiento de las metas investigativas, así como la de soporte a futuras investigaciones. Por último, tendrá una justificación social; porque los resultados serán fuente de soporte para las disposiciones de los responsables institucionales que favorecerán a los empleados y por extensión a la sociedad.

De modo que, se tuvo en cuenta presentar el siguiente objetivo general: Establecer la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023. Se consideró como específicos: Establecer la relación entre las dimensiones: cansancio emocional, despersonalización, falta de realización personal y la variable desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.

Por último, se expresó como hipótesis general: Existe relación entre el

síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023. Como específicas: Existe relación entre las dimensiones: el cansancio emocional, desempeño laboral, falta de realización personal y la variable desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023. El anexo 1 muestra la lógica de lo expuesto por medio de la matriz de consistencia.

## II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo tuvo en cuenta la exposición de diversos estudiosos nacionales y foráneos; de modo que, en el escenario internacional en primer lugar, Días et al. (2022) que presentó como meta comprobar el vínculo entre el SB y el DL. Investigación cuantitativa, descriptiva correlacional. Los investigadores hallaron un 53,8% de sufrir una mediana prevalencia de SB; por otra parte, el 79% manifiesta un porcentaje bajo de agotamiento emocional en tanto que la despersonalización señala un 21% en el nivel medio. Los investigadores determinaron que estadísticamente existe una dependencia entre las variables observadas.

En cuanto a Morales y Cáceres (2021) tuvo como finalidad medir el efecto del SB en la satisfacción laboral de una entidad privada del sector médico. El estudio cuantitativo, correlacional, logró encontrar como consecuencia un nivel medio, bajo y alto para los elementos del SB. En tanto, se observó un nivel medio para las dimensiones de la satisfacción laboral; supervisión, ambiente, prestaciones, intrínseca, participación. Los autores concluyeron en una correspondencia positiva entre el SB y la satisfacción laboral.

Asimismo, Herrera (2020) que sostuvo como propósito determinar la repercusión del SB en el desempeño de los profesores de un organismo educativo. Con el soporte de la metodología cuantitativa, descriptiva halló como resultados un nivel alto (34,1%) y bajo (35,7%) de cansancio emocional; un nivel alto (32,7%) y bajo (35,7%) de realización personal y; un nivel alto (32,4%) y bajo (35,1%) de despersonalización. Por lo tanto, el autor concluyó en la presencia del síndrome de burnout en la población estudiada.

Por otra parte, Pazmiño (2020) en sus estudios de maestría sustentó un estudio para comprobar el nexo entre el DL y el SB en los empleados de una empresa industrial. Se amparó en la ruta cuantitativa de diseño correlacional- descriptivo. Los resultados derivados de los instrumentos (cuestionario) lograron evidenciar una relación negativa; en tal

sentido, a mayor ansiedad o agotamiento menor será el desempeño de los trabajadores. Por lo que concluye en la presencia de un nexo entre las variables estudiadas, Por último, Márquez (2020) propuso como meta detectar el vínculo entre el DL y el SB en los empleados de un sanatorio en Ecuador. La investigación cursó el enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo. Se halló una relación negativa, por lo que se interpretó que a mayor ansiedad laboral mínimo será el desempeño de los profesionales. En consecuencia, la autora, aplicó diversas estrategias preventivas que permitieron reducir la carga del SB.

Ahora bien, en cuanto al uso de estudios nacionales se tiene a Solano (2023) con la pretensión de establecer la correspondencia entre el SB y el DL en una fiscalía de la ciudad de Huancayo. El investigador tomo en cuenta la metodología cuantitativa, básica, no experimental, correlacional descriptiva. Los productos evidenciaron que el 47,5% de los participantes presentaron “casi siempre” el SB; el 30% “siempre” y el 22,5% “algunas veces”. En cuanto a la repercusión que tuvo en el desempeño laboral de los participantes, el 45% señaló que “a veces” presentaron un buen desempeño; el 37,5% “nunca”; el 12,5% “casi siempre” y el 5% “buen desempeño”. De modo que, llegó a la conclusión de la presencia de un vínculo entre el SB y e DL.

De igual manera, Gonzales (2023) sustentó una tesis que tiene como propósito establecer el vínculo entre el SB y el DL de los servidores de servicios de salud. Empleó la ruta cuantitativa, básico, no experimental. Con los resultados demostró que el 41,3% de los opinantes consideran en una escala alta al SB, un 37,3% en el grado medio y un 21,3% en la escala baja. Estos mismos participantes catalogaron al DL en un nivel regular (45,3%), en el nivel adecuado (40,0%) y en el nivel inadecuado (14,7%). En esa línea, concluyó con la existenciade un vínculo entre las variables SB y DL.

Asimismo, Quintana (2022) consideró como fin instaurar el vínculo entre el SB y el DL en los servidores públicos de una entidad en

Piura. Utilizaron el modelo cuantitativo, correlacional descriptivo. Los descriptivos comprobaron que el 70% de los encuestados perciben al SB en el grado moderado y; el 30% en el grado alto. En cuanto al DL el 52% la ubicaron en un nivel moderado y el 48% en un nivel alto. El autor concluyó que de acuerdo al valor estadístico de  $r = 0,681$  (Spearman) existe una correspondencia moderada y significativa. Por otra parte, Lauracio y Lauracio (2020) consideró establecer la dependencia del SB y el DL en los servidores de una entidad de salud en Puno. De enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo. Los productos estadísticos determinaron que los participantes perciben al SB en un grado medio y al DL en un grado alto; no obstante, el valor de  $r = 0,063$  demostró la ausencia de un nexo entre las variables.

Por último, Atalaya (2018) pretendió como meta determinar un nexo entre las variables DL y el SB; de modo que, empleó la técnica cuantitativa, correlacional descriptivo. Los resultados evidenciaron que un 74,5% de los participantes lograron alcanzar un grado medio de DL; por otra parte, el 70% muestra una concentración en los niveles medio y alto en la dimensión agotamiento del síndrome de bournout. El investigador concluyó con la presencia de una correspondencia estadística negativa entre las variables; en tal sentido, expresó que a menor satisfacción laboral mayor SB.

Cabe precisar que el SB se sustenta en la teoría de *Golembiewski, Munzenrider y Carter*, que establece que es un asunto de reducido compromiso de apertura evitando conscientemente el estrés y la tirantez que se genera en el centro de labores (Aguirre, Gallo, Ibarra, & Sánchez, 2018). Como si fuera poco, la competencia social de Harrison; alude que el SB se manifiesta como un paradigma competitivo, de ahí que, creó un paradigma social basado en lo planteado, también confirma que muchos empleados se animan cuando comienzan a ayudar en el trabajo de servicio y tienen el potencial de ayudar a otros, darles herramientas para ayudar en su trabajo para que puedan progresar con facilidad o dificultad, estos elementos están afines con el ambiente físico de trabajo y los instrumentales proporcionados, las constantes de estos factores conducen a

SB, que, si no se atiende, puede conducir a la ineficiencia y la asistencia. Basado en el hecho de que Harrison sugiere que el modelo se adapta mejor a los empleados que han logrado crear altas expectativas de logro, y también ayudan a aquellos que quieren tener éxito (Céspedes et al., 2018).

En cuanto al marco conceptual, Ogresta et al. (2018) quienes declaran que el SB es un padecimiento laboral determinado por ser el resultado del sufrimiento de un estrés extremo y crónico manifestado en el ejercicio de las actividades diarias y, cuyo inicio es la exposición a elementos que afectan la integridad psicológica y física. Asimismo, Villarreal et al. (2022) sostienen que el SB se puede definir como un inconveniente de salud, refiriéndose a la eficacia de la existencia laboral, es decir, es un estrés crónico asociado a las reacciones psicofisiológicas de las personas que constantemente tratan de superarlas, capacidad normal y conduce a resultados ineficientes e insuficientes, en cuyo caso los empleados están cansados y estresados.

Su origen deviene de la traducción del inglés, que representa: sentirse quemado, cansado, etc.; como réplica al estrés laboral cotidiano causado por la utilización ineficaz del trabajo. herramientas relacionadas (Sanz et al. 2022; Lorca et al., 2022). El SB es un marco clínico investigado por el estadounidense Freudenberg. El psiquiatra detectó que algunos voluntarios al ser víctimas de una merma de energía, muy notable después de trabajar durante todo un año, sufrían de angustia y depresión, comportamiento agresivo y emociones de fracaso (Lauracio y Lauracio, 2020).

Onofre (2021) afirma que se trata de un ambiente aburrido, provocado por la ansiedad general, debido a ingredientes como el cansancio, la ansiedad, la depresión y la desmotivación para trabajar. Al mismo tiempo, el SB puede conceptualizarse como el resultado de la exposición al estrés que ocurre cuando un empleado está expuesto regularmente a horas extras, donde sus sintomatologías se manifiestan física y mentalmente, provocando daños irreversibles (Pedraza et al., 2010).



Asimismo, podemos definir al SB como la contestación a la presión laboral que aumenta con el tiempo y consiste en actitudes y emociones regresivas que son perjudiciales para los empleados con los que trabaja y se dirigen hacia el desempeño profesional al ser excesivo el agotamiento en el tiempo trabajado (Gil & Peiró, 1999).

También se han tenido en cuenta una serie de estudios empíricos que han analizado de cerca la salud de los individuos, los vínculos entre familiares y amigos, las relaciones íntimas y las personas que experimentan SB, la vida laboral, etc.; por otra parte, enumera puntos clave como la demografía, la edad, el género y su situación civil (Onofre, 2021). El SB ocurre con frecuencia en cualesquiera de las clases profesionales, algunas específicas como en el campo de la docencia, colaboradores de las ciencias sociales, administradores de justicia y miembros de las fuerzas policiales.

Estrada et al. (2021) dan a conocer que es un suceso complicado que se acrecienta al verse afectados por el ambiente de trabajo estresante, y en ese sentido, las consecuencias más significativas del burnout de los compañeros de trabajo son el deterioro del DL y convertirse en trabajadores victimizados durante la prestación del servicio muy vulnerable y esta situación los desmotiva por agotamiento emocional, mental y físico, por lo que no pueden realizar lo que se requiere de su trabajo. A diferencia del SB originado por condiciones de sobrecarga de trabajo, es decir, cuando hay demasiada demanda, cuando la motivación es reducida, en cualquiera de los aspectos tratados, los empleados desperdician su autonomía, lo que conduce a una reducción de su autoimagen, irritación y agotamiento (León, 2022; Vidotti et al., 2019).

Como señala Vidotti et al., (2019) el SB se declara en condiciones como el cansancio y la merma de interés por el compromiso laboral, en esa línea, es una condición psicológica con un tono nocivo y persistente que se forma a raíz de situaciones estresantes. Tareas diarias extendidas durante la ejecución. Ahora bien, Pedraza et al. (2010) relacionan la caída del

compromiso de SB con la reducción del consumo energético y en consecución de las propuestas corporativas. Se trata de un estado de agotamiento físico y psíquico, fruto de un estrés por sobrecarga y, como ya se ha comentado, el SB tiene un efecto negativo. El estrés involucra todos los semblantes de la entidad, la personalidad y el ambiente de trabajo.

Se observa diversas sintomatologías físicas del SB, en efecto, son observables elementos como la fatiga crónica, el insomnio, la tensión muscular, así como, las variaciones en los grados alimenticios del tracto gastrointestinal, dolores, subida de la presión arterial y disfunción sexual; que hace referencia a nuestros síntomas emocionales como la irritación, furia, carencia del humor, emociones depresivas, baja autoestima, reducida o nula motivación, alienación de los demás, creencias negativas y falta de esperanza (Dyrbye et al., 2019); Pensamientos negativos sobre el trabajo, así como falta de interés, falta de satisfacción, intenciones de dejar de trabajar e incluso pensamientos suicidas en algunos casos (Edu et al., 2022).

Considerando la extensión de sus consecuencias, el síndrome tiene 5 etapas: Etapa 1; el colaborador inicia su trabajo altamente motivado con altas expectativas para su DL aceptando extender su tiempo laboral, y asimismo sobre carga de trabajo (Mababu, 2016). Etapa 2; el empleado reflexiona y observa el cumplimiento de las perspectivas deseadas. Evalúa la analogía entre el tiempo utilizado y el estipendio recogido y al no tener resultados favorables se inicia la pérdida de la motivación y la duda de seguir trabajando, situación que deriva en conflictos emocionales y posterior estrés (Mababu, 2016). Etapa 3; los empleados se sienten insatisfechos y desilusionados, pierden la conciencia laboral y se irritan cuando se enfrentan al fracaso. Se genera emociones con exigencia de demandas al realizar tareas (Mababu, 2016). Etapa 4: El personal es indiferente, cambia el comportamiento, agresivo, mantiene la distancia y tiene dificultad en prestar atención (Mababu, 2016). Etapa 5; los empleados puedan tener alteraciones excesivas, inconvenientes en la salud y abandono del trabajo, sin evaluar las consecuencias (Gil y Peiró, 1999).

Respecto a las dimensiones se conceptualizan de la siguiente manera: Dimensión 1: Cansancio emotivo; es una condición donde el sobreesfuerzo conduce al agotamiento cerebral, que en la generalidad de los asuntos implica la carga del conflicto, la responsabilidad, recibir incitaciones cognitivas o emocionales no deseados (Faria, 2004).

Dimensión 2: Despersonalización; que se conceptualiza como la alineación de emociones y conductas negativas dirigidas al proveedor del servicio, que puede ser un cliente interno o externo. Por otro lado, podría interpretarse como una forma de defensa del trabajador, pues esta tan concentrado en su tarea que cuando se dio cuenta de que su producción ya no era la misma, sintió que los demás tenían la culpa y el subordinado mostró apatía, cinismo y retraimiento de los demás como una manera de responder a las impresiones personales de incapacidad y desaliento (Faria, 2004). El componente de despersonalización sugiere que quienes manejan los servicios de los profesionales carecen de sentido o respuesta personal a los sentimientos y comportamientos negativos y cínicos hacia aquellos con quienes trabajan, condición desagradable que también ha llevado a los peritos a creer que el personal es total o parcialmente merecedores de sus servicios. Esta dimensión incluye la negatividad excesiva y las actitudes personales defectuosas, como la escasez de servicio y atención efectivos. (Pando y Tapia, 2019).

Dimensión 3: Falta de realización personal; es estimada como una emoción subjetiva de los profesionales que tienen que autoevaluarse negativamente, lo que perjudica la capacidad para realizar tareas y establecer adecuados vínculos interpersonales. La proporción de realización desaparecen en el centro de labores y los sueños desaparecen ante la alienación de la familia; entorno y actividades de ocio, los profesionales se sienten insatisfechos con el ejercicio porque creen que no se han conseguido los efectos deseados, lo que sobrelleva un detrimento de la autoestima y, en consecuencia, la falta de capacidad para afrontar el estrés (Faria, 2004).

Referente a los modelos teóricos del desempeño laboral se encuentra la teoría neoclásica de Peter Drucker, que reflexiona que el desempeño individual es la realización de métodos que se reflejan en la eficacia de los colaboradores, y son estos procesos los que hacen que la organización funcione. Por otro lado, considerando la teoría del desempeño laboral de Koopmans, él cree que el desempeño es la variable dependiente de RR.HH y que es observable en una dirección sistemática basada en el razonamiento, por lo que se transfiere a los recursos humanos en cierta medida una competitividad constante en el ambiente de trabajo para promover la autoexigencia de los empleados para demostrar un nivel de competencia a nivel de ejecución de operaciones. En esta línea, las variables son asociaciones de actitudes y comportamientos que contribuyen al logro de las metas empresariales en un período de tiempo y que pueden medirse para determinar dónde se encuentra el desempeño de los empleados (Ticahuanca & Mamani, 2021).

En cuanto a los conceptos teóricos del desempeño laboral, Corrêa et al., (2019) sostuvieron que el DL es la consecución de la conducta de los trabajadores en cuanto a los puestos que ocupen, las potestades que tengan, las funciones que deban desempeñar y las diligencias que realicen según la dependencia u organización y los negocios que se desarrollen entre ellos. Márquez (2020) afirma que es la correlación entre los datos cuantificados y calidad del trabajo realizado en una organización, identificando e involucrando así el trabajo profesional con un subido grado de compromiso tanto en el lapso competitivo como en la investigación.

En esta secuencia, cabe recordar que el DL forma parte del examen del comportamiento de los colaboradores, que tiene como objetivo lograr el resultado (Campbell y Wiernik, 2015). De modo que, se resalta la importancia de medir el desempeño del trabajador cuya valoración va a permitir el seguimiento a las funciones y al desarrollo potencial (Gorji, 2018). No obstante, se debe obviar un enfoque simplista de valorar meramente los conocimientos de los participantes y desarrollar criterios que potencien las destrezas del facilitador (Fulthorp y D'Eloia, 2015). Por lo expuesto se

debe tratar de localizar una ponderación entre el compromiso laboral y la familia como una contribución importante para resolver posibles conflictos; la que incluye una gestión que incite los intereses del trabajador hacia resultados positivos (Medina et al., 2017; Kooij et al., 2020).

El estudio de Ramos et al. (2019) señalan el grado de la observación del desempeño como parte de las fortalezas organizacionales para escoger las personas, así como para compensar y fortalecer capacidades y asimismo realizar el análisis de la situacional a la que se enfrenta la organización en un momento dado mediante actividades de terceros especializados. En vista de lo anterior, Cubero et al. (2017) argumentan que las organizaciones deben tener metodologías apropiadas para abordar la repulsa de los empleados a adecuarse a desconocidos procesos para mejorar su DL. De hecho, Quintana y Tarqui (2020) apuntan a la posibilidad de perfeccionar el adiestramiento de los empleados que conlleva un conjunto de actividades entre los que se encuentran una buena inspección, salarios aceptables e incentivos económicos. En esa línea, Faria (2004) considera que es muy importante para las empresas que los emplean que los empleados tengan estabilidad y que reciban beneficios acordes a su puesto y trabajo.

En este sentido, es importante determinar si existen factores contribuyentes o factores que pueden convertir un resultado ineficaz en uno efectivo. Esta integración a la globalización es una respuesta a las oportunidades y amenazas ambientales. En este contexto, es bastante importante y crucial para cualquier organización tomar en cuenta el desempeño de los asociados, porque en definitiva son ellos quienes contribuyen al logro de los objetivos institucionales (Bashir et al., 2020). Esta prioridad del apoyo a las actividades de desempeño está protegida por ilustraciones que exponen que cuando se agregan otros factores como la motivación, el desempeño también puede fluctuar en períodos cortos de tiempo (Dalal et al., 2020). Pa'Wan y Omar (2008) declararon que las personas que están obligadas al direccionamiento de los empleados deben realizar diversas acciones motivantes para obtener mejores resultados.

Citando a Robbins y Judge, (2009) el DL es pluridimensional e interdisciplinario, casualmente asociado en tres amplias dimensiones: (1) en la tarea, (2) en el contexto y (3) organizacional. Respecto a la dimensión 1: Desempeño en la tarea, implica la perspicacia y habilidad técnica direccionadas al trabajo y especificidades afines, y está conformada por las capacidades, inteligencia y habilidades del colaborador. También sugiere las subsiguientes peculiaridades: toma de decisiones informada, rigor organizacional y de programación, disposición para solucionar dificultades, discernimiento técnico y producción, orientación tanto en la cuantía como en la calidad del trabajo (Robbins y Judge, 2009).

En cuanto a la dimensión 2: Desempeño en el contexto; simboliza que las destrezas colaborativas no son únicas, están relacionadas con actitudes hacia la alineación a fines y derivaciones, la independencia, el compromiso organizacional, la contribución, la correspondencia y el compartir con otros, asimismo de la transferencia de conocimiento (Robbins y Judge, 2009). Finalmente, la dimensión 3: Desempeño organizacional hace referencia a la contribución voluntaria al ejercicio institucional, sostén selectivo a la calidad del trabajo y del tiempo, recursos institucionales, ayuda laboral y usanza eficiente del tiempo (Robbins y Judge, 2009).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de investigación:** Se tuvo en cuenta el tipo básica. Se apeló a diversos conocimientos relacionados a las variables para generar mayor información. El estudio de Bologna (2022) explica que los estudios básicos parten de la teoría para concebir mayor conocimiento.

**3.1.2. Diseño de investigación:** Fue no experimental. El estudio no aceptó la manipulación de la información observada; en esa línea, Hernández y Mendoza (2018) conciben que el diseño no experimental pretende la no manipulación de los hechos observados en las variables.

Además, fue de nivel correlacional. En el curso de la realización se encontró la correspondencia entre una variable y otra y; descriptivo, porque se explicará los niveles observados. Hernández y Mendoza (2018) comentaron que las ilustraciones correlacionales se buscan para encontrar el vínculo que existe entre las variables y, descriptivos, porque muestran características de los hechos observados en las variables.

Alcance de la investigación: Se tuvo en cuenta el alcance transversal, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) los datos levantados en la IAFAS se realizarán en fechas determinadas por el investigador.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1: Síndrome de Burnout

- **Definición conceptual:** Como señala Vidotti et al. (2019) el SB se declara en condiciones como el cansancio y la merma de interés por el compromiso laboral, en esa línea, es una condición psicológica con un tono nocivo y persistente que se forma a raíz de situaciones

estresantes. Tareas diarias extendidas durante la ejecución.

- **Definición operacional:** La variable será medida por los niveles de los componentes: (a) Cansancio emotivo, que tuvo en cuenta los indicadores de fatiga, agotamiento y frustración; (b) Despersonalización, que tuvo en cuenta los indicadores de desconsideración, autosabotaje y desvalorización y; por último, (c) Falta de realización personal, que tuvo en cuenta los indicadores de desmotivación, irresolución de problemas y desequilibrio. Se consideró un cuestionario con escala ordinal tipo Likert de cinco opciones de respuesta

#### **Variable 2:** Desempeño laboral

- **Definición conceptual:** Márquez (2020) afirma una relación entre la cantidad y calidad del trabajo realizado en una organización, identificando e involucrando así el trabajo profesional con un subido grado de compromiso tanto en el lapso competitivo como en la investigación
- **Definición operacional:** La variable será medida por los niveles de los componentes: (a) desempeño en la tarea, que tuvo como indicadores al planeamiento, conocimientos, capacidades, habilidades y técnicas; (b) desempeño en el contexto, que tuvo como indicadores a las metas, iniciativa y la capacitación y; por último, (c) desempeño organizacional, que tuvo como indicadores a la excesiva negatividad y las acciones que dañana la organización.

Para un mejor detalle se elaboró la matriz de operacionalización que se muestra en el Anexo 2.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**3.3.1. Población:** Para Fuentes et al. (2020) el término población equivale a un número de individuos que poseen características comunes. El trabajo consideró como población a los 171 trabajadores de una IAFAS, que se encontraban activos en sus puestos; no considerando



a aquellos que por algún motivo no tenían esta condición.

**3.3.2. Muestra:** La muestra representativa correspondió a 119 empleados de la población institucional. En efecto, para Arias et al. (2016) la muestra constituye una porción del conjunto poblacional y se determinó con la aplicación del programa en línea, <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>, teniendo en cuenta un NC de 95% y un % de 5%.

**3.3.3. Muestreo:** el cálculo de la muestra se determinó por el muestreo probabilístico, aleatorio simple. En tal sentido se empleó la ecuación de cálculo para población finita que, al reemplazar los datos, la resultante señaló que 119 empleados de IAFAS (Anexo 3).

- **Unidad de análisis:** es el trabajador de la IAFAS.

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

**Técnicas:** Se tomó en cuenta como técnica a la encuesta. Hernández y Mendoza (2018) señalaron que se deben a estrategias que son aplicadas para obtener los datos.

**Instrumento:** son herramientas que son utilizadas en la investigación para recoger y extraer los datos (Hernández y Mendoza, 2018). El presente estudio empleó un documento para evaluar la variable SB y otro para medir la variable DL (Anexo 4). Cada documento constó de 20 ítems. Ambos instrumentos utilizaron como alternativa de respuesta una escala ordinal de Likert.

**Validez:** Para alcanzar la validez del instrumento se sometieron al examen de tres expertos especializados en las materias de estudio (Anexo 5). En efecto, Hernández y Mendoza (2018) refieren que la validez es la evaluación respecto a que si el instrumento aplicado es conveniente para el desarrollo de una investigación.

**Confiabilidad:** En esa línea, se aplicó una evaluación piloto a 20 participantes, cuyos resultados fueron evaluados en la prueba de fiabilidad que determinaron un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,941 para el instrumento de la variable SB y de 0,933 para la variable DL (Anexo 6). En opinión de Hernández y Mendoza (2018) la confiabilidad de los instrumentos se da por los resultados similares al ser aplicados en diversas circunstancias.

**3.5. Procedimientos:** Para la realización del estudio se tuvo en cuenta las coordinaciones necesarias con los responsables de la entidad a fin de contar con la anuencia para aplicar los instrumentos de medición. En tal sentido, se empleó una prueba del instrumento a grupos de 10 durante 12 días calendarios. Asimismo, se coordinó con cada uno de los participantes para explicar las instrucciones del llenado, así como la libertad de atender o no el desarrollo del cuestionario. Los instrumentos fueron enviados utilizando el aplicativo Google Forms, el cual facilitó el registro de los datos (Anexo 7), así como la exportación en hojas de cálculo para su remisión al programa estadístico. Es preciso mencionar que los 20 participantes de la prueba piloto no fueron incluidos en la lista de los 119 encuestados.

**3.6. Método de análisis de datos:** Con la obtención de los datos levantados por los instrumentos, estos fueron tabulados ordenadamente para el análisis estadístico. En tal sentido, se analizó descriptivamente las variables y dimensiones de estudio determinando sus niveles. Por otro lado, a través de la estadística inferencial, se realizó la prueba de ajuste que identificó como prueba estadística el uso del Rho de Spearman con el cual se realizó la comprobación de las hipótesis formuladas.

**3.7. Aspectos éticos:** La elaboración cumplió con la rigurosidad del respeto de la autoría, cumpliendo con las citas y referencias correspondientes. En esa línea, se aplicó la normativa APA 7ma edición y la prueba de similitud (Anexo 8). En esa línea, se consideró los siguientes principios éticos: autonomía, la que se dio porque el investigador y los participantes desarrollaron el presente estudio con voluntad propia, es decir, ninguno de los actores estuvo

sometidos a intereses de terceros. Beneficencia; se estableció con el aporte que las derivaciones de la pesquisa brindaron a la organización universitaria. Justicia; se dio con la igualdad de trato del investigador hacia los participantes, respetando la información que alcanzaron en los instrumentos con absoluta confidencialidad, en esa línea, los resultados serán de custodia temporal del investigador. no maleficencia; en cuanto a que el desarrollo de la investigación no puso en riesgo la salud física o mental de los partícipes y, por otro lado, se logró explicar de manera precisa la libertad de atender el desarrollo de los instrumentos.

#### IV. RESULTADOS 4.1. Análisis descriptivo

Tabla de frecuencia de la variable del Síndrome de Burnout

**Tabla 1**

*Descriptivo de frecuencia de la variable Síndrome de Burnout*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Síndrome de Burnout	Bajo	36	30,3	30,3
	Medio	53	44,5	74,8
	Alto	30	25,2	100,0
	Total	119	100,0	

En la tabla 1, el 44,5% opinaron que el SB se encuentra en el nivel medio, por otra parte, el 30,3% señaló que está en el nivel alto y, por último, el 25,2% en el nivel bajo. La prevalencia de los datos de la variable 1 se dio en el nivel medio a bajo en una IAFAS.

**Tabla 2** Descriptivo de frecuencia de las dimensiones de la variable síndrome de Burnout

*Tabla de frecuencia de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cansancio emotivo	Bajo	37	31,1	31,1
	Medio	47	39,5	70,6
	Alto	35	29,4	100,0
Despersonalización	Bajo	44	37,0	37,0
	Medio	41	34,5	71,4
	Alto	34	28,6	100,0
Falta de realización personal	Bajo	41	34,5	34,5
	Medio	45	37,8	72,3
	Alto	33	27,7	100,0

En la tabla 2, respecto al cansancio emotivo, el 39,5% de los colaboradores opinaron que se encuentra en el nivel medio, asimismo, el 31,1% bajo y, por

último, el 29,4% alto. La prevalencia de los datos de la dimensión exhibida se dio en un nivel medio a bajo. Por otro lado, sobre la despersonalización, el 37% consideró que se encuentra en el nivel bajo, por otro lado, el 34,5% medio y el 28,6% alto. La prevalencia de los datos de la dimensión exhibida se dio en un nivel bajo a medio. Por último, sobre la falta de realización personal, el 37,8% percibieron que se encuentra en el nivel medio, el 34,5% bajo y sólo el 27,7% alto. La prevalencia de los datos de la dimensión exhibida se dio en un nivel medio a bajo.

### **Análisis descriptivo de la variable y dimensiones del Desempeño Laboral**

**Tabla 3**

*Tabla de frecuencia de la variable Desempeño Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desempeño laboral	Malo	37	31,1	31,1
	Regular	52	43,7	74,8
	Bueno	30	25,2	100,0
	Total	119	100,0	

En la tabla 3, el 43,7% opinaron que el DL se encuentra en el nivel regular, por otra parte, el 31,1% señaló que está en el nivel malo y, por último, el 25,2% en el nivel bueno. La prevalencia de los datos de la variable 2 se dio en el nivel regulara malo en una IAFAS.

**Tabla 4*****Tabla de frecuencia de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desempeño en la tarea	Malo	40	33,6	33,6
	Regular	50	42,0	75,6
	Bueno	29	24,4	100,0
Desempeño en el contexto	Malo	39	32,8	32,8
	Regular	47	39,5	72,3
	Bueno	33	27,7	100,0
Desempeño organizacional	Malo	49	41,2	41,2
	Regular	39	32,8	73,9
	Bueno	31	26,1	100,0

En la tabla 4, respecto al desempeño de la tarea, el 42,0% de los colaboradores opinaron que se encuentra en el nivel regular, asimismo, el 33,6% malo y, por último, el 24,4% bueno. La prevalencia de los datos de la dimensión exhibida se dio en un nivel regular a malo. En cuanto al desempeño en el contexto, el 39,5% la consideró en el nivel regular, por otro lado, el 32,8% malo y el 27,7% bueno. La prevalencia de los datos de la dimensión exhibida se dio en un nivel regular a malo. Por último, sobre la dimensión desempeño organizacional, el 41,2% la percibieron en el nivel malo, el 32,8% en regular y sólo el 26,1% bueno. La prevalencia de los datos de la dimensión exhibida se dio en un nivel malo a regular.

**4.2. Análisis inferencial****Prueba de normalidad**

Con la finalidad de identificar la prueba estadística para la comprobación de la hipótesis se realizó la prueba de normalidad; en esa línea, se enunciaron la hipótesis nula y la hipótesis alterna y, asimismo, una regla de decisión:

$H_0$ : Los datos son paramétricos

$H_a$ : Los datos son no paramétricos

### Regla de decisión

Si  $p$ -valor  $\geq$  que 0,05 los datos son paramétricos; Si  $p$ -valor  $<$  a 0,05 los datos son no paramétricos

### Tabla 5

#### *Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	0,224	119	0,000
Cansancio emotivo	0,207	119	0,000
Despersonalización	0,241	119	0,000
Falta de realización personal	0,226	119	0,000
Desempeño Laboral	0,220	119	0,000

En la tabla 5, se señala la operación de la evaluación de Kolmogorov-Smirnov, cuyos resultados establecieron que los datos son no paramétricos por el valor de significancia bilateral menor a 0,000.

### Comprobación de las hipótesis

Para la comprobación de las hipótesis se tuvo en cuenta las siguientes condiciones: (a) Se consideró un nivel de confianza del 95%, en consecuencia, el valor de  $\alpha = 5\%$ ;  $\alpha = 0.05$ , (b) Se enunciaron la hipótesis nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_a$ ) y, (c) Se aplicó la regla de decisión: Si  $p$ -valor  $\geq$  0,05 se acepta la  $H_0$ ; Si  $p$ -valor  $<$  a 0,05 se rechaza la  $H_0$ ; y se acepta la  $H_a$ .

### Comprobación de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023

Ha: Existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023

**Tabla 6**

#### Correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

		Desempeño laboral
Rho de Spearman		
	Coefficiente de correlación	-,266**
Síndrome de Burnout	Sig. (bilateral)	0.003
	N	119

En la tabla 6, se observa una correlación de -0,266 y una significancia de 0,003 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Se infirió que existe una relación negativa baja y significativa entre el SB y el DL.

### Comprobación de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre el cansancio emotivo y el Desempeño Laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.

Ha: Existe relación significativa entre el cansancio emotivo y el Desempeño Laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.



**Tabla 7*****Correlación entre la dimensión Cansancio emotivo y Desempeño laboral***

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Cansancio emotivo	Coefficiente de correlación	-,235*
		Sig. (bilateral)	0,010
		N	119

En la tabla 7, se observa una correlación de -0,235 y una significancia de 0,010 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Se infirió que existe una relación negativa baja y significativa entre el cansancio emotivo y el DL.

**Comprobación de la hipótesis específica 2**

Ho: No existe relación significativa entre la despersonalización y el Desempeño Laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.

Ha: Existe relación significativa entre la despersonalización y el Desempeño Laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.

**Tabla 8*****Correlación entre la dimensión Despersonalización y la variable Desempeño Laboral***

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	-0,001
		Sig. (bilateral)	0,990
		N	119

En la tabla 8, se observa una correlación de -0,01 y una significancia de 0,990 ( $p > 0,05$ ); por lo tanto, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula. Se infirió que no existe una relación negativa baja y significativa entre la despersonalización y el DL.

### Comprobación de la hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la falta de realización personal y el Desempeño Laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la falta de realización personal y el Desempeño Laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.

**Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión falta de realización personal y la variable Desempeño Laboral*

		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	-,297**
	Falta de realización personal Sig. (bilateral)	0,001
	N	119

En la tabla 9, se observa una correlación de -0,297 y una significancia de 0,001 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Se infirió que existe una relación negativa baja y significativa entre la realización personal y el DL.

## V. DISCUSIÓN

Con la finalidad del cumplimiento del objetivo se relacionó los resultados con los informes y teorías. En cuanto al objetivo general: Establecer la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023. Los descriptivos señalan que el 44,5% consideran que la variable 1, síndrome de Burnout, se encuentra en el nivel medio, el 30,3% bajo y el 25,2% alto. De igual manera, el 43,7% opinan que el desempeño laboral, se encuentra en un nivel regular, el 31,1% malo y el 25,2% bueno. Asimismo, la estadística inferencial nos muestra un coeficiente de correlación de -0,266 y una significancia de 0,003; en tal sentido, existe una relación negativa, baja y significativa entre las variables 1 y 2.

Se infiere que los resultados obtenidos entre las variables SB se halló un mínimo nivel de compromiso de algunos trabajadores, convergiendo en un grado relevante con respecto al DL, estos resultados nos señala que es ínfimo el vínculo entre la variable 1 SB y la variable 2 DL en los trabajadores de una IAFAS siendo un porcentaje inferior de las personas que se sienten agotados por la labor que ejecutan, percibiendo que las labores lo están desgastando, además que las actividades de trabajo realizadas sobrepasan lo exigido y que al cierre de la jornada laboral sienten un fuerte agotamiento emocional y en lo que concierne al DL prevalece el desarrollo de los profesionales con respecto a que planifican sus actividades lo que permite el cumplimiento oportuno de las tareas asignadas, debido a que tienen los conocimientos necesarios para desarrollar las actividades asignadas sin necesidad que lo exijan y tienen la capacidad de enfrentar actividades retadoras, destacando la eficiente labor de los profesionales para cumplir con los objetivos institucionales.

Ahora bien, los resultados presentados coinciden con los de Solano

(2023) quien en su estudio encontró un valor de  $r = -0,431$  y una significancia de 0,005 estableciendo una relación negativa, moderada y significativa entre el SB y el DL. De igual modo, concuerdan con Gonzales (2023) quien halló un valor de  $r = -0,638$  y una significancia de 0,000 estableciendo una relación negativa, moderada y significativa entre el SB y el DL; de igual manera se asemejan a los estudios de Quintana (2022) quien descubrió una relación de Rho de Spearman = 0,681 y un  $p = ,000$  determinando una relación positiva, moderada y significativa entre el SB y el DL. Por último, estos resultados encuentran consistencia teórica, de acuerdo a lo expresado por Onofre (2021) afirma que se trata de un ambiente aburrido, provocado por la ansiedad general, debido a ingredientes como el cansancio, la ansiedad, la depresión y la desmotivación para trabajar, adicionalmente, el autor Pedraza et al., (2010) indicó que el resultado de la exposición al estrés que ocurre cuando un empleado está expuesto regularmente a horas extras, donde sus sintomatologías se manifiestan física y mentalmente, provocando daños irreversibles

En cuanto al objetivo específico 1: Establecer la relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023. Los descriptivos señalan que el 39,5% consideran que la dimensión cansancio emotivo, se encuentra en el nivel medio, el 31,1% bajo y el 29,4% alto. De igual manera, el 43,7% opinan que la variable 2, desempeño laboral, se encuentra en un nivel regular, el 31,1% malo y el 25,2% bueno. Asimismo, la estadística inferencial nos muestra un coeficiente de correlación de -0,235 y una significancia de 0,010; en tal sentido, existe una relación negativa, baja y significativa entre la dimensión cansancio emotivo y la variable 2.

Del estudio realizado se deduce que los resultados hallados entre el cansancio emotivo y las dimensiones de la variable DL como son el desempeño: en la tarea, en el contexto y en la organización, Se concluye que los trabajadores que participaron en el estudio presentan un nivel medio de cansancio emocional que no dificulta su desempeño, a pesar de tener demasiadas actividades laborales que desarrollan diariamente, no perciben

un agotamiento total por realizar las actividades en el día de trabajo, no sienten frustración por el trabajo realizado, no consideran que las actividades realizadas sobrepasan lo exigido, por el contrario cabe destacar el profesionalismo de las personas demostrando con resultados y de acuerdo a los objetivos establecidos por las IAFAS, planificando sus actividades para el cumplimiento oportuno de las tareas asignadas, contando con el conocimiento necesario para realizar las actividades encomendadas sin necesidad que le exijan.

Ahora bien, los resultados presentados coinciden con los de Solano (2023) quien en su estudio encontró un valor de  $r = -0,413$  y una significancia de 0,006 estableciendo una relación negativa, moderada y significativa entre el cansancio emotivo y el DL. De igual modo, concuerdan con Gonzales (2023) quien halló un valor de  $r = -0,425$  y una significancia de 0,000 estableciendo una relación negativa, moderada y significativa entre el agotamiento emocional y el DL; de igual manera se asemejan a los estudios de Quintana (2022) quien descubrió una relación de Rho de Spearman = 0,585 y un  $p = ,000$  determinando una relación positiva, moderada y significativa entre el agotamiento emocional y el DL. Por último, estos resultados encuentran consistencia teórica, Faria (2004) sostuvo que el agotamiento emocional es una condición donde el sobreesfuerzo conduce al agotamiento cerebral, que en la generalidad de los asuntos implica la carga del conflicto, la responsabilidad, recibir incitaciones cognitivas o emocionales no deseados.

En cuanto al objetivo específico 2: Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023. Los descriptivos señalan que el 37,0% de los trabajadores consideran que la dimensión despersonalización, se encuentra en el nivel bajo, el 34,5% medio y el 28,6% alto. Por otra parte, el 43,7% opinan que la variable 2, desempeño laboral, se encuentra en un nivel regular, el 31,1% malo y el 25,2% bueno. Asimismo, la estadística inferencial nos muestra un coeficiente de correlación de -0,001 y una significancia de 0,990; en tal

sentido, no existe relación entre la dimensión despersonalización y la variable 2.

Se deduce que no existe relación con respecto a la dimensión despersonalización del SB y las dimensiones de la variable DL, se puede inferir que existe un nivel mínimo de significancia, demostrando que los profesionales de las IAFAS se ubican en un grado bajo de despersonalización, sin expresar conductas contraproducentes como lamentarse por el trabajo que realizan, mucho menos se enfocan en aspectos negativos como: La desvalorización, por el contrario presentan empatía por los usuarios internos y externos identificándose con las necesidades de los demás. Con respecto el autosabotaje, no culpan a la institución donde labora expresando que le está produciendo un desgaste emocional, no dejan las tareas a medias, abandonan o posponen utilizando excusas sin interés, sino que se preocupan por cumplir con las tareas asignadas, porque tienen suficiente conocimiento y habilidades para desempeñar eficientemente su trabajo y por ultimo con respecto a la desconsideración, esta situación es casi ínfima entre los trabajadores se percibe dan un trato digno a los compañeros y a los usuarios, asimismo impulsan el trabajo colaborativo para conseguir los fines empresariales.

Ahora bien, los resultados presentados coinciden con los de Solano (2023) quien en su estudio encontró un valor de  $r = -0,386$  y una significancia de 0,011 estableciendo una relación negativa, baja y significativa entre la despersonalización y el DLI. De igual modo, conciertan con Gonzales (2023) quien halló un valor de  $r = -0,657$  y una significancia de 0,000 estableciendo una relación negativa, moderada y significativa entre la despersonalización y el DL; de igual manera, se asemejan a los estudios de Quintana (2022) quien descubrió una relación de Rho de Spearman = 0,747 y un  $p = ,000$  determinando una relación positiva, alta y significativa entre la despersonalización y el DL. Por último, estos resultados encuentran consistencia teórica con lo manifestado por Pando (2019) quien sostiene que quienes manejan los servicios de los profesionales carecen de sentido o respuesta personal a los sentimientos y comportamientos negativos y

cínicos hacia aquellos con quienes trabajan, condición desagradable que también ha llevado a los peritos a creer que el personal son total o parcialmente merecedores de sus servicios, de igual manera, Campos y Laureano (2021) señalaron que esta dimensión incluye la negatividad excesiva y las actitudes personales defectuosas, como la escasez de servicio y atención efectivos.

En cuanto al objetivo específico 3: Establecer la relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023. Los descriptivos señalan que el 37,8% consideran que la dimensión falta de realización personal, se encuentra en el nivel medio, el 34,5% bajo y el 27,7% alto. Por otra parte, el 43,7% opinan que la variable 2, desempeño laboral, se encuentra en un nivel regular, el 31,1% malo y el 25,2% bueno. Asimismo, la estadística inferencial nos muestra un coeficiente de correlación de  $-0,297$  y una significancia de  $0,001$ ; en tal sentido, existe relación negativa, baja y significativa entre la falta de realización personal y la variable 2.

Se concluye que los resultados hallados en los colaboradores de las IAFAS con respecto a la falta de realización personal del SB y el DL se encuentra en un nivel medio, lo cual expresa que hay un clima agradable en el centro de labores, que se sienten motivados al final del día laboral, con un desempeño laboral ha sido efectivo ya que sus labores están orientadas a solucionar la insegura del restringido acceso a los servicios de salud de la población objetivo, cuya finalidad como IAFAS es resguardar la salud de la población prevaleciendo el interés en las comunidades vulnerables que se hallan en un escenario de pobreza y pobreza extrema, se sienten fortalecidos porque tienen la capacidad para enfrentar actividades retadoras, perciben que tienen suficientes habilidades para desempeñar eficientemente sus labores

Ahora bien, los resultados presentados coinciden con los de Solano (2023) quien en su estudio encontró un valor de  $r = -0,332$  y una significancia

de 0,033 estableciendo una relación negativa, baja y significativa entre la falta de realización personal y el DL. De igual modo, coinciden con Gonzales (2023) quien halló un valor de  $r = -0,426$  y una significancia de 0,000 estableciendo una relación negativa, moderada y significativa entre la falta de realización personal y el DL; de igual manera, se asemejan a los estudios de Quintana (2022) quien descubrió una relación de Rho de Spearman = 0,840 y un  $p = ,000$  determinando una relación positiva, alta y significativa entre la falta de realización personal y el DL. Por último, estos resultados encuentran consistencia teórica con lo sostenido por Castillo (2017) el cual señaló la falta de progreso personal y refleja un sentido de inadecuación personal, indicando que los empleados carecen de sentido de realización por falta de desempeño e ineficacia y, por otra parte, Mayorga (2017) alude que contiene un sentimiento que pocas veces se cumple desde el punto de vista profesional, este sentimiento surge cuando el reconocimiento solicitado supera decisivamente su respuesta, por qué cuando no se prefiere lo personal el trabajo conduce a la frustración, incluida la incompetencia y la pérdida de orientación laboral, sentimientos de fracaso debido a la falta de juego limpio y preparación académica, y la falta de beneficios laborales.



## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados de correlación de Rho de Spearman (-0,266) y al valor de la significancia ( $p=0,003$ ,  $p<0,05$ ) se logró inferir que existe una relación negativa, baja y significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral; por lo tanto, se refiere a que a mayor Síndrome de Burnout menor será el desempeño laboral de los trabajadores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.
2. De acuerdo a los resultados de correlación de Rho de Spearman (-0,235) y al valor de la significancia ( $p=0,010$ ,  $p<0,05$ ) se logró inferir que existe una relación negativa, baja y significativa entre el cansancio emotivo y el desempeño laboral; por lo tanto, se refiere a que a mayor el cansancio emotivo menor será el desempeño laboral de los trabajadores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.
3. De acuerdo a los resultados de correlación de Rho de Spearman (-0,001) y al valor de la significancia ( $p=0,990$ ,  $p>0,05$ ) se logró inferir que no existe una relación de la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.
4. De acuerdo a los resultados de correlación de Rho de Spearman (-0,297) y al valor de la significancia ( $p=0,001$ ,  $p>0,05$ ) se logró inferir que existe una relación negativa, baja y significativa entre la falta de realización personal y el desempeño laboral; por lo tanto, se refiere a que a mayor falta de realización personal menor será el desempeño laboral de los trabajadores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

1. La alta dirección a través de la Oficina General de recursos Humanos (OGRH), debe realizar capacitaciones permanentes o trimestrales sobre: el clima laboral, desempeño Laboral, como evitar el estrés, estas actividades deben estar dirigidas al personal entre otros. Asimismo, debe realizar convocatoria de contrato administrativos de servicios (CAS) a fin de cubrir las necesidades con personal altamente calificado de manera que los trabajadores no perciban que las actividades que realizan sobrepasan lo exigido y homologar el incremento de sueldo entre los trabajadores CAP y CAS.
2. La alta dirección a través de OGRH Realice capacitaciones o charlas educativas permanentes de acuerdo a las actividades que realizan a fin de tener personal altamente calificado que puedan cumplir oportunamente con las tareas asignadas, realizar charlas de pausas activas, para llevar a la práctica con técnicas de relajación y ejercicios pensados en mejorar el rendimiento físico y mental del profesional durante las horas de trabajo y por ende cumplir con los objetivos establecidos por la institución, de manera que el personal no perciba que las labores lo están desgastando emocionalmente sino por el contrario sienten confort desarrollando sus actividades en un ambiente laboral digno y agradable de esta manera brindar al ciudadano un servicio de calidad, oportuno con la celeridad que amerita.
3. La alta dirección a través de la OGRHO debe fomentar charlas de salud mental, dinámicas de grupo, realizar actividades recreativas por aniversario de la institución, día de la madre, día del padre, por navidad a fin de mejorar las relaciones interpersonales, realizar evaluaciones a fin de detectar al personal con algún grado de despersonalización, realizar talleres de habilidades sociales, Estas actividades deben realizar periódicamente con la finalidad de impulsar el trabajo colaborativo para lograr las metas institucionales y minimizar los síntomas del SB lo que originaría un mejor desempeño laboral y por ende se brindara un servicio de calidad al

ciudadano.

4. La alta dirección a través de la OGRH debe organizar cursos como Coaching para que los servidores puedan adquirir capacidades de autoconocimiento y autogestión a fin de alcanzar las condiciones necesarias para sentirse satisfecho en lo personal, de manera que puedan tener un mejor desempeño laboral para alcanzar los logros y objetivos institucionales, asimismo la institución debe eliminar todo tipo de inequidad con respecto a los salarios entre los trabajadores CAP y CAS, el principio de igual remuneración por un trabajo de igual valor según Ley 30709 y su reglamento aprobado con DS 002-2018-TR y otorgar bonificaciones económicas quinquenal por antigüedad cada 5 años, otorgar reconocimiento por su identificación con la institución mediante de entregas de becas para cursos, charlas, viajes de estudios.

## REFERENCIAS

- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., & Sánchez, J. C. (2018). The relation between work stress and burnout syndrome in a sample of Chilean air traffic controllers. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. doi:doi: <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Alnawfleh, S. H. (2020). Effect of Training and Development on Employee Performance in the Aqaba Special Economic Zone Authority. *Journal of Business & Management (COES&RJ-JBM)*, 8(1), 20-34. doi: <https://doi.org/10.25255/jbm.2020.8.1.20.34>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Atalaya, M. C. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20500.12672/9456>
- Bashir, A., Amir, A., Jawaad, M., & Hasan, T. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1-16. doi:<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2020.1801961>
- Bologna-Molina, R. (2022). Editorial. *Odontoestomatología*, 24(39), e104. doi:<https://doi.org/10.22592/ode2022n39e104>
- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74. doi:<https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>

- Céspedes, V., Amador, C., Vilchez, G., Valdivia, E., & Muñoz, L. (2018). Síndrome de burnout y desempeño laboral del usuario interno del servicio de farmacia del Hospital Regional de Cajamarca. *Revista Caxamarca*, 17(1-2), 49-61. Obtenido de <https://revistas.unc.edu.pe/index.php/Caxamarca/article/view/55>
- Corrêa, J., Lopes, L., Almeida, D., & Camargo, M. (2019). Workplace wellbeing and Burnout Syndrome: Opposite faces in penitentiary work. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 20(3), 1-30. doi:<https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190149>
- Cubero, H., Visbal, E., & Olivar, J. (2017). Proposal to manage changes in performance evaluation case: Universidad Simón Bolívar. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 38(13), 19-34. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7150297>
- Dalal, R. S., Alaybek, B., & Lievens, F. (2020). Within-person job performance variability over short timeframes: Theory, empirical research, and practice. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 421-449. doi:<https://psycnet.apa.org/doi/10.1146/annurev-orgpsych-012119-045350>
- Dias, S. K., García, S. M., & Yáñez, Á. C. (2022). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia Covid 19. *Horiz. enferm*, 33(2), 123-131. Obtenido de <https://pesq>
- Dyrbye, L., Shanafelt, T., Johnson, P., Johnson, L., Satele, D., & West, C. (2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC Nursing*, 18(1). doi:<https://doi.org/10.1186/s12912-019-0382-7>
- Edú, S., Laguía, A., & Moriano, J. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1-27. doi:<https://doi.org/10.3390%2Fijerph19031780>

- Estrada, E. G., Paredes, Y., & Quispe, R. (2021). El desgaste profesional y su relación con el desempeño de los docentes de educación básica regular. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(4), 361-368. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000400361](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000400361)
- Ethic. (27 de Abril de 2022). "Burnout": El desgaste laboral le cuesta millones a la economía global. Recuperado el 20 de Mayo de 2023, de <https://ethic.es/2022/04/burnout-el-desgaste-laboral-le-cuesta-millones-a-la-economia-global/>
- Faria, F. (2004). *Desarrollo organizacional: Enfoque integral*. México DF: Limusa Noriega Editores.
- Fuentes, D., Toscano, A. E., Malvaceda, E., & Díaz, J. L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Fulthorp, K., & D'Eloia, M. H. (2015). Managers' Perceptions of Entry-Level Job Competencies When Making Hiring Decisions for Municipal Recreation Agencies. *Special Issue—Human Resource Management in Parks and Recreation*, 33(1), 57-71. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/eab08a13f27f449f4e3e64204d438e0b/1?pq-origsite=gscholar%26cbl=2037373>
- Gil, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 15(2), 261-268. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/30161>
- Gonzales, C. R. (2023). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud de Ancash, 2022*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109264>

- Gorji, M. (2018). The Effect of Job Burnout Dimension on Employees' Performance. *International Journal of Social Science and Humanity*, 1(4), 243-246. doi:<http://dx.doi.org/10.7763/IJSSH.2011.V1.43>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Education.
- Herrera, A. O. (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*. Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1104>
- Kooij, D., Nijssen, H., Bal, P. M., & van der Kruijssen, D. T. (2020). Crafting an Interesting Job: Stimulating an Active Role of Older Workers in Enhancing Their Daily Work Engagement and Job Performance. *Work, Aging and Retirement*, 6(3), 165-174. doi:[doi:10.1093/workar/waaa001](https://doi.org/10.1093/workar/waaa001)
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación. RIE*, 2(4), 543-554. doi: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- León, C. A. (2022). Influencia del síndrome de burnout en la efectividad del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno 2022. *Ciencia Latina. Revista multidisciplinar*, 6(3), 1090-1108. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2276](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2276)
- Lorca, M., Plasencia, S., Criado, J., & Martínez, A. (2022). The burnout syndrome and its employment impact among professionals in speech therapy and other health disciplines: a descriptive study. *MLS Inclusion and Society Journal*, 2(1), 65-90. doi:<https://doi.org/10.56047/mlsisj.v1i1.1155>
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*(70), 110-120. doi: <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Mababu, R. (2016). The Relationship between Burnout and Job performance in

Hospitality Professionals. *MEDICA REVIEW. International Medical Humanities Review*, 5(1), 19-22.  
doi:<https://doi.org/10.37467/gka-revmedica.v5.828>

Márquez, I. I. (2020). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15060>

Medina-Garrido, J. A., Biedma-Ferrer, J. M., & Ramos-Rodríguez, A. R. (2017). Relationship between work-family balance, employee well-being and job performance. *Academia Revista Latinoamericana de Administracion*, 30(1), 40-58. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/ARLA-08-2015-0202>

Morales, F. S., & Cáceres, I. F. (2021). *Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A.* Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/8333>

Ogresta, J., Rusac, S., & Zorec, L. (2008). Relation Between Burnout Syndrome and Job Satisfaction Among Mental Health Workers. *Croatian medical journal*, 49(3), 364-374. doi:<https://doi.org/10.3325%2Fcmj.2008.3.364>

Onofre, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. o 1, Quito, en el año 2019*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>

Organización Mundial de la Salud. (28 de Mayo de 2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o "síndrome de estar quemado"*. Recuperado el 1 de Junio de 2023, de <https://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>



- Pa'wan, F., & Omar, R. (2018). Effects Of Innovative Organizational Climate On Organizational Commitment In Malaysian Higher Education Institutions. *Malaysian Online Journal of Educational Management*, 6(2), 1-21. doi:<https://doi.org/10.22452/mojem.vol6no2.1>
- Pazmiño, A. E. (2020). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31965>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci\\_abstract](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci_abstract)
- Quintana, A. A. (2022). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los servidores de la Red Asistencial de Piura, 2022*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Piura. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94962>
- Quintana, D., & Tarqui-Mamani, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao-Perú. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(1), 123-132. doi: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Individual Work Performance Questionnaire*, 35(3), 195-205. doi: <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>

- Rivera, Á., Segarra, P., & Giler, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2), 17-23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55960422004>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ava ed.). México: Pearson Educación.
- Santillán, K., & Saavedra, R. (2022). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín – Perú. *Ciencia Latina Revista multidisciplinar*, 6(4), 1793-1804. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2697](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2697)
- Sanz, S., Martínez, M., Criado-Álvarez, J. J., & Martínez-Lorca, A. (2022). The burnout syndrome and its employment impact among professionals in speech therapy and other health disciplines: a descriptive study. *MLS Inclusion and Society Journal*, 2(1), 65-90. doi: <https://doi.org/10.56047/mlsisj.v2i1.1155>
- Solano, N. L. (2023). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en la fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar - Huancayo, 2022*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110967?show=full>
- Ticahuanca, F. I., & Mamani, B. R. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86-98. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>
- Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M. J., Ribeiro, R. P., & Cruz, M. L. (2019). Burnout syndrome, occupational stress and quality of life among nursing workers. *Enfermería global: revista electrónica trimestral de enfermería*, 18(3), 344- 376. doi:<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Villarreal, D., Lázaro, W., Castillo, R., Cabieses, B., Blukacz, A., Bellido, L., &

Mezones, E. (s.f.). Relationship between job satisfaction, burnout syndrome and depressive symptoms in physicians: A cross-sectional study based on the employment demand–control model using structural equation modelling. *BMJ Open*, 12(10), e057888. doi:doi:10.1136/bmjopen-2021-057888.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Tabla 10**

*Matriz de consistencia*

**Título: Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023**

**Autor: Auqui de la Cruz, Pedro Juan**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
			Variable 1: Síndrome de Burnout			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud, 2023?	Establecer la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023	Existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023	Cansancio emotivo	Fatiga	1. ¿Se suele levantar agotado para un nuevo día de trabajo?	Escala ordinal de Likert  1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
					2. ¿Se siente que las labores me están desgastando?	
					3. ¿Se considera que las actividades de trabajo realizadas sobrepasan lo exigido?	
				Agotamiento	4. ¿Las actuales condiciones de trabajo generan agotamiento emotivo?	
					5. ¿Al cierre de la jornada laboral se siente un fuerte agotamiento emocional?	
					6. ¿Se siente que al cierre de la jornada de trabajo se llega al límite de las posibilidades?	
					7. ¿Se percibe un agotamiento total por realizar las actividades en el día de trabajo?	
				Frustración	8. ¿Se siente una frustración por el trabajo realizado?	
					9. ¿Se percibe un clima estresante con las personas que trabaja?	
			1. ¿Cuál es la relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023?;	Establecer la relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023	Existe relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023	
11. ¿Se percibe la falta de preocupación por los problemas de los demás?						
Autosabotaje	12. ¿Se percibe que la organización donde laboro está produciendo un desgaste emocional?					
	13. ¿Los compañeros de trabajo me culpan de las situaciones problemáticas en la empresa?					
Desvalorización	14. ¿Se siente una pérdida de empatía con las personas?					
	Falta de realización personal	15. ¿Siento que mi desempeño laboral no es efectivo?				
16. ¿Siento que mi desmotivación se relaciona con mi desempeño laboral?						
17. ¿No me considero motivado después del día de trabajo?						
18. ¿Los problemas del trabajo no son tratados con la suficiente calma para resolverlos?						
Irresolución de problemas	19. ¿Percibo dificultad para crear un clima agradable en mi centro de labores?					
	Desequilibrio	20. ¿Finalizado el día laboral me encuentro desmotivado?				

			Variable 2: Desempeño laboral						
2. ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023?	Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023	Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023	Desempeño en la tarea	Planeamiento	1. ¿Considera que muestra capacidad de realizar sus labores debido a qué se planifica el tiempo y esfuerzo adecuado?	Escala ordina de Likert  1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre			
					2. ¿Cree que tiene calculado los resultados de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?				
					3. ¿Considera que la planificación de sus actividades le permite el cumplimiento oportuno de las tareas asignadas?				
				Conocimientos	4. ¿Percibe que cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las actividades asignadas sin necesidad que lo exijan?				
					Capacidades		5. ¿Considera que tiene la capacidad para enfrentar actividades retadoras?		
					Habilidades		6. ¿Percibe que tiene las suficientes habilidades para desempeñar eficientemente su trabajo?		
			Desempeño en el contexto	Técnicas	7. ¿Considera que tiene la suficiente práctica para responder a las exigencias de la jornada laboral?				
					Metas		8. ¿Considera que se preocupa por cumplir con las tareas asignadas?		
							9. ¿Considera que las metas asignadas son coherentes?		
							10. ¿Considera que impulsa el trabajo colaborativo para lograr las metas establecidas por la organización?		
Desempeño organizacional	Iniciativa	11. ¿Considera que busca nuevos desafíos en su centro de trabajo?							
		12. ¿Siente Ud., que genera soluciones innovadoras a los problemas?							
3. ¿Cuál es la relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023?	Establecer la relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023	Existe relación entre la falta de realización personal y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023	Desempeño en el contexto	Capacitación	13. ¿Considera que su jefe inmediato le sugiere capacitarse para mejorar su desempeño laboral?				
					14. ¿Cree que comparte a sus colegas los conocimientos adquiridos en la capacitación?				
			Desempeño organizacional	Excesiva negatividad	15. ¿Considera que muestra fatiga ergonómica en el tiempo de jornada laboral?				
					16. ¿Considera que solicitar con frecuencia permiso personal influye en su desempeño laboral?				
					17. ¿Considera que cumple con los horarios de trabajo establecidos por la organización?				
			Acciones que dañan la organización	18. ¿Considera que otros compañeros de labores desarrollan tareas que no tienen relación con las funciones asignadas?					
				19. ¿Se percibe que hay colaboradores que utilizan los recursos con otros fines diferentes a los objetivos organizacionales?					
				20. ¿Considera que presenta motivos injustificados para ausentarse de su centro de trabajo?					

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

**Tabla 11.**

*Matriz de operacionalización*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición	Niveles	
Síndrome de Burnout	Es una condición psicológica con un tono nocivo y persistente que se forma a raíz de situaciones estresantes durante la ejecución de las actividades laborales (Vidotti, 2019).	Se dará por la cuantificación de los indicadores de las dimensiones cansancio emotivo, despersonalización y, falta de realización personal	Cansancio emotivo	Fatiga	1. ¿Se suele levantar agotado para un nuevo día de trabajo?	Escala ordinal de Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Nivel bajo (20-46)  Nivel medio (47-73)  Nivel alto (74-100)	
					2. ¿Se siente que las labores me están desgastando?			
					3. ¿Se considera que las actividades de trabajo realizadas sobrepasan lo exigido?			
				Agotamiento	4. ¿Las actuales condiciones de trabajo generan agotamiento emotivo?			
					5. ¿Al cierre de la jornada laboral se siente un fuerte agotamiento emocional?			
					6. ¿Se siente que al cierre de la jornada de trabajo se llega al límite de las posibilidades?			
					7. ¿Se percibe un agotamiento total por realizar las actividades en el día de trabajo?			
					Frustración			8. ¿Se siente una frustración por el trabajo realizado?
								9. ¿Se percibe un clima estresante con las personas que trabaja?
			Despersonalización	Desconsideración	10. ¿Siento que el trato hacia los usuarios y compañeros no son los adecuados?			
					11. ¿Se percibe la falta de preocupación por los problemas de los demás?			
				Autosabotaje	12. ¿Se percibe que la organización donde laboro está produciendo un desgaste emocional?			
					13. ¿Los compañeros de trabajo me culpan de las situaciones problemáticas en la empresa?			
			Desvalorización	14. ¿Se siente una pérdida de empatía con las personas?				
			Falta de realización personal	Desmotivación	15. ¿Siento que mi desempeño laboral no es efectivo?			
					16. ¿Siento que mi desmotivación se relaciona con mi desempeño laboral?			
					17. ¿No me considero motivado después del día de trabajo?			
				Irresolución de problemas	18. ¿Los problemas del trabajo no son tratados con la suficiente calma para resolverlos?			
					19. ¿Percibo dificultad para crear un clima agradable en mi centro de labores?			
			Desequilibrio	20. ¿Finalizado el día laboral me encuentro desmotivado?				
Desempeño laboral	Márquez (2020) afirma que está relacionado con la cantidad y calidad del trabajo	Se dará por la cuantificación de los indicadores de las dimensiones desempeño en la tarea. Desempeño	Desempeño en la tarea	Planeamiento	1. ¿Considera que muestra capacidad de realizar sus labores debido a que se planifica el tiempo y esfuerzo adecuado?	Escala ordinal de Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca	Nivel malo (20-46)  Nivel regular (47-73)	
					2. ¿Cree que tiene calculado los resultados de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?			
					3. ¿Considera que la planificación de sus actividades le permite el cumplimiento oportuno de las tareas asignadas?			

realizado en una organización, identificando e involucrando así el trabajo profesional con un alto grado de responsabilidad tanto en la vida profesional como en la investigación.	en el contexto y desempeño organizacional	Conocimientos	4. ¿Percibe que cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las actividades asignadas sin necesidad que lo exijan?	3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Nivel bueno (74-100)	
			Capacidades			5. ¿Considera que tiene la capacidad para enfrentar actividades retadoras?
			Habilidades			6. ¿Percibe que tiene las suficientes habilidades para desempeñar eficientemente su trabajo?
			Técnicas			7. ¿Considera que tiene la suficiente práctica para responder a las exigencias de la jornada laboral?
		Desempeño en el contexto	Metas			8. ¿Considera que se preocupa por cumplir con las tareas asignadas?
						9. ¿Considera que las metas asignadas son coherentes?
						10. ¿Considera que impulsa el trabajo colaborativo para lograr las metas establecidas por la organización?
			Iniciativa			11. ¿Considera que busca nuevos desafíos en su centro de trabajo?
						12. ¿Siente Ud., que genera soluciones innovadoras a los problemas?
			Capacitación			13. ¿Considera que su jefe inmediato le sugiere capacitarse para mejorar su desempeño laboral?
		14. ¿Cree que comparte a sus colegas los conocimientos adquiridos en la capacitación?				
		Desempeño organizacional	Excesiva negatividad			15. ¿Considera que muestra fatiga ergonómica en el tiempo de jornada laboral?
						16. ¿Considera que solicitar con recurrencia permiso personal influye en su desempeño laboral?
						17. ¿Considera que cumple con los horarios de trabajo establecidos por la organización?
			Acciones que dañan la organización			18. ¿Considera que otros compañeros de labores desarrollan tareas que no tienen relación con las funciones asignadas?
						19. ¿Se percibe que hay colaboradores que utilizan los recursos con otros fines diferentes a los objetivos organizacionales?
						20. ¿Considera que presenta motivos injustificados para ausentarse de su centro de trabajo?



### ANEXO 3: Cálculo De La Muestra

$$n = \frac{Z^2 \sigma N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \sigma}$$

Dónde:

N= Total poblacional

Z= Nivel de confianza = 95% =

1,96p= Probabilidad de éxito =  
0,5

q= Probabilidad de fracaso =

0,5d= error permitido = 5% =  
0,05

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5)^2 \times 171}{(0,05)^2 \times 170 + (1,96)^2 \times (0,5)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25 \times 171}{0,0025 \times 170 + 3,8416 \times 0,25}$$

$$n = \frac{164}{1,39}$$

$$n = 118,54 \approx \mathbf{119}$$

## ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

**Tabla 12**

### *Instrumentos de las variables*

**Cuestionario para conocer la variable SÍNDROME DE BURNOUT de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023**

#### **PRESENTACIÓN**

Estimado(a) participante, con el presente cuestionario se busca recoger información sobre el síndrome de Burnout en los colaboradores de una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud

#### **INSTRUCCIONES**

Se le recomienda que lea bien los ítems y luego marque la respuesta que considere más apropiada, para ello, debe tener en cuenta la siguiente escala de valoración.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítem	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: CANSANCIO EMOTIVO</b>						
1	¿Se suele levantar agotado para un nuevo día de trabajo?					
2	¿Se siente que las labores me están desgastando?					
3	¿Se considera que las actividades de trabajo realizadas sobrepasan lo exigido?					
4	¿Las actuales condiciones de trabajo generan agotamiento emotivo?					
5	¿Al cierre de la jornada laboral se siente un fuerte agotamiento emocional?					
6	¿Se siente que al cierre de la jornada de trabajo se llega al límite de las posibilidades?					
7	¿Se percibe un agotamiento total por realizar las actividades en el día de trabajo?					
8	¿Se siente una frustración por el trabajo realizado?					
9	¿Se percibe un clima estresante con las personas que trabaja?					
<b>DIMENSIÓN: DESPERSONALIZACIÓN</b>						
10	¿Siento que el trato hacia los usuarios y compañeros no son los adecuados?					
11	¿Se percibe la falta de preocupación por los problemas de los demás?					
12	¿Se percibe que la organización donde laboro está produciendo un desgaste emocional?					
13	¿Los compañeros de trabajo me culpan de las situaciones problemáticas en la empresa?					

14	¿Se siente una pérdida de empatía con las personas?						
<b>DIMENSIÓN: FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL</b>							
15	¿Siento que mi desempeño laboral no es efectivo?						
16	¿Siento que mi desmotivación se relaciona con mi desempeño laboral?						
17	¿No me considero motivado después del día de trabajo?						
18	¿Los problemas del trabajo no son tratados con la suficiente calma para resolverlos?						
19	¿Percibo dificultad para crear un clima agradable en mi centro de labores?						
20	¿Finalizado el día laboral me encuentro desmotivado?						

**Cuestionario para conocer la variable DESEMPEÑO LABORAL de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023**

**PRESENTACIÓN**

Estimado(a) participante, con el presente cuestionario se busca recoger información sobre el síndrome de Burnout en los colaboradores de una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud

**INSTRUCCIONES**

Se le recomienda que lea bien los ítems y luego marque la respuesta que considere más apropiada, para ello, debe tener en cuenta la siguiente escala de valoración.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítem	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO EN LA TAREA</b>						
1	¿Considera que muestra capacidad de realizar sus labores debido a que se planifica el tiempo y esfuerzo adecuado?					
2	¿Cree que tiene calculado los resultados de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?					
3	¿Considera que la planificación de sus actividades le permite el cumplimiento oportuno de las tareas asignadas?					
4	¿Percibe que cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las actividades asignadas sin necesidad que lo exijan?					
5	¿Considera que tiene la capacidad para enfrentar actividades retadoras?					
6	¿Percibe que tiene las suficientes habilidades para desempeñar eficientemente su trabajo?					
7	¿Considera que tiene la suficiente práctica para responder a las exigencias de la jornada laboral?					
<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO EN EL CONTEXTO</b>						
8	¿Considera que se preocupa por cumplir con las tareas asignadas?					

9	¿Considera que las metas asignadas son coherentes?						
10	¿Considera que impulsa el trabajo colaborativo para lograr las metas establecidas por la organización?						
11	¿Considera que busca nuevos desafíos en su centro de trabajo?						
12	¿Siente Ud., que genera soluciones innovadoras a los problemas?						
13	¿Considera que su jefe inmediato le sugiere capacitarse para mejorar su desempeño laboral?						
14	¿Cree que comparte a sus colegas los conocimientos adquiridos en la capacitación?						
<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b>							
15	¿Considera que muestra fatiga ergonómica en el tiempo de jornada laboral?						
16	¿Considera que solicitar con recurrencia permiso personal influye en su desempeño laboral?						
17	¿Considera que cumple con los horarios de trabajo establecidos por la organización?						
18	¿Considera que otros compañeros de labores desarrollan tareas que no tienen relación con las funciones asignadas?						
19	¿Se percibe que hay colaboradores que utilizan los recursos con otros fines diferentes a los objetivos organizacionales?						
20	¿Considera que presenta motivos injustificados para ausentarse de su centro de trabajo?						

## **ANEXO 4: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor: Dr. Oscar Espejo Fernández

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede ATE, ciclo 2023 - I, aula A2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral; y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



**Pedro Juan Auqui de la Cruz**

D.N.I. 06291560

## **Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Cuestionario de Opinión Sobre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de los Colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### **1. Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	Oscar Manuel Espejo Fernández
Grado profesional:	Maestría ( )                      Doctor( x )
Área de formación académica:	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Administración. gestión Hospitalaria y Servicios de Salud
Institución donde labora:	Hospital Nacional Cayetano Heredia
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	

### **2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

### **3. Variable 1: Síndrome de Burnout**

#### **3.1. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario De Opinión Sobre Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral De Los Colaboradores En Una Institución Administradora De Fondos De Aseguramiento En Salud.
Autor:	Pedro Juan Auqui De La Cruz
Procedencia:	Propio realizado por el investigador
Administración:	Síndrome de Burnout
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	presencial

Significación:	La variable Síndrome de Burnout, está conformada por 3 dimensiones: cansancio emotivo (compuesta por 9 ítems), despersonalización (5 ítems), y falta de realización personal (6 ítems), el cual será medido mediante el cuestionario. El instrumento tiene como objetivo medir el Síndrome de Burnout en los colaboradores de una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.
----------------	--

### 3.2. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Es una condición psicológica con un tono nocivo y persistente que se forma a raíz de situaciones estresantes durante la ejecución de las actividades laborales (Barja, 2020).</p> <p>El valor final de medición se conforma en base a 5 categorías a las cuales se le asignó una valoración del 1 al 5 de acuerdo a lo que se indica en la siguiente escala de Likert</p> <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Siempre (5) Casi siempre</p>	Cansancio emotivo	Es una situación que se alcanza por el exceso de trabajo con desgaste mental, que incluye en la mayoría de casos, una carga asociada a la aceptación de conflictos, responsabilidades, estímulos cognitivos o emocionales adversos (Faria, 2004).
	Despersonalización	También se puede interpretar como un modo de defensa del empleado porque está demasiado absorto en su tarea y cuando se da cuenta de que su producción ya no es la misma, siente que las personas de su alrededor son los culpables, el empleado muestra apatía, cinismo y aislamiento con respecto a los demás, es una forma de reaccionar ante el sentimiento de impotencia y desesperanza del individuo (Yubillo, 2015)
	Falta de realización personal	Campos y Laureano (2021) refieren que en lo que respecta a la despersonalización, esta incluye actitudes personales que son en exceso negativas y equivocadas, tales como la falta de un servicio y atención eficientes.

### 3.3. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Opinión Sobre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de los Colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud elaborado por Pedro Juan Auqui de la Cruz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



<b>Coherencia</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>Relevancia</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Cansancio emotivo
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre el cansancio emotivo y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fatiga	1. ¿Se suele levantar agotado para un nuevo día de trabajo?	4	4	4	
Fatiga	2. ¿Siente que las labores me están desgastando?	4	4	4	
Fatiga	3. ¿Considera que las actividades de trabajo realizadas sobrepasan lo exigido?	4	4	4	

Agotamiento	4. ¿Las actuales condiciones de trabajo generan agotamiento emotivo?	4	4	4	
-------------	--	---	---	---	--

Agotamiento	5. ¿Al cierre de la jornada laboral se siente un fuerte agotamiento emocional?	4	4	4	
Agotamiento	6. ¿Siente que al cierre de la jornada de trabajo se llega al límite de las posibilidades?	4	4	4	
Agotamiento	7. ¿Percibe un agotamiento total por realizar las actividades en el día de trabajo?	4	4	4	
Frustración	8. ¿Siente una frustración por el trabajo realizado?	4	4	4	
Frustración	9. ¿Percibe un clima estresante con las personas que trabaja?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Despersonalización
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desconsideración	10. ¿Siento que el trato hacia los usuarios y compañeros no son los adecuados?	4	4	4	
Desconsideración	11. ¿Se percibe la falta de preocupación por los problemas de los demás?	4	4	4	
Autosabotaje	12. ¿Se percibe que la organización donde laboro está produciendo un desgaste emocional?	4	4	4	
Autosabotaje	13. ¿Los compañeros de trabajo me culpan de las situaciones problemáticas en la empresa?	4	4	4	
Desvalorización	14. ¿Siente una pérdida de empatía con las personas?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Falta de realización personal

Objetivos de la Dimensión:	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

Establecer la relación entre el falta de realización personal y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.Indicadores					
Desmotivación	15. ¿Siento que mi desempeño laboral no es efectivo?	4	4	4	
Desmotivación	16. ¿Siento que mi desmotivación se relaciona con mi desempeño laboral?	4	4	4	
Desmotivación	17. ¿No me considero motivado después del día de trabajo?	4	4	4	
Irresolución de problema	18. ¿Los problemas del trabajo no son tratados con la suficiente calma para resolverlos?	4	4	4	
Irresolución de problema	19. ¿Percibo dificultad para crear un clima agradable en mi centro de labores?	4	4	4	
Desequilibrio	20. ¿Finalizado el día laboral me encuentro desmotivado?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE Y APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Oscar Manuel Espejo Fernández

Especialidad del validador: Master en Gestión Hospitalaria y Servicios de Salud

Orcid: 0000-0002-1083-3503

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al

concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Lima, 24 de junio de 2023**



---

**Oscar Manuel Espejo  
Fernández  
41455042**

#### 4. Variable 2: Desempeño laboral

##### 4.1. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario De Opinión Sobre Desempeño Laboral
Autor:	Pedro Juan Auqui De La Cruz
Procedencia:	Propio realizado por el investigador
Administración:	Desempeño Laboral
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	presencial
Significación:	La variable, desempeño laboral está conformada por 3 dimensiones: desempeño en la tarea (compuesta por 7 ítems), desempeño en el contexto (7 ítems) y desempeño organizacional (6 ítems), el cual será medido mediante el cuestionario. El instrumento tiene como objetivo medir el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023

##### 4.2. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/área	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Desempeño Laboral</p> <p>Es el resultado de la conducta de los trabajadores en cuanto a los cargos que ocupen, las potestades que tengan, las funciones que deban desempeñar y las diligencias que realicen según la dependencia u organización y los negocios que se desarrollen entre ellos. (Faria, 2004).</p> <p>El valor final de medición se conforma en base a 5 categorías a las cuales se le asignó una valoración del 1 al 5 de acuerdo a lo que se indica en la siguiente escala de Likert</p> <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Siempre (5) Casi siempre</p>	Desempeño en la tarea	Implica la perspicacia y habilidad técnica direccionadas al trabajo y especificidades afines, y está conformada por las capacidades, inteligencia y habilidades del colaborador asimismo toma de decisiones informada, rigor organizacional y de planificación, disposición para solucionar dificultades, discernimiento técnico y producción, orientación tanto en la cantidad como en la calidad del trabajo (Salgado y Cabal, 2011).
	Desempeño en el contexto	Significa que las habilidades colaborativas no son únicas, están relacionadas con actitudes hacia la alineación a metas y resultados, la autonomía, el compromiso organizacional, la contribución, la correspondencia y el compartir con otros, asimismo de la transferencia de conocimiento (Salgado, 2011).
	Desempeño organizacional	Hace referencia a la contribución voluntaria al ejercicio institucional, sostén selectivo a la calidad del trabajo y del tiempo, recursos institucionales, ayuda laboral y usanza eficiente del tiempo (Salgado y Cabal, 2011).

### 4.3. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de opinión sobre Desempeño Laboral elaborado por Pedro Juan Auqui de la Cruz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>Claridad</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>Coherencia</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>Relevancia</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Desempeño en la tarea
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño laboral a partir del desempeño en la tarea.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeamiento	1. ¿Considera que muestra capacidad de realizar sus labores debido a que se planifica el tiempo y esfuerzo adecuado?	4	4	4	
Planeamiento	2. ¿Cree que tiene calculado los resultados de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?	4	4	4	
Planeamiento	3. ¿Considera que la planificación de sus actividades le permite el cumplimiento oportuno de las tareas asignadas?	4	4	4	
conocimiento	4. ¿Percibe que cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las actividades asignadas sin necesidad que lo exijan?	4	4	4	
Capacidades	5. ¿Considera que tiene la capacidad para enfrentar actividades retadoras?	4	4	4	
Habilidades	6. ¿Percibe que tiene las suficientes habilidades para desempeñar eficientemente su trabajo?	4	4	4	
Técnicas	7. ¿Considera que tiene la suficiente práctica para responder a las exigencias de la jornada laboral?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Desempeño en el contexto.  
**Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño laboral a partir del desempeño en el contexto.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas	8. ¿Considera que se preocupa por cumplir con las tareas asignadas?	4	4	4	
Metas	9. ¿Considera que las metas asignadas son coherentes?	4	4	4	
Metas	10. ¿Considera que impulsa el trabajo colaborativo para lograr las metas establecidas por la organización?	4	4	4	
Iniciativa	11. ¿Considera que busca nuevos desafíos en su centro de trabajo?	4	4	4	
Iniciativa	12. ¿Siente Ud., que genera soluciones innovadoras a los problemas?	4	4	4	
Capacitación	13. ¿Considera que su jefe inmediato le sugiere capacitarse para mejorar su desempeño laboral?	4	4	4	
Capacitación	14. ¿Cree que comparte a sus colegas los conocimientos adquiridos en la capacitación?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Desempeño organizacional
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño laboral a partir del desempeño organizacional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Excesiva negatividad	15. ¿Considera que otros compañeros de labores desarrollan tareas que no tienen relación con las funciones asignadas?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel
Excesiva negatividad	16. ¿Considera que solicitar con recurrencia permiso personal influye en su desempeño laboral?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel

Excesiva negatividad	17. ¿Considera que cumple con los horarios de trabajo establecidos por la organización?	4	4	4	
Acciones que dañan la organización	18. ¿Considera que otros compañeros de labores desarrollan tareas que no tienen relación con las funciones asignadas?	4	4	4	
Acciones que dañan la organización	19. ¿Se percibe que hay colaboradores que utilizan los recursos con otros fines diferentes a los objetivos organizacionales?	4	4	4	
Acciones que dañan la organización	20. ¿Considera que presenta motivos injustificados para ausentarse de su centro de trabajo	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** ES SUFICIENTE Y APLICABLE

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ]

**No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Oscar Manuel Espejo Fernández

**Especialidad del validador:** Master en Gestión Hospitalaria y Servicios de

Salud **Orcid:** 0000-0002-1083-3503

**Lima, 24 de junio de 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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




---

**Oscar Manuel Espejo  
Fernández  
41455042**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mario Rolando

Velásquez Milla Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE  
JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede ATE, ciclo 2023 - I, aula A2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

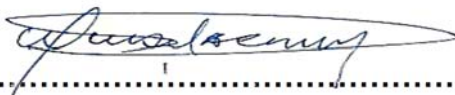
El nombre de mis Variables es: Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral; y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



**Pedro Juan Auqui de la Cruz**

D.N.I. 06291560

## **Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Cuestionario De Opinión Sobre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de los Colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### **1. Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	Mario Rolando Velásquez Milla
Grado profesional:	Maestría ( )                      Doctor( x )
Área de formación académica:	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Administración. Gestión Pública
Institución donde labora:	Universidad Nacional Agraria La Molina-Universidad San Martín De Porres
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Investigador (asesor , Revisor y jurado de tesis)

### **2 Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

### **3. Variable 1: Síndrome de Burnout**

#### **3.1 Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario De Opinión Sobre Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral De Los Colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud.
Autor:	Pedro Juan Auqui De La Cruz
Procedencia:	Propio realizado por el investigador
Administración:	Síndrome de Burnout
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	presencial

Significación:	La variable Síndrome de Burnout, está conformada por 3 dimensiones: cansancio emotivo (compuesta por 9 ítems), despersonalización (5 ítems), y falta de realización personal (6 ítems), el cual será medido mediante el cuestionario. El instrumento tiene como objetivo medir el Síndrome de Burnout en los colaboradores de una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.
----------------	--

### 3.4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Es una condición psicológica con un tono nocivo y persistente que se forma a raíz de situaciones estresantes durante la ejecución de las actividades laborales (Barja, 2020).</p> <p>El valor final de medición se conforma en base a 5 categorías a las cuales se le asignó una valoración del 1 al 5 de acuerdo a lo que se indica en la siguiente escala de Likert</p> <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Siempre (5) Casi siempre</p>	Cansancio emotivo	Es una situación que se alcanza por el exceso de trabajo con desgaste mental, que incluye en la mayoría de casos, una carga asociada a la aceptación de conflictos, responsabilidades, estímulos cognitivos o emocionales adversos (Faria, 2004).
	Despersonalización	También se puede interpretar como un modo de defensa del empleado porque está demasiado absorto en su tarea y cuando se da cuenta de que su producción ya no es la misma, siente que las personas de su alrededor son los culpables, el empleado muestra apatía, cinismo y aislamiento con respecto a los demás, es una forma de reaccionar ante el sentimiento de impotencia y desesperanza del individuo (Yubillo, 2015)
	Falta de realización personal	Campos y Laureano (2021) refieren que en lo que respecta a la despersonalización, esta incluye actitudes personales que son en exceso negativas y equivocadas, tales como la falta de un servicio y atención eficientes.

### 3.5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario De Opinión Sobre Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral De Los Colaboradores En Una Institución Administradora De Fondos De Aseguramiento En Salud elaborado por PedroJuan Auqui de la Cruz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>Coherencia</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>Relevancia</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Cansancio emotivo
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre el cansancio emotivo y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fatiga	1¿ Suele levantar agotado para un nuevo día de trabajo?	4	4	4	
Fatiga	2¿ Siente que las labores me están desgastando?	4	4	4	
Fatiga	3¿ Considera que las actividades de trabajo realizadas sobrepasan lo exigido?	4	4	4	
Agotamiento	4¿ Las actuales condiciones de trabajo generan agotamiento emotivo?	4	4	4	

Agotamiento	5¿Al cierre de la jornada laboral se siente un fuerte agotamiento emocional?	4	4	4	
Agotamiento	6¿Siente que al cierre de la jornada de trabajo se llega al límite de las posibilidades?	4	4	4	
Agotamiento	7¿Percibe un agotamiento total por realizar las actividades en el día de trabajo?	4	4	4	
Frustración	8. ¿Siente una frustración por el trabajo realizado?	4	4	4	
Frustración	9¿Percibe un clima estresante con las personas que trabaja?	4	4	4	

### Segunda dimensión: Despersonalización

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desconsideración	10. ¿Siento que el trato hacia los usuarios y compañeros no son los adecuados?	4	4	4	
Desconsideración	11 ¿Percibe la falta de preocupación por los problemas de los demás?	4	4	4	
Autosabotaje	12 ¿Percibe que la organización donde laboro está produciendo un desgaste emocional?	4	4	4	
Autosabotaje	13 ¿Los compañeros de trabajo me culpan de las situaciones problemáticas en la empresa?	4	4	4	
Desvalorización	14 ¿Siente una pérdida de empatía con las personas?	4	4	4	

### Tercera dimensión: Falta de realización personal

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre el falta de realización personal y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desmotivación	15 ¿Siento que mi desempeño laboral no es efectivo?	4	4	4	
Desmotivación	16 ¿Siento que mi desmotivación se relaciona con mi desempeño laboral?	4	4	4	
Desmotivación	17 . ¿No me considero motivado después del día de trabajo?	4	4	4	
Irresolución de problema	18 ¿Los problemas del trabajo no son tratados con la suficiente calma para resolverlos?	4	4	4	
Irresolución de problema	19 ¿Percibo dificultad para crear un clima agradable en mi centro de labores?	4	4	4	
Desequilibrio	20 ¿Finalizado el día laboral me encuentro desmotivado?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): es suficiente y aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] Noaplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador: Mario Rolando Velásquez Milla**

**Especialidad del validador:** Docente Universitario e Investigador

CientíficoOrcid: 0000-0001-9083-695X

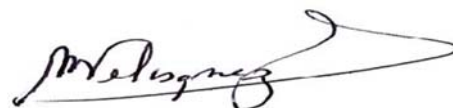
**Lima, 24 de junio de 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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




---

**Mario Rolando  
Velásquez Milla  
DNI 25605737**

**4.1 Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario De Opinión Sobre Desempeño Laboral
Autor:	Pedro Juan Auqui De La Cruz
Procedencia:	Propio realizado por el investigado
Administración:	Desempeño Laboral
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial
Significación:	La variable, desempeño laboral está conformada por 3 dimensiones: desempeño en la tarea (compuesta por 7 ítems), desempeño en el contexto (7 ítems) y desempeño organizacional (6 ítems), el cual será medido mediante el cuestionario. El instrumento tiene como objetivo medir el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023

**4.4. Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
<p><b>Desempeño Laboral</b></p> <p>Es el resultado de la conducta de los trabajadores en cuanto a los cargos que ocupen, las potestades que tengan, las funciones que deban desempeñar y las diligencias que realicen según la dependencia u organización y los negocios que se desarrollen entre ellos. (Faria, 2004).</p> <p>El valor final de medición se conforma en base a 5 categorías a las cuales se le asignó una valoración del 1 al 5 de acuerdo a lo que se indica en la siguiente escala de Likert</p> <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Siempre (5) Casi siempre</p>	Desempeño en la tarea	Implica la perspicacia y habilidad técnica direccionadas al trabajo y especificidades afines, y está conformada por las capacidades, inteligencia y habilidades del colaborador asimismo toma de decisiones informada, rigor organizacional y de planificación, disposición para solucionar dificultades, discernimiento técnico y producción, orientación tanto en la cantidad como en la calidad del trabajo (Salgado y Cabal, 2011).
	Desempeño en el contexto	Significa que las habilidades colaborativas no son únicas, están relacionadas con actitudes hacia la alineación a metas y resultados, la autonomía, el compromiso organizacional, la contribución, la correspondencia y el compartir con otros, asimismo de la transferencia de conocimiento (Salgado, 2011)
	Desempeño organizacional	Hace referencia a la contribución voluntaria al ejercicio institucional, sostén selectivo a la calidad del trabajo y del tiempo, recursos institucionales, ayuda laboral y usanza eficiente del tiempo (Salgado y Cabal, 2011).

#### 4.5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de opinión sobre Desempeño Laboral elaborado por Pedro Juan Auqui de la Cruz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>Claridad</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>Coherencia</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>Relevancia</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Desempeño en la tarea
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño laboral a partir del desempeño en la tarea.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeamiento	1. ¿Considera que muestra capacidad de realizar sus labores debido a que se planifica el tiempo y esfuerzo adecuado?	4	4	4	
Planeamiento	2. ¿Cree que tiene calculado los resultados de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?	4	4	4	
Planeamiento	3. ¿Considera que la planificación de sus actividades le permite el Cumplimiento oportuno de las tareas asignadas?	4	4	4	
conocimiento	4. ¿Percibe que cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las actividades asignadas sin necesidad que lo exijan?	4	4	4	
Capacidades	5. ¿Considera que tiene la capacidad para enfrentar actividades retadoras?	4	4	4	
Habilidades	6. ¿Percibe que tiene las suficientes habilidades para desempeñar eficientemente su trabajo?	4	4	4	
Técnicas	7. ¿Considera que tiene la suficiente práctica para responder a las exigencias de la jornada laboral?	4	4	4	

### **Segunda dimensión:** Desempeño en el contexto.

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño laboral a partir del desempeño en el contexto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
metas	8. ¿Considera que se preocupa por cumplir con las tareas asignadas?	4	4	4	
metas	9. ¿Considera que las metas asignadas son coherentes?	4	4	4	
metas	10. ¿Considera que impulsa el trabajo colaborativo para lograr las metas establecidas por la organización?	4	4	4	
Iniciativa	11. ¿Considera que busca nuevos desafíos en su centro de trabajo?	4	4	4	
Iniciativa	12. ¿Siente Ud., que genera soluciones innovadoras a los problemas?	4	4	4	
Capacitación	13. ¿Considera que su jefe inmediato le sugiere capacitarse para mejorar su desempeño laboral?	4	4	4	
Capacitación	14. ¿Cree que comparte a sus colegas los conocimientos adquiridos en la capacitación?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Desempeño organizacional
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño laboral a partir del desempeño organizacional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Excesiva negatividad	15. ¿Considera que otros compañeros de labores desarrollan tareas que no tienen relación con las funciones asignadas?	4	4	4	
Excesiva negatividad	16. ¿Considera que solicitar con frecuencia permiso personal influye en su desempeño laboral?	4	4	4	
Excesiva negatividad	17. ¿Considera que cumple con los horarios de trabajo establecidos por la organización?	4	4	4	

Acciones que dañan la organización	18. ¿Considera que otros compañeros de labores desarrollan tareas que no tienen relación con las funciones asignadas?	4	4	4	
Acciones que dañan la organización	19. ¿Se percibe que hay colaboradores que utilizan los recursos con otros fines diferentes a los objetivos organizacionales?	4	4	4	
Acciones que dañan la organización	20. ¿Considera que presenta motivos injustificados para ausentarse de su centro de trabajo	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** ES SUFICIENTE Y APLICABLE

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**] Apellidos y nombres del juez validador:** Mario Rolando Velásquez Milla

**Especialidad del validador:** Docente Universitario e Investigador Científico

**Orcid:** [0000-0001-9083-695X](https://orcid.org/0000-0001-9083-695X)

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Lima, 24 de junio de 2023**




---

**Mario Rolando  
Velásquez Milla  
DNI 25605737**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Pedro Grillo

RojasPresente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE  
JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede ATE, ciclo 2023 - I, aula A2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral; y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



**Pedro Juan Auqui de la Cruz**

D.N.I. 06291560

## **Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Cuestionario De Opinión Sobre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de los Colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### **1. Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	Pedro Grillo Rojas
Grado profesional:	Maestría ( )                      Doctor(X )
Área de formación académica:	Clínica (x )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Médico Especialista en Administración y Gestión en Salud
Institución donde labora:	Grupo Miraflores Barcelona Salud SAC
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Investigador (asesor , Revisor y jurado de tesis)

### **2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

### **3. Variable 1: Síndrome de Burnout**

#### **3.1. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Opinión sobre Síndrome De Burnout y Desempeño Laboral de los Colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud.
Autor:	Pedro Juan Auqui De La Cruz
Procedencia:	Propio realizado por el investigador
Administración:	Síndrome de Burnout
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial



Significación:	La variable Síndrome de Burnout, está conformada por 3 dimensiones: cansancio emotivo (compuesta por 9 ítems), despersonalización (5 ítems), y falta de realización personal (6 ítems), el cual será medido mediante el cuestionario. El instrumento tiene como objetivo medir el Síndrome de Burnout en los colaboradores de una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.
----------------	--

### 3.2 Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Es una condición psicológica con un tono nocivo y persistente que se forma a raíz de situaciones estresantes durante la ejecución de las actividades laborales (Barja, 2020).</p> <p>El valor final de medición se conforma en base a 5 categorías a las cuales se le asignó una valoración del 1 al 5 de acuerdo a lo que se indica en la siguiente escala de Likert</p> <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Siempre (5) Casi siempre</p>	Cansancio emotivo	Es una situación que se alcanza por el exceso de trabajo con desgaste mental, que incluye en la mayoría de casos, una carga asociada a la aceptación de conflictos, responsabilidades, estímulos cognitivos o emocionales adversos (Faria, 2004).
	Despersonalización	También se puede interpretar como un modo de defensa del empleado porque está demasiado absorto en su tarea y cuando se da cuenta de que su producción ya no es la misma, siente que las personas de su alrededor son los culpables, el empleado muestra apatía, cinismo y aislamiento con respecto a los demás, es una forma de reaccionar ante el sentimiento de impotencia y desesperanza del individuo (Yubillo, 2015)
	Falta de realización personal	Campos y Laureano (2021) refieren que en lo que respecta a la despersonalización, esta incluye actitudes personales que son en exceso negativas y equivocadas, tales como la falta de un servicio y atención eficientes.

### 3.6. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Opinión sobre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de los Colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud elaborado por Pedro Juan Auqui de la Cruz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>Claridad</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel 4

### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Cansancio emotivo
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre el cansancio emotivo y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fatiga	1¿Suele levantar agotado para un nuevo día de trabajo?	4	4	4	
Fatiga	2¿Siente que las labores me están desgastando?	4	4	4	
Fatiga	3¿Considera que las actividades de trabajo realizadas sobrepasan lo exigido?	4	4	4	
Agotamiento	4¿Las actuales condiciones de trabajo generan agotamiento emotivo?	4	4	4	

Agotamiento	5¿Al cierre de la jornada laboral se siente un fuerte agotamiento emocional?	4	4	4	
Agotamiento	6¿Siente que al cierre de la jornada de trabajo se llega al límite de las posibilidades?	4	4	4	
Agotamiento	7¿Percibe un agotamiento total por realizar las actividades en el día de trabajo?	4	4	4	
Frustración	8. ¿Siente una frustración por el trabajo realizado?	4	4	4	
Frustración	9¿Percibe un clima estresante con las personas que trabaja?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Despersonalización**
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desconsideración	10. ¿Siento que el trato hacia los usuarios y compañeros no son los adecuados?	4	4	4	
Desconsideración	11¿Percibe la falta de preocupación por los problemas de los demás?	4	4	4	
Autosabotaje	12¿Percibe que la organización donde laboro está produciendo un desgaste emocional?	4	4	4	
Autosabotaje	13¿Los compañeros de trabajo me culpan de las situaciones problemáticas en la empresa?	4	4	4	
Desvalorización	14¿Siente una pérdida de empatía con las personas?	4	4		

- **Tercera dimensión: Falta de realización personal**
- **Objetivos de la Dimensión:** Establecer la relación entre el falta de realización personal y el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desmotivación	15¿Siento que mi desempeño laboral no es efectivo?	4	4	4	
Desmotivación	16¿Siento que mi desmotivación se relaciona con mi desempeño laboral?	4	4	4	
Desmotivación	17. ¿No me considero motivado después del día de trabajo?	4	4	4	
Irresolución de problema	18¿Los problemas del trabajo no son tratados con la suficiente calma para resolverlos?	4	4	4	
Irresolución de problema	19¿Percibo dificultad para crear un clima agradable en mi centro de labores?	4	4	4	
Desequilibrio	20¿Finalizado el día laboral me encuentro desmotivado?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** es suficiente y aplicable

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Grillo Rojas Pedro

**Especialidad del validador:** Administración y Gestión En

**SaludOrcid:** 0000-0002-3640-8724

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 24 de junio de  
2023

---

Pedro Grillo  
Rojas  
09644064

## 5. Variable 2: Desempeño laboral

### a. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Opinión Sobre Desempeño Laboral
Autor:	Pedro Juan Auqui De La Cruz
Procedencia:	Propio realizado por el investigador
Administración:	Desempeño Laboral
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	presencial
Significación:	La variable, desempeño laboral está conformada por 3 dimensiones: desempeño en la tarea (compuesta por 7 ítems), desempeño en el contexto (7 ítems) y desempeño organizacional (6 ítems), el cual será medido mediante el cuestionario. El instrumento tiene como objetivo medir el desempeño laboral de los colaboradores en una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud 2023

### b. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Desempeño Laboral</p> <p>Es el resultado de la conducta de los trabajadores en cuanto a los cargos que ocupen, las potestades que tengan, las funciones que deban desempeñar y las diligencias que realicen según la dependencia u organización y los negocios que se desarrollen entre ellos. (Faria, 2004).</p> <p>El valor final de medición se conforma en base a 5 categorías a las cuales se le asignó una valoración del 1 al 5 de acuerdo a lo que se indica en la siguiente escala de Likert</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Siempre</p> <p>(5) Casi siempre</p>	Desempeño en la tarea	Implica la perspicacia y habilidad técnica direccionadas al trabajo y especificidades afines, y está conformada por las capacidades, inteligencia y habilidades del colaborador asimismo toma de decisiones informada, rigor organizacional y de planificación, disposición para solucionar dificultades, discernimiento técnico y producción, orientación tanto en la cantidad como en la calidad del trabajo (Salgado y Cabal, 2011).
	Desempeño en el contexto	Significa que las habilidades colaborativas no son únicas, están relacionadas con actitudes hacia la alineación a metas y resultados, la autonomía, el compromiso organizacional, la contribución, la correspondencia y el compartir con otros, asimismo de la transferencia de conocimiento (Salgado, 2011).
	Desempeño organizacional	Hace referencia a la contribución voluntaria al ejercicio institucional, sostén selectivo a la calidad del trabajo y del tiempo, recursos institucionales, ayuda laboral y usanza eficiente del tiempo (Salgado y Cabal, 2011).

c. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de opinión sobre Desempeño Laboral elaborado por Pedro Juan Auqui de la Cruz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Desempeño en la tarea
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño laboral a partir del desempeño en la tarea.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planeamiento	1. ¿Considera que muestra capacidad de realizar sus labores debido a que se planifica el tiempo y esfuerzo adecuado?	4	4	4	
Planeamiento	2. ¿Cree que tiene calculado los resultados de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización?	4	4	4	
Planeamiento	3. ¿Considera que la planificación de sus actividades le permite el cumplimiento oportuno de las tareas asignadas?	4	4	4	
conocimiento	4. ¿Percibe que cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las actividades asignadas sin necesidad que lo exijan?	4	4	4	
Capacidades	5. ¿Considera que tiene la capacidad para enfrentar actividades retadoras?	4	4	4	
Habilidades	6. ¿Percibe que tiene las suficientes habilidades para desempeñar eficientemente su trabajo?	4	4	4	
Técnicas	7. ¿Considera que tiene la suficiente práctica para responder a las exigencias de la jornada laboral?	4	4	4	

### Segunda dimensión: Desempeño en el contexto.

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño laboral a partir del desempeño en el contexto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
metas	8. ¿Considera que se preocupa por cumplir con las tareas asignadas?	4	4	4	



metas	9.¿Considera que las metas asignadas son coherentes?	4	4	4	
metas	10.¿Considera que impulsa el trabajo colaborativo para lograr las metas establecidas por la organización?	4	4	4	
Iniciativa	11.¿Considera que busca nuevos desafíos en su centro de trabajo?	4	4	4	
Iniciativa	12.¿Siente Ud., que genera soluciones innovadoras a los problemas?	4	4	4	
Capacitación	13.¿Considera que su jefe inmediato le sugiere capacitarse para mejorar su desempeño laboral?	4	4	4	
Capacitación	14.¿Cree que comparte a sus colegas los conocimientos adquiridos en la capacitación?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Desempeño organizacional
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el desempeño laboral a partir del desempeño organizacional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Excesiva negatividad	15.¿Considera que otros compañeros de labores desarrollan tareas que no tienen relación con las funciones asignadas?	4	4	4	
Excesiva negatividad	16.¿Considera que solicitar con frecuencia permiso personal influye en su desempeño laboral?	4	4	4	
Excesiva negatividad	17.¿Considera que cumple con los horarios de trabajo establecidos por la organización?	4	4	4	
Acciones que dañan la organización	18.¿Considera que otros compañeros de labores desarrollan tareas que no tienen relación con las funciones asignadas?	4	4	4	

Acciones que dañan la organización	19.¿Se percibe que hay colaboradores que utilizan los recursos con otros fines diferentes a los objetivos organizacionales?	4	4	4	
Acciones que dañan la organización	20.¿Considera que presenta motivos injustificados para ausentarse de su centro de trabajo	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** ES SUFICIENTE Y APLICABLE

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** GRILLO ROJAS PEDRO

**Especialidad del validador:** ADMINISTRACION Y GESTION EN

**SALUDORcid:** 0000-0002-3640-8724

**Lima,24 de junio de 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

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




---

Pedro Grillo  
Rojas  
0964406  
4

## ANEXO 6: BASE DE DATOS PARA LA PRUEBA DE FIABILIDAD

Part.	SÍNDROME DE BURNOUT																				DESEMPEÑO LABORAL																						
	CANSANCIO EMOTIVO									DESPERSONALIZACIÓN					FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL						DESEMPEÑO EN LA TAREA							DESEMPEÑO EN EL CONTEXTO							DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	5	3	3	3				
2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1			
3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5			
4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	1	2	3	4	5	3	3	2			
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	1	5	5	2	1	1		
6	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2			
7	1	2	3	1	3	1	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	5	1	1	5	5	1	1	5	1	5	5	1	1	5	4	1	1			
8	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	1			
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	1	5	1	5	4	3	3	1			
10	3	3	4	3	3	2	3	1	2	5	3	2	3	2	1	1	2	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	2	4	1		
11	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	5	3	3	5	1	1	2		
12	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	2	1	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	2	3	4	3	2	5	3	2	1
13	2	3	2	3	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3	1	2	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	3	4	5	5	3	3	1	1			
14	4	3	2	3	3	3	3	4	1	1	3	2	1	2	4	4	3	3	2	3	2	2	2	4	2	3	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	3	2	1			
15	2	1	4	2	2	4	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5	1	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	1	1	5	2	1	1			
16	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	1	1	4	3	1	1			
17	2	2	1	2	1	4	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	2	5	3	2	1				
18	3	3	3	4	3	2	3	1	2	2	3	4	2	1	1	1	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	5	5	3	3	1			
19	3	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	1		
20	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	2	2	2			

## ANEXO 7: BASE DE DATOS PARA EL ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Part.	SÍNDROME DE BURNOUT																				DESEMPEÑO LABORAL																							
	CANSANCIO EMOTIVO									DESPERSONALIZACIÓN					FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL						DESEMPEÑO EN LA TAREA							DESEMPEÑO EN EL CONTEXTO						DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5		
4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	1	2	3	4	5	3	3	3	2			
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	1	5	5	2	1	1			
6	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2			
7	1	2	3	1	3	1	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	5	1	1	5	5	1	1	5	1	5	5	1	1	5	4	1	5	4	1	1	
8	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1				
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	1	5	1	5	4	3	3	1					
10	3	3	4	3	3	2	3	1	2	5	3	2	3	2	1	1	2	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	2	4	1				
11	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5	3	3	5	1	1	2				
12	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	2	1	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	2	5	3	2	1		
13	2	3	2	3	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3	1	2	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	3	4	5	5	3	3	1					
14	4	3	2	3	3	3	3	4	1	1	3	2	1	2	4	4	3	3	2	3	2	2	2	4	2	3	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	1		
15	2	1	4	2	2	4	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5	1	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	1	1	5	2	1	1					
16	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	1	1	4	3	1	1		
17	2	2	1	2	1	4	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	2	5	3	2	1					
18	3	3	3	4	3	2	3	1	2	2	3	4	2	1	1	1	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	5	5	3	3	1				
19	3	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	1			
20	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	2	2	2				
21	2	1	2	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2				
22	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	1	5	1	1	1	1					
23	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	1	4	4	3	2	3	2	1					
24	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	2	1			
25	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	5	3	1	1				
26	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	1				
27	3	2	3	3	4	2	3	1	2	5	3	3	1	3	5	1	4	2	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	2	1	1							
28	3	5	3	3	3	5	5	4	4	3	1	5	3	5	3	5	4	4	5	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	5	3	1	3	5	3	3	3	3					
29	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	2	2	3	1	2	1	2	3	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	5	3	3	1					
30	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2				
31	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	3	4	3	1	1				
32	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	2	4	4	1	5	3	2	1				
33	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	1	3	3	2	5	3	2	1				

73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	2	2	5	5	3	1	
74	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	5	2	2	1	
75	3	2	5	4	3	2	1	1	1	5	3	1	5	1	1	1	3	3	1	3	1	2	3	3	3	1	1	1	3	3	5	5	3	5	3	3	3	1	1	1	
76	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	1	2	3	3	2	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	5	5	4	4	1		
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2		
78	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	5	3	3	3		
79	1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	3	1	1		
80	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3	4	5	3	2	1		
81	1	2	1	3	3	3	1	1	5	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	5	3	3	2	
82	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	3	1	1	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	1	1		
83	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2		
84	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	5	2	2	2		
85	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	1	4	1	1	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2		
86	3	4	2	2	2	1	2	2	3	1	3	3	1	3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	5	3	2	1		
87	2	3	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	2	4	3	4	5	3	3	1	
88	2	2	3	3	1	1	1	2	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	1	5	1	5	5	3	3	2		
89	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	1	2	2	2	1	2	3	1	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	3	2	1		
90	3	1	3	3	3	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	2	1	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	1	5	1	2	2		
91	4	3	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	2	5	2	3	5	3	1	1	
92	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	4	2	1	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	2	1	5	2	1	1		
93	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
94	2	3	4	3	2	2	3	2	3	5	3	3	1	2	1	1	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	2	5	4	5	5	3	3	1		
95	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	2	1	5	3	2	1	
96	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2	2	2	
97	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	1	1	1	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	3	1		
98	4	3	3	3	3	4	4	1	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	
99	3	3	3	1	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1	1	1	3	2	1	1	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	2	3	3	4	5	3	2	1		
100	2	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	4	1	3	2	2	3	4	3	1	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	1	2	4	3	5	3	3	1		
101	3	1	3	2	1	3	1	1	3	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	3	3	1	
102	5	5	3	3	1	4	5	4	3	2	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	2	2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5
103	2	1	1	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	1	5	1	3	3	1	1	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	5	3	3	1	
104	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	2	4	3	2	2		
105	1	2	1	1	1	1	1	2	1	5	1	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3	5	3	3	2	5	3	2	1		
106	3	3	1	3	2	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	5	3	3	1	
107	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	5	3	2	1		
108	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	3	3	5	3	3	2		
109	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2		
110	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	4	3	2	5	3	3	1		
111	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	2	2	1	1	2	3	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	2	3	3	3	5	3	3	1		

112	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	2	1	1	3	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	5	3	3	5	3	3	1
113	2	2	1	3	3	1	1	2	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	2	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	2	4	3	3	5	3	3	1	
114	2	1	1	2	3	3	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	2	5	4	4	5	
115	2	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3	5	1	1	1		
116	2	3	4	3	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	1	1	1	
117	3	4	4	4	4	4	5	3	2	3	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	
118	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	2	3	5	3	3	1		
119	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	3	2	1	