



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal del Área de Servicios al Cliente de un organismo público del Cusco, 2022

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

AUTORA:

Gamarra Soncco, Karim Rut (orcid.org/0000-0002-5838-0910)

ASESORES:

Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis (orcid.org/0000-0001-8910-222X)

Dra. Cueva Rodriguez, Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi padre por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por llenar mi vida con sus valiosos consejos y por su amor.

Sobre todo, a ese ser de luz que hace que mis días sean maravillosos, eres la persona con más ternura del planeta sin pretenderlo y porque con solo una sonrisa cambias mi mundo. Gracias por ser mi cómplice mi confidente, mi amiga, por ayudarme a crecer, por amarme, por ser tan tú, pero sobre todo gracias por nunca cortarme las alas, sí te lo dedico a ti mami. Porque mi corazón te pertenece, te amo, esta tesis es nuestra.

Mil veces gracias

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo y en especial a mis todos mis profesores y profesoras, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad, además por permitirme concluir con otra etapa de mi vida, gracias por la orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

No puedo dejar de agradecer al Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos quien, con sus enseñanzas y guía supo conducir de manera exitosa para el logro del presente trabajo de investigación.

Karim Rut

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SERVICIOS AL CLIENTE DE UN ORGANISMO PÚBLICO DEL CUSCO, 2022", cuyo autor es GAMARRA SONCCO KARIM RUT, 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 Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo. En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de Enero del 2024.

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS DNI: 40086182 ORCID: 00000-0001-8910-222X	Firmado electrónicamente por: FNOLAZCOLA el 03- 01-2024 06:38:29

Código documento Trilce: TRI - 0716721

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GAMARRA SONCCO KARIM RUT estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SERVICIOS AL CLIENTE DE UN ORGANISMO PÚBLICO DEL CUSCO, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

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
KARIM RUT GAMARRA SONCCO DNI: 44460537 ORCID: 0000-0002-5838-0910	Firmado electrónicamente por: KGAMARRASO14 el 03-01-2024 20:56:54

Código documento Trilce: TRI - 0716723

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCOTEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Síndrome de Burnout del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022.....	27
Tabla 2 Desempeño laboral	28
Tabla 3 Nivel de desempeño laboral en relación al nivel del Síndrome de Burnout	29
Tabla 5 Nivel de desempeño laboral en relación al cansancio emocional	29
Tabla 7 Nivel de desempeño laboral en relación a la despersonalización	30
Tabla 9 Nivel de desempeño laboral en relación a la falta de realización personal	31
Tabla 4 Correlación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral.....	32
Tabla 6 Correlación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral.....	33
Tabla 8 Correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral.....	34
Tabla 10 Correlación entre la falta de realización y el desempeño laboral	35

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Nivel de Síndrome de Burnout	132
Figura 2 Nivel de desempeño laboral	132
Figura 3 Comportamiento del desempeño laboral y del Síndrome de Burnout.	133
Figura 4 Comportamiento del desempeño laboral y el cansancio emocional	133
Figura 5. Comportamiento del desempeño laboral y la despersonalización	134
Figura 6. Comportamiento del desempeño laboral y la falta de realización	135

RESUMEN

La presente investigación denominada “Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022”. Se llevó a cabo con el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022. Para lo cual el estudio fue de tipo básico con un diseño no experimental y alcance descriptivo – correlacional. Presentando una población censal de 32 trabajadores, los cuales respondieron dos cuestionarios como medios para la recolección de datos. Entre los resultados más notorios se encontró que la mayoría de los trabajadores experimenta niveles medios de síndrome de burnout. Los resultados indican una relación inversa moderada entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, resaltando la importancia de reducir la presencia de este síndrome para mejorar el rendimiento laboral. Concluyendo que se encontró la presencia de una asociación moderada pero inversa entre estos dos aspectos según coeficiente de Spearman de $-0,554$ el cual tuvo una $\text{Sig.}=0,001 < 0,01$, permitiendo la aceptación de la hipótesis de estudio de que el (SB) se vincula de forma sustancial con el (DL).

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

ABSTRACT

The present research titled "Burnout Syndrome and Job Performance of Customer Service Personnel in a Public Organization in Cusco, 2022" was conducted to determine the relationship between burnout syndrome and job performance among customer service personnel in a public organization in Cusco in 2022. The study employed a basic type of research with a non-experimental design and a descriptive-correlational scope. The census population consisted of 32 employees, who responded to two questionnaires as data collection tools. Among the noteworthy results, it was found that the majority of the workers experience moderate levels of burnout syndrome. The findings indicate a moderately inverse relationship between burnout syndrome and job performance, emphasizing the importance of reducing the presence of this syndrome to enhance work performance. In conclusion, a moderate but inverse association was identified between these two aspects, as evidenced by a Spearman coefficient of -0.554 , with a $\text{Sig.} = 0.001 < 0.01$, supporting the acceptance of the study hypothesis that Burnout Syndrome is significantly linked to Job Performance.

Keywords: Burnout syndrome, job performance, emotional exhaustion, depersonalization, Lack of Accomplishment.

I. INTRODUCCIÓN

Internacionalmente el concepto de estrés es uno muy relacionado con los campos psicológicos y en consecuencia con la medicina, y no es más que exceder los niveles de adaptación, a lo que se le suma encarar las situaciones estresantes en el trabajo, lo que conlleva a desarrollar un trastorno adaptativo crónico, situación que afecta negativamente la calidad de vida de las personas y su desempeño profesional (Lovo, 2020).

Es así que, en Colombia de acuerdo a un estudio hecho se demostró que los contadores evidenciaron una sensación de estancamiento profesional e incluso puede conllevar a abandonar sus empleos. (Castañeda, 2021). Por otro lado, en el Municipio de Girón en Ecuador, el desempeño laboral (DL) de los colaboradores administrativos (se tiene al que realiza la labor de asesorar, otro el trabajo operativo y por ultimo los auxiliares que brindan apoyo) en los cuales se observó que hay un porcentaje de ellos, que están realizando sus labores a destiempo y perjudicando para llegar a las metas trazadas por el municipio, evidenciando una ineficiente planificación, organización y comunicación (Quezada, 2020).

Dentro del marco nacional se realizó una investigación en una Municipalidad distrital de Piura; la cual brinda diferentes servicios a la comunidad; siendo este un organismo público. Analizándose como el estrés laboral impacta sobre el clima laboral, dejando ver que el estrés en el trabajo disminuye las capacidades laborales de los trabajadores, afectando no sólo su vida laboral sino también su vida personal y su salud, lo cual generará aportes para realizar mejoras laborales dentro del sector público (Martínez, 2022).

En un organismo público del Cusco, se pudo observar que uno de sus mayores problemas es la carga laboral, debido a que existe limitado número de trabajadores, en proporción a la cantidad de usuarios que acuden diariamente a las oficinas, sumado al recorte de personal del área, el cual fue “prestado” a otra área; lo que conllevó a aumentar la cantidad de atenciones por colaborador, teniendo en cuenta que los tiempos de espera, indicadores de tiempo y de calidad, siguen siendo los mismos que cuando había más personal; otro inconveniente a nivel de los trabajadores es la continua rotación a oficinas remotas, las cuales están ubicadas en los diferentes distritos del Cusco a cuenta económica de cada

colaborador. También debemos mencionar que no existe una política que promueva ascensos profesionales.

A partir de lo expuesto anteriormente, se identificó el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022?

El estudio presenta una justificación teórica bajo el hecho de que contribuye con el desarrollo de nuevos entendimientos referidos al síndrome de burnout (SB) y el desempeño laboral (DL) basándose en la teoría de las expectativas misma que alega que un individuo responde en función a los estímulos que este experimente donde un estímulo bueno tendrá el mismo efecto en su actuar y uno negativo el efecto contrario, la teoría de las necesidades, la cual nos indica que el comportamiento humano se da en base a la relación de la persona con todos los acontecimientos que ocurren en su entorno y la última es la teoría de la disonancia cognitiva de Festinger las cuales le darán un sustento teórico sólido a la investigación.

Desde una perspectiva práctica el estudio aporta información de carácter positivo, ya que permite conocer el estado de los colaboradores en cuanto al estrés laboral, así mismo, conocer el estado de los colaboradores en cuanto al desempeño que tienen; este conocimiento permitirá concientizar a los supervisores del área, a reorientar su mirada hacia los trabajadores, verlos como seres humanos y no como máquinas.

A nivel metodológico el estudio contribuye con la creación de dos nuevos instrumentos para medir de forma concisa el comportamiento de estas dos variables de estudio los cuales contarán con la debida confiabilidad y validez del caso, siendo que, a partir de las respuestas, se podrá brindar a solución para contrarrestar el estrés laboral y a su vez mejorar el desempeño laboral.

Del problema de estudio se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022. Del cual se desglosaron los objetivos específicos O^{E1}: Identificar la relación entre la dimensión

cansancio emocional y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022; O^{E2}: Evaluar la relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022 y O^{E3}: Establecer la relación entre la dimensión falta de realización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022.

Asimismo, como hipótesis principal se presentó: El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022. De la cual nacieron las hipótesis específicas siguientes: H¹: La dimensión cansancio emocional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022; H²: La dimensión despersonalización se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022 y H³: La dimensión falta de realización se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022.

II. MARCOTEÓRICO

En el acápite se presentan trabajos previos a nivel internacional y nacional que nutran el estudio; así como teorías y conceptos que refuercen la comprensión de las variables objeto de estudio, iniciando con los aportes de:

A nivel internacional específicamente en Ecuador, Viteri (2021) se propuso examinar la conexión entre el rendimiento laboral y el síndrome de Burnout. Se embarcó en un estudio cuantitativo de carácter básico, empleando un diseño no experimental correlacional de corte transversal. La adopción de un enfoque cuantitativo proporciona una perspectiva analítica para comprender mejor la dinámica entre estos dos aspectos cruciales en el entorno laboral, ofreciendo valiosos conocimientos sobre cómo el síndrome de Burnout puede afectar la eficiencia y el bienestar laboral. Para llevar a cabo este análisis, se seleccionó una muestra de 93 profesionales, quienes completaron dos cuestionarios destinados a recopilar la información necesaria. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación bajo, indicando la ausencia de una relación significativa entre las variables estudiadas. Este hallazgo se respalda con un valor de $p=0,890$, el cual es mayor que $0,05$, consolidando así la falta de relación estadísticamente significativa entre el rendimiento laboral y el síndrome de Burnout. En resumen, los resultados muestran que el desempeño laboral no tiene poder predictivo en el síndrome de burnout, por lo que se concluye que no existe relación significativa entre estas variables en los profesionales del Hospital Jaime Roldós. Es fundamental señalar que el personal sanitario tuvo un desempeño laboral admirable. El estudio es relevante ya que muestra que, a pesar de un desempeño laboral considerable, no tiene impacto sobre el síndrome Burnout, lo que puede tener implicaciones para el control de la aptitud y el bienestar de los empleados dentro del área sanitaria.

De igual forma en Ecuador, Chávez (2021) el fin de comprender los niveles de burnout entre el personal institucional y su vinculación con el rendimiento laboral. Empezó un estudio cuantitativo de carácter básico y diseño no experimental, utilizando un enfoque correlacional de corte transversal. Este enfoque permitirá obtener información valiosa sobre cómo el burnout puede influir en el desempeño laboral, contribuyendo así a una comprensión más completa de los factores que afectan el bienestar y la eficacia en el entorno laboral; presentando una muestra de

21 trabajadores tratándose de una población censal los cuales despejaron dos cuestionarios para poder realizarse la recabación de información. Teniendo por resultados que no se ha encontrado una correlación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, ya que el coeficiente de correlación es de 0.063 la cual alcanzó un nivel de significancia de 0,786. Concluyendo que las dimensiones de estudio agotamiento emocional (CE) y despersonalización (DP) muestran bajos rangos de síndrome de burnout, siendo la realización personal (RP) la que muestra altos niveles. Además, el agotamiento emocional (CE) demostró no tener un cortejo negativo con el desempeño laboral, donde la despersonalización (DP) fue descartada, pero la realización personal (RP) se vinculó directamente con el desempeño laboral, implicando que esta tiene un impacto considerable sobre el desempeño laboral. Esta investigación contribuye a la comprensión de cómo factores individuales pueden influir en el desempeño laboral en situaciones de alta presión.

Además, en el contexto ecuatoriano, Onofre (2021) mismo que buscó evaluar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en el trabajo. Su estudio se desarrolló con la finalidad de comprobar el grado de asociación entre estos dos factores, al igual que la relación entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout. Para abordar esta cuestión, se optó por un enfoque cuantitativo de tipo básico, utilizando un diseño no experimental correlacional con un corte transversal; presentando una muestra de 40 trabajadores los cuales despejaron dos cuestionarios para poder realizarse la recabación de información. Los resultados logrados en la Dirección de Talento Humano de HE-1 examinó la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Los efectos, que indicaron la escasez de una correlación inmediata entre estas variables, tienen enormes implicaciones para entender el entendimiento de los factores que inciden en el desempeño global de los trabajadores bajo este contexto específico. La conclusión de que las variables son imparciales, apoyada por medio del análisis estadístico en SPSS, indica que otros factores pueden estar afectando al desempeño laboral de forma más amplia destacando la necesidad de realizar estudios adicionales para aprehender mejor esas dinámicas y optimizar el desempeño laboral del lugar de trabajo. A pesar de no encontrar una correlación directa entre estas variables en este contexto

específico, los resultados son valiosos, ya que sugieren que otros factores pueden estar afectando el desempeño laboral adecuado.

En Chile, Salgado y Lería (2020) destacaron un aspecto crucial. La investigación se centró en explorar la relación entre el estrés crónico, la satisfacción laboral (SL), la calidad de vida profesional (CVP) y varias inconstantes sociolaborales en profesionales del ámbito de la salud pública en Chile. Para realizar este análisis, se optó por un enfoque cuantitativo básico, utilizando un diseño no experimental correlacional de corte transversal. Este enfoque permitió explorar las interrelaciones entre el burnout, la satisfacción laboral y la calidad de vida profesional, así como su relación con factores sociolaborales en el contexto de la salud pública en Chile. La muestra incluyó a 169 funcionarios que completaron un cuestionario para recopilar datos. Los resultados revelaron que el 10% de los empleados experimentó niveles elevados de síndrome de Burnout, mientras que un 88,8% experimentó niveles moderados o intermedios. Factores como la edad, la motivación intrínseca, el apoyo de la dirección, el estado civil y los años de servicio explicaron el 33,5% de las variaciones en el cansancio emocional, mostrándose como indicadores significativos del síndrome de Burnout. En síntesis, las estadísticas indican una prevalencia moderada del síndrome, lo cual es comprensible considerando su impacto gradual. Se plantea la hipótesis de que la edad y el estado civil podrían desempeñar roles protectores. Estos resultados se analizan en conexión con investigaciones anteriores sobre el tema, aportando al conocimiento y la prevención del Burnout. La incorporación de estos descubrimientos en el marco de la literatura existente amplía la comprensión del bienestar laboral.

En Ecuador, Román y Muñoz (2020) cuyo propósito fue establecer el nivel de impacto del estrés crónico sobre los colaboradores de la pyme del sector alimenticio. Para lo cual se empleó un enfoque cuantitativo haciendo uso de una investigación de tipo fundamental de diseño no experimental descriptivo, haciendo uso de una muestra de 384 trabajadores los cuales despejaron un cuestionario a fin de poder recolectar datos de estos. El estudio reveló que el 45% de los trabajadores de estas pymes sufre de agotamiento emocional, pensamiento negativo e inferencia personal; a la vez que el 49% consideran que se irritan con facilidad, donde un 76% considera que son poco valorados y tan sólo un 8% se

sienten satisfechos con su trabajo. A nivel de conclusión se pudo confirmar que hay múltiples elementos que inciden en esta situación, tales como el entorno laboral, la falta de compromiso por parte de la alta dirección, la ausencia de estímulos y la falta de evaluación del nivel de satisfacción de los empleados con sus roles actuales. El estudio destaca la importancia de abordar estas problemáticas para potenciar el bienestar y la productividad de los trabajadores en el ámbito de las pequeñas y medianas empresas.

A nivel nacional, Gonzales (2023) buscó comprender como se interrelacionaban el estrés crónico con el rendimiento de educadores. Siendo que para efectos de la culminación del estudio se hizo uso de un enfoque cuantitativo orientado hacia un tipo básico no experimental – correlacional. Cabe acotar que la muestra ascendió a 310 instructores, los cuales fueron sometidos a dos dispositivos de medición (cuestionarios) para poder extraer datos de valor de estos. Los hallazgos evidenciaron la presencia de una inequívoca asociación sustancial pero inversa entre el estrés crónico con el desempeño laboral; así como una asociación parecida entre el agotamiento emocional y le mencionado rendimiento. Bajo la misma línea se encontró otra asociación inversa o negativa, pero de valor entre el desempeño laboral y la despersonalización. De igual forma también se halló otra asociación, pero un poco más directa entre la realización personal con el rendimiento laboral. Por ello para finiquitar el tema se pudo corroborar la presencia de una asociación negativa pero sustancial entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral. Debiendo señalar que dicha asociación presentó cierto grado de moderación entre el (SB) y el (DL) dejando ver que a medida que el (SB) tiende a aumentar, el (dl) tenderá a disminuir. Estos datos son de valor al portar evidencias de la asociación negativa entre estos dos aspectos los cuales dentro de un entorno educativo puede impactar sobre el bienestar emocional de los educadores desembocando en una reducción de su desempeño como profesionales y de cierta forma en la calidad de enseñanza impartida por estos.

Quintana (2022) tuvo la audacia de buscar el grado de sinergia entre el (SB) y el (DL) en los colaboradores de la Red Piura, para lo cual dicho autor culminó un estudio basado en un enfoque cuantitativo de tipo básico para lo cual sentó sus bases en un diseño no experimental optando por un alcance correlacional-transversal. La indagación contó con una muestra de 50 colaboradores los cuales

respondieron un cuestionario para poder extraer datos de ellos. Tras la tabulación de los hallazgos se pudo localizar la presencia de una asociación considerable entre el (SB) y el (DL), exhibiendo un coeficiente de asociación considerado como alto dejando ver la conexión directa que existe entre estos dos temas. Avalando la hipótesis de estudio por lo que se pudo finiquitar que el (SB) tiene una asociación directa con el (DL) en colaboradores de una Red de Piura. La confirmación de una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el (SB) y el (DL) respalda la importancia de comprender cómo este síndrome puede influir en el rendimiento laboral. En última instancia, estos resultados ofrecen información valiosa sobre las causas que afectan el desempeño de los trabajadores en estas condiciones. El estudio destaca la importancia de comprender cómo el (SB) puede afectar al (DL), proporcionando información valiosa sobre las causas del bajo desempeño de los trabajadores en estas condiciones.

También se exploró a Custodio (2022), cuyo propósito fue determinar la relación entre el (SB) y el (DL) en profesionales de la salud. La metodología empleada abordó una perspectiva cuantitativa de tipo básico, utilizando un diseño no experimental correlacional con un enfoque transversal. La muestra incluyó a 42 colaboradores de la institución sanitaria, quienes respondieron a dos cuestionarios para la recolección de datos. Los resultados destacaron que el síndrome de Burnout se manifestó en un 30.95% de los participantes en niveles bajos, un 40.48% en niveles medios y un 28.57% en niveles altos. En cuanto a las dimensiones del síndrome, el agotamiento emocional afectó al 100% de los encuestados, la despersonalización se observó en el 97.62%, y la realización personal se registró en el 64.29%. En relación al desempeño laboral, un 21.43% fue considerado malo, un 61.90% regular y un 16.67% bueno. Los resultados del análisis de correlación de Spearman, con un p-valor inferior a 0.05 (0.000), revelaron un coeficiente de 0.497, señalando una relación directa y significativa entre las variables. En resumen, se concluyó que hay una conexión significativa entre el (SB) y el (D.L) en el personal de salud de un hospital en Áncash durante el año 2022, validando así la asociación directa entre ambas. Este estudio cobra relevancia al destacar el impacto significativo del agotamiento emocional y la despersonalización en la mayoría de los trabajadores encuestados.

Asimismo, se consideró el estudio realizado por Sifuentes (2021), cuyo objetivo fue determinar la relación entre el (DL) y el (SB) en el personal del C.S. José Olaya. La metodología utilizada se caracteriza por ser cuantitativa y básica, empleando un diseño no experimental correlacional con un enfoque de corte transversal. Durante este proceso, participaron 72 colaboradores de la institución sanitaria, quienes completaron dos cuestionarios como medio para la compilación de datos. Los hallazgos revelaron una correlación inversa significativa entre el rendimiento general de la tarea y el síndrome de Burnout, con un coeficiente de Spearman moderadamente alto. En frases instructivas, esto implica que un aumento del (SB) se relaciona con una menor productividad o desempeño del equipo de trabajadores del Centro de Salud de Chiclayo, particularmente en el contexto de la pandemia del Covid-19. Al concluir su investigación, se estableció que existe una conexión inversa pero significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout. Esto señala que a medida que empeora el síndrome de Burnout, se observa una disminución considerable en el rendimiento laboral de los trabajadores en el hospital objeto de estudio. Estos hallazgos subrayan la importancia de abordar el bienestar emocional del personal sanitario para mantener un nivel de rendimiento óptimo incluso en situaciones críticas, lo cual podría tener un impacto inmediato en su desempeño laboral.

Establecidos los trabajos previos se hará mención de teorías que refuerzan el contenido de estudio y que se mimetizan con las variables de estudio iniciando con la Teoría de las Necesidades de McClelland misma que se asocia con el síndrome de burnout y el desempeño laboral al tenerse en consideración cómo las necesidades humanas de realización, poder y asociación influyen en la forma en que los trabajadores controlan la tensión del trabajo mientras buscan la satisfacción laboral. La comprender estos deseos será de ayuda para tomar decisiones al gestionar los recursos humanos y la promoción de un saludable y motivador ambiente laboral (Mulder, 2015; Balbuena, 2020; De Dios, 2022).

Otra teoría de interés fue la teoría de las expectativas la cual es aplicable al desempeño de los trabajadores, porque significa que los empleados valoran la ayuda y la confianza de sus superiores, pero también consideran vital cumplir sus expectativas mediante incentivos económicos y oportunidades de un ascenso en el trabajo. Esta idea subraya la importancia de detectar y satisfacer las expectativas

de los empleados como parte fundamental de su motivación y rendimiento dentro de la empresa (Peiró, 2021; Davis y Newstrom, 2003; Méndez, 2009).

Asimismo, se consideró la teoría de las necesidades la cual nos muestra cómo es que se vinculan el síndrome de Burnout con el desempeño laboral se tenemos en cuenta como las necesidades individuales de poder, logro y afiliación afectan la manera en que los trabajadores controlan el estrés laboral mientras buscan cierto grado de satisfacción en sus trabajos. Al comprender las necesidades de estos podemos entender como algunas personas tienden a ser más susceptibles al agotamiento en el trabajo; lo cual permitirá mejorar el desempeño de estos mientras se promueve un ambiente laboral saludable (Karasek, 1979, Patlán, 2019; Aguilar et al., 2021).

En lo referente a la definición del (SB) este viene a ser el resultante de una presión laboral constante la cual se compone de mentalidades y sentimientos los cuales llegan a ser sombríos hacia los compañeros de trabajo (Martínez y Rojas, 2022).

El síndrome (SB) tiende a manifestarse como una reacción a la presión que experimenta un individuo debido a factores estresantes y factores interpersonales relacionados con su entorno laboral (Forbes, 2011).

Edelwich y Brodsky (1980) expresaron que este síndrome viene a ser la pérdida paulatina de las ganas de trabajar, perdiendo su propósito profesional, a la vez que otros expertos en el tema consideran que viene a ser un estado que desgasta la mente y el cuerpo del trabajador. Bajo la línea anterior es que Zapata, Echeverry y Becerra (2023) Consideraron al (SB) como la manera equivocada de hacerle frente al estrés crónico, destacando caracteres como agotamiento emocional, despersonalización y una completa reducción del rendimiento personal.

Es por ello que Sotamba y Espinoza (2023) consideran al (SB) como una condición que impacta en la salud mental y moral del trabajador, generando una disminución en su productividad, conflictos con sus compañeros de trabajo, ausentismo laboral lo cual repercute de forma directa sobre sus tareas administrativas y operativas.

En tal sentido, el conocido (SB) o del quemado se caracteriza por impactar de forma directa sobre la calidad de vida de la persona que lo sufre resquebrajando su salud mental llegando a atentar contra la vida de la persona que lo padece

(Bálsamo, Pérez y Frutos, 2023). Por ello los riesgos psicosociales en el trabajo tienen a ser la fuente principal de estrés en los trabajadores lo cual termina afectando de forma negativa la salud de estos tanto dentro como fuera del trabajo dando pie al surgimiento del síndrome del agotamiento profesional (Soza y Depaula, 2023).

La manifestación del (SB) es frecuente en contextos profesionales con altos niveles de estrés. Su perfil se define por la extenuación tanto física como emocional, la adopción de actitudes cínicas hacia el trabajo y una merma en la eficacia laboral. Este fenómeno, además, puede tener repercusiones negativas en la salud tanto mental como física de las personas afectadas (Soza y Depaula, 2023).

Es por ello que mayoría de los trabajadores dentro de sus actividades cotidianas son propensos a experimentar estrés laboral a causa de las particularidades de las funciones que realizan; generado por la tensión por ofrecer una atención rápida, interacciones con el público, un entorno laboral tóxico y la capacidad de respuesta ante una emergencia. Dando como resultado que el trabajador una reducción en la eficiencia del trabajador acompañado de una gran dosis de estrés conociéndose como agotamiento laboral o burnout (Ancoco et al., 2023)

Las repercusiones del (SB) no se limitan al ámbito personal, sino que se extienden a la esfera organizacional. La disminución del compromiso y la productividad de los trabajadores puede dar lugar a un entorno laboral menos saludable y a una merma en la excelencia de las labores desempeñadas. Por ello, aunque el síndrome de burnout suela vincularse a ocupaciones con una carga emocional elevada, como la atención médica y la enseñanza, su impacto no se limita a estos campos. Cualquier individuo, independientemente del sector en el que trabaje, puede experimentar este síndrome si no se manejan de manera apropiada los niveles de estrés y la presión laboral (Forbes, 2011).

En base a lo anterior es que para entender el comportamiento del síndrome de burnout se tomaron en cuenta las dimensiones siguientes: Dimensión cansancio emocional: El término cansancio emocional o agotamiento se utiliza para describir el agotamiento corporal, mental, social y no secular que experimenta el personal. Esto se traduce en una disminución de su fuerza y potencial para llevar a cabo sus tareas, lo que influye negativamente en su motivación y voluntad de obtener el

máximo rendimiento. Los jefes de empresas consideran que la atención al cliente y las diferentes obligaciones laborales se ven afectadas negativamente por este agotamiento, lo que genera un estrés significativo en el entorno laboral. (Díaz et al., 2012; Flores y Montoro, 2023).

Dimensión despersonalización: se refiere a la adopción de una mentalidad de desapego, cinismo y endurecimiento emocional, que lleva a ver a los seres humanos como objetos insensibles. El resultado es una disminución considerable de la capacidad de interactuar con empatía con los demás y una pérdida de sensibilidad hacia las emociones y los deseos de los demás (Díaz et al., 2012). La terminología despersonalización se utiliza para describir una marcada desconexión psicológica con el trabajo y emociones terribles y deshumanizadoras hacia la tarea y los compañeros de trabajo (González et al., 2015). Esto se manifiesta a través de comportamientos como la irritabilidad, la indiferencia o la pérdida de afición al trabajo, y la tendencia a caracterizar la frustración y el mal rendimiento general del trabajo por obligación, lo que amplifica igualmente la experiencia de aislamiento dentro del entorno laboral (Huacre, 2023).

Dimensión falta de realización: La falta de Realización o pérdida de autorrealización se refiere a sentirse mucho menos capaz a través de los años, lo que lleva a una percepción en desarrollo de ineficacia y falta de valor real dentro de la colocación profesional. Esto conduce a una lenta disminución de la vanidad y, en consecuencia, a una reducción del potencial para desempeñar correctamente el puesto de experto. Además, esta sensación de insatisfacción e insatisfacción con el rendimiento del proceso también puede extenderse a la vida privada (Flores y Montoro, 2023). La falta de realización implica una mala valoración de uno mismo y del entorno pictórico. Esto, a su vez, puede provocar un deterioro de las relaciones interpersonales, un potencial limitado para hacer frente a las condiciones de desastre y una disminución de la productividad de los cuadros (González et al., 2015).

Con respecto a la definición del desempeño laboral (DL) este hace referencia al grado de cumplimiento que alcanza un empleado en el desempeño de sus responsabilidades en un periodo determinado. Este rendimiento está inmediatamente asociado a la consecución de los objetivos fijados por la empresa en la que trabaja. Además, se es afectado por diversas características no

personales, como el grado de experiencia, las capacidades sensibles y las actitudes, que se acoplan entre sí y permiten hacer del hombre o la mujer un profesional agresivo, culminando en el desempeño más útil del proceso (Zuta et al., 2018).

Mientras que para Paz (2020) el (DL) se describe como la expresión de un conjunto de competencias que un empleado pone en práctica de forma completa en su accionar diario. Se trata de la combinación de conocimientos, capacidades, disfrute, sentimientos, actitudes, motivación, valores y rasgos personales que, en conjunto, consienten alcanzar los objetivos establecidos en los sectores técnico, eficiente y de servicios, tanto para el trabajador como para la empresa.

Desde otra perspectiva Bohórquez et al. (2020) consideran al (DL) como la evaluación del rendimiento total de un colaborador en una empresa, permitiendo identificar los puntos fuertes y débiles de estos y de la empresa en conjunto; el cual busca mejorar las actividades realizadas y, en definitiva, alcanzar los objetivos fijados.

Teniendo en cuenta lo anterior este puede concebirse como un sistema de mejora constante en el que pueden descubrirse oportunidades de desarrollo mediante una supervisión continua. Esto implica garantizar unos salarios equitativos, ofrecer incentivos educativos y monetarios, mejorar la infraestructura de la empresa y fomentar un entorno laboral excelente. De este modo, se crea un entorno propicio para el aumento de la productividad, el desarrollo de las capacidades y la mejora de la calidad de la atención prestada por los expertos (Tarqui y Quintana, 2020).

Es por ello que Chenet et al. (2020) lo describen como el resultado final de las actividades realizadas por un empleado. Además de las acciones concretas, abarca elementos que incluyen la comprensión, las habilidades, las actitudes y los valores que el trabajador desarrolla en su trabajo diario. Es fundamental subrayar que compartir la misión y visión de la entidad es crucial para alinear el rendimiento general de los empleados con los objetivos institucionales fijados, lo que contribuye a su consecución.

Pudiendo inferir que el desempeño en el trabajo hace referencia al grado de consecución que alcanza un empleado (Chiang et al., 2007; Lluncor et al., 2023; Vargas, 2023).

De ahí que el éxito en el entorno laboral depende en gran medida del rendimiento laboral de los empleados. Las destrezas y competencias de un trabajador influyen de manera directa en la eficiencia operativa de la empresa. Asimismo, un desempeño destacado puede generar posibilidades de progreso y crecimiento en la carrera profesional. Por ello la valoración del rendimiento resulta ser una herramienta fundamental para evaluar la aportación de los colaboradores hacia los objetivos de la organización. Además, facilita la identificación de aspectos susceptibles de mejora y proporciona la ocasión de brindar comentarios constructivos. Es así que el desempeño de los trabajadores se ve considerablemente afectado por el entorno en el que se desenvuelven. Un ambiente de trabajo positivo y cooperativo tiene el potencial de estimular la creatividad y mantener alta la motivación. En contraste, un ambiente tenso o poco propicio puede incidir de manera adversa en la eficiencia y el bienestar en el ámbito laboral

En cuanto a las dimensiones: Dimensión capacidad cognitiva: La capacidad cognitiva se refiere al modo en que las personas utilizan su experiencia perceptiva y su capacidad de respuesta para mejorar su rendimiento general en la pintura. También implica la capacidad de organizar datos y estímulos verbales y visuales para detectar problemas de capacidad en la actividad (Contreras, 2022; Cuesta, 2017). Dimensión capacidad afectiva: puede describirse como respuestas conductuales emocionales que forman comportamientos precisos en condiciones cotidianas. Desde este punto de vista, esas capacidades afectivas en el entorno de los cuadros podrían formarse a partir de requisitos impulsados por prejuicios emocionales, valores o actitudes arraigados, y su modificación es difícil de conseguir (Contreras, 2022; Kitamaya, 2018) y dimensión capacidad psicomotora: se consideran un conjunto de habilidades biopsicosociales que favorecen el desempeño general de la actividad en cualquier entorno de trabajo. Un elemento ampliamente investigado es cómo influye en los comportamientos laborales, especialmente en relación con los métodos y estilos de trabajo. Se cree que estas competencias pueden tener cierto efecto en la modificación de procedimientos anteriormente recibidos a través de conductas adquiridas. (Stiff, 2020; De la Garza, 2001).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio, en primer lugar, se cataloga como básico o fundamental, ya que su principal propósito consistirá en adquirir sistemáticamente nuevos conocimientos, con el claro objetivo de ampliar la comprensión sobre una realidad o problema específico, proporcionando contribuciones válidas que puedan beneficiar a la sociedad. Es crucial resaltar que en este tipo de investigación se sientan las bases para investigaciones aplicadas, aunque en sí misma no implementa de forma directa los descubrimientos realizados (Arias, 2020a).

La investigación de tipo básica es aquella que se enfoca en expandir el conocimiento teórico y científico sin necesariamente buscar una aplicación práctica inmediata. Este tipo de investigación se centra en comprender fenómenos, principios y conceptos fundamentales, contribuyendo al cuerpo general de conocimiento en un campo específico.

La investigación básica es un tipo de indagación que tiene como objetivo principal profundizar en la comprensión de principios y teorías subyacentes en un campo específico. A diferencia de la investigación aplicada, su enfoque se orienta hacia la generación de conocimiento teórico sin la intención inmediata de resolver problemas prácticos (Hernández et al., 2014; Arias, 2020a).

En otras palabras, este enfoque se centra en enriquecer el conocimiento y en buscar respuestas a las preguntas planteadas con el fin de utilizar ese conocimiento en investigaciones posteriores (Hernández et al., 2014; Arias, 2020a).

3.1.2. Diseño de investigación

En cuanto al diseño de investigación, se ha optado por un enfoque no experimental, que se enfoca en analizar las variables relacionadas con el aprendizaje basado en problemas y el proceso de enseñanza sin intervenir ni manipularlas. El investigador simplemente observó el comportamiento de estas variables en su entorno natural, que en este caso es el organismo público del Cusco (Arias y Covinos, 2021).

El diseño de investigación no experimental es una aproximación en la cual el investigador observa y recopila datos sin manipular conscientemente las variables independientes. Se centra en la observación de fenómenos en su entorno natural, buscando comprender relaciones y patrones existentes sin introducir cambios controlados. (Arias y Covinos, 2021).

Un diseño de investigación no experimental implica la observación y análisis de situaciones tal como se presentan naturalmente, sin intervenir activamente en la manipulación de variables. Este enfoque busca comprender y describir relaciones existentes en contextos del mundo real, sin aplicar tratamientos o condiciones experimentales controladas (Arias y Covinos, 2021).

Además, el estudio se caracterizará por su enfoque cuantitativo, ya que la información se recolectará y analizará empleando herramientas estadísticas, siguiendo las pautas de (Arias, 2020). Además, es de naturaleza correlacional, ya que buscará establecer relaciones entre las variables planteadas.

El enfoque cuantitativo en investigación es una estrategia que se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos para entender fenómenos y patrones. Utiliza métodos estadísticos y técnicas cuantitativas para examinar relaciones y tendencias, permitiendo generalizaciones y conclusiones basadas en evidencia numérica (Baena, 2017)

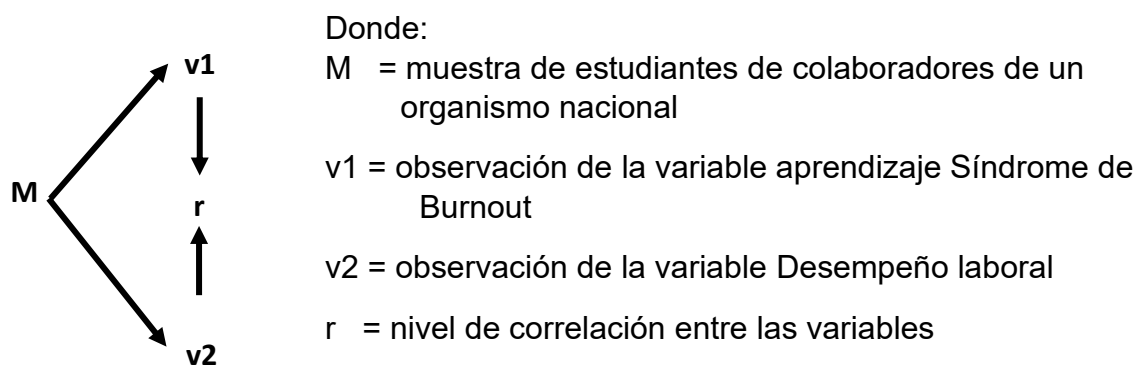
El enfoque cuantitativo en investigación implica la recolección de datos que pueden expresarse en términos numéricos. Utiliza herramientas estadísticas para analizar patrones y relaciones, brindando la capacidad de medir, cuantificar y generalizar hallazgos. Este enfoque busca objetividad y precisión a través de la aplicación de métodos cuantitativos (Arias, 2020a).

Por último, cabe mencionar que este estudio se clasifica como un estudio transversal, ya que las variables se evaluaron en un momento específico y puntual en el tiempo. Una investigación de corte transversal es como tomar una fotografía en un momento específico, donde se recopila información de una muestra en un solo punto en el tiempo. Es un enfoque que busca entender relaciones y características en un grupo en un momento particular sin considerar cambios a lo largo del tiempo.

La investigación de corte transversal es como mirar un panorama general en un instante determinado. Se centra en recopilar datos de una muestra representativa en un solo período, proporcionando una visión instantánea de variables y relaciones en el momento de la investigación sin seguimiento a lo largo del tiempo (Baena, 2017).

Figura 1

Exteriorización esquemática de investigación



Nota: Diseño propio.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout

Definición conceptual: Echeverry y Becerra (2023) consideraron al (SB) como la manera equivocada de hacerle frente al estrés crónico, destacando caracteres como agotamiento emocional, despersonalización y una completa reducción del rendimiento personal.

Definición operacional: Al ser el resultado de un mal afrontamiento del estrés, se elaborará un cuestionario para poder comprender el comportamiento de esta variable, mismo que contendrá 22 ítems derivados de las dimensiones presentadas.

Dimensiones: Dimensión cansancio emocional: El término cansancio emocional o agotamiento se utiliza para describir el agotamiento corporal, mental, social y no secular que experimenta el personal. Esto se traduce en una disminución de su fuerza y potencial para llevar a cabo sus tareas, lo que influye negativamente en su motivación y voluntad de obtener el máximo rendimiento. Los jefes de empresas consideran que la atención al cliente y las diferentes obligaciones laborales se ven afectadas negativamente por este agotamiento, lo

que genera un estrés significativo en el entorno laboral (Díaz et al., 2012; Flores y Montoro, 2023).

Dimensión despersonalización: se refiere a la adopción de una mentalidad de desapego, cinismo y endurecimiento emocional, que lleva a ver a los seres humanos como objetos insensibles. El resultado es una disminución considerable de la capacidad de interactuar con empatía con los demás y una pérdida de sensibilidad hacia las emociones y los deseos de los demás (Díaz et al., 2012).

Dimensión falta de realización: La falta de Realización o pérdida de autorrealización se refiere a sentirse mucho menos capaz a través de los años, lo que lleva a una percepción en desarrollo de ineficacia y falta de valor real dentro de la colocación profesional. Esto conduce a una lenta disminución de la vanidad y, en consecuencia, a una reducción del potencial para desempeñar correctamente el puesto de experto. Además, esta sensación de insatisfacción e insatisfacción con el rendimiento del proceso también puede extenderse a la vida privada (Flores y Montoro, 2023).

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Para Paz (2020) el (DL) se describe como la expresión de un conjunto de competencias que un empleado pone en práctica de forma completa en su accionar diario. Se trata de la combinación de conocimientos, capacidades, disfrute, sentimientos, actitudes, motivación, valores y rasgos personales que, en conjunto, consienten alcanzar los objetivos establecidos en los sectores técnico, eficiente y de servicios, tanto para el trabajador como para la empresa.

Definición operacional: Al ser la forma en que un trabajador se desenvuelve en su centro de labores, se diseñó un cuestionario para evaluar el comportamiento de esa variable, compuesto por 24 ítems que abordan las dimensiones mencionadas.

Dimensiones: Dimensión capacidad cognitiva: La capacidad cognitiva se refiere al modo en que las personas utilizan su experiencia perceptiva y su capacidad de respuesta para mejorar su rendimiento general en la pintura. También

implica la capacidad de organizar datos y estímulos verbales y visuales para detectar problemas de capacidad en la actividad (Contreras, 2022; Cuesta, 2017).

Dimensión capacidad afectiva: puede describirse como respuestas conductuales emocionales que forman comportamientos precisos en condiciones cotidianas. Desde este punto de vista, esas capacidades afectivas en el entorno de los cuadros podrían formarse a partir de requisitos impulsados por prejuicios emocionales, valores o actitudes arraigados, y su modificación es difícil de conseguir (Contreras, 2022; Kitamaya, 2018).

Dimensión capacidad psicomotora: se consideran un conjunto de habilidades biopsicosociales que favorecen el desempeño general de la actividad en cualquier entorno de trabajo. Un elemento ampliamente investigado es cómo influye en los comportamientos laborales, especialmente en relación con los métodos y estilos de trabajo. Se cree que estas competencias pueden tener cierto efecto en la modificación de procedimientos anteriormente recibidos a través de conductas adquiridas (Stiff, 2020; De la Garza, 2001)

Escala de medición: En este estudio, se empleará una escala ordinal para medir la actitud de los participantes en relación a un tema particular. Esta escala tipo Likert contando con cinco alternativas dispuestas de manera precisa que van desde nunca hasta siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Hace referencia a un grupo de personas que comparten atributos específicos de un fenómeno que ocurre en una ubicación concreta, y que podrían resultar útiles para una investigación particular (Baena, 2017). La población estudiada se refiere al grupo integral de personas, objetos o eventos que comparten características comunes y son el foco de la investigación. Es esencialmente el universo completo que buscamos comprender.

En el ámbito de la investigación, el término "población" hace referencia al conjunto completo de personas, objetos o eventos que comparten atributos similares y son objeto de análisis. Es como el grupo completo que se quiere entender o del cual se quiere extraer información. La población sirve como el universo amplio del cual se elige una muestra para realizar observaciones y sacar conclusiones que puedan aplicarse al conjunto total. En resumen, es el conjunto total que se considera en el contexto de la investigación (Arias y Covinos, 2021)

La población de estudio en investigación se refiere al grupo específico de personas, objetos o eventos que son objeto de examen y análisis. Es el conjunto particular del cual se extraerá la muestra para obtener información representativa sobre el tema de investigación. En una investigación, la población de estudio constituye el conjunto completo de individuos, elementos o situaciones que comparten características específicas y que son el foco principal de la investigación. Es la totalidad desde la cual se selecciona una muestra para investigar y generalizar resultados (Baena, 2017)

En tal sentido, la población se encuadró en 32 trabajadores pertenecientes al organismo público del Cusco.

Criterios de Inclusión

En cuanto a los Criterios de inclusión: se consideró a todo trabajador de la entidad mencionada los cuales cuenten con un contrato vigente a la fecha de la aplicación del instrumento.

Criterios de exclusión

Todo trabajador de la entidad estudiada que haya manifestado no participar del estudio y aquellos que hayan faltado el día de la aplicación del instrumento.

3.3.2. Muestra

Esta fracción debe ser vista como un conjunto que asume la tarea de representar a toda una población en un estudio específico, debido a que el investigador no dispone de los recursos necesarios para examinar a la población en su totalidad (Arias et al., 2016). Por otro lado, la muestra es una porción

cuidadosamente seleccionada de esa población. Es como tomar un grupo representativo más pequeño para analizar y hacer inferencias sobre el conjunto más grande sin tener que examinar cada elemento individualmente. En esencia, la población es el todo, y la muestra es una parte significativa que nos permite hacer afirmaciones más manejables sobre la totalidad.

La muestra en una investigación se refiere a un grupo selecto de participantes o elementos que se elige cuidadosamente del conjunto más amplio, llamado población. Esta selección se realiza con el objetivo de obtener datos representativos y generalizar conclusiones sobre la totalidad de la población. En otras palabras, la muestra es como una porción significativa y representativa que se estudia para obtener información que pueda aplicarse al conjunto más grande del cual se extrajo.

La muestra de estudio en investigación se refiere a la porción cuidadosamente seleccionada de personas, elementos o eventos que representan de manera significativa la población completa. Es el grupo específico que se examina para obtener información válida y aplicable al conjunto más amplio del cual se extrajo. En una investigación, la muestra de estudio es como una "instantánea" representativa de la población total. Seleccionada de manera estratégica, esta porción más pequeña permite a los investigadores obtener conclusiones y generalizaciones sobre el tema de interés sin tener que analizar toda la población, haciendo el proceso más manejable y eficiente (Arias et al., 2016).

Por ser una población finita se estimó el tamaño de la muestra igual al de la población, es decir, se trató de una población censal.

3.3.3. Muestreo

Para el estudio no se consideró ningún tipo de muestreo para el cálculo de la muestra debido a que se trabajó con una población censal.

En ocasiones, no se utiliza un tipo de muestreo porque la población es censal, lo que significa que se tienen datos disponibles para todos los elementos de interés. No es necesario seleccionar una muestra cuando se tiene acceso a toda la

población, ya que la información completa se encuentra disponible para el análisis sin la necesidad de extrapolar a partir de una muestra. (Arias et al., 2016)

Cuando se trata de una población censal, la decisión de no emplear un tipo de muestreo radica en que cada elemento de la población es conocido y accesible. En este escenario, se tiene información sobre todos los individuos, eliminando la necesidad de seleccionar una muestra representativa. La ausencia de incertidumbre en los datos poblacionales permite realizar análisis exhaustivos sin depender de la inferencia a partir de una muestra (Arias et al., 2016)

3.3.4. Unidad de Análisis

Cada trabajador perteneciente a un organismo público del Cusco.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica: Para la recopilación de información, se empleó la técnica de la encuesta, la cual, según lo mencionado por (Arias, 2020b), es el enfoque más común, implicando la agrupación de un conjunto específico de preguntas relacionadas con un tema o variable de estudio.

La técnica de la encuesta en investigación implica la recopilación sistemática de datos a través de preguntas estructuradas, generalmente administradas de manera estandarizada a una muestra representativa. Es como realizar una conversación planificada con un grupo específico de personas para obtener información detallada y valiosa sobre un tema particular.

Por eso la encuesta en una investigación es un método estructurado de recopilación de datos que implica hacer preguntas específicas a un grupo de personas con el objetivo de obtener información detallada sobre un tema particular. Es como tener una conversación planificada, utilizando preguntas diseñadas de antemano para recolectar datos de forma eficiente (Arias, 2020b)

Por lo antes expuesto es que la encuesta se elige como técnica de recolección de datos porque permite obtener información detallada al hacer preguntas estructuradas a un grupo específico. Es como tener una conversación planificada, donde las respuestas proporcionan insights (entendimientos) valiosos

sobre las opiniones, actitudes o experiencias de los participantes de manera sistemática.

La elección de la encuesta como técnica de recolección de datos se basa en su capacidad para recopilar información directamente de las personas. Al utilizar preguntas prediseñadas, se logra uniformidad en la obtención de datos, facilitando el análisis sistemático de las respuestas para comprender patrones y tendencias en la población de interés

Instrumentos: En lo que respecta a los instrumentos, se decidió utilizar cuestionarios de observación. Estos cuestionarios consistieran en una serie de preguntas diseñadas en función de los indicadores/dimensiones de las variables "síndrome de burnout" y "desempeño laboral". Teniendo por finalidad principal estos instrumentos lograr obtener información que permitirá comprender el comportamiento de las variables de estudio y abordar las incógnitas planteadas, siguiendo las indicaciones de (Cohen y Gómez, 2019).

En investigación, el cuestionario es una especie de hoja de ruta compuesta por preguntas destinadas a obtener respuestas detalladas y pertinentes sobre el tema de estudio. Funciona como un instrumento estandarizado que facilita la recopilación de información de manera uniforme, brindando una estructura para obtener datos valiosos de los participantes de manera eficaz (Arias, 2012).

Por otro lado, un cuestionario es una herramienta específica utilizada para llevar a cabo la técnica de la encuesta. Se trata de un conjunto organizado de preguntas diseñado para recopilar datos relevantes y obtener respuestas específicas de los participantes. Es como un medio estructurado y eficaz para obtener la información necesaria durante la investigación, presentando preguntas de manera coherente y objetiva. En este contexto, se desarrollarán dos cuestionarios, uno enfocado en el síndrome de burnout y otro en el desempeño laboral. Cabe precisar que el cuestionario se selecciona como instrumento de recolección de datos porque proporciona una estructura organizada para obtener información específica a través de preguntas. Es como tener una herramienta estandarizada que guía a los participantes a proporcionar respuestas consistentes

y detalladas sobre el tema de interés, facilitando la recopilación de datos de manera sistemática.

De ahí que se opte por el cuestionario como instrumento de recolección de datos debido a su capacidad para recopilar información de manera eficiente y estandarizada. Este método permite formular preguntas de manera coherente, garantizando que cada participante responda de la misma manera, lo que facilita el análisis y la interpretación de los datos recopilados sobre diversas dimensiones del estudio

Validez: La validación se basará en la revisión de tres expertos en los temas abordados. Estos profesionales realizarán un análisis de contenido de los cuestionarios utilizados para recopilar datos, centrándose en examinar cómo se relacionan los elementos y los indicadores de cada variable, así como en la coherencia de estos elementos. En la investigación es un proceso crucial que implica obtener la aprobación y evaluación de profesionales con experiencia en el campo relacionado. Esto asegura que los instrumentos utilizados, como cuestionarios o encuestas, sean pertinentes, claros y aborden adecuadamente los aspectos relevantes de la investigación. En esencia, se busca la confirmación por parte de expertos de que los elementos del instrumento realmente miden lo que se pretende medir y capturan de manera precisa los aspectos esenciales del fenómeno bajo estudio.

La validación de contenido por expertos en investigación implica el análisis crítico de profesionales calificados en el campo. Este proceso busca confirmar que los elementos del estudio sean válidos y abarquen de manera precisa los aspectos clave del fenómeno bajo investigación. La retroalimentación de expertos asegura la relevancia y la representatividad del contenido, fortaleciendo así la integridad de la investigación.

Los expertos, con su conocimiento especializado, revisan y evalúan el contenido para garantizar que capture de manera adecuada el alcance y los aspectos relevantes del tema de estudio. En consecuencia, estos expertos darán su aprobación, confirmando que los cuestionarios son adecuados para ser administrados a los trabajadores de la institución del estado a estudiar.

Confiabilidad: Se determinó la confiabilidad de los datos obtenidos a través de los cuestionarios utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Esta confiabilidad, es una medida esencial que evalúa la consistencia interna de un instrumento, como un cuestionario o escala. Este coeficiente asegura que todas las preguntas o ítems en el instrumento midan de manera coherente el mismo constructo o concepto. En términos sencillos, el coeficiente alfa de Cronbach indica cuán confiable es el instrumento al medir de manera consistente lo que se pretende medir, proporcionando una medida de la cohesión interna y fiabilidad del instrumento utilizado en la investigación. Los resultados mostraron un valor de 0.879 para el síndrome de burnout y 0.904 para el desempeño laboral. Estos valores, al ser cercanos a 1, indican una alta confiabilidad de los cuestionarios y sugieren que los registros obtenidos a partir de ellos son confiables y precisos.

3.5. Procedimientos

Luego de definir las dimensiones de cada variable y seleccionar los elementos correspondientes para los cuestionarios, se procederá a cargar estos cuestionarios en la plataforma Google Forms con el propósito de distribuirlos entre los participantes del estudio. En este proceso, se coordinará con el jefe del organismo público del Cusco, para establecer la fecha y hora en que se entregarían los instrumentos de medición a los empleados de la entidad. Una vez recopiladas todas las respuestas requeridas, se creará una base de datos para registrar dichas respuestas. Esta base de datos se empleará como punto de partida para llevar a cabo un análisis estadístico utilizando el software estadístico SPSS v25. buscando obtener resultados significativos basados en teorías, investigaciones previas y estudios relevantes, con el fin de recopilar datos de importancia para investigaciones futuras en este campo.

3.6. Método de análisis de datos

Después de la recolección exhaustiva de datos mediante encuestas, la siguiente etapa crucial implica la normalización de estos datos utilizando el software estadístico IBM SPSS 26.0. Este proceso no solo facilitará la manipulación y

análisis de los datos, sino que también permitirá una comparación detallada de las estadísticas obtenidas con los objetivos de la investigación en mente.

Con el fin de presentar los hallazgos de manera práctica y completa, así como ofrecer una comprensión concisa de las clasificaciones de escalas y variables utilizadas, se llevarán a cabo análisis descriptivos e inferenciales. Estos análisis no solo ofrecerán una visión general de los resultados, sino que también proporcionarán información detallada sobre la relación entre las variables clave del estudio.

Para garantizar una presentación clara y comprensible de los resultados, se utilizarán tablas y gráficos que incluirán las frecuencias absolutas y porcentuales correspondientes. Esta presentación visual servirá para ilustrar de manera efectiva las tendencias y patrones identificados durante el análisis de datos. Estos hallazgos, siguiendo los estándares habituales en investigaciones de esta envergadura, se contextualizarán y discutirán en profundidad para ofrecer una comprensión integral de su significado en el marco de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

El objetivo de este estudio consistió en brindar información precisa y detallada a partir de los datos recopilados, al mismo tiempo que se garantiza el respeto por la integridad de las personas involucradas en la investigación. En este contexto, se consideraron conceptos como el respeto de los derechos de autor gracias a la utilización de las Normas APA 7ma. Ed para el citado correspondiente, el derecho a la privacidad, la confiabilidad y la confidencialidad de los registros, asegurando que estos datos se utilicen exclusivamente para la presente observación. Todo esto se llevó a cabo de acuerdo con las regulaciones establecidas por la UCV para los programas de posgrado.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo e inferencial

Tabla 1

Síndrome de Burnout del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Síndrome de Burnout	14	40,0%	20	57,1%	1	2,9%	35	100,0%
Cansancio emocional	13	37,1%	20	57,1%	2	5,7%	35	100,0%
Despersonalización	13	37,1%	18	51,4%	4	11,4%	35	100,0%
Falta de realización	16	45,7%	18	51,4%	1	2,9%	35	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado al personal del área de servicios

La Tabla 1 revela que la mayoría de los empleados (57.1%) en el organismo público investigado en Cuzco exhibe un nivel medio de Síndrome de Burnout. Este nivel también prevalece en términos de cansancio emocional (57.1%), despersonalización (57.1%) y falta de realización (57.1%). Solo un empleado (2.9%) muestra un nivel alto de cansancio emocional, mientras que dos empleados (5.7%) presentan cansancio emocional, el 11.4% experimenta despersonalización y un empleado (2.9%) muestra falta de realización personal.

Es importante indicar que si bien, son pocos los trabajadores con un nivel alto de (SB), sin embargo, los que presentan un nivel medio, presentan un riesgo latente que puede conducirlos a niveles altos si están expuestos a fatiga extrema, desmotivación, sentimientos de ineficacia entre otros. Estos aspectos pueden tener serios impactos en su bienestar personal, rendimiento laboral, despersonalización y falta de realización personal.

Tabla 2*Desempeño laboral*

	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Desempeño laboral	3	8,6%	14	40,0%	18	51,4%	35	100,0%
Capacidad cognitiva	1	2,9%	12	34,3%	22	62,9%	35	100,0%
Capacidad afectiva	2	5,7%	18	51,4%	15	42,9%	35	100,0%
Capacidad psicomotora	5	14,3%	18	51,4%	12	34,3%	35	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado al personal del área de servicios

En relación al rendimiento laboral, los resultados de la Tabla indica que el 51.4% muestra un nivel bueno, principalmente debido a su destacada capacidad cognitiva, como se desprende de la opinión del 62.9% que también presenta este nivel. Por otro lado, en lo que respecta a la capacidad afectiva y a la capacidad psicomotora, solo el 42.9% y el 34.3%, respectivamente, exhiben un nivel bueno, mientras que el resto de las cifras reflejan un nivel deficiente o regular.

Se debe tener en cuenta que hay un grupo importante que no logra alcanzar un buen desempeño laboral, lo que puede tener varias implicancias, afectando tanto a los empleados individualmente como a la organización en su conjunto. Esta puede estar asociada a una falta de motivación y generar insatisfacción Laboral y disminuir la productividad general y afectar la eficiencia en la realización de tareas laborales

O.G. Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022.

Tabla 3

Nivel de desempeño laboral en relación al nivel del Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout	Desempeño laboral							
	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0,0%	6	17,1%	8	22,9%	14	40,0%
Medio	2	5,7%	8	22,9%	10	28,6%	20	57,1%
Alto	1	2,9%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,9%
Total	3	8,6%	14	40,0%	18	51,4%	35	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado al personal del área de servicios

En la tabla 3 se expone el nivel de (DL) en relación con el (SB). Los resultados revelan que el 17.1% y 22.9% de los trabajadores exhiben un nivel bajo de dicho síndrome, asociado con un desempeño laboral regular y bueno. Asimismo, se identifica que el 22.9% y 28.6% presenta un nivel medio de Síndrome de Burnout y un desempeño laboral regular y bueno. Destaca que el único trabajador con un nivel alto de Síndrome de Burnout muestra un nivel bajo de desempeño laboral.

O^{E1}: Identificar la relación entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Tabla 4

Nivel de desempeño laboral en relación al cansancio emocional

Cansancio emocional	Desempeño laboral							
	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0,0%	5	14,3%	8	22,9%	13	37,1%
Medio	1	2,9%	9	25,7%	10	28,6%	20	57,1%
Alto	2	5,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	5,7%
Total	3	8,6%	14	40,0%	18	51,4%	35	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado al personal del área de servicios

La Tabla 4 revela que el 14.3% y el 22.9% de los trabajadores exhiben un nivel bajo de cansancio emocional, correlacionado con un desempeño laboral regular y bueno. Asimismo, se identifica que el 25.7% y el 28.6% de los trabajadores manifiestan un nivel medio de cansancio emocional, asociado con un desempeño laboral regular y bueno. También se destaca que dos trabajadores presentan un alto nivel de cansancio emocional, con un desempeño laboral bajo.

O^{E2}: Evaluar la relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Tabla 5

Nivel de desempeño laboral en relación a la despersonalización

Despersonalización	Desempeño laboral							
	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0,0%	6	17,1%	7	20,0%	13	37,1%
Medio	1	2,9%	7	20,0%	10	28,6%	18	51,4%
Alto	2	5,7%	1	2,9%	1	2,9%	4	11,4%
Total	3	8,6%	14	40,0%	18	51,4%	35	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado al personal del área de servicios

En la Tabla 5, se aprecia que el 17.1% y el 20% de los trabajadores exhiben un nivel bajo de despersonalización, asociado con un desempeño laboral regular y bueno. Además, se identifica que el 20% y el 28.6% muestran un nivel medio de despersonalización y un desempeño laboral bueno. Se observa también que dos trabajadores (5.7%) presentan un nivel alto de despersonalización, con un desempeño laboral bajo.

O^{E3}: Establecer la relación entre la dimensión falta de realización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Tabla 6

Nivel de desempeño laboral en relación a la falta de realización personal

Falta de realización personal	Desempeño laboral							
	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	0	0,0%	6	17,1%	10	28,6%	16	45,7%
Medio	2	5,7%	8	22,9%	8	22,9%	18	51,4%
Alto	1	2,9%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,9%
Total	3	8,6%	14	40,0%	18	51,4%	35	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado al personal del área de servicios

La Tabla 6 revela que el 17.1% y el 28.6% de los trabajadores exhiben un bajo nivel de falta de realización personal (o presentan una alta realización personal), correlacionado con un desempeño laboral regular y bueno. Asimismo, se identifica que el 22.9% presenta un nivel medio en la falta de realización personal, asociado con un desempeño laboral regular y bueno. Únicamente un trabajador (2.9%) muestra una alta falta de realización personal, con un nivel de desempeño laboral bajo.

4.2. Análisis inferencial

Contrastación de la hipótesis general:

El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Tabla 7

Correlación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral	Capacidad cognitiva	Capacidad afectiva	Capacidad psicomotora
Síndrome de Burnout	r	-,554**	-,471**	-,428*	-,489**
	Sig.	,001	,004	,010	,003
	n	35	35	35	35

Nota: Cuestionario aplicado al personal del área de servicios

** (Prueba altamente significativa).

La Tabla 7 presenta datos reveladores sobre la correlación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral. La correlación de Spearman, $r=-0.554$, muestra una asociación negativa de nivel medio. Esta relación es altamente significativa, como indica la prueba de significancia (Sig.=0.001), considerablemente menor que el umbral teórico de 0.01. Además, el estudio demuestra que el síndrome está vinculado con aspectos específicos del desempeño laboral, como la capacidad cognitiva, afectiva y psicomotora.

Estos resultados respaldan la afirmación de la hipótesis de que el síndrome de burnout tiene una relación significativa con el desempeño laboral en el personal del área de servicios al cliente de un organismo público en Cusco. Es crucial destacar que la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral es inversa, lo que sugiere que la presencia de este síndrome tiende a afectar negativamente el rendimiento laboral.

Las implicancias de esta correlación sugieren que, para mejorar el desempeño laboral en el área de servicios al cliente, es crucial abordar y gestionar

eficazmente el Síndrome de Burnout entre los empleados. Esto podría incluir implementar estrategias de bienestar laboral, proporcionar apoyo emocional y desarrollar programas de gestión del estrés, con el objetivo de mitigar los efectos negativos del síndrome y promover un entorno laboral más saludable.

Contrastación de la hipótesis específica 1:

H₁: La dimensión cansancio emocional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Tabla 8

Correlación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral	Capacidad cognitiva	Capacidad afectiva	Capacidad psicomotora
Cansancio emocional	r	-,550**	-,464**	-,439**	-,484**
	Sig.	,001	,005	,008	,003
	n	35	35	35	35

Nota: Cuestionario aplicado al personal del área de servicios

** (Prueba altamente significativa).

Los datos presentados en la Tabla 8 revelan que la correlación de Spearman entre el agotamiento emocional y el (DL), representada por $r=-0.550$, muestra un nivel moderado de asociación, siendo negativa y altamente significativa. Esto se infiere de la significancia de la prueba (Sig.=0.001), la cual es menor a 0.01. Además, se destaca que este cansancio emocional guarda una relación inversa y altamente significativa con la capacidad cognitiva, afectiva y psicomotora. Estos resultados ofrecen una base sólida para respaldar la hipótesis de que el cansancio emocional está de manera significativa relacionado con el desempeño laboral del personal en el área de servicios al cliente de un organismo público en Cusco.

Las correlaciones negativas clarifican que un aumento en el cansancio emocional se vincula con un deterioro en el desempeño laboral del trabajador. Esto subraya la importancia de abordar y gestionar eficazmente el cansancio emocional en el entorno laboral, no solo para mejorar el bienestar de los empleados, sino también para optimizar su rendimiento y eficacia en el servicio al cliente.

Contrastación de la hipótesis específica 2:

H₂: La dimensión despersonalización se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Tabla 9

Correlación entre la despersonalización y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral	Capacidad cognitiva	Capacidad afectiva	Capacidad psicomotora
Despersonalización	r	-,401*	-,318	-,293	-,405*
	Sig.	,017	,063	,088	,016
	n	35	35	35	35

Nota: Cuestionario aplicado al personal del área de servicios
*(Prueba significativa).

Los datos presentados en la Tabla 9 indican que la correlación de Spearman entre la despersonalización y el desempeño laboral, $r=-0.401$, es bastante moderada, pero aun así significativa, según se desprende de la prueba de significancia (Sig.=0.017), la cual es inferior al umbral teórico de 0.05. Además, se observa que la despersonalización también muestra una relación significativa con la capacidad cognitiva y la capacidad psicomotora.

Estos resultados brindan evidencia suficiente para respaldar la hipótesis de que la despersonalización guarda una relación significativa con el desempeño laboral del personal en el área de servicios al cliente de un organismo público en Cusco. La presencia de correlaciones negativas indica de manera clara que hay una relación inversa entre los aspectos evaluados, lo que implica que un aumento en la despersonalización está asociado con un descenso en el desempeño laboral. Estos hallazgos destacan la importancia de abordar y gestionar la despersonalización para mejorar tanto el bienestar de los empleados como la eficacia en el servicio al cliente.

Contrastación de la hipótesis específica 3:

H₃: La dimensión falta de realización se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022.

Tabla 10

Correlación entre la falta de realización y el desempeño laboral

	Spearman	Desempeño laboral	Capacidad cognitiva	Capacidad afectiva	Capacidad psicomotora
Falta de realización	r	-,565**	-,487**	-,442**	-,504**
	Sig.	,000	,003	,008	,002
	n	35	35	35	35

Nota: Cuestionario aplicado al personal del área de servicios

** (Prueba altamente significativa).

Los datos presentados en la Tabla 10 indican que la correlación de Spearman entre la falta de realización personal y el desempeño laboral, $r=-0.565$, muestra una asociación negativa de nivel medio. A pesar de esto, resulta ser altamente significativa, como lo evidencia la prueba de significancia (Sig.=0.000), la cual es inferior al umbral teórico de 0.01. Además, cabe destacar que esta falta de realización personal guarda una relación significativa con cada uno de los aspectos del desempeño laboral, es decir, con la capacidad cognitiva, afectiva y psicomotora.

Estos hallazgos respaldan la aceptación de la hipótesis de que la falta de realización personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal en el área de servicios al cliente de un organismo público en Cusco. Las correlaciones negativas evidencian de manera clara una relación inversa entre los aspectos investigados, indicando que a medida que la falta de realización personal aumenta, el desempeño laboral tiende a deteriorarse. Este resultado subraya la importancia de abordar la falta de realización personal como parte de las estrategias de mejora del rendimiento laboral en el área de servicios al cliente.

V.DISCUSIÓN

En el contexto de un organismo público en Cusco, se evidencia un desafío significativo relacionado con la carga laboral, generado por la escasa cantidad de empleados en comparación con la afluencia diaria de usuarios en las oficinas. Esta problemática se ha acentuado debido a la reubicación de personal de un área a otra, lo que resultó en un aumento considerable en la carga de trabajo por colaborador. A pesar de la reducción de personal, los indicadores de tiempo y calidad de atención al público se mantienen inalterados, generando tensiones adicionales en el ambiente laboral.

Otro aspecto preocupante para los trabajadores es la constante rotación hacia oficinas remotas ubicadas en distintos distritos de Cusco, siendo responsabilidad económica de cada colaborador. Esta situación no solo impacta la estabilidad laboral, sino que también plantea desafíos logísticos y económicos para el personal. Además, se destaca la ausencia de una política que incentive y promueva ascensos profesionales, lo que podría afectar la motivación y desarrollo de los empleados.

En tal sentido Edelwich y Brodsky (1980) expresaron que este síndrome viene a ser la pérdida paulatina de las ganas de trabajar, perdiendo su propósito profesional, a la vez que otros expertos en el tema consideran que viene a ser un estado que desgasta la mente y el cuerpo del trabajador. Bajo la línea anterior es que (Zapata, Echeverry y Becerra, 2023) Consideraron al síndrome de burnout como la manera equivocada de hacerle frente al estrés crónico, destacando caracteres como agotamiento emocional, despersonalización y una completa reducción del rendimiento personal. Mientras que para Paz (2020) el Desempeño laboral se describe como la expresión de un conjunto de competencias que un empleado pone en práctica de forma completa en su accionar diario. Se trata de la combinación de conocimientos, capacidades, disfrute, sentimientos, actitudes, motivación, valores y rasgos personales que, en conjunto, consienten alcanzar los objetivos establecidos en los sectores técnico, eficiente y de servicios, tanto para el trabajador como para la empresa.

En esta discusión de resultados, se explorarán en detalle estos desafíos identificados, analizando su impacto en el bienestar de los trabajadores y la eficiencia operativa del organismo público en cuestión.

Con respecto al objetivo del estudio el cual fue Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022. Los datos presentados en la tabla 1 dejaron ver que el (SB) en términos generales se encontró a un nivel medio según el 57,1% de los trabajadores, seguido de un considerable grupo que expresó que este síndrome se encontraba a un nivel bajo representado por el 40,5 de los encuestados dejando ver que tan sólo un 2% consideró que la presencia de este síndrome era alta (2,9%) debiendo recordar que existe un nivel intermedio de síndrome de burnout en los trabajadores lo cual podría agravarse con el pasar de los días sino se mejora dicha situación. En cuanto al nivel de (DL) en los trabajadores del área de servicios se encontró que este se encuentra un nivel bueno según el 51,4% de los trabajadores, debiendo señalar que un 40% expresó que su desempeño laboral era regular y un pequeño grupo 8,6% que su desempeño fue bajo. Los datos en la tabla 3 dejaron que cuando los niveles del (SB) fueron altos sólo un trabajador expresó que su desempeño laboral fue deficiente; en cambio cuando los niveles de síndrome de burnout tuvieron una presencia regular en los trabajadores, un 28,6% de estos expresó que su desempeño laboral fue alto y un 22,9% que fue regular. Por otro lado, cuando la presencia del (SB) fue baja hubo un 22,9% de trabajadores que expresó que su desempeño laboral fue bueno y un 17,1% alegó que su desempeño fue regular. En cuanto a la hipótesis de investigación se alcanzó un coeficiente de vinculación de -0,554 el cual se mostró como una relación negativa moderada, la cual alcanzó un nivel de error o significancia de $0,001 < 0,05$ permitiendo la aceptación de la hipótesis de que el (SB) se relaciona de forma sustancial con el (DL) de los trabajadores; debiendo precisar que esta relación es inversa, dejando ver que el desempeño laboral decae en la medida en que aumenta la presencia de dicho síndrome, dejando ver que para que el desempeño laboral mejore es necesario reducir la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores. Estos datos guardan diferencias totalmente de los presentados por (Viteri, 2021) el cual halló que el desempeño laboral no tiene poder predictivo en el (SB), por lo que se concluye que no existe relación significativa

entre estas variables en los profesionales del Hospital Jaime Roldós. Es fundamental señalar que el personal sanitario tuvo un desempeño laboral admirable. De igual forma los resultados alcanzados se contrastan con los presentados por Chávez (2021) el cual tuvo por resultados que no se ha encontrado una correlación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, ya que el coeficiente de correlación es de 0.063 la cual alcanzó un nivel de significancia de 0,786. Concluyendo que las dimensiones de estudio agotamiento emocional (CE) y despersonalización (DP) muestran bajos rangos de síndrome de burnout, siendo la realización personal (RP) la que muestra altos niveles. Además, el agotamiento emocional (CE) demostró no tener un cortejo negativo con el desempeño laboral, donde la despersonalización (DP) fue descartada, pero la realización personal (RP) se vinculó directamente con el desempeño laboral, implicando que esta tiene un impacto considerable sobre el desempeño laboral.

Ante esto Sotamba y Espinoza (2023) consideran al síndrome de burnout como una condición que impacta en la salud mental y moral del trabajador, generando una disminución en su productividad, conflictos con sus compañeros de trabajo, ausentismo laboral lo cual repercute de forma directa sobre sus tareas administrativas y operativas. De ahí que se considere que la manifestación del síndrome de burnout es frecuente en contextos profesionales con altos niveles de estrés. Su perfil se define por la extenuación tanto física como emocional, la adopción de actitudes cínicas hacia el trabajo y una merma en la eficacia laboral. Este fenómeno, además, puede tener repercusiones negativas en la salud tanto mental como física de las personas afectadas (Soza y Depaula, 2023).

Con respecto a la definición del desempeño laboral este hace referencia al grado de cumplimiento que alcanza un empleado en el desempeño de sus responsabilidades en un periodo determinado. Este rendimiento está inmediatamente asociado a la consecución de los objetivos fijados por la empresa en la que trabaja. Además, se es afectado por diversas características no personales, como el grado de experiencia, las capacidades sensibles y las actitudes, que se acoplan entre sí y permiten hacer del hombre o la mujer un profesional agresivo, culminando en el desempeño más útil del proceso (Zuta et al., 2018).

De ahí que el éxito en el entorno laboral depende en gran medida del rendimiento laboral de los empleados. Las destrezas y competencias de un trabajador influyen de manera directa en la eficiencia operativa de la empresa.

La hipótesis de investigación refleja una relación negativa moderada entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, respaldada por un coeficiente de vinculación y un nivel de significancia que sugieren una asociación sustancial. Este hallazgo subraya la importancia de abordar y reducir la presencia del síndrome de burnout para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. En consecuencia, estos datos ofrecen información valiosa para implementar estrategias y medidas preventivas destinadas a optimizar el bienestar y la eficacia laboral en el ámbito del servicio al cliente en el organismo público estudiado.

Con respecto al objetivo uno Identificar la relación entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022. Los datos en la tabla 4 dejaron que cuando los niveles de cansancio emocional en los trabajadores fueron altos un 5,7% de los encuestados expresó que su desempeño laboral fue deficiente; en cambio cuando los niveles de cansancio emocional fueron regulares o intermedios en los trabajadores, un 28,6% de estos expresó que su desempeño laboral fue alto y un 25,7% que fue regular. Por otro lado, cuando la presencia de cansancio emocional fue baja hubo un 22,9% de trabajadores que expresó que su desempeño laboral fue bueno y un 14,3% alegó que su desempeño fue regular. En cuanto a la hipótesis uno según datos en la tabla 8 se alcanzó un coeficiente de vinculación de $-0,550^{**}$ el cual se mostró como una relación negativa y moderada, la cual tuvo un nivel de error o significancia de $0,001 < 0,05$ permitiendo la aceptación de la hipótesis uno de que el cansancio emocional se relaciona de forma sustancial con el desempeño laboral de los trabajadores; debiendo precisar que esta relación es inversa nuevamente, dejando ver que el desempeño laboral decae en la medida en que aumente el cansancio emocional, por ello para que el desempeño laboral mejore es necesario reducir el cansancio emocional en los trabajadores. Estos datos pueden contrastarse con los alcanzados por Onofre (2021) donde los resultados logrados en la Dirección de Talento Humano de HE-1 examinó la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Los efectos, que indicaron

la escasez de una correlación inmediata entre estas variables, tienen enormes implicaciones para entender el entendimiento de los factores que inciden en el desempeño global de los trabajadores bajo este contexto específico. La conclusión de que las variables son imparciales, apoyada por medio del análisis estadístico en SPSS, indica que otros factores pueden estar afectando al desempeño laboral de forma más amplia destacando la necesidad de realizar estudios adicionales para aprehender mejor esas dinámicas y optimizar el desempeño laboral del lugar de trabajo. A pesar de no encontrar una correlación directa entre estas variables en este contexto específico, los resultados son valiosos, ya que sugieren que otros factores pueden estar afectando el desempeño laboral. Los datos logrados guardan cierto grado de relación con los presentados por (Román y Muñoz, 2020) donde su estudio reveló que el 45% de los trabajadores de estas pymes sufre de agotamiento emocional, pensamiento negativo e inferencia personal; a la vez que el 49% consideran que se irritan con facilidad, donde un 76% considera que son poco valorados y tan sólo un 8% se sienten satisfechos con su trabajo. A nivel de conclusión se pudo confirmar que hay múltiples elementos que inciden en esta situación, como el ambiente en el trabajo, la falta de compromiso por parte de la alta dirección, la ausencia de estímulos, y también la falta de evaluación del nivel de satisfacción de los empleados con sus actuales puestos de trabajo. El estudio subraya la necesidad de abordar estas cuestiones para mejorar el bienestar y la productividad de los trabajadores en las pymes.

Ante esta prerrogativa el conocido síndrome de burnout o del quemado se caracteriza por impactar de forma directa sobre la calidad de vida de la persona que lo sufre resquebrajando su salud mental llegando a atentar contra la vida de la persona que lo padece (Bálsamo, Pérez y Frutos, 2023). Por ello los riesgos psicosociales en el trabajo tienen a ser la fuente principal de estrés en los trabajadores lo cual termina afectando de forma negativa la salud de estos tanto dentro como fuera del trabajo dando pie al surgimiento del síndrome del agotamiento profesional (Soza y Depaula, 2023).

Por ello es que Díaz et al., (2012) expresaron que el término cansancio emocional o agotamiento se utiliza para describir el agotamiento corporal, mental, social y no secular que experimenta el personal. Esto se traduce en una

disminución de su fuerza y potencial para llevar a cabo sus tareas, lo que influye negativamente en su motivación y voluntad de obtener el máximo rendimiento. Los jefes de empresas consideran que la atención al cliente y las diferentes obligaciones laborales se ven afectadas negativamente por este agotamiento, lo que genera un estrés significativo en el entorno laboral.

Asimismo, un desempeño destacado puede generar posibilidades de progreso y crecimiento en la carrera profesional. Por ello la valoración del rendimiento resulta ser una herramienta fundamental para evaluar la aportación de los colaboradores hacia los objetivos de la organización. Además, facilita la identificación de aspectos susceptibles de mejora y proporciona la ocasión de brindar comentarios constructivos. Es así que el desempeño de los trabajadores se ve considerablemente afectado por el entorno en el que se desenvuelven. Un ambiente de trabajo positivo y cooperativo tiene el potencial de estimular la creatividad y mantener alta la motivación. En contraste, un ambiente tenso o poco propicio puede incidir de manera adversa en la eficiencia y el bienestar en el ámbito laboral.

Estos hallazgos subrayan la importancia de abordar el cansancio emocional como factor clave que afecta el rendimiento laboral. La relación inversa evidenciada sugiere que la presencia de cansancio emocional contribuye a la disminución del desempeño laboral. Por lo tanto, para mejorar el rendimiento laboral, se plantea la necesidad de implementar estrategias y medidas que reduzcan el cansancio emocional entre el personal del área de servicios al cliente en el organismo público estudiado. En conclusión, esta información ofrece valiosos datos para la formulación de intervenciones específicas que promuevan un ambiente laboral más saludable y, en última instancia, mejoren la eficacia y el bienestar de los empleados

Con respecto al objetivo dos evaluar la relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022. Los datos en la tabla 5 dejaron que cuando los niveles de despersonalización en los trabajadores fueron altos un 5,7% de los encuestados expresó que su desempeño laboral fue deficiente y un 2,9% lo consideró como bueno; en cambio cuando los niveles de despersonalización fueron regulares en los trabajadores, un 28,6% de estos

expresó que su desempeño laboral fue alto y un 20,0% que fue regular. Mientras, que cuando la despersonalización fue baja hubo un 20,0% de trabajadores que expresó que su desempeño laboral fue bueno y un 17,1% alegó que su desempeño fue intermedio. En cuanto a la hipótesis dos según datos en la tabla 9 se alcanzó un coeficiente de vinculación de $-0,401^*$ el cual se mostró como una relación negativa y relativamente baja, la cual tuvo un nivel de error o significancia de $0,017 < 0,05$ permitiendo la aceptación de la hipótesis dos de que la dimensión despersonalización se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores; debiendo precisar que esta relación es inversa al igual que las anteriores, dejando ver que el desempeño laboral se reduce en la medida en que aumente la despersonalización en los trabajadores (baja el bienestar de los trabajadores), por ello para que el desempeño laboral mejore es necesario reducir la despersonalización en los trabajadores. Estos datos guardan relación con los alcanzados por Gonzales (2023) donde sus hallazgos la presencia de una inequívoca asociación sustancial pero inversa entre el estrés crónico con el desempeño laboral; así como una asociación parecida entre el agotamiento emocional y el mencionado rendimiento. Bajo la misma línea se encontró otra asociación inversa o negativa, pero de valor entre el desempeño laboral y la despersonalización. De igual forma también se halló otra asociación, pero un poco más directa entre la realización personal con el rendimiento laboral. Por ello para finiquitar el tema se pudo corroborar la presencia de una asociación negativa pero sustancial entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral. Debiendo señalar que dicha asociación presentó cierto grado de moderación entre el (SB) y el (DL) dejando ver que a medida que el (SB) tiende a aumentar, el (dl) tenderá a disminuir. Estos datos son de valor al portar evidencias de la asociación negativa entre estos dos aspectos los cuales dentro de un entorno educativo puede impactar sobre el bienestar emocional de los educadores desembocando en una reducción de su desempeño como profesionales y de cierta forma en la calidad de enseñanza impartida por estos.

El síndrome de burnout tiende a manifestarse como una reacción a la presión que experimenta un individuo debido a factores estresantes y factores interpersonales relacionados con su entorno laboral (Forbes, 2011). Es por ello que mayoría de los trabajadores dentro de sus actividades cotidianas son propensos a

experimentar estrés laboral a causa de las particularidades de las funciones que realizan; generado por la tensión por ofrecer una atención rápida, interacciones con el público, un entorno laboral tóxico y la capacidad de respuesta ante una emergencia. Dando como resultado que el trabajador una reducción en la eficiencia del trabajador acompañado de una gran dosis de estrés conociéndose como agotamiento laboral o burnout (Ancco et al., 2023).

Ante ello (González et al., 2015) expresaron que la dimensión despersonalización se refiere a la adopción de una mentalidad de desapego, cinismo y endurecimiento emocional, que lleva a ver a los seres humanos como objetos insensibles. El resultado es una disminución considerable de la capacidad de interactuar con empatía con los demás y una pérdida de sensibilidad hacia las emociones y los deseos de los demás (Díaz et al., 2012). La terminología despersonalización se utiliza para describir una marcada desconexión psicológica con el trabajo y emociones terribles y deshumanizadoras hacia la tarea y los compañeros de trabajo. Esto se manifiesta a través de comportamientos como la irritabilidad, la indiferencia o la pérdida de afición al trabajo, y la tendencia a caracterizar la frustración y el mal rendimiento general del trabajo por obligación, lo que amplifica igualmente la experiencia de aislamiento dentro del entorno laboral.

La relación inversa evidenciada en los resultados sugiere que la presencia de despersonalización contribuye a la disminución del desempeño laboral y, por ende, al bienestar de los trabajadores. Para mejorar el rendimiento laboral, se plantea la necesidad de implementar estrategias y medidas que reduzcan la despersonalización en el personal del área de servicios al cliente en el organismo público estudiado. En resumen, esta información proporciona una base sólida para la formulación de intervenciones específicas destinadas a mejorar la calidad del ambiente laboral y promover el bienestar de los empleados.

Por último, con respecto al objetivo tres establecer la relación entre la dimensión falta de realización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022. Los datos en la tabla 6 revelaron que cuando los niveles de falta de realización en los trabajadores fueron altos un 2,9% de los encuestados expresó que su desempeño laboral fue deficiente; en cambio cuando los niveles de falta de realización fueron regulares en los trabajadores, un 22,9% de estos expresó que su desempeño laboral fue alto y otro

22,9% que fue regular. Mientras, que cuando la falta de realización fue baja hubo un 28,6% de trabajadores que expresó que su desempeño laboral fue bueno y un 17,1% alegó que su desempeño fue intermedio. En cuanto a la hipótesis tres según datos en la tabla 10 se alcanzó un coeficiente de conexión o sinergia de $-0,565^*$ el cual se evidenció la presencia de una relación negativa de nivel intermedio, la cual tuvo un nivel de error o significancia de $0,000 < 0,01$ permitiendo la aceptación de la hipótesis tres la cual expresó que la dimensión falta de realización se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores; siendo esta relación una inversa al igual que las anteriores, dejando ver que el desempeño laboral se reduce en la medida en que aumente la falta de realización en los, por ello para que el desempeño laboral aumente es necesario reducir la falta de realización en los trabajadores. Estos datos guardan relación con los alcanzados por (Quintana, 2022) donde sus datos revelaron que el Síndrome de Burnout mantiene una relación directa y altamente significativa con el desempeño laboral, evidenciando un coeficiente de correlación moderadamente alto que indica una conexión considerable. Estos hallazgos respaldan la hipótesis inicial, concluyendo que existe una relación sustancial entre ambas variables. La confirmación de una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral respalda la importancia de comprender cómo este síndrome puede influir en el rendimiento laboral. Otro tema con el que guarda relación fue el presentado por (Custodio, 2022) el cual encontró que el síndrome de Burnout se manifestó en un 30.95% de los participantes en niveles bajos, un 40.48% en niveles medios y un 28.57% en niveles altos. En cuanto a las dimensiones del síndrome, el agotamiento emocional afectó al 100% de los encuestados, la despersonalización se observó en el 97.62%, y la realización personal se registró en el 64.29%. En relación al desempeño laboral, un 21.43% fue considerado malo, un 61.90% regular y un 16.67% bueno. Los resultados del análisis de correlación de Spearman, con un p-valor de 0.000 menor a 0.05, mostraron un coeficiente de 0.497, indicando una relación directa significativa entre las variables. En conclusión, se llegó a afirmar que existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de salud de un hospital en Áncash durante el año 2022, confirmando así que ambos están vinculados de manera directa.

Es por esta razón que las repercusiones del síndrome de burnout no se limitan al ámbito personal, sino que se extienden a la esfera organizacional. La disminución del compromiso y la productividad de los trabajadores puede dar lugar a un entorno laboral menos saludable y a una merma en la excelencia de las labores desempeñadas. Por ello, aunque el síndrome de burnout suele vincularse a ocupaciones con una carga emocional elevada, como la atención médica y la enseñanza, su impacto no se limita a estos campos. Cualquier individuo, independientemente del sector en el que trabaje, puede experimentar este síndrome si no se manejan de manera apropiada los niveles de estrés y la presión laboral (Forbes, 2011).

Siendo en base a lo anterior que (Flores y Montoro, 2023) consideraron que la falta de Realización o pérdida de autorrealización se refiere a sentirse mucho menos capaz a través de los años, lo que lleva a una percepción en desarrollo de ineficacia y falta de valor real dentro de la colocación profesional. Esto conduce a una lenta disminución de la vanidad y, en consecuencia, a una reducción del potencial para desempeñar correctamente el puesto de experto. Además, esta sensación de insatisfacción e insatisfacción con el rendimiento del proceso también puede extenderse a la vida privada. La falta de realización implica una mala valoración de uno mismo y del entorno pictórico. Esto, a su vez, puede provocar un deterioro de las relaciones interpersonales, un potencial limitado para hacer frente a las condiciones de desastre y una disminución de la productividad de los cuadros (González et al., 2015).

La relación inversa evidenciada sugiere que la presencia de falta de realización contribuye a la disminución del desempeño laboral y, por ende, al bienestar de los trabajadores. Para mejorar el rendimiento laboral, se plantea la necesidad de implementar estrategias y medidas que reduzcan la falta de realización en el personal del área de servicios al cliente en el organismo público estudiado. En resumen, esta información proporciona una base sólida para la formulación de intervenciones específicas destinadas a mejorar la calidad del ambiente laboral y promover el bienestar de los empleados.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se encontró que tanto el (SB) se encontró a un nivel regular 57,1% seguido de un nivel bajo 40% y el (DL) a un nivel bueno en un 51,4% seguido de un nivel regular 40% según los encuestados. A la vez que se encontró la presencia de una asociación moderada pero inversa ente estos dos aspectos según coeficiente de Spearman de -0,554 el cual tuvo una Sig.=0,001<0,01, permitiendo la aceptación de la hipótesis de estudio de que el (SB) se vincula de forma sustancial con el (DL).
- Segunda:** Se confirmó la presencia de una vinculación moderada pero inversa entre el cansancio emocional y el (DL) según coeficiente de Spearman de -0,550 el cual tuvo una Sig.=0,001<0,01; información que avaló la aceptación de la hipótesis uno donde se plasmó que el cansancio emocional se asocia de forma sustancial con el (DL).
- Tercera:** Se identificó la presencia de una relación inversa bastante moderada pero sustancial entre la despersonalización y el (DL) según coeficiente de Spearman de -0,401 el cual tuvo una Sig.=0,017<0,05; información que brindó evidencias de que la despersonalización se vincula de forma sustancial con el (DL).
- Cuarta:** Se estableció la presencia de una correlación inversa moderada entre la falta de realización y el (DL) según coeficiente de Spearman de -0,565 el cual tuvo una Sig.=0,000<0,01; información que acreditó la aceptación de la hipótesis tres donde se plasmó que la falta de realización se relaciona de forma importante con el (DL).

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Dada la identificación de niveles medios de síndrome de burnout y la correlación inversa moderada con el desempeño laboral en el personal de servicios al cliente, se recomienda al jefe de recursos humanos implementar programas de bienestar emocional y reducción de estrés. Esto incluiría medidas para promover un ambiente laboral más saludable y estrategias específicas para abordar el síndrome de burnout y mejorar el rendimiento general.
- Segunda:** Considerando la relación negativa moderada entre el cansancio emocional y el desempeño laboral, se sugiere al administrador de un organismo público en el Cusco implementar iniciativas que aborden directamente el agotamiento emocional, estas podrían incluir la implementación de programas de capacitación sobre gestión del estrés, la promoción de un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y la creación de un entorno laboral que promueva el bienestar emocional.
- Tercera:** En vista de la relación significativa pero relativamente baja entre la despersonalización y el rendimiento laboral, se aconseja al jefe de recursos humanos en coordinación con el psicólogo de la institución implementar estrategias que fortalezcan las relaciones interpersonales y la conexión entre los trabajadores, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y brindar oportunidades para el reconocimiento y desarrollo profesional pueden contribuir a mejorar el bienestar y la eficacia laboral.
- Cuarta:** Dado el hallazgo de una relación negativa de nivel intermedio entre la falta de realización y el desempeño laboral, se recomienda al jefe de recursos humanos enfocarse en medidas que fomenten la realización personal y profesional de los empleados incluyendo programas de desarrollo profesional, reconocimiento de logros y la promoción de un sentido de propósito en el trabajo, con el objetivo de mejorar la satisfacción y el rendimiento laboral.

REFERENCIAS

- Aguilar Forero, D., Jaramillo Quintero, L., & Murillo Higueta, M. (2021). *Factores relacionados al estrés laboral en los trabajadores de call centers de Antioquia en el año 2021*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Obtenido de http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/bitstream/10656/17154/1/UVDTSO_AguilarDiana-JaramilloLaura-MurilloMaria_2021.PDF
- Ancco Choquecondo, R., Calderón Paniagua, D., Quispe Vilca, G., Pacompia Toza, J., & Quispe Vilca, J. (2023). Burnout síndrome and work performance in the health sector of Peru. *Vive Revista de Salud*, 16(17). doi:<https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i17.240>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. A., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alegría México*, vol. 63(no. 2), 204.
- Arias Gonzales, J. (2020a). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Arequipa, Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Arias Gonzáles, J. (2020b). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Arias Gonzáles, J. (2020c). *Métodos de investigación online: herramientas digitales para recolectar datos*. info:eu-repo/semantics/book. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2237>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* (Primera edición digital ed.). Arequipa, Perú: Enfoques Consulting EIRL.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

- Balbuena, F. (2020). *Teoría de McClelland*. Clúster Mexicano de Comercio. Obtenido de <https://www.cmdc.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-mcclelland>
- Bálsamo, A., Perez Ramos Verdala, F., & Frutos Cleffi, J. (2023). Prevalence of Burnout Syndrome in health care workers at the first level of care. *Salud Mil*, 42(1). doi:<https://doi.org/10.35954/SM2023.42.1.2.e301>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). Motivation and work performance: Human capital as a key factor in an organization. *Universidad Y Sociedad*, 12(3). Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599>
- Borda Pérez, M., Rafael Tuesca, M., & Navarro Lechuga, E. (2009). *Métodos cuantitativos herramientas para la investigación en salud. 4 Ed. Revisada y aumentada*. Barranquilla, Colombia: Uninorte.
- Castañeda, Y. C. (2021). Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. doi:<https://doi.org/10.18359/rfce.5259>
- Chávez González, P. (2021). *Burnout Syndrome and Work Performance in Public Health Servants of Hospital del Día IESS La Troncal in Times of Pandemic*. Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5871/1/CHAVEZ%20GONZALEZ%20PATRICIO%20ARTICULO.pdf>
- Chiang Vega, M., Salazar Botello, C., & Nuñez Partido, A. (2007). Organizational environment and work satisfaction in a governmental health institution: Type 1 Hospital. *Theoria*, 16(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Contreras Ramirez, Z. (2022). *Capacitación y Desempeño Laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio Ayacucho 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82369/Contreras_RZO-SD.pdf?sequence=8

- Cuesta, A. (2017). *Human talent and knowledge management*. Ecoe Editions.
- Custodio Perez, G. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud de un hospital de Áncash - 2022*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96913>
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. McGraw-Hill.
- De Dios González, S. (2022). *La teoría de las necesidades de McClelland. lamenteesmaravillosa*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-las-necesidades-de-mcclelland/>
- De la Garza Toledo, E. (2001). *Problemas clásicos y actuales de la crisis del trabajo*. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Obtenido de <https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20101102085819/1garza.pdf>
- Díaz Bambula, F., López Sánchez, A., & Várela Arévalo, M. (2012). Factors associated to Burnout Syndrome in high school teachers in Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v11n1/v11n1a18.pdf>
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Stages of disillusionment in the helping professions*. Human Sciences Press.
- Flores Cayo, T., & Montoro Valdivia, M. (2023). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos de un hospital nacional de nivel III, Lima 2023*. Universidad Norbert Wiener. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9470/T061_72543680_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Forbes Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*(160). Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Gonzales Pasiguan, H. (2023). *Síndrome Burnout y el desempeño laboral, en docentes de la jurisdicción de una UGEL. Piura 2022*. Universidad César

- Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121699/Gonzales_PHH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González Ruiz, G., Carrasquilla Baza, D., Latorre de la Rosa, G., Torres Rodríguez, V., & Villamil Vivic, K. (2015). Burnout syndrome in university professors. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192015000400005&script=sci_arttext&tlng=en
- Huacre Huari, H. (2023). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud en un centro materno infantil, Lima 2023*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122184/Huacre_HHR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Irma Victoria Martínez Nole, S. S.-V. (2022). Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVIII(3), 272-282. doi:file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-SindromeDeBurnoutEnLosColaboradoresDeLaMunicipalidad-8526456%20(1).pdf
- Karasek, R. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. *Adm Sci Q*.
- Kitayama, S., Park, J., Miyamoto, Y., Date, H., Morozink Boylan, J., Markus, H., . . . Ryff, C. (2018). Behavioral Adjustment Moderates the Link Between Neuroticism and Biological Health Risk: A U.S.-Japan Comparison Study. *Pers Soc Psychol Bull*, 44(6). doi:10.1177/0146167217748603
- Lluncor Tello, M., Cacho Revilla, A., Carranza Guevara, R., & Baique Timaná, D. (2023). Competences for the work performance of the public servant in Peru. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXIX(7). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9034443.pdf>

- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Central American Journals Online*. doi: <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Martínez Herrera, N., & Rojas Roqueme, J. (2022). *La gestión del riesgo y el síndrome de burnout en trabajadores de la salud en la ciudad de Montería*. Universidad de Córdoba. Obtenido de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/6931/martinezherreranatalia-rojasroquemejuanjose.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Méndez, R. (2009). *Modelo de expectativas del Dr. Victor Vroom*. JRM Edit. Obtenido de <https://rogermendezbenavides.blogspot.com/>
- Milton Rolando Quezada Rodríguez, M. R. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, V(3), 748-778. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>
- Mulder, P. (2015). *Teoría Motivacional de McClelland*. Toolshero. Obtenido de <https://www.toolshero.es/psicologia/teoria-motivacional-de-mcclelland/>
- Onofre Pérez, L. (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*. Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Patlán Pérez, J. (2019). What is job stress and how to measure it? *Revista Salud Uninorte*, 35(1). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20sustentan%20que,bienestar%20y%20su%20salud%2014.
- Paz Flores, T. (2020). Educational management and improvement of teacher's work performance. *Ciencia Y Educación*, 1(4). doi:<https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0104202021>

- Peiró, R. (2021). *Teoría de las expectativas de Vroom*. Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-las-expectativas-de-vroom.html>
- Quintana Requena, A. (2022). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los servidores de la Red Asistencial de Piura, 2022*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94962/Quintana_RAA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Román Tinoco, I., & Muñoz Loor, K. (2020). Burnout Syndrome and its impact on workers of the food industry's SMEs of the city of Guayaquil, Ecuador. *Revista científica Ciencia Tecnología*, 1(28). Obtenido de <https://doi.org/10.47189/rcct.v20i28.399>
- Salgado Roa, J., & Lería Dulcic, F. (2020). Burnout syndrome, satisfaction, and quality of work life in Chilean public health workers. *Universidad y Salud*, 22(1). doi:<https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>
- Sifuentes Vigo, R. (2021). *Desempeño Laboral y Síndrome de Burnout en personal del centro de salud Chiclayo en contexto pandemia Covid-19*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83929/Sifuentes_VRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sotamba Quezada, J., & Espinoza Orellana, J. (2023). Burnout syndrome in hospital workers during covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5155
- Soza, E., & Depaula, P. (2023). Burnout and habits harmful to the health of employees in the Argentine federal prison service. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 25(2). doi:<https://dx.doi.org/10.18176/resp.00067>
- Stiff, C. (2020). *The game theory of panic-buying – and how to reduce it*. Keele University. Obtenido de <https://theconversation.com/the-game-theory-of-panic-buying-and-how-to-reduce-it-134107>

- Tarqui Mamani, C., & Quintana Atencio, D. (2020). The performance of the nursing professional in a Social Security hospital in Callao - PeruSummary. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1). doi:<https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Vargas Angulo, D. (2023). *Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120529/Vargas_ADC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Viteri Paredes, J. (2021). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Hospital Jaime Roldós, Ecuador. 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67616/Viteri_PJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zapata Morales, A., Echeverry Zapata, D., & Becerra Arcila, S. (2023). *Estudio diagnóstico del síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario Maslach en una funeraria de la ciudad de Medellín en el año 2023*. Universidad CES. Obtenido de <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/7678/Estudio%20Diagnostico%20De%20Sindrome%20De%20Burnout%20Mediante%20La%20Aplicaci%3%b3n%20Del%20Cuestionario%20Maslach%20En%20Una%20Funeraria%20De%20La%20Ciudad%20De%20Medell%c3%adn%20En%20El%20A%c3>
- Zuta Arriola, N., Castro Llaja, L., & Zela Pacheco, L. (2018). Clinical practice professors' professional motivation and job performance by professional school nursing. *Revista de Investigación Valdizana*, 12(3). doi:<https://doi.org/10.33554/riv.12.3.151>

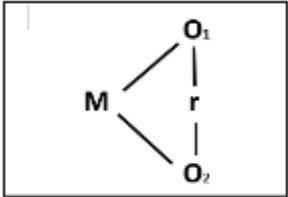
ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Variable 1 Síndrome de burnout	Echeverry y Becerra (2023) Consideraron al síndrome de burnout como la manera equivocada de hacerle frente al estrés crónico, destacando caracteres como agotamiento emocional, despersonalización y una completa reducción del rendimiento personal.	Al ser el resultado de un mal afrontamiento del estrés, se elaborará un cuestionario para poder comprender el comportamiento de esta variable, mismo que contendrá 22 ítems derivados de las dimensiones presentadas.	Cansancio emocional	Cansancio	1-9	Ordinal	
				Fatiga			
				Tedio			
			Despersonalización	hastío	10-14	Casi nunca	
				Falta de preocupación por los problemas de sus compañeros			(3) A veces
				Desinterés			
				Endurecimiento emocional			
			Forma de actuar insensible	(4) Casi siempre			
			Falta de realización		Ambiente apacible	15-22	(5) Siempre
					Frecuencia de conflictos entre compañeros		
					Trastornos emocionales		
				Dejadéz			

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2 Desempeño laboral	Para Paz (2020) el Desempeño laboral se describe como la expresión de un conjunto de competencias que un empleado pone en práctica de forma completa en su accionar diario. Se trata de la combinación de conocimientos, capacidades, disfrute, sentimientos, actitudes, motivación, valores y rasgos personales que, en conjunto, consienten alcanzar los objetivos establecidos en los sectores técnico, eficiente y de servicios, tanto para el trabajador como para la empresa.	Al ser la forma en que un trabajador se desenvuelve en su centro de labores, se estructurará un cuestionario para poder medir el comportamiento de dicha variable, el cual contará con 24 ítems en función a las dimensiones descritas.	Capacidad cognitiva	Estimación de conocimientos	1-10	Ordinal (1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo
				Estimación de actitudes		
				Estimación de habilidades		
			Capacidad afectiva	Cumplimiento de funciones	11-18	
				Planteamiento de metas		
				Comunicación asertiva		
			Capacidad psicomotora	Educación y cultura	19-24	
				Materiales y servicios		
				Aprendizaje		

Anexo 02. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO	POBLACIÓN
<p>GENERAL:</p> <p>¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Hi: El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022.</p> <p>H0: El síndrome de burnout no se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022.</p>	<p>MÉTODO:</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>TIPO DE ESTUDIO:</p> <p>No experimental aplicada</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>Estuvo compuesta por 32 trabajadores del organismo público del Cusco,</p> <p>MUESTRA</p> <p>Se consideró como muestra a la totalidad de trabajadores por lo que se trató de una población censal.</p>
<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>PE1: ¿Cómo se relaciona la dimensión cansancio emocional con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022?</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>OE1: Identificar la relación entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022.</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>H1: La dimensión cansancio emocional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022.</p>	<p>Esquema:</p>  <p>Donde: M= Muestra. O₁ = Variable 1: Síndrome de Burnout. O₂ = Variable 2: Desempeño laboral.</p>	
<p>PE2: ¿Cómo se relaciona la dimensión despersonalización con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un</p>	<p>OE2: Evaluar la relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un</p>	<p>H2: La dimensión despersonalización se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022.</p>		

organismo público del Cusco, 2022?	organismo público del Cusco, 2022.		r = nivel de relación entre las variables de estudio.	
PE3: ¿Cómo se relaciona la dimensión falta de realización con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022?	OE3: Establecer la relación entre la dimensión falta de realización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022.	H3: La dimensión falta de realización se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022.		

Anexo 03. Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE SÍNDROME DE BURNOUT

El presente cuestionario es parte de una investigación para optar el título de Magíster en Gestión Pública. La información brindada es de suma importancia no solo a nivel personal sino también a nivel institucional, porque servirá para conocer algunos aspectos clave sobre el síndrome de burnout en trabajadores del organismo público del Cusco.

La encuesta presenta respuestas de carácter confidencial, estando de antemano muy agradecido con sus respuestas. Marque con un aspa (x) la casilla que considere que se ajuste a su criterio.

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

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Cansancio emocional						
1	Te sientes emocionalmente agotado por tu trabajo					
2	Cuando terminas tu jornada de trabajo te sientes vacío					
3	Cuando te levantas por las mañanas y te enfrentas a otra jornada de trabajo te sientes cansado					
4	Sientes que puedes entablar relaciones con los trabajadores fácilmente					
5	Sientes que tratas a algunos trabajadores como si fueran objetos impersonales					
6	Sientes que trabajar todo el día con personas te cansa					
7	Sientes que tratas con mucha eficacia los problemas de los trabajadores					
8	Sientes que el trabajo que realizas todos los días te cansa					
9	Sientes que estas influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de tu trabajo					
Dimensión: Despersonalización						
10	Sientes que te has vuelto más duro con la gente					
11	Te preocupa que este trabajo te esté endureciendo emocionalmente					
12	Te sientes con mucha energía al realizar tu trabajo					
13	Te sientes frustrado por tu trabajo					
14	Sientes que dedicas demasiado tiempo a tu trabajo					
Dimensión: Falta de realización						
15	Sientes que realmente no te importa lo que le ocurra al personal a tu cargo					
16	Sientes que el trabajar en contacto directo con el personal te cansa					
17	Sientes que puedes crear con facilidad un clima agradable con los trabajadores					
18	Te sientes estimulado después de haber trabajado con tus compañeros de trabajo					
19	Crees que consigues muchas cosas valiosas en tu trabajo					

20	Te sientes como si estuvieras al límite de tus posibilidades					
21	Sientes que en tu trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Te parece que los trabajadores te culpan de sus problemas					

Edad:

Sexo: M () F ()

Muchas gracias por su tiempo.

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario es parte de una investigación para optar el título de Magíster en Gestión Pública. La información brindada es de suma importancia no solo a nivel personal sino también a nivel institucional, porque servirá para conocer algunos aspectos clave sobre el desempeño laboral en trabajadores del organismo público del Cusco.

La encuesta presenta respuestas de carácter confidencial, estando de antemano muy agradecido con sus respuestas. Marque con un aspa (x) la casilla que considere que se ajuste a su criterio.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Capacidad cognitiva						
1	Evaluar los conocimientos del personal sobre la calidad de los procesos de atención a los usuarios favorece tu desempeño laboral					
2	Evaluar actitudes y habilidades de la función asistencial favorece tu desempeño laboral					
3	Planificar actividades aplicando los conocimientos adquiridos relacionados con la administración del cuidado favorece tu desempeño laboral					
4	Promover un entorno favorable aplicando la comunicación efectiva con los equipos de trabajo facilita tu desempeño laboral					
5	Realizar acciones educativas que promuevan cambios de hábitos laborales negativos favorece tu desempeño laboral					
6	La evaluación periódica del aprendizaje del usuario interno del servicio a tu cargo favorece tu desempeño laboral					
7	Utilizar recursos existentes para la investigación favorece tu desempeño laboral					
8	Participar en procesos de evaluación de investigación favorece tu desempeño laboral					
9	Participar en actividades gremiales para resolver problemas favorece tu desempeño laboral					
10	Desarrollar una práctica gerencial fundamentada en el respeto de los derechos del recurso humano y los usuarios de los servicios favorece tu desempeño laboral					
Dimensión: Capacidad afectiva						
11	La comunicación verbal que estableces con tus superiores facilita tu desempeño laboral					
12	La comunicación escrita recibida de tus superiores sobre la ejecución de acciones, planes y programas facilita tu desempeño laboral					
13	El establecimiento de relaciones de trabajo afectuosas y de respeto facilita tu desempeño laboral					

14	Escuchar con atención los problemas del personal y de los usuarios de los servicios facilita tu desempeño laboral					
15	El trato respetuoso que recibes de tus colegas y compañeros de trabajo facilita tu desempeño como trabajador de dicha institución					
16	El trato respetuoso que recibes de tus superiores facilita tu desempeño laboral					
17	La ejecución en forma responsable de las actividades asignadas facilita tu desempeño laboral					
18	Actuar con responsabilidad ante el personal y los miembros de la institución facilita tu desempeño como colaborador de la institución					
Dimensión: Capacidad psicomotora						
19	Actuar con educación ante el personal y los miembros de la institución facilita tu desempeño colaborador de la institución					
20	Realizar personalmente acciones de información, capacitación y transferencia de conocimientos al usuario interno y externo facilita tu desempeño laboral					
21	Cumplir con las normativas de la institución facilita tu desempeño laboral					
22	Ofrecer directamente información al personal sobre los procesos de atención facilita tu desempeño laboral					
23	Promover el cumplimiento de las medidas de precaución universal al ofrecer servicios de atención al usuario facilita tu desempeño laboral					
24	Enseñar las formas como se pueden aplicar estrategias preventivas para solucionar problemas, facilita tu desempeño laboral					

Edad:

Sexo: M () F ()

Muchas gracias por su tiempo.

Anexo 04. Validación de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Guía de entrevista sobre Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en el personal del área de servicio al cliente de un organismo público. La evaluación del instrumento 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:	Dr. José Paul Gonzales Rodriguez		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Enseñanza en materia legal y gestión pública.		
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica de los Andes		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No		

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Síndrome de burnout
Autor:	Gamarra Soncco, Karim Rut
Procedencia:	Cusco
Administración:	Presencial o virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Ámbito de aplicación:	Público
Significación:	El objetivo del instrumento es Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

VARIABLE 1

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional Despersonalización Falta de realización	<p>Cansancio emocional: El término cansancio emocional o agotamiento se utiliza para describir el agotamiento corporal, mental, social y no secular que experimenta el personal. Esto se traduce en una disminución de su fuerza y potencial para llevar a cabo sus tareas, lo que influye negativamente en su motivación y voluntad de obtener el máximo rendimiento. Los jefes de empresas consideran que la atención al cliente y las diferentes obligaciones laborales se ven afectadas negativamente por este agotamiento, lo que genera un estrés significativo en el entorno laboral. (Díaz y otros, 2012; Flores y Montoro, 2023)</p> <p>Despersonalización: se refiere a la adopción de una mentalidad de desapego, cinismo y endurecimiento emocional, que lleva a ver a los seres humanos como objetos insensibles. El resultado es una disminución considerable de la capacidad de interactuar con empatía con los demás y una pérdida de sensibilidad hacia las emociones y los deseos de los demás (Díaz y otros, 2012).</p> <p>Falta de realización: La falta de Realización o pérdida de auto-realización se refiere a sentirse mucho menos capaz a través de los años, lo que lleva a una percepción en desarrollo de ineficacia y falta de valor real dentro de la colocación profesional. Esto conduce a una lenta disminución de la vanidad y, en consecuencia, a una reducción del potencial para desempeñar correctamente el puesto de experto. (Flores y Montoro, 2023).</p>

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. 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/subcategoría: Cansancio emocional

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Identificar la relación entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cansancio	Te sientes emocionalmente agotado por tu trabajo	4	4	4	-
	Cuando terminas tu jornada de trabajo te sientes vacío	4	4	4	
Fatiga	Cuando te levantas por las mañanas y te enfrentas a otra jornada de trabajo te sientes cansado	4	4	4	-
	Sientes que puedes entablar relaciones con los trabajadores fácilmente	4	4	4	
Tedio	Sientes que tratas a algunos trabajadores como si fueran objetos impersonales	4	4	4	-
	Sientes que trabajar todo el día con personas te cansa	4	4	4	
Hastío	Sientes que tratas con mucha eficacia los problemas de los trabajadores	4	4	4	-
	Sientes que el trabajo que realizas todos los días te cansa	4	4	4	
	Sientes que estas influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de tu trabajo	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: Despersonalización

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Evaluar la relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Falta de preocupación por los problemas de sus compañeros	Sientes que te has vuelto más duro con la gente	4	4	4	-
Desinterés	Te preocupa que este trabajo te esté endureciendo emocionalmente	4	4	4	-
	Te sientes sin mucha energía al realizar tu trabajo	4	4	4	-
Endurecimiento emocional	Te sientes frustrado por tu trabajo	4	4	4	-
Forma de actuar insensible	Sientes que dedicas demasiado tiempo a tu trabajo	4	4	4	-

Tercera dimensión/subcategoría: Falta de realización

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Establecer la relación entre la dimensión falta de realización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente apacible	Sientes que puedes crear con facilidad un clima agradable con los trabajadores	4	4	4	
	Te sientes estimulado después de haber trabajado con tus compañeros de trabajo	4	4	4	
	Crees que consigues muchas cosas valiosas en tu trabajo	4	4	4	
Frecuencia de conflictos entre compañeros	Sientes que en tu trabajo los problemas	4	4	4	

	emocionales son tratados de forma adecuada				
	Siento que el trabajar en contacto directo con el personal me cansa	4	4	4	
Trastornos emocionales	Te parece que los trabajadores te culpan de sus problemas	4	4	4	
Dejadedez	Sientes que realmente no te importa lo que le ocurra al personal a tu cargo	4	4	4	
	Te sientes como si estuvieras al límite de tus posibilidades	4	4	4	

VARIABLE 2

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Desempeño laboral	Capacidad cognitiva Capacidad afectiva Capacidad psicomotora	<p>Capacidad cognitiva: La capacidad cognitiva se refiere al modo en que las personas utilizan su experiencia perceptiva y su capacidad de respuesta para mejorar su rendimiento general en la pintura. También implica la capacidad de organizar datos y estímulos verbales y visuales para detectar problemas de capacidad en la actividad (Contreras, 2022; Cuesta, 2017).</p> <p>Capacidad afectiva: puede describirse como respuestas conductuales emocionales que forman comportamientos precisos en condiciones cotidianas. Desde este punto de vista, esas capacidades afectivas en el entorno de los cuadros podrían formarse a partir de requisitos impulsados por prejuicios emocionales, valores o actitudes arraigados, y su modificación es difícil de conseguir. (Contreras, 2022; Kitamaya, 2018)</p> <p>Capacidad psicomotora: se consideran un conjunto de habilidades biopsicosociales que favorecen el desempeño general de la actividad en cualquier entorno de trabajo. Un elemento</p>

		ampliamente investigado es cómo influye en los comportamientos laborales, especialmente en relación con los métodos y estilos de trabajo. (Stiff, 2020; De la Garza, 2001)
--	--	--

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. 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/subcategoría: Capacidad cognitiva

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Conocer el nivel de Capacidad cognitiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estimación de conocimientos	Evaluar los conocimientos del personal sobre la calidad de los procesos de atención a los usuarios favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Planificar actividades aplicando los conocimientos adquiridos relacionados con la administración del cuidado favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
Estimación de actitudes	Evaluar actitudes y habilidades de la función asistencial favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Promover un entorno favorable aplicando la comunicación efectiva con los equipos de trabajo facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Realizar acciones educativas que promuevan cambios de hábitos laborales negativos favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	La evaluación periódica del	4	4	4	-

Estimación de habilidades	aprendizaje del usuario interno del servicio a tu cargo favorece tu desempeño laboral				
	Utilizar recursos existentes para la investigación favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Participar en procesos de evaluación de investigación favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Participar en actividades gremiales para resolver problemas favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Desarrollar una práctica gerencial fundamentada en el respeto de los derechos del recurso humano y los usuarios de los servicios favorece tu desempeño laboral	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: Capacidad afectiva

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: conocer el nivel de Capacidad afectiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de funciones	La comunicación verbal que estableces con tus superiores facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	La comunicación escrita recibida de tus superiores sobre la ejecución de acciones, planes y programas facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	El establecimiento de relaciones de trabajo afectuosas y de respeto facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	La ejecución en forma	4	4	4	-

Planteamiento de metas	responsable de las actividades asignadas facilita tu desempeño laboral				
	Actuar con responsabilidad ante el personal y los miembros de la institución facilita tu desempeño como colaborador de la institución	4	4	4	
Comunicación asertiva	Escuchar con atención los problemas del personal y de los usuarios de los servicios facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	El trato respetuoso que recibes de tus colegas y compañeros de trabajo facilita tu desempeño como trabajador de dicha institución	4	4	4	
	El trato respetuoso que recibes de tus superiores facilita tu desempeño laboral	4	4	4	

Tercera dimensión/subcategoría: Capacidad psicomotora

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Conocer el nivel de falta de realización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Educación y cultura	Actuar con responsabilidad ante el personal y los miembros de la institución facilita tu desempeño colaborador de la institución	4	4	4	
	Realizar personalmente acciones de información, capacitación y transferencia de conocimientos al	4	4	4	

	usuario interno y externo facilita tu desempeño laboral				
Materiales y servicios	Cumplir con las normativas de la institución facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Ofrecer directamente información al personal sobre los procesos de atención facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
Aprendizaje	Promover el cumplimiento de las medidas de precaución universal al ofrecer servicios de atención al usuario facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Enseñar las formas como se pueden aplicar estrategias preventivas para solucionar problemas, facilita tu desempeño laboral	4	4	4	


 Firma
 DNI N° 80006688

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Guía de entrevista sobre Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en el personal del área de servicio al cliente de un organismo público. La evaluación del instrumento 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:	Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Síndrome de burnout
Autor:	Gamarra Soncco, Karim Rut
Procedencia:	Cusco
Administración:	Presencial o virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Ámbito de aplicación:	Público
Significación:	El objetivo del instrumento es Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

VARIABLE 1

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional Despersonalización Falta de realización	<p>Cansancio emocional: El término cansancio emocional o agotamiento se utiliza para describir el agotamiento corporal, mental, social y no secular que experimenta el personal. Esto se traduce en una disminución de su fuerza y potencial para llevar a cabo sus tareas, lo que influye negativamente en su motivación y voluntad de obtener el máximo rendimiento. Los jefes de empresas consideran que la atención al cliente y las diferentes obligaciones laborales se ven afectadas negativamente por este agotamiento, lo que genera un estrés significativo en el entorno laboral. (Díaz y otros, 2012; Flores y Montoro, 2023)</p> <p>Despersonalización: se refiere a la adopción de una mentalidad de desapego, cinismo y endurecimiento emocional, que lleva a ver a los seres humanos como objetos insensibles. El resultado es una disminución considerable de la capacidad de interactuar con empatía con los demás y una pérdida de sensibilidad hacia las emociones y los deseos de los demás (Díaz y otros, 2012).</p> <p>Falta de realización: La falta de Realización o pérdida de auto-realización se refiere a sentirse mucho menos capaz a través de los años, lo que lleva a una percepción en desarrollo de ineficacia y falta de valor real dentro de la colocación profesional. Esto conduce a una lenta disminución de la vanidad y, en consecuencia, a una reducción del potencial para desempeñar correctamente el puesto de experto. (Flores y Montoro, 2023).</p>

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. 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/subcategoría: Cansancio emocional

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Identificar la relación entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cansancio	Te sientes emocionalmente agotado por tu trabajo	4	4	4	-
	Cuando terminas tu jornada de trabajo te sientes vacío	4	4	4	
Fatiga	Cuando te levantas por las mañanas y te enfrentas a otra jornada de trabajo te sientes cansado	4	4	4	-
	Sientes que puedes entablar relaciones con los trabajadores fácilmente	4	4	4	
Tedio	Sientes que tratas a algunos trabajadores como si fueran objetos impersonales	4	4	4	-
	Sientes que trabajar todo el día con personas te cansa	4	4	4	
Hastío	Sientes que tratas con mucha eficacia los problemas de los trabajadores	4	4	4	-
	Sientes que el trabajo que realizas todos los días te cansa	4	4	4	
	Sientes que estas influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de tu trabajo	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: Despersonalización

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Evaluar la relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Falta de preocupación por los problemas de sus compañeros	Sientes que te has vuelto más duro con la gente	4	4	4	-
Desinterés	Te preocupa que este trabajo te esté endureciendo emocionalmente	4	4	4	-
	Te sientes sin mucha energía al realizar tu trabajo	4	4	4	-
Endurecimiento emocional	Te sientes frustrado por tu trabajo	4	4	4	-
Forma de actuar insensible	Sientes que dedicas demasiado tiempo a tu trabajo	4	4	4	-

Tercera dimensión/subcategoría: Falta de realización

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Establecer la relación entre la dimensión falta de realización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente apacible	Sientes que puedes crear con facilidad un clima agradable con los trabajadores	4	4	4	
	Te sientes estimulado después de haber trabajado con tus compañeros de trabajo	4	4	4	
	Crees que consigues muchas cosas valiosas en tu trabajo	4	4	4	
Frecuencia de conflictos entre compañeros	Sientes que en tu trabajo los problemas	4	4	4	

	emocionales son tratados de forma adecuada				
	Siento que el trabajar en contacto directo con el personal me cansa	4	4	4	
Trastornos emocionales	Te parece que los trabajadores te culpan de sus problemas	4	4	4	
Dejadedez	Sientes que realmente no te importa lo que le ocurra al personal a tu cargo	4	4	4	
	Te sientes como si estuvieras al límite de tus posibilidades	4	4	4	

VARIABLE 2

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Desempeño laboral	Capacidad cognitiva Capacidad afectiva Capacidad psicomotora	<p>Capacidad cognitiva: La capacidad cognitiva se refiere al modo en que las personas utilizan su experiencia perceptiva y su capacidad de respuesta para mejorar su rendimiento general en la pintura. También implica la capacidad de organizar datos y estímulos verbales y visuales para detectar problemas de capacidad en la actividad (Contreras, 2022; Cuesta, 2017).</p> <p>Capacidad afectiva: puede describirse como respuestas conductuales emocionales que forman comportamientos precisos en condiciones cotidianas. Desde este punto de vista, esas capacidades afectivas en el entorno de los cuadros podrían formarse a partir de requisitos impulsados por prejuicios emocionales, valores o actitudes arraigados, y su modificación es difícil de conseguir. (Contreras, 2022; Kitamaya, 2018)</p> <p>Capacidad psicomotora: se consideran un conjunto de habilidades biopsicosociales que favorecen el desempeño general de la actividad en cualquier entorno de trabajo. Un elemento</p>

		ampliamente investigado es cómo influye en los comportamientos laborales, especialmente en relación con los métodos y estilos de trabajo. (Stiff, 2020; De la Garza, 2001)
--	--	--

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. 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/subcategoría: Capacidad cognitiva

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Conocer el nivel de Capacidad cognitiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estimación de conocimientos	Evaluar los conocimientos del personal sobre la calidad de los procesos de atención a los usuarios favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Planificar actividades aplicando los conocimientos adquiridos relacionados con la administración del cuidado favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
Estimación de actitudes	Evaluar actitudes y habilidades de la función asistencial favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Promover un entorno favorable aplicando la comunicación efectiva con los equipos de trabajo facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Realizar acciones educativas que promuevan cambios de hábitos laborales negativos favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	La evaluación periódica del	4	4	4	-

Estimación de habilidades	aprendizaje del usuario interno del servicio a tu cargo favorece tu desempeño laboral				
	Utilizar recursos existentes para la investigación favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Participar en procesos de evaluación de investigación favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Participar en actividades gremiales para resolver problemas favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Desarrollar una práctica gerencial fundamentada en el respeto de los derechos del recurso humano y los usuarios de los servicios favorece tu desempeño laboral	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: Capacidad afectiva

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: conocer el nivel de Capacidad afectiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de funciones	La comunicación verbal que estableces con tus superiores facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	La comunicación escrita recibida de tus superiores sobre la ejecución de acciones, planes y programas facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	El establecimiento de relaciones de trabajo afectuosas y de respeto facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	La ejecución en forma	4	4	4	-

Planteamiento de metas	responsable de las actividades asignadas facilita tu desempeño laboral				
	Actuar con responsabilidad ante el personal y los miembros de la institución facilita tu desempeño como colaborador de la institución	4	4	4	
Comunicación asertiva	Escuchar con atención los problemas del personal y de los usuarios de los servicios facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	El trato respetuoso que recibes de tus colegas y compañeros de trabajo facilita tu desempeño como trabajador de dicha institución	4	4	4	
	El trato respetuoso que recibes de tus superiores facilita tu desempeño laboral	4	4	4	

Tercera dimensión/subcategoría: Capacidad psicomotora

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Conocer el nivel de falta de realización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Educación y cultura	Actuar con responsabilidad ante el personal y los miembros de la institución facilita tu desempeño colaborador de la institución	4	4	4	
	Realizar personalmente acciones de información, capacitación y transferencia de conocimientos al	4	4	4	

	usuario interno y externo facilita tu desempeño laboral				
Materiales y servicios	Cumplir con las normativas de la institución facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Ofrecer directamente información al personal sobre los procesos de atención facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
Aprendizaje	Promover el cumplimiento de las medidas de precaución universal al ofrecer servicios de atención al usuario facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Enseñar las formas como se pueden aplicar estrategias preventivas para solucionar problemas, facilita tu desempeño laboral	4	4	4	



Firma
DNI N° 40086182

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Guía de entrevista sobre Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en el personal del área de servicio al cliente de un organismo público. La evaluación del instrumento 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:	Yurica Huacac Soto		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>)	Social	(<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Áreas de experiencia profesional:	Sector público y privado		
Institución donde labora:	Independiente		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No		

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Síndrome de burnout
Autor:	Gamarra Soncco, Karim Rut
Procedencia:	Cusco
Administración:	Presencial o virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Ámbito de aplicación:	Público
Significación:	El objetivo del instrumento es Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

VARIABLE 1

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional Despersonalización Falta de realización	<p>Cansancio emocional: El término cansancio emocional o agotamiento se utiliza para describir el agotamiento corporal, mental, social y no secular que experimenta el personal. Esto se traduce en una disminución de su fuerza y potencial para llevar a cabo sus tareas, lo que influye negativamente en su motivación y voluntad de obtener el máximo rendimiento. Los jefes de empresas consideran que la atención al cliente y las diferentes obligaciones laborales se ven afectadas negativamente por este agotamiento, lo que genera un estrés significativo en el entorno laboral. (Díaz y otros, 2012; Flores y Montoro, 2023)</p> <p>Despersonalización: se refiere a la adopción de una mentalidad de desapego, cinismo y endurecimiento emocional, que lleva a ver a los seres humanos como objetos insensibles. El resultado es una disminución considerable de la capacidad de interactuar con empatía con los demás y una pérdida de sensibilidad hacia las emociones y los deseos de los demás (Díaz y otros, 2012).</p> <p>Falta de realización: La falta de Realización o pérdida de auto-realización se refiere a sentirse mucho menos capaz a través de los años, lo que lleva a una percepción en desarrollo de ineficacia y falta de valor real dentro de la colocación profesional. Esto conduce a una lenta disminución de la vanidad y, en consecuencia, a una reducción del potencial para desempeñar correctamente el puesto de experto. (Flores y Montoro, 2023).</p>

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. 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/subcategoría: Cansancio emocional

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Identificar la relación entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cansancio	Te sientes emocionalmente agotado por tu trabajo	4	4	4	-
	Cuando terminas tu jornada de trabajo te sientes vacío	4	4	4	
Fatiga	Cuando te levantas por las mañanas y te enfrentas a otra jornada de trabajo te sientes cansado	4	4	4	-
	Sientes que puedes entablar relaciones con los trabajