



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Burnout y rendimiento laboral de los colaboradores en una entidad  
financiera de la Victoria, Lima, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Muñive Martínez, Alejandra Priscila (orcid.org/0000-0003-4614-1709)

**ASESOR:**

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham (orcid.org/0000-0002-9808-7719)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis va dedicada a mis padres por ser el motivo constante de mi superación profesional y a mis hermanas por su apoyo moral que me brindaron en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, mi familia y a mi asesor el Dr. Abraham Cárdenas por brindarme todo su apoyo durante mi proceso de formación como profesional



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

Yo, CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Burnout y rendimiento laboral de los colaboradores en una entidad financiera de la Victoria, Lima, 2023", cuyo autor es MUÑIVE MARTINEZ ALEJANDRA PRISCILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 22 de Noviembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM <b>DNI:</b> 07424958 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9808-7719	Firmado electrónicamente por: ACARDENASS el 25- 11-2023 17:35:08

Código documento Trilce: TRI - 0660175



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MUÑIVE MARTINEZ ALEJANDRA PRISCILA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Burnout y rendimiento laboral de los colaboradores en una entidad financiera de la Victoria, Lima, 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.

Nombres y Apellidos	Firma
MUÑIVE MARTINEZ ALEJANDRA PRISCILA DNI: 77050714 ORCID: 0000-0003-4614-1709	Firmado electrónicamente por: AMUNIVEMA el 29-11- 2023 09:12:16

Código documento Trilce: INV - 1448617

## Índice de contenidos

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
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA .....	7
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2 Variables y operacionalización .....	10
3.3 Población, muestra y muestreo .....	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
3.5 Procedimientos.....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos Éticos .....	13
IV. RESULTADOS .....	14
V. DISCUSIÓN .....	21
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS .....	26
ANEXOS .....	34

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Niveles para la variable Burnout .....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 2. Niveles para la dimensión Cansancio emocional .....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 3. Niveles para la dimensión Despersonalización .....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 4. Niveles para la dimensión Realización personal .....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 5. Niveles para la variable Rendimiento laboral .....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 6. Niveles para la dimensión Eficacia .....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 7. Niveles para la dimensión productividad .....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 8. Niveles para la dimensión Logro de objetivos .....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 9. Prueba de normalidad de las variables burnout y rendimiento laboral .....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 10. Correlación para la hipótesis general .....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 11. Correlación para la hipótesis específica 1 .....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 12. Correlación para la hipótesis específica 2 .....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 13. Correlación para la hipótesis específica 3 .....</i>	<i>20</i>

## Índice de figuras

<i>Figura 1. Porcentaje de niveles para la variable Burnout.....</i>	<i>14</i>
<i>Figura 2. Porcentaje de niveles para la dimensión Cansancio emocional.....</i>	<i>14</i>
<i>Figura 3. Porcentaje de niveles para la dimensión Despersonalización.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 4. Porcentaje de niveles para la dimensión Realización personal.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 5. Porcentaje de niveles para la variable Rendimiento laboral.....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 6. Porcentaje de niveles para la dimensión Eficacia .....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 7. Porcentaje de niveles para la dimensión Productividad .....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 8. Porcentaje de niveles para la dimensión Logro de objetivos.....</i>	<i>17</i>

## RESUMEN

Este estudio desarrolló como objetivo precisar la relación que existe entre el burnout y el rendimiento laboral en una entidad financiera, La Victoria, 2023. Para lo cual su metodología fue de tipo aplicada, diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, una muestra de 50 colaboradores. Se aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento conformado de 10 preguntas para la variable burnout y 10 preguntas para la variable rendimiento laboral, se empleó la escala de Likert para su adecuada medición y se procesó los datos en el SPSS 29, consiguiendo los resultados de la correlación entre las variables y sus dimensiones mediante la correlación de Rho Spearman de  $r=0.320$  que significa una correlación positiva baja entre ambas variables de estudio, su significancia bilateral de  $0.024 < \alpha = 0.05$  y además no es significativa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que existe relación entre el burnout y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera.

**Palabras clave:** Burnout, rendimiento laboral, productividad, eficacia, logro de objetivos

## ABSTRACT

The objective of this study was to specify the relationship that exists between burnout and work performance in a financial institution, La Victoria, 2023. For which its methodology was applied, non-experimental design with a quantitative approach, a sample of 50 clients. The survey technique and the questionnaire were applied as an instrument consisting of 10 questions for the burnout variable and 10 questions for the work performance variable, the Likert scale was used for its adequate measurement and the data was processed in the SPSS 29, following the results of the compensation between the variables and their dimensions through the Rho Spearman compensation of 0.320, which means a low positive compensation between both study variables, its bilateral significance of  $0.024 < \alpha = 0.05$  and is also not significant; Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Concluding that there is a relationship between burnout and the work performance of employees of a financial institution.

**Keywords:** Burnout, work performance, productivity, effectiveness, goal achievement

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el burnout es considerado un factor de riesgo laboral porque afecta la calidad de vida que tienen los trabajadores exponiéndolos a ser inoperantes en sus funciones, este síndrome se muestra con frecuencia en colaboradores que tienen relación con clientes o usuarios. Un individuo que padece este síndrome brindará un servicio o atención ineficiente al cliente porque no se encuentra satisfecho realizando sus funciones, las variables involucradas en este tipo de problemas tienen que ver con la realización personal porque los colaboradores sienten que no reconocen su valor dentro de la empresa ya que constantemente se les asigna tareas difíciles o poco interesantes, además tenemos a la otra variable que es el agotamiento emocional este se relaciona con las largas jornadas laborales, falta de control sobre las tareas diarias y mala comunicación entre la gerencia y el personal.

En un contexto internacional la investigación que se realizó en Ecuador (Quito) permitió identificar factores que afectan de manera constante a los colaboradores. Chumpitazi & Sagastegui (2022) mencionan que el Burnout o síndrome de desgaste emocional puede ocasionar consecuencias como un alto índice de absentismo, mal clima laboral, desmotivación, depresión y ansiedad, todos estos factores no solo perjudican a los colaboradores sino también a la organización, por ellos se debe accionar frente a este problema buscando estrategias que mejoren la calidad de trabajo que se les brinda a los individuos. Por ello, es necesario motivar a los trabajadores y ofrecerles un ambiente de calidad para que puedan desempeñarse y cumplir sus funciones diarias, de esta manera ayudarán a aumentar la rentabilidad de la entidad.

En el entorno nacional el índice de trabajadores que padecen este síndrome ha aumentado, en el último reporte que se realizó en una plataforma de bolsa de trabajo (bumeran) indicaron que este año la carga laboral es más pesada, por ello los trabajadores consideran cambiar de empleo. Sarmiento (2022) indica que el síndrome de Burnout se observa con mayor frecuencia en el sector salud y bancario, porque están en contacto directo con los clientes y su trabajo es bajo presión, esto conlleva a que estos experimenten un alto grado de estrés físico, emocional y psíquico. Por tal razón, este síndrome afecta al

rendimiento laboral porque no permite que el trabajador se concentre en el cumplimiento de sus tareas diarias.

En el ámbito local en una empresa del sector financiero validamos que no se identifican los factores que provocan este síndrome y afectan a los colaboradores. Durand (2021) menciona que la falta de compromiso laboral desencadena el síndrome de Burnout y esto se da por la presión constante de metas que exigen a los trabajadores, así el colaborador tenga metas personales dentro de la empresa y quiera realizar una línea de carrera el exceso de trabajo provoca estrés. Esto quiere decir que los objetivos mensuales que se manejan en las instituciones financieras son desafiantes por ello, los trabajadores se sienten presionados por el cumplimiento de los indicadores esto desencadena en cada uno de ellos frustración, estrés y desgaste emocional afectando a la organización con una ineficiencia en el cumplimiento de tareas , además que no existe una estabilidad laboral dentro de las entidades financieras , la alta rotación de personal ese es otro factor que afecta la moral de los trabajadores.

El síndrome de Burnout conduce a un bajo rendimiento laboral esto se da porque los empleados están expuestos a la misma rutina donde se mantiene una sobrecarga laboral y ambiente de trabajo desagradable, el colaborador siente que ya no puede dar más de sí mismo para poder cumplir sus tareas, se siente sin energía y padecen de ansiedad, todo ello desencadena problemas en su desempeño laboral. Esta investigación tiene como problema general ¿Cuál es la relación del Burnout y el rendimiento laboral de una empresa financiera de Lima, 2023? Seguido de los problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación del Burnout y la eficacia de una empresa financiera de Lima, 2023? 2) ¿Cuál es la relación del Burnout y la productividad de una entidad financiera de Lima, 2023? 3) ¿Cuál es la relación del Burnout el logro de objetivos de una entidad financiera de Lima, 2023?

En la justificación teórica se sostiene que este síndrome perjudica a los trabajadores en su rendimiento laboral y en un determinado momento causan alteraciones en su salud física y emocional lo cual tiene consecuencias negativas no solo para el profesional sino también para la institución para la que trabajan. Por eso, es necesario identificar los factores que causan este síndrome y buscar

estrategias para mantener al colaborador motivado y en un excelente ambiente laboral.

Al respecto, Fauzi (2019) menciona que esta justificación tiene como objetivo contrastar teorías, contrastar resultados y busca mostrar soluciones a un modelo.

En cuanto a la justificación metodológica, el estudio realizado fue en base a lineamientos en la que se presentan los procesos de manera secuencial. En tal sentido, se establece la problemática, se plantean las hipótesis y lo objetivos de la investigación.

Al respecto, Musallam (2019) indica que esta justificación es necesaria para describir el motivo de utilizar la metodología planteada, además esta se propone cuando se desarrolla un método nuevo de estrategia para tener conocimiento confiable y válido.

En cuanto a la justificación práctica, se sostuvo que mediante el estudio realizado en la entidad financiera se podrá conocer la correlación que existe entre el burnout y el rendimiento laboral brindando al responsable de la entidad estrategias que permitan identificar las causas de este síndrome para luego buscar soluciones que beneficien a la entidad. Al respecto, Méndez (2020) menciona que este se usa para resolver un problema o al menos sugerir estrategias que, si se aplicaran, ayudarían a resolver dicha incertidumbre.

A continuación, se presenta el objetivo general el cual es: Determinar la relación entre el Burnout y el rendimiento laboral en una empresa financiera de Lima, 2023. De igual manera tenemos los objetivos específicos que son: 1) Determinar la relación que existe entre el Burnout y la eficacia de una empresa financiera de Lima, 2023. 2) Establecer la relación entre el Burnout y la productividad de una empresa financiera de Lima, 2023. 3) Determinar la relación entre el Burnout y el logro de objetivos de una empresa financiera de Lima, 2023.

Dado a conocer el problema de investigación se formula la siguiente hipótesis general: Existe relación entre el Burnout y rendimiento laboral en una empresa financiera, La Victoria, 2023. Asimismo, como específicas tenemos : 1) Existe relación entre el Burnout y la eficacia de una empresa financiera de Lima,

2023. 2) Existe relación entre el Burnout y la productividad de una entidad financiera de Lima, 2023. 3) Existe relación entre el Burnout y el logro de objetivos de una empresa financiera de Lima, 2023.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Para el trabajo de investigación se recopiló información de diversas fuentes académicas a nivel internacional y nacional con el fin de argumentar sobre los problemas encontrados en el estudio donde las variables fueron burnout y desempeño laboral, considerando que fueron muestreadas con las mismas variables en los artículos a ser capaz de compararlos entre ellas.

En este sentido, se tiene como referencias los siguientes antecedentes internacionales, en primer lugar el artículo de (Myint, 2022) cuyo objetivo principal fue establecer programas de desarrollo de liderazgo para determinar su eficacia en la reducción del síndrome y la mejora del rendimiento laboral bajo un enfoque mixto : cualitativo y también cuantitativo . Los resultados indicaron que los programas de desarrollo de liderazgo reducen el alto nivel del Burnout y mejora el rendimiento laboral. En segundo lugar (Białczyk et al., 2020) en su artículo cuyo objetivo fue evaluar las asociaciones entre el temperamento afectivo , el estrés laboral percibido en empleados bancarios y las estrategias de afrontamiento . El método empleado fue descriptivo para la exploración y se concluyó que el trabajo bajo presión de los empleados bancarios causa estrés y por eso dificulta el rendimiento en sus labores. En tercer lugar, Metlaine et al., (2017) cuya investigación se centró en determinar si la tensión laboral es un factor de riesgo asociado al síndrome del Burnout. Esta investigación se realizó bajo un diseño de estudio observacional y los hallazgos manifestaron que este síndrome del Burnout se puede considerar como un factor que perjudica el rendimiento y desempeño de los colaboradores, por ello los programas de prevención de salud mental deben tener como objetivo velar por la salud de cada colaborador. En cuarto lugar (Imran & Atiya, 2020) en su artículo , procedió a examinar cómo el rendimiento laboral se ve afectado por el sistema de trabajo de alto rendimiento y estrés laboral. Los datos se recopilaron de los empleados del sector servicios. Su investigación fue cualitativa y se seleccionó una muestra

de encuestados de la población elegida mediante un muestreo intencional. Los resultados revelan que el sistema de trabajo de alto riesgo y el estrés laboral afectan significativamente el desempeño laboral. En quinto lugar, (Mata et al., 2021) manifestaron en su estudio cuyo principal objetivo fue analizar la relación entre el clima laboral, el estrés laboral y el desempeño laboral en la situación del Covid.19, en este estudio se utilizó un diseño explicativo con un método aleatorio de muestreo y se seleccionó una muestra de 250 colaboradores de las diferentes organizaciones y se concluyó que el estrés en el trabajo disminuye el rendimiento de los empleados, cuando los trabajadores administran su tiempo de manera eficiente, enfrentan menos estrés en el trabajo. En sexto lugar, (Anyfantis et al., 2021) nos indica en su artículo cuyo propósito fue investigar el impacto negativo que causa el síndrome del Burnout en los resultados del rendimiento de los colaboradores en Grecia y los factores asociados. La metodología empleada fue descriptiva y la conclusión que se logró fue identificar los factores que aumentan cada vez más el índice de padecer el síndrome del Burnout como lo son la reducción del salario, trabajo bajo presión, entre otros que afecta la calidad y desempeño del colaborador en su trabajo. En séptimo lugar, (Khetjenkarn & Agmapisarn, 2020) cuyo objetivo fue fueron analizar las relaciones entre el trabajo emocional, el agotamiento y el rendimiento laboral y comparar los roles moderadores que afectan a los empleados. La metodología empleada fue descriptiva, con una muestra de 509 trabajadores utilizando un diseño no experimental. Se concluye que el burnout influye mucho en el rendimiento laboral de los colaboradores, porque cuando ellos sienten que satisfacer las demandas de labores requiere de un gran esfuerzo, sienten una menor de realización personal. En octavo lugar, (Alsakarneh et al., 2019) en su artículo analizaron la conexión entre las dos variables utilizadas en esta investigación. Como método se utilizó un trabajo cualitativo y como resultado se muestra que el burnout impacta negativamente en el rendimiento de los trabajadores porque no les permite estar satisfechos al cumplir sus funciones. Por último, (Adams et al., 2020) en su artículo cuya finalidad fue analizar la relación entre el burnout, el trabajo emocional y su influencia en el desempeño de los trabajadores. El tipo de investigación fue explicativa con una muestra de 50 colaboradores y utilizando como herramienta la encuesta. Se concluyó que el síndrome del burnout causa sensación de despersonalización y eso conlleva a

la disminución de la productividad laboral, aumenta los niveles de estrés, sensación de fracaso porque las actividades no salen como uno espera.

En el contexto nacional tenemos a (Gutierrez Alvitres et al., 2019) su principal finalidad fue analizar la relación entre el estrés y el desempeño laboral y cómo ambos se reflejan en la productividad organizacional, utilizando un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, como herramienta se empleó la encuesta a una muestra de 50 personas . Se concluyó que el estrés organizacional afecta el desempeño de los colaboradores dentro de la organización e impide que tengan la capacidad de cumplir con sus funciones induciendo a errores procedimentales y falta de eficiencia. En segundo lugar, (Cahuapaza Castillo & Medina Pinto, 2022) el propósito de su trabajo fue aclarar la correlación entre el estrés de los empleados y el desempeño laboral en las instituciones financieras. El estudio de método cuantitativo se realizó mediante un diseño no experimental, se empleó como instrumento un cuestionario, y la muestra la conformaron 60 colaboradores. Se llegó a la conclusión que mientras experimenten un alto índice de estrés los trabajadores, su rendimiento laboral fue menor, dependiendo de la carga laboral que tengan en su puesto de trabajo. En tercer lugar, (Fierro Freixenet et al., 2023) como explica en su artículo, el objetivo fue describir la conexión entre el desgaste profesional y el desempeño de los docentes clínicos. El método que se aplicó fue un estudio cuantitativo de diseño no experimental con una muestra de 87 participantes, como conclusión de esta investigación podemos plantear que se necesita realizar estrategias para mejorar el desempeño laboral considerando como factor perjudicial el síndrome del burnout. En cuarto lugar (Rojas et al., 2022) cuyo objetivo era investigar los principales tipos de síndromes de burnout e identificar los principales factores asociados a ellos. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, y los autores concluyeron que los factores como la jornada laboral y alto sentido de responsabilidad perjudican a los colaboradores en su desempeño laboral. En quinto lugar, (Cahua et al., 2018) en su indagación tuvo como meta primordial investigar la presencia del Burnout en los colaboradores de tres municipalidades distritales de la ciudad de Arequipa , el diseño de estudio es observacional transversal con una muestra de 258 colaboradores y se concluyó que los colaboradores sufren de cansancio emocional , despersonalización a nivel módico y realización

personal en el nivel rígido. En sexto lugar , (Guillermo et al., 2022) en su producto de investigación cuyo objetivo fue determinar la ansiedad y los niveles de burnout en el contexto del covid-19. Este estudio fue analítico no experimental la muestra fue de 66 docentes y como resultado se encontró que en su mayoría de docentes presentan ansiedad por síndrome del Burnout y que esto esta perjudicando en su desempeño laboral, cada actividad que realizan no esta siendo eficiente. En séptimo lugar, (Huamani et al., 2022) tuvo como finalidad primordial en su investigación determinar los factores del síndrome del burnout y las consecuencias que genera , esta investigación fue descriptiva con un estudio transversal aplicado a 262 docentes en donde se concluyó que se necesita reforzar la satisfacción del entorno, es decir el clima laboral , jornada laboral extendida y las bajas remuneraciones para que los colaboradores puedan sentirse satisfechos en su área de trabajo y no sigan sufriendo a causa de este síndrome . En octavo lugar, (Consuelo González, 2018) cuyo propósito del estudio fue explicar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, el tipo de investigación fue método cuantitativo para el nivel de correlación básica, la muestra estuvo conformada por 180 colaboradores, y se utilizó como instrumento un cuestionario, se llegó a la conclusión que el síndrome del Burnout si impacta en el desempeño de actividades de los trabajadores porque no les permite estar motivados y satisfecho al cumplir sus funciones. En noveno lugar, (Abarca Berrios & CáceresHuaman, 2022) donde su estudio tuvo como propósito identificar como influye el síndrome del Burnout en el desempeño del personal , aplicando un tipo de estudio un diseño transversal no experimental con métodos cuantitativos, 25 empleados fueron considerados en la muestra aplicando el instrumento del cuestionario , los resultados indicaron que la despersonalización se asoció de forma muy negativa y los sentimientos de realización personal de forma muy negativa considerable. Por último, (Yslado Méndez et al., 2019) mencionaron en su investigación cuyo objetivo fue identificar las relaciones que existen entre el Burnout , la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores en la organización , en esta investigación se aplicó un estudio cuantitativo , observacional , con una muestra de 177 trabajadores y como resultado se encontró que el burnout es predictor de la satisfacción y rendimiento laboral , en donde los factores que influyen en el aumento de nivel de este síndrome son las

condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y el apoyo socioemocional por parte de los jefes.

Actualmente, una de las teorías más aceptada del síndrome de burnout es, la del intercambio social expuesto por Homans (1961) quien menciona que existen tres fuentes que se relacionan con esta teoría y son: Las percepciones de equidad, incertidumbre y falta de control social, los autores sugieren que el proceso de comparación social comienza cuando los socios forman una relación. De este proceso surge la falta de comprensión de la equidad o los beneficios, lo que crea un riesgo de agotamiento. Por otro lado, tenemos a Hobfoll y Freddie, con su modelo de conservación de recursos es motivacional y explica que el estrés aparece cuando los trabajadores no se encuentran motivados, lo que lleva al agotamiento. De acuerdo con esta teoría, deberían brindar todo tipo de herramientas además de un buen clima laboral para reducir el nivel de agotamiento y, por lo tanto, evitar la vulnerabilidad de los empleados a la rotación. También debe intentar cambiar activamente sus percepciones para reducir el nivel de estrés que experimenta y, por lo tanto, reducir el agotamiento, por lo que las estrategias de afrontamiento que sugiere son del tipo "activo". Además, Hatinen & Cols (2004) nos explican la teoría Organizacional, este modelo se caracteriza a partir del papel de los estresores en el entorno organizacional y las estrategias que utilizan los empleados en relación al burnout. De acuerdo con este modelo, variables como la función del rol, el apoyo percibido, la estructura, el ambiente y la cultura organizacional, así como las formas de enfrentar las situaciones amenazantes, están asociadas a la ocurrencia del síndrome. Por tanto, las razones varían dependiendo del tipo de estructura organizacional e institucionalización del apoyo social. En este sentido Salgado & Cabal (2017) nos presentan la teoría de Campbell se trata sobre los elementos desarrollados que describen toda la estructura del desempeño laboral, estos elementos son: dominio específico de la tarea, habilidades no relacionadas con la tarea, comunicación escrita y oral, mantenimiento de la disciplina personal, trabajo en equipo, supervisión y resolución de problemas en la organización, Estos elementos deben aplicarse para comprender el desempeño y analizar su impacto en el logro de las metas. Además, Pastor (2018) nos presenta el modelo de Hacker quien explica la teoría del desempeño

laboral y proceso de Acción, este autor ofrece dos perspectivas, la primera es que las actividades parten desde la meta hasta la planificación, implementación y posterior retroalimentación; el segundo sugiere que las acciones están determinadas por ideas que surgen automáticamente. Señaló además que esta actividad consta de seis pasos: formulación de metas, posicionamiento, creación de planes, toma de decisiones, control ejecutivo y retroalimentación. De acuerdo con esta teoría, se puede argumentar que el proceso de comunicación-acción del buen desempeño laboral incluye dos perspectivas, es decir, la acción desde la meta hasta el final del plan, teniendo en cuenta su ejecución y retroalimentación. De tal modo, López (2021) nos manifiesta la teoría de los dos factores creada por Herzberg quien mencionó que el rendimiento de los trabajadores se verá reflejado de acuerdo a que tan satisfechos se sientan con el ambiente de trabajo, es decir, depende mucho del clima laboral. Por eso es indispensable que los proyectos de la empresa estén alineados con los intereses de los empleados. Esto explica por qué las personas reaccionan de manera diferente al trabajo dependiendo de si están satisfechas o insatisfechas.

### **III. METODOLOGÍA**

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

La investigación fue aplicada; porque la información obtenida en este trabajo se basará en las teorías que se encontraron para resolver problemas en el ámbito laboral. Al respecto García & Sánchez (2020) su propósito es basada en la solución de problemas prácticos y su alcance de generalización es limitado. Por tanto, desde un punto de vista teórico, aporta muy poco al conocimiento científico.

Diseño no experimental, ya que no se emplea manipulación de las variables, los datos se almacenarán durante un período de tiempo específico y describirán la correlación entre la variable burnout y el desempeño laboral. Según Ato & López (2018) menciona que esta es una operación que se puede realizar sin manipular variables intencionalmente. Se basa principalmente en observar y luego analizar los fenómenos que se encuentran en el medio natural.

El enfoque del estudio fue cuantitativo y se empleó como técnica la encuesta y como herramienta de recolección de datos el cuestionario

previamente establecido. Según Sampieri (2012) indica que una investigación bajo un enfoque cuantitativo busca explicar, describir, predecir y comprobar teorías.

El nivel de estudio fue de tipo correlacional porque se decretó si las variables de Burnout y Rendimiento laboral tienen relación. Según Arias (2011) indica que es el grado de profundidad con el que se plantea un objeto de estudio.

Método empleado fue hipotético-deductivo porque se plantearon afirmaciones en base a una hipótesis para luego obtener resultados y conclusiones que ayuden a contrarrestar los sucesos.

### **3.2 Variables y operacionalización**

Según Maslach (2018) se presenta como un estado de agotamiento mental que permanece en el tiempo y comienza a cambiar la personalidad y la autoestima del empleado., genera consecuencias personales a nivel psicológico, emocional o conductual y puede provocar ausentismo, reducción de la productividad y reducción de la satisfacción con los socios comerciales.

Robbins (2013) nos indica que esta variable se refiere a la conexión entre los medios utilizados para lograr el fin y el resultado obtenido. Entonces, cuando se habla sobre el desempeño laboral, se mide los resultados logrados por uno o más empleados en el entorno laboral en comparación con los recursos disponibles.

Según Maslach (2018) nos explica las definiciones de las siguientes dimensiones:

**Agotamiento emocional:** Es un estado de agotamiento físico y psíquico que persiste en el tiempo y modifica paulatinamente la personalidad y la autoestima del trabajador.

**Despersonalización:** El trastorno de despersonalización-desrealización ocurre cuando tiene una sensación persistente o recurrente de que se ve a sí mismo fuera de su cuerpo, o que las cosas a su alrededor no parecen reales, o ambas cosas. El sentimiento de despersonalización y desrealización puede ser

perturbador, incluso puedes sentir que estás soñando y desarrollar una actitud negativa e insensible hacia el destinatario de tus servicios.

Baja realización personal: Se caracteriza por autoevaluaciones negativas sobre el propio trabajo. Esta falta de "realización personal" se refiere al sentimiento que sienten cuando sienten que no están a la altura de la tarea, además de ser incompetentes en el trabajo. Todos los empleados pueden afrontar bien el agotamiento, si está informado y advertido, también se les enseña a tolerar o deshacerse de todas las situaciones que crean sentimientos conflictivos dentro de sí mismo o con otras personas (gerentes, colegas, cuidadores, familiares, amigos, etc.).

Según Chiavenato (2016) nos explica las definiciones de las siguientes dimensiones:

La eficacia: Capacidad de lograr resultados positivos e ingresar razonablemente recursos. Si bien es un término que se usa para medir el desempeño en las empresas, con la llegada de los trabajadores independientes, también comenzó a ser utilizado por individuos para medir lo que se puede lograr en un día de trabajo.

Productividad: Es básicamente una medida de desempeño que muestra la eficacia con la que un empleado de una empresa produce bienes o servicios y logra metas y objetivos.

Logro de objetivos: Una buena manera de mejorar el desempeño de los empleados en el trabajo es motivarlos continuamente, para ello podemos utilizar diferentes técnicas como el empoderamiento, dar más responsabilidad, premiar los logros, brindar un buen ambiente laboral.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población censal se realizó en una institución financiera de la provincia de Lima, distrito de La Victoria, y se tomó como referencia a 50 trabajadores que actualmente laboran en la institución.

Para Pineda (2018) es el grupo de personas sobre las que desea estudiar en su investigación. Un universo o población puede estar formado por personas, registros médicos etc.

Con respecto a los criterios de inclusión, lo conforman todos los trabajadores de la entidad financiera ubicada en el distrito de La victoria, mayores de 20 años y que tengan mas de 6 meses laborando.

Por otra parte, los criterios de exclusión estuvieron conformados por aquellos trabajadores que no trabajan en la entidad financiera y no viven en el distrito de La Victoria.

La muestra será la población censal, es decir se tomará el 100% de la población y estará conformada por 50 individuos de una organización financiera del distrito de La Victoria.

Muestreo será de tipo intencional o de convivencia.

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

La técnica de recogida de datos utilizada en el estudio fue una encuesta con el objetivo de obtener resultados y demostrar si existe relación entre el burnout y el desempeño laboral entre los empleados bancarios. En este sentido, Arias (2016) señala que las técnicas de datos son las diferentes formas de obtener información.

Por otro lado, se utilizó como herramienta el cuestionario gestionado por el investigador, que consta de 20 preguntas y 5 opciones de respuesta tipo Likert: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Según Casas (2017), esta herramienta se emplea para encontrar información de manera organizada que puede tener en cuenta las variables de interés en un determinado estudio, investigación o estudio.

Para la validez del instrumento es indispensable la aprobación del sujeto de investigación por parte de tres expertos, ellos son el Dr. Cárdenas Saavedra, Abrahán, Dr. Manrique Céspedes, Julio César y Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano lo sustentan en la medida en que cada variable es una verdadera herramienta de medición.

Por otro lado, para probar la fiabilidad del mecanismo, se realizaron mediciones mediante la modalidad alfa de Cronbach usando 15 encuestas como prueba y transformadas en Excel. Según Martínez (2016), esto indica que una medida de la coherencia interior de una gama que se emplea para diagnosticar el nivel de asociación entre los ítems de una escala. En este caso la medida alfa de Cronbach tiene una confiabilidad de (0.792) para la variable 1, es decir buena confiabilidad, el resultado para la variable 2 es (0.922) lo que significa alta confiabilidad. Por ese motivo, se ultima que el valor intermedio de ambas dependientes es (0.855) lo que proporciona una excelente certeza del instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Los datos se recopilaron completando un cuestionario que se envió en línea a través del enlace de WhatsApp. Por otro lado, accedemos a los números de teléfono a través de carpeta de información proporcionada por el administrador de la entidad financiera.

### **3.6. Modalidad de estudio de datos**

La indagación se reúne mediante cuestionarios, que se trasladó aplicando una base de datos de Excel para que se pueda calcular la efectividad de nuestra herramienta. En este caso, se utilizó Excel para procesar la información de la encuesta; donde se generaron los cálculos, que se mostrarán mediante gráficos y tablas que servirán para mostrar el resultado de ambas variables.

### **3.7. Componentes Morales**

En este estudio se analizaron fuentes internas y externas sin alterarlas, además estuvo guiado por los principios éticos de respeto a la propiedad intelectual, sin afectar el plagio y la mención de cada autor en otros textos, y por otro lado el consentimiento informado. Los clientes encuestados dieron su opinión. Su nombre se mantiene confidencial y nunca será revelado y el gerente se mantendrá informado de todo lo que suceda.

#### IV. RESULTADOS

##### Estudio descriptivo

**Tablero 1**

*Grados para la dependiente 1: Burnout*

	Frecuencia	%	% válido	% almacenado
Válido Deficiente	5	10,0	10,0	10,0
Regular	39	78,0	78,0	88,0
Optimo	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Se aprecia que el 78% de los colaboradores encuestados presentan el síndrome del Burnout en una categoría moderada, mientras que el 12% en un rango excelente y un 10% en un nivel deficiente.

**Lista 2**

*Rangos para la dimensión dependiente Cansancio emocional*

	Frecuencia	%	% verídico	% acumulado
Válido Malo	3	6,0	6,0	6,0
Aceptable	28	56,0	56,0	62,0
Bueno	19	38,0	38,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Se observa el 56% de los usuarios presentan un cansancio emocional en nivel aceptable, mientras que el 38% en un grado bueno y un 6% en un alcance malo.

### Cuadro 3

*Cifras para la fluctuante Despersonalización*

	Frecuencia	%	% permitido	% acumulado
Válido Deficiente	40	80,0	80,0	80,0
Regular	6	12,0	12,0	92,0
Optimo	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Se constata que el 80% de los perciben una despersonalización en nivel deficiente, mientras que el 12% en grado normal y un 8% en un nivel muy bueno.

### Matriz 4

*Categorías para la extensión Realización personal*

	Frecuencia	%	% seguro	% acumulado
Válido Deficiente	5	10,0	10,0	10,0
Regular	41	82,0	82,0	92,0
Optimo	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

En esta muestra se valida que el 82% de los trabajadores tienen un nivel regular de realización personal, mientras que el 10% un porcentaje menor y el 8% un grado mayor.

**Tabla 5***Fases para la determinante 2: Rendimiento laboral*

	Frecuencia	%	% real	% almacenado
Válido Deficiente	3	6,0	6,0	6,0
Regular	40	80,0	80,0	86,0
Optimo	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Se aprecia que el 80% de los encuestados presenta un nivel regular en esta segunda variable, mientras que el 14% una cifra idónea y el 6% una magnitud escasa.

**Tabla 6***Rangos para la vertiente Eficacia*

	Frecuencia	%	% visible	% acumulado
Válido Deficiente	4	8,0	8,0	8,0
Regular	17	34,0	34,0	42,0
Optimo	29	58,0	58,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Se visualiza que el 58% de los colaboradores tienen un óptimo nivel en su eficacia, mientras que el 34% una incidencia regulada y el 8% un menor alcance.

## Tablero 7

### Grados para la dependiente Productividad

	Frecuencia	%	% evidente	% acumulado
Válido Deficiente	6	12,0	12,0	12,0
Regular	37	74,0	74,0	86,0
Optimo	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

El 74% de los usuarios presenta un nivel regular en esta dimensión, mientras que el 14% un índice óptimo y el 12% una cifra endeble.

## Tabla 8

### Fases para el componente Logro de objetivos

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Deficiente	4	8,0	8,0	8,0
Regular	38	76,0	76,0	84,0
Optimo	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

El 76% de individuos presenta un nivel regular en cuanto a la dimensión mencionada, mientras que el 16% en una fase ideal y el 8% en un grado frágil.

## I. ESTUDIO DE NORMALIZACIÓN

### Tabla 9

#### Prueba de normalidad de las variables burnout y rendimiento laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Burnout	,810	50	,000
Rendimiento laboral	,850	50	,000

Se valida que  $p=0.000<0.05$ ; para la independiente (variable 1) y  $p= 0.000<0.05$  para la dependiente (variable 2). En consecuencia, el tamaño del muestreo no posee una repartición habitual. Demostrando que para poder equiparar las premisas se usó el censal no paramétrico (Rho de Spearman).

## Valor Inferenciado

### Constancia de Asociación y Condiciones opuestas de Supuestos

#### Hipótesis general:

#### Tablero 10

*Evaluación de norma para las dependientes burnout y rendimiento laboral*

Correlaciones					
				Burnout	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Burnout	Coefficiente de correlación		1,000	,320*
		Sig. (bilateral)		.	,024
		N		50	50
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación		,320*	1,000
		Sig. (bilateral)		,024	.
		N		50	50

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

Teniendo en cuenta el producto de coincidencia (0.320) se sabe que es válido bajo igualmente es sustancial. Por tanto, no se considera la  $H_0$  y se asume la  $H_a$ . Ultimando que se valida vínculo entre los temas de investigación ya mencionados.

## Supuesto definido 1

### Cuadro 11

*Muestra de normativa para los objetos burnout y eficacia*

<b>Vinculaciones</b>			Burnout	Eficacia
Rho de Spearman	Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	,181
		Sig. (bilateral)	.	,208
		N	50	50
	Eficacia	Coefficiente de correlación	,181	1,000
		Sig. (bilateral)	,208	.
		N	50	50

Se sabe que el resultado del nivel de concordancia es 0.181 eso quiere decir que es poco efectiva, asimismo no es esencial. Por lo que se aparta la Ho y se adhiere la Hipótesis Ha. Deduciendo de esta manera que se contempla una vinculación no significativa entre los objetos de estudio.

## Premisa determinada 2

### Matriz 12

*Análisis de normalización para los diversos burnout y productividad*

<b>Correlaciones</b>			Burnout	Productividad
Rho de Spearman	Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	,433**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	50	50
	Productividad	Coefficiente de correlación	,433**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	50	50

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

Se exhibe que el factor acoplamiento para las dos variables mencionadas es 0.433 eso significa que es favorable limitada y además es relevante. Con ello se evita la Ho y se considera la Ha. Finalizo que surge vinculación fundamental entre la cambiante y el alcance de esta investigación.

### Hipótesis específica 3

**Tabla 13**

*Prueba de normalidad para las variables burnout y logro de objetivos*

Interrelaciones			Burnout	Logro de objetivos
Rho de Spearman	Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Logro de objetivos	Coeficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En cuanto a la tabla mostrada se puede verificar que la fórmula de afinidad para ambas variables es 0.578 esto significa que es positiva leve y también es sustancial. Por ese motivo se niega la Ho y se acoge la Ha. Culminando así que se adopta el vínculo significativo entre la variable y dimensión anteriormente mencionada.

## V. DISCUSIÓN

En referencia al propósito del primer objetivo específico, se usó el coeficiente Rho Spearman, obteniendo una correspondencia positiva muy baja entre la variable burnout y la dimensión de eficacia con un  $r= 0.181$ , podemos evidenciar que la variable burnout tiene una influencia muy baja sobre la eficacia de los trabajadores. Respecto al efecto de la estadística explicativa se muestra que el 58% de los trabajadores de la entidad financiera, La Victoria percibe un óptimo rango en su eficacia, mientras que el 34% en una categoría regular y el 8% en un grado deficiente. Es así como los resultados guardan correspondencia con los estudios de Myint, (2022) en donde el síndrome del burnout y la eficacia mantienen una relación directa para el logro de objetivos que se trazan dentro de la organización. Así mismo Bialczyk et al., (2020) indicaron en su investigación que el burnout percibido en los colaboradores bancarios produce que estos no cumplan todas sus actividades de manera eficaz porque están bajo presión y tienen dificultad para cumplir con sus objetivos. Entonces podemos afirmar que el síndrome del burnout influye en la eficacia de los colaboradores para ello se debe considerar implementar estrategias dentro de la empresa para organizar las actividades a cumplir con un tiempo determinado.

En mención al segundo objetivo específico el coeficiente empleado fue el de Rho de Spearman para la variable burnout y la dimensión productividad, señalando como resultado de  $r= 0.433$  que es una correlación positiva moderada, y además es significativa, entonces el síndrome de burnout tiene una influencia moderada sobre la productividad de los colaboradores. En consecuencia, de la estadística descriptiva se muestra el 74% de los trabajadores de una entidad financiera, La Victoria, presenta un nivel regulado en productividad, en tanto el 14% un grado óptimo y con un nivel deficiente el 12%. De esta manera comparando el resultado con la investigación de Gutiérrez et al., (2019) donde indicaron que el burnout repercute mucho en la productividad organizacional ya que impide que los trabajadores tengan la capacidad de cumplir con sus funciones cometiendo errores procedimentales y además sintiendo una sensación de fracaso porque las actividades no salen como ellos lo esperan, es por tal motivo que la correlación entre ambas variables se

encuentra en un término moderada ya que el síndrome del burnout no solo influye en la productividad de los colaboradores sino que también este se encuentra condicionado al buen clima laboral y la buena comunicación interna.

En referencia al tercer objeto específico, se aplicó el Rho Spearman para la variante de burnout y la dimensión de logro de objetivos, siendo el producto de  $r=0.578$  verificando que hay una asociación indudable moderada, y además es significativa. En efecto de la estadística descriptiva se muestra el 76% de los empleados que manifiesta un nivel regular en el logro de objetivos, mientras que el 16% en un nivel excelente y el 8% en un nivel escaso. Se concuerda con el estudio de Méndez et al., (2019) menciona en su investigación la importancia de las condiciones de trabajo que se le brinda al colaborador además del reconocimiento personal que se le debe dar por cada meta cumplida, ese apoyo por parte de los jefes y el mantener una buena comunicación ayudarán no solo a combatir con ese síndrome del burnout, sino que también ayudará a que todos los trabajadores logren su finalidad.

Por último, el propósito general, se aplicó el Rho Spearman con un efecto de  $r=0.320$  para la variable burnout y la variable dependiente de este que es el rendimiento laboral que obtuvo una correlación positiva baja, y además es significativa, ante lo mencionado se coincide con los autores Gonzales, (2018) donde manifiesta en su investigación que el síndrome del burnout impacta sobre el rendimiento de los colaboradores porque este no permite que ellos estén motivados al hacer sus funciones. Otro autor que coincide de igual manera es Guillermo et al., (2022) cuyo resultado menciona que es necesario dentro de la empresa que se ejerza un buen liderazgo por parte de los jefes solo así se podrá manejar al grupo de trabajo preocupándose por la necesidad que tiene colaborador y por resolver los problemas existentes. De acuerdo también con Fierro et al., (2023) explica en su investigación que se necesita realizar estrategias para mejorar el rendimiento laboral considerando como factor perjudicial el síndrome del burnout.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general se determinó la asociación entre la variable burnout y rendimiento laboral, ya que alcanzó una correlación de  $r=0.320$  y se consiguió una sig. de 0.024 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asegurando que existe reciprocidad verdadera baja entre el burnout y rendimiento laboral, en el cual se confirma que el burnout esta influyendo de manera directa en el rendimiento de los individuos y como consecuencia no cumplen con sus funciones en el tiempo determinado que solicita la organización.
2. Con respecto al primer objetivo específico se evidenció la analogía entre la variable burnout y la dimensión eficacia, alcanzando un grado de correlación de  $r=0.181$  y sig. de 0.208, por eso, se admite la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, existiendo una relación positiva muy baja, concluyendo así que existe vinculación no significativa entre la variable Burnout y la dimensión Eficacia, por ello es necesario evaluar no solo el factor que afecta al colaborador que es el síndrome del burnout sino también otros factores como el clima laboral y la comunicación que existe dentro del equipo de trabajo.
3. Con afinidad al objetivo específico 2 se verificó la asociación entre la variable burnout y la dimensión productividad, obteniendo un nivel de correlación de  $r=0.433$  y sig. 0.002, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, se afirma que es una conexión efectiva moderada entre la variable y dimensión, la productividad que tenga cada colaborador va a depender de como estos se sientan dentro de su lugar de trabajo, si están laborando bajo presión no tendrán los resultados que se necesitan dentro la empresa.

4. Con ultimar el objetivo específico 3 se demostró la relación entre la variable burnout y la dimensión logro de objetivos, obteniendo una correlación de  $r=0.578$  y de sig. 0.000, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula determinando una relación positiva moderada, entre la variable y dimensión, por lo tanto, la influencia que tiene esta variable es considerable por ello se debe buscar estrategias para disminuir el índice de este síndrome dentro de la organización.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al representante legal de la entidad financiera, La Victoria, la implementación del test que permite determinar los niveles de burnout que tiene cada colaborador y posterior a eso diseñar planes para mejorar las deficiencias encontradas, con ello ayudará a mejorar el rendimiento de cada colaborador teniendo como resultado el cumplimiento de los objetivos.
2. Se encomienda al gerente implementar programas sobre la influencia que tiene el síndrome del burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores para reducir los índices de relación entre ambos y de esta manera dar un seguimiento individual a cada empleado.
3. Se sugiere que los trabajadores asistan a sesiones de forma regular a técnicas de relajación para que sus índices de burnout sean controlados por ellos mismos y en su lugar de trabajo y de esta manera crear un mejor ambiente el cual ayudará a elevar el desempeño laboral.
4. Se recomienda a través del encargado de recursos humanos se puedan establecer formas creativas de elevar al personal de manera constante motivándolos con incentivos mensuales o trimestrales, de esta manera se obtendrá un mejor clima laboral en donde los trabajadores se sentirán satisfechos cumpliendo sus actividades.

## REFERENCIAS

- Abarca Berrios, D. M., & Cáceres Huaman, Y. (2022). Síndrome de Burnout y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco - 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99962>
- Adams, I. T., nueva, E. a sitio externo E. enlace se abrirá en una ventana, & Mastracci, S. H. (2020). Contrasting emotional labor and burnout in civilian and sworn law enforcement personnel. *Policing*, 43(2), 314-329.  
<https://doi.org/10.1108/PIJPSM-06-2019-0094>
- Alsakarneh, A. A. A., Shen, C. H., Eneizan, B. M., & AL-kharabsheh, K. A. (2019). Exploring the relationship between the emotional labor and performance in the Jordanian insurance industry. *Current Psychology: Research and Reviews*, 38(5), 1140-1151.  
<https://doi.org/10.1007/s12144-018-9935-2>
- Anyfantis, I. D., Papagiannis, D., & Rachiotis, G. (2021). Burnout among labour inspectors in Greece: A nationwide cross-sectional study. *Safety Science*, 135, 105134.  
<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.105134>
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2016). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059.  
<https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>

Białczyk, K., Wyszowska, Z., & Bieliński, M. (2020). Affective Temperament is Associated with Stress Coping Strategies and Work Stress Perception Among Polish Bank Employees. *Psychology Research and Behavior Management, 13*, 1333-1342. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S280156>

Cabellos Alvarado, S. M., Loli Ponce, R. A., Sandoval Vegas, M. H., Velásquez Perales, R. A., Cabellos Alvarado, S. M., Loli Ponce, R. A., Sandoval Vegas, M. H., & Velásquez Perales, R. A. (2020). Niveles de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación superior. *Revista Cubana de Enfermería, 36*(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-03192020000200019&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192020000200019&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Cahua, J. C. H., Gallegos, W. L. A., Aliaga, J. L. E., & López, J. M. C. (2018). Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la Ciudad de Arequipa, Perú. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 37*(2), 107-118. <https://doi.org/10.21772/ripo.v37n2a03>

Cahuapaza Castillo, J. J., & Medina Pinto, J. A. (2022). *Estrés laboral y rendimiento de los trabajadores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021*. Universidad César Vallejo.

Castro Maldonado, J. J., Gómez Macho, L. K., & Camargo Casallas, E. (2023).

La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140-174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>

Consuelo Gonzáles, C. R. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño

laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017. *Universidad César Vallejo*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16088>

Cortez-Silva, D. M., Campana Mendoza, N., Huayama Tocto, N., & Aranda Turpo,

J. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19. *Propósitos y Representaciones*, 9(3).

<https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n3.812>

De la Sierra, A. (2010). Justificación, objetivos y metodología del estudio EVOL

VE: del análisis transversal al estudio longitudinal. *Evaluacion de trabajos metodológicos*, 27, 64-68.

[https://doi.org/10.1016/S1889-1837\(10\)70011-8](https://doi.org/10.1016/S1889-1837(10)70011-8)

Difabio de Anglat, H. (2017). Análisis de algunos componentes textuales del pro

yecto de tesis doctoral en Educación: título, justificación del problema y recurso a otros textos. *Onomazein : revista de lingüística y traducción del Instituto de Letras de la Pontificia Universidad Católica de Chile*, (30), 38.

<https://doi.org/10.7764/onomazein.30.3>

Fierro Freixenet, C., Parra Ponce, P., & Pérez Villalobos, C. (2023). Burnout académico y desempeño de los docentes clínicos en los médicos residentes de una universidad chilena. *Educación Médica*, 24(2), 100792. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2023.100792>

García-González, J. R., Sánchez-Sánchez, P. A., García-González, J. R., & Sánchez-Sánchez, P. A. (2020). Diseño teórico de la investigación: Instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información tecnológica*, 31(6), 159-170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>

Garcés Ortiz, C. R., Loli Pineda, A. E., & Navarro Vargas, V. I. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación En Psicología*, 23(2), 67- 82. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>

Guillermo, M. R. J., Susana, P. P. M., Albaro, M. Ll. F., & Enaidy, R. N. (2022). Burnout and anxiety levels in human medicine teachers, COVID-19 context. *F1000Research*, 11. <https://doi.org/10.12688/f1000research.110498.1>

Gutierrez Alvitres, Z. P., Romero Pino, J. L., Sisniegas Nanfuñay, L. O., & Tafur Monterola, K. M. (2019). *Estrés y rendimiento laboral en el Hospital San José, Callao, 2019*. Universidad César Vallejo.

Huamani, P. L. T., Pecho, M. T., & Palacios, E. E. P. (2022). Predictors of Burnout Syndrome in university professors: An exploratory factor análisis. *Enfermería Global*, 21(3), 66-80. <https://doi.org/10.6018/eglobal.496901>

Imran, R., & Atiya, T. M. S. (2020). The role of high-performance work system and human capital in enhancing job performance. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 16(3), 195-206. <https://doi.org/10.1108/WJEMSD-09-2019-0074>

Khetjenkarn, S., & Agmapisarn, C. (2020). The effects of emotional labour on the outcomes of the job and the organization: Do the differences in age and the manager's emotional intelligence have any impact in the hotel business? *European Journal of Tourism Research*, 25, 1-26.

Luna Porta, L., Mayor Vega, A., & Taype Rondán, Á. (2019). Síndrome de burnout en estudiantes de pregrado de Medicina Humana: un problema escasamente estudiado en el Perú. *Anales de La Facultad de Medicina (Lima, Peru: 1990)*, 76(1), 83-84.

<https://doi.org/10.15381/anales.v76i1.11082>

Mata, M. N., Sohail, M., Haider, S. A., Martins, J. M., Sheraz, F., Rita, J. X., Dantas, R. M., & Correia, A. B. (2021). The Relationship Between Time Management, Work Stress and Work Performance-a Quantitative Study in Portugal. *Academy of Strategic Management Journal*, 20, 1-11.

Martínez-Mejía, E., Alcover, C.-M., & Uribe Prado, J. F. (2022). Hacia un modelo de relaciones de intercambio psicosocial en las organizaciones: evaluación de la dinámica entre contrato psicológico, percepción de apoyo-traición organizacional, burnout e intención de renuncia. *Contaduría, Administración*, 67(2), 329-.

<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3123>

*Medición del burnout: Estructura factorial, validez y confiabilidad en trabajadores argentinos.* (s. f.). Recuperado 20 de junio de 2023, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1668-70272019000100007](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1668-70272019000100007)

Metlaine, A., Sauvet, F., Gomez-Merino, D., Elbaz, M., Delafosse, J. Y., Leger, D., & Chennaoui, M. (2017). Association between insomnia symptoms, job strain and burnout syndrome: A cross-sectional survey of 1300 financial workers. *BMJ Open*, 7(1). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-01281>

Montoya-Cáceres, P., Bello-Escamilla, N., Neira, J., Montoya-Cáceres, P., Bello-Escamilla, N., & Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(261), 220-229. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2020000400004>

Myint, K. K. (2022). Establishing a Mindful Leadership Development Pilot Programs to Determine its Effectiveness in Reducing Employee Burnout and Improving Work Performance: A Case Study at Z&A Company, Myanmar. *AU-GSB E-Journal*, 15(1).  
<https://doi.org/10.14456/augsbejr.2022.60>

Ntim, S. Y., Qin, J., Antwi, C. O., Aboagye, M. O., Chen, S., & Mensah, E. T. (2023). Early childhood educators' emotional labor and burnout in an emerging economy: The mediating roles of affective states. *Heliyon*, 9(3), e14053. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14053>

Quiroz González, Muñoz Jaramillo, Salazar Montes, Ocampo Rivera, Vanegas Berrio, Quiroz González, Muñoz Jaramillo, Salazar Montes, Ocampo Rivera, & Vanegas Berrio. (2020). Engagement y burnout en profesionales de la salud colombianos. *Salud(i)Ciencia*, 24(4), 194-199.  
<https://doi.org/10.21840/siic/160641>

Ramírez Pérez, M. A., Garicano Quiñónez, L. F., González De Abreu, J. M., González De Buitrago, E. J., Sánchez Úriz, M. Á., Campo Balsa, M. T. del, Ramírez Pérez, M. A., Garicano Quiñónez, L. F., González De Abreu, J. M., González De Buitrago, E. J., Sánchez Úriz, M. Á., & Campo Balsa, M.

T. del. (2019). Síndrome de burnout en médicos residentes de los hospitales del área sureste de la Comunidad de Madrid. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(1), 57-65.

Rendón Montoya, M. S., Peralta Peña, S. L., Hernández Villa, E. A., Hernández, R. I., Vargas, M. R., Favela Ocaño, M. A., Rendón Montoya, M. S., Peralta Peña, S. L., Hernández Villa, E. A., Hernández, R. I., Vargas, M. R., & Favela Ocaño, M. A. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(59), 479-506.  
<https://doi.org/10.6018/eglobal.398221>

Rodríguez Ramírez, M. del C., Reátegui-Vargas, P. E., Rodríguez Ramírez, M. del C., & Reátegui-Vargas, P. E. (2020). Personalidad situacional y síndrome de burnout en trabajadores de una institución especializada en rehabilitación. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(1), 30-36.  
<https://doi.org/10.24265/horizmed 2020.v20n1.05>

Rojas, M. C. C., Maggia, J. A. U., & Loayza, E. I. L. (2022). Prevalence of burnout syndrome in military personnel at the National Geographic Institute of Peru. *Enfermería Global*, 21(2), 436-446.  
<https://doi.org/10.6018/eglobal.489281>

Saavedra-Mayorga, J. J., & Sanabria, M. (2023). Teoría organizacional y estudios organizacionales: dos denominaciones para un mismo campo de conocimiento. *Innovar: revista de ciencias administrativas y sociales*, 33(90), e111442-.<https://doi.org/10.15446/innovar.v33n90.111442>

Seijas-Solano, D. E. (2020). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública*, 21, 102-108. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.71907>

Toro Jaramillo, I. D., Saldarriaga Ríos, J. G., León Restrepo, M., Martínez Gómez J., & Arias, O. (2015). Competencias docentes para la enseñanza de la metodología de la investigación y la evaluación de trabajos de grado y tesis doctorales en administración. *El Ágora USB*, 15(1), 137-151. <https://doi.org/10.21500/16578031.7>

Urbina-Villarraga, J. A., Velandia-Puerto, S. M., Gomez-Lora, M. C., Canon-Ramirez, D. S., Vargas-Montoya, T. M. M., & Hamache-Bustamante, D. H. (2021). Burnout syndrome and psycho neuro endocrino immunology: consequences in health workers during the Coronavirus pandemic/Síndrome de Burnout y la psiconeuroendocrinoimmunología: *MedUNAB*, 24(1), 9-. <https://doi.org/10.29375/01237047.3997>

Seijas-Solano, D. E. (2020). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública*, 21, 102-108.  
<https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.71907>

Toro Jaramillo, I. D., Saldarriaga Ríos, J. G., León Restrepo, M., Martínez Gómez J., & Arias, O. (2015). Competencias docentes para la enseñanza de la metodología de la investigación y la evaluación de trabajos de grado y tesis doctorales en administración. *El Ágora USB*, 15(1), 137-151.  
<https://doi.org/10.21500/16578031.7>

Urbina-Villarraga, J. A., Velandia-Puerto, S. M., Gomez-Lora, M. C., Canon-Ramirez, D. S., Vargas-Montoya, T. M. M., & Hamache-Bustamante, D. H. (2021). Burnout syndrome and psycho neuro endocrino immunology: consequences in health workers during the Coronavirus pandemic/Síndrome de Burnout y la psiconeuroendocrinoimmunología: consecuencias en el personal de salud durante la pandemia por Coronavirus/Síndrome de burnout e psiconeuroendocrinoimmunología: consecuencias em profissionais de saude durante a pandemia de Coronavirus. *MedUNAB*, 24(1), 9-  
<https://doi.org/10.29375/01237047.3997>

Yslado Méndez, R. M., Norabuena Figueroa, R. P., Loli Poma, T. P., Zarzosa  
Marquez, E., Padilla Castro, L., Pinto Flores, I., & Rojas Gamboa, A.  
(2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de  
la salud. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41-49.  
<https://doi.org/10.24265/horizmed 2019.v19n4.06>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables 1 y 2

VARIABLE 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
BURNOUT	Según Maslach (2018) Es un síndrome tridimensional en el que el trabajador presenta cansancio emocional, despersonalización o tratamiento cínico y actitud negativa hacia los clientes y una baja realización personal, este síndrome se presenta generalmente en personas cuyos trabajos tienen mucha interacción social y largas jornadas laborales.	La operacionalización y medición de la variable Burnout será a través de las dimensiones y sus respectivos indicadores utilizando la escala de medición de Likert	Cansancio Emocional	Carga laboral	Las tareas diarias son excesivas que afectan su desempeño en la empresa	likert ordinal: 1= totalmente de desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
				Grado de estrés	Se respetan las jornadas de trabajo o requieren quedarse mas tiempo en la empresa	
				Agresividad con los compañeros de trabajo	Su nivel de estrés afecta su rendimiento dentro de la empresa	
			Despersonalización	Actitudes y pensamientos negativos	Normalmente sus actitudes son negativas que afectan a su rendimiento laboral	
				Tipo de relacion con los compañeros de trabajo	Existe compañerismo y buen clima laboral dentro de la empresa	
				Falta de Motivación	La empresa establece programas de motivación para los colaboradores (bonos,vales de consumo,etc) La organización brinda oportunidades de promoción y línea de carrera	
			Realización personal	Desarrollo profesional	La productividad laboral contribuye a la realización per El desempeño laboral existente determina el crecimiento personal en la organización	
				Productividad laboral		
				Crecimiento personal		

VARIABLE 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
RENDIMIENTO LABORAL	Según Robbins (2013) menciona que el rendimiento laboral es un proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones,la cual es de mucha importancia para la organización en el logro de sus objetivos,originando en el trabajar un funcionamiento con motivacion y satisfacción laboral.	La operacionalización y medición de la variable Burnout será a través de las dimensiones y sus respectivos indicadores utilizando la escala de medición de Likert	Eficacia	Creatividad e innovación	En la empresa se promueve la cultura de la creatividad e innovación	likert ordinal: 1= totalmente de desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
				Usa el tiempo necesario para realizar el trabajo.	Cumple con sus funciones antes de retirarse de su centro de trabajo	
				Capacidad de resolver problemas	Proporciona usted alternativas de solución cuando existe un problema	
			Productividad	Remuneración del puesto	El salario establecido es acorde al puesto o cargo que desempeña	
				Programa de Incentivos monetarios o extramonetarios	Existe un programa de incentivos en su centro de trabajo	
				Eficiencia	Cumple sus tareas asignadas con eficiencia	
			Logro de objetivos	Participación activa.	Participa activamente en las actividades que brindan en su centro de trabajo	
				Compromiso	Su desempeño laboral contribuye a lograr los objetivos planteados por la empresa	
				Responsabilidad	Se cumple en los tiempos establecidos y con responsabilidad las tareas asignadas en la organización	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

V1. Burnout				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Cansancio Emocional	Carga laboral	1	Las tareas son excesivas que afectan su desempeño en la empresa .					
	Grado de estrés	2	Se respetan las jornadas de trabajo o requieren quedarse más tiempo en la empresa .					
	Agresividad con los compañeros de trabajo	3	Su nivel de estrés afecta su rendimiento dentro de la empresa .					
	Actitudes y pensamientos negativos	4	Normalmente sus actitudes son negativas que afectan a su rendimiento laboral.					

<b>Despersonalización</b>	Tipo de relación con los compañeros de trabajo	5	Se tiene una comunicación empática con los jefes directos.					
		6	Existe compañerismo y buen clima laboral dentro de su área de trabajo.					
	Falta de motivación	7	Existen programas de motivación para los colaboradores.					
<b>Realización personal</b>	Desarrollo profesional	8	La organización brinda oportunidades de promoción y línea de carrera.					
	Productividad laboral	9	La productividad laboral contribuye a la realización personal.					
	Crecimiento laboral	10	El logro laboral existente determina el crecimiento personal de la organización.					

V2. Rendimiento Laboral				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Eficacia	Creatividad e innovación.	11	En la empresa se promueve la cultura de la creatividad.					
	Usa el tiempo necesario para realizar el trabajo.	12	Cumple con sus funciones antes de retirarse de su centro de trabajo.					
		13	Existe un seguimiento o del cumplimiento de objetivos de cada colaborador.					
	Capacidad de resolver problemas.	14	Brinda alternativas de solución cuando existe un problema.					
Productividad	Remuneración del puesto	15	El salario establecido es acorde al puesto de trabajo o cargo que desempeña.					
	Programas de incentivos monetarios o extra monetarios	16	<del>El salario</del>					
	Eficiencia	17	Cumple sus actividades con eficiencia.					

<b>Logro de objetivos</b>	Participación activa	18	Participa en las actividades que brindan dentro de la empresa.					
	Compromiso	19	Su desempeño laboral contribuye a lograr los objetivos planteados en la empresa.					
	Responsabilidad	20	Se cumple las tareas asignadas en el tiempo establecido y con responsabilidad.					

### Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos



**Variable del Instrumento:** Burnout  
 • Primera dimensión: Cansancio Emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Carga Laboral	1	4	4	4	
Grado de estrés	2	4	4	4	
Agresividad con los compañeros de trabajo	3	4	4	4	

• Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Actitudes y pensamientos negativos	4	4	4	4	
Tipo de relación con los compañeros de trabajo	5	4	4	4	
Falta de motivación	6	4	4	4	

• Tercera dimensión: Realización personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desarrollo profesional	7	4	4	4	
Productividad laboral	8	4	4	4	
Crecimiento personal	9	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Rendimiento laboral

• Primera dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Creatividad e innovación	10	4	4	4	
Usa el tiempo necesario para realizar el trabajo	11	4	4	4	
Capacidad de resolver problemas	12	4	4	4	

• Segunda dimensión: Productividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Remuneración del puesto	13	4	4	4	
Programa de incentivos monetarios o extra monetarios	14	4	4	4	
Eficiencia	15	4	4	4	

• Tercera dimensión: Logro de objetivos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Participación activa	16	4	4	4	
Compromiso	17	4	4	4	
Responsabilidad	18	4	4	4	

Dr. Victor Dávila Arenaza  
 DNI N° 08467692



**Variable del instrumento:** Burnout  
 • Primera dimensión: Cansancio Emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Carga Laboral	1	4	4	4	
Grado de estrés	2	4	4	4	
Agresividad con los compañeros de trabajo	3	4	4	4	

• Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Actitudes y pensamientos negativos	4	4	4	4	
Tipo de relación con los compañeros de trabajo	5	4	4	4	
Falta de motivación	6	4	4	4	

• Tercera dimensión: Realización personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desarrollo profesional	7	4	4	4	
Productividad laboral	8	4	4	4	
Crecimiento personal	9	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Rendimiento laboral

• Primera dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Creatividad e innovación	10	4	4	4	
Usa el tiempo necesario para realizar el trabajo	11	4	4	4	
Capacidad de resolver problemas	12	4	4	4	

• Segunda dimensión: Productividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Remuneración del puesto	13	4	4	4	
Programa de incentivos monetarios o extra monetarios	14	4	4	4	
Eficiencia	15	4	4	4	

• Tercera dimensión: Logro de objetivos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Participación activa	16	4	4	4	
Compromiso	17	4	4	4	
Responsabilidad	18	4	4	4	



Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano  
 DNI N° 32650876



**Variable del Instrumento:** Burnout  
 • Primera dimensión: Cansancio Emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Carga Laboral	1	4	4	4	
Grado de estrés	2	4	4	4	
Agresividad con los compañeros de trabajo	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Actitudes y pensamientos negativos	4	4	4	4	
Tipo de relación con los compañeros de trabajo	5	4	4	4	
Falta de motivación	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Realización personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desarrollo profesional	7	4	4	4	
Productividad laboral	8	4	4	4	
Crecimiento personal	9	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Rendimiento laboral

- Primera dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Creatividad e innovación	10	4	4	4	
Usa el tiempo necesario para realizar el trabajo	11	4	4	4	
Capacidad de resolver problemas	12	4	4	4	

- Segunda dimensión: Productividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Remuneración del puesto	13	4	4	4	
Programa de incentivos monetarios o extra monetarios	14	4	4	4	
Eficiencia	15	4	4	4	

- Tercera dimensión: Logro de objetivos

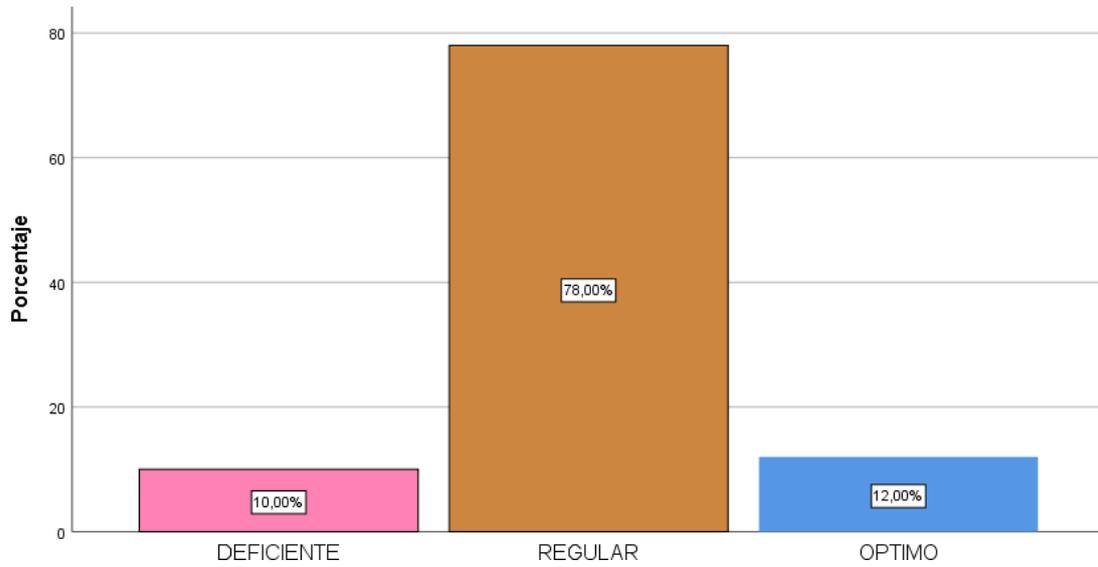
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Participación activa	16	4	4	4	
Compromiso	17	4	4	4	
Responsabilidad	18	4	4	4	



## Anexo 4. Estadística descriptiva

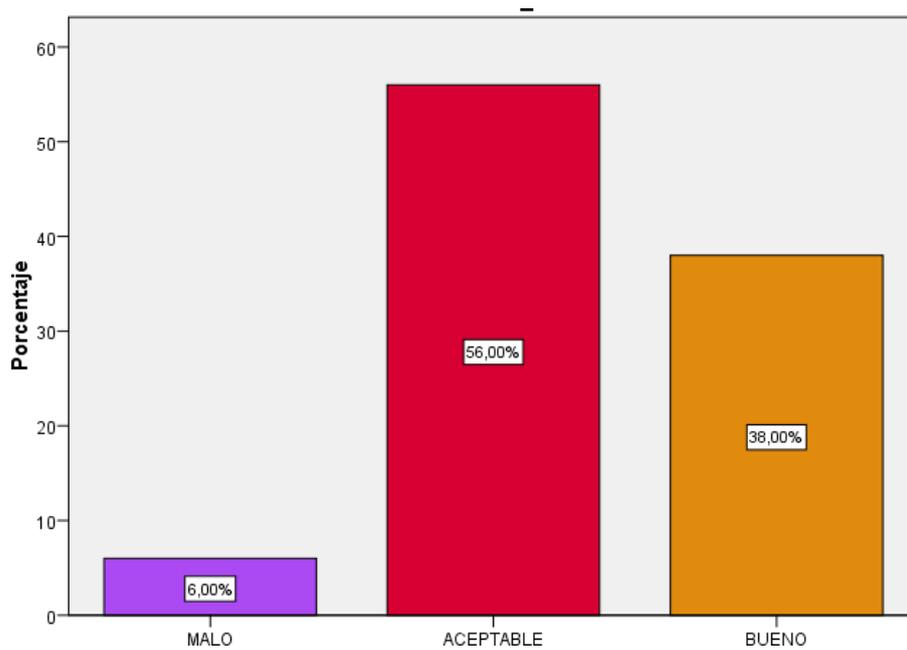
**Figura 1**

*Porcentaje de niveles para la variable Burnout*



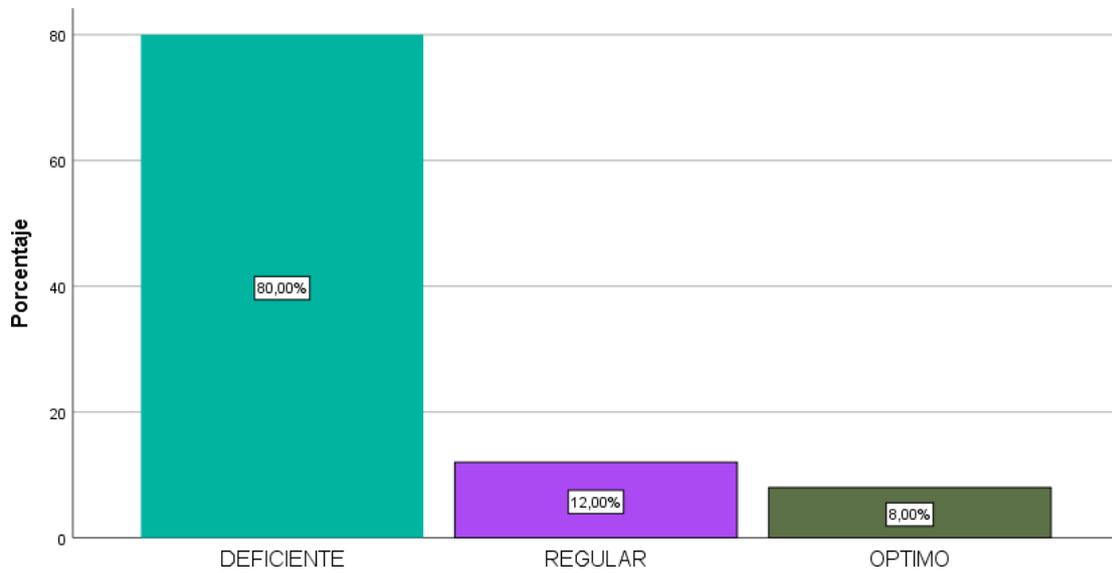
**Figura 2**

*Porcentaje de niveles para la dimensión Cansancio emocional*



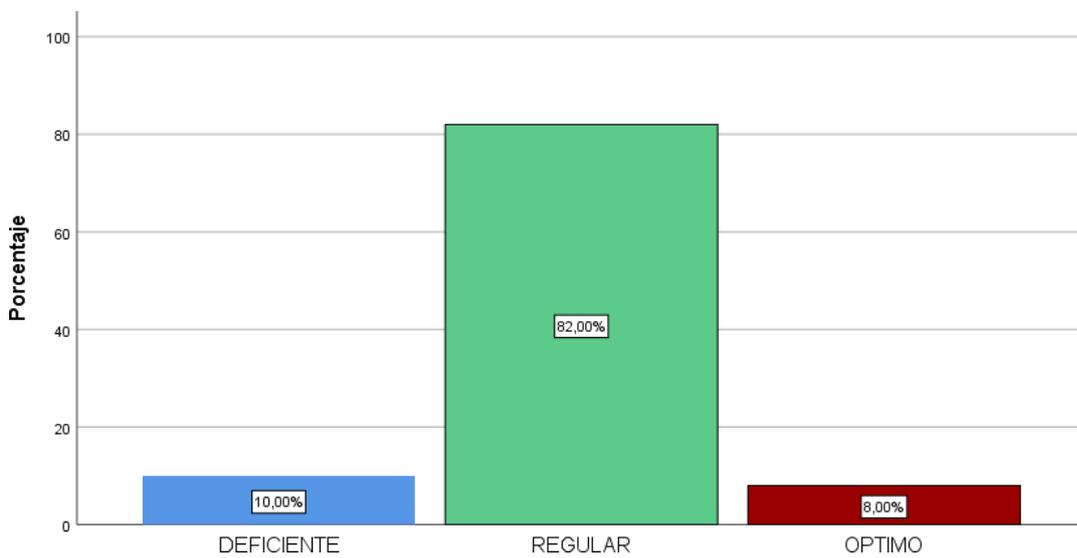
**Figura 3**

*Porcentaje de niveles para la dimensión Despersonalización*



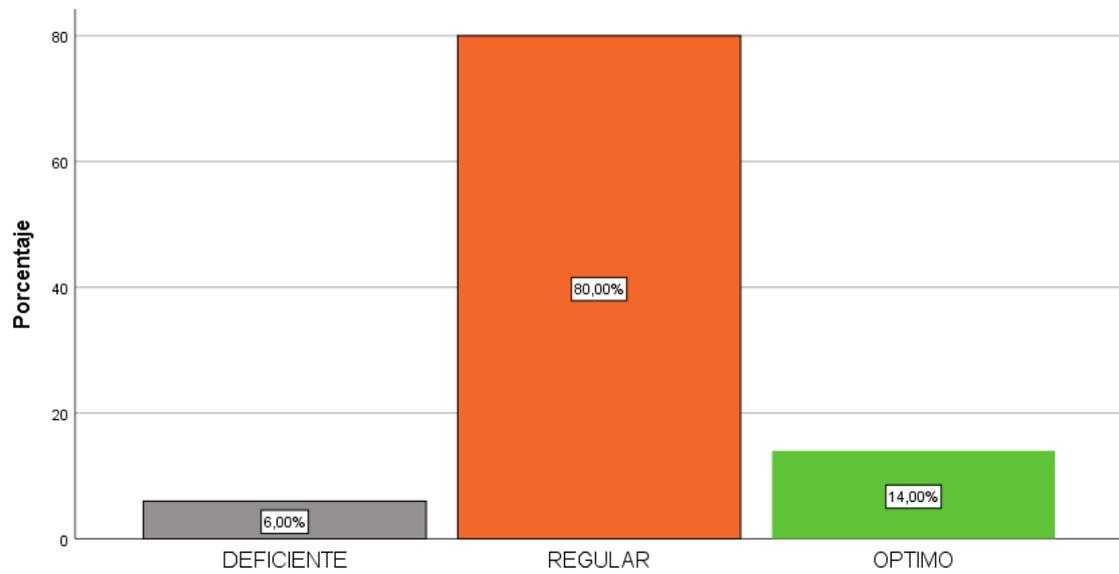
**Figura 4**

*Porcentaje de niveles para la dimensión Realización personal*



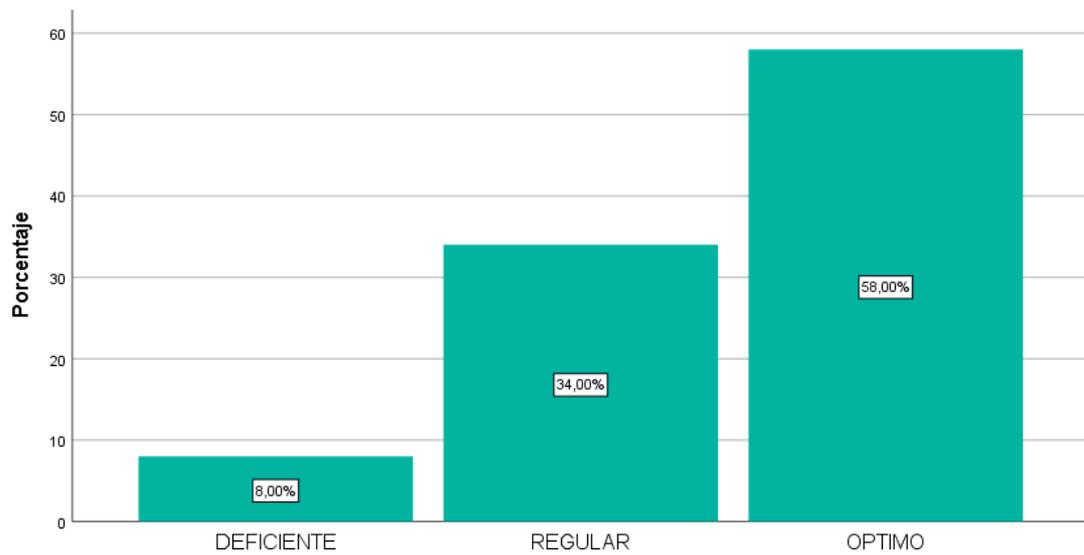
**Figura 5**

*Porcentaje de niveles para la variable Rendimiento laboral*



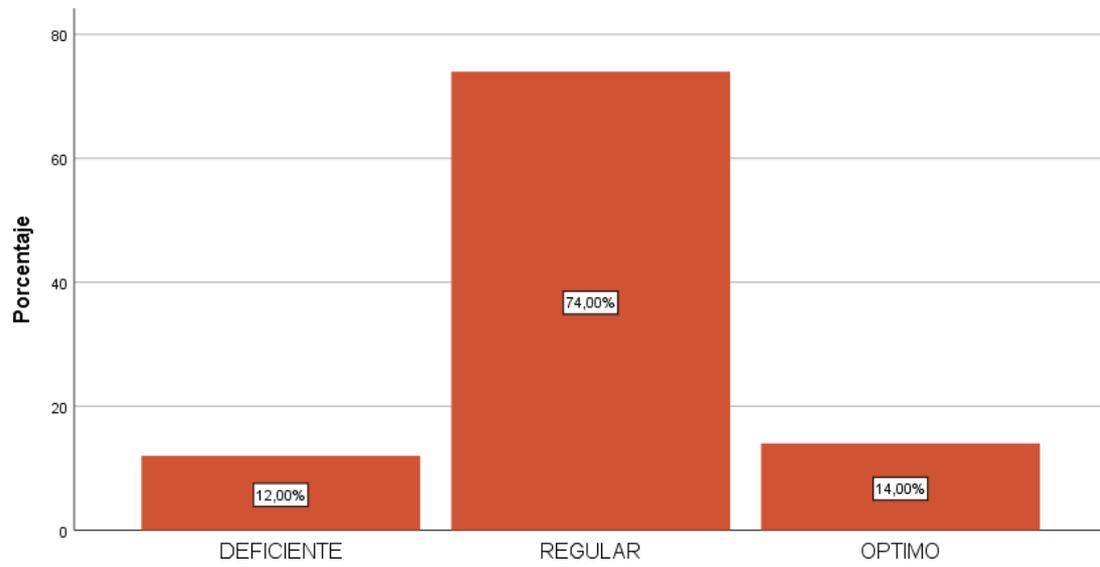
**Figura 6**

*Porcentaje de niveles para la dimensión Eficacia*



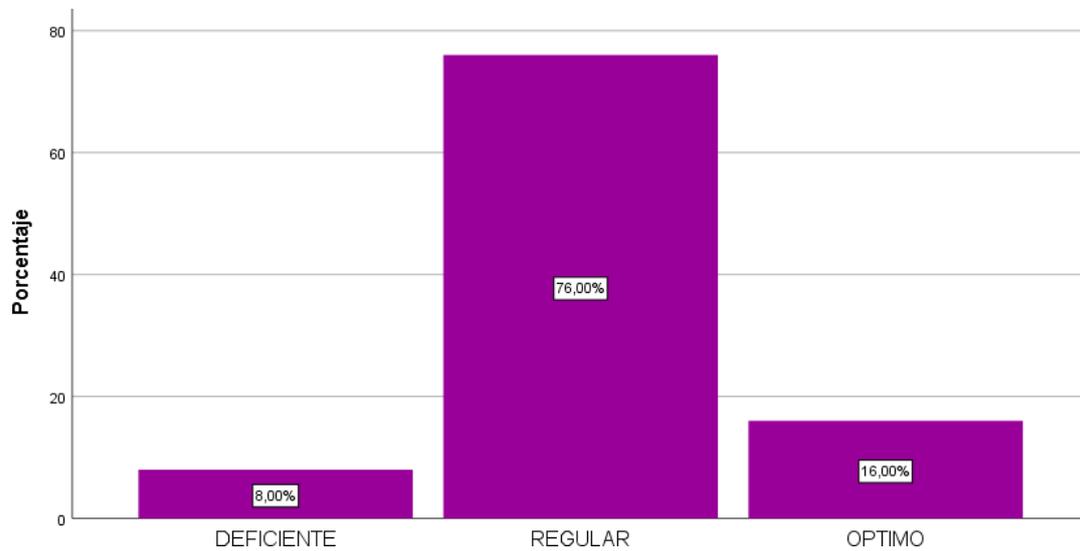
**Figura 7**

*Porcentaje de niveles para la dimensión Productividad*



**Figura 8**

*Porcentaje de niveles para la dimensión Logro de objetivos*



## Anexo 5: Prueba de Normalidad – Histograma

Shapiro - Wilk	Kolmogorov- Smirnov
n <=50	n >50

### 1. Abordar la Hipótesis

Ho: Los datos obtenidos en base al tamaño de la muestra se distribuyen normalmente.

Ha: Los valores que provienen del tamaño de la exhibición no perciben un reparto típico.

### 2. Grado de fiabilidad

Certeza: 95%

Importancia: 5%

### 3. Exposición de decisión

Si  $p < 0.05$  declinamos Ho y asumimos la Ha

Si  $p >= 0.05$  toleramos la Ho y negamos la H1

Figura 9

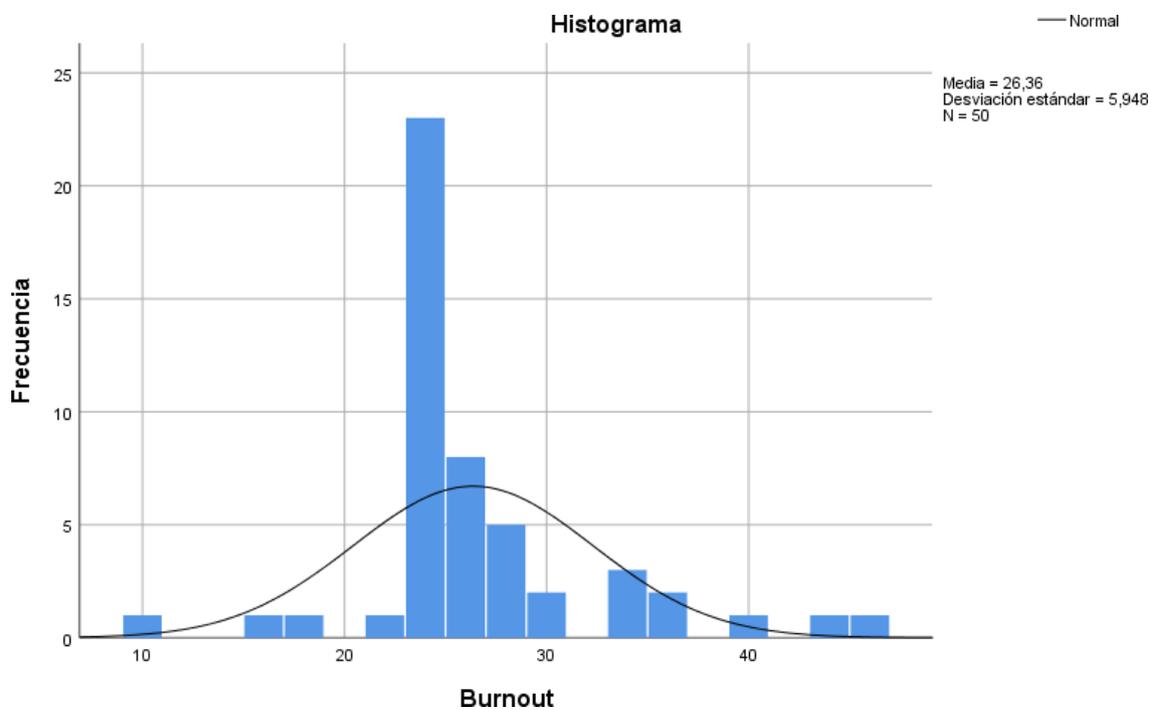
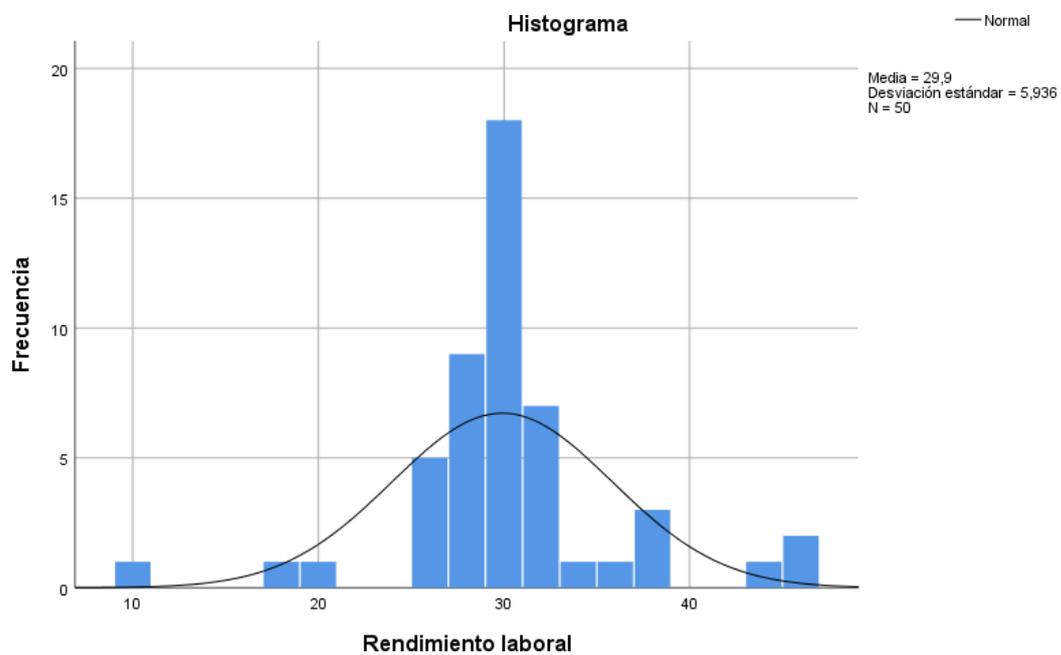


Figura 10



## Anexo 6: Base de datos

Nro.	Variable 1: Burnout									Variable 2: Rendimiento Laboral									Σ V1	Σ D1_V1	Σ D2_V1	Σ D3_V1	Σ V2	Σ D1_V2	Σ D2_V2	Σ D3_V2		
	Cansancio emocional			Despersonalización			Realización personal			Eficacia			Productividad			Logro de objetivos												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18									P19	P20
1	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44	13	18	13	43	17	14	12
2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	18	5	7	4	17	8	4	5
3	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	3	1	5	1	4	1	18	11	4	3	25	10	9	8
4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	39	11	16	12	46	18	14	14
5	4	1	4	5	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	2	30	9	13	8	28	12	9	7
6	4	4	2	2	2	2	2	4	1	4	4	2	4	2	5	4	2	2	2	4	27	10	8	9	31	12	11	8
7	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	24	9	7	8	30	14	8	8
8	5	1	5	1	1	5	4	1	2	1	5	1	1	5	1	4	4	4	4	4	26	11	11	4	33	12	9	12
9	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	24	9	7	8	30	14	8	8
10	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	24	9	7	8	30	14	8	8
11	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	35	12	13	10	36	15	11	10
12	5	2	5	2	3	2	3	4	3	4	4	2	4	3	2	3	2	3	3	2	33	12	10	11	28	13	7	8
13	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	4	3	2	4	2	3	2	24	9	7	8	31	15	9	7
14	2	4	4	4	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	10	14	10	38	16	10	12
15	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	45	11	19	15	46	18	14	14
16	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	24	9	7	8	30	14	8	8
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	3	4	3	10	4	3	3
18	4	1	4	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	9	7	8	20	8	6	6
19	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	33	10	13	10	37	13	12	12
20	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	3	3	26	10	8	8	30	12	8	10
21	4	2	4	2	2	2	2	4	3	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	3	27	10	8	9	29	11	9	9
22	1	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	35	7	16	12	38	16	10	12
23	4	2	4	2	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	28	10	9	9	27	12	7	8
24	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	24	9	7	8	30	14	8	8
25	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	24	9	7	8	29	13	8	8
26	4	1	4	1	2	2	2	2	4	2	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	24	9	7	8	31	14	9	8
27	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	24	9	7	8	28	12	8	8
28	4	1	4	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	22	9	7	6	26	11	8	7
29	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	4	3	3	2	24	9	7	8	32	14	10	8
30	4	2	4	3	2	2	2	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	29	10	9	10	26	11	7	8
31	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	24	9	7	8	30	14	8	8
32	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	24	9	7	8	31	14	9	8
33	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	2	2	3	4	2	24	9	7	8	29	14	6	9
34	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	24	9	7	8	30	14	8	8
35	1	1	5	2	2	2	3	4	3	3	4	2	4	2	3	2	2	2	4	2	26	7	9	10	27	12	7	8
36	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	4	2	24	9	7	8	31	14	8	9
37	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	24	9	7	8	30	14	8	8
38	4	1	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	3	3	2	25	9	8	8	28	12	8	8
39	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3	2	27	10	8	9	27	13	6	8
40	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	4	2	24	9	7	8	31	14	8	9
41	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	1	4	2	3	2	3	2	4	2	26	10	8	8	26	10	8	8
42	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	2	3	2	24	9	7	8	29	14	8	7
43	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	26	10	8	8	29	12	9	8
44	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	24	9	7	8	30	14	8	8
45	5	1	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	3	2	26	10	8	8	28	12	9	7
46	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	24	9	7	8	30	14	8	8
47	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	24	9	7	8	30	14	8	8
48	4	1	4	1	2	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	24	9	7	8	30	14	8	8
49	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	3	4	2	2	2	3	2	27	10	8	9	28	13	8	7
50	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	4	2	26	10	8	8	26	11	7	8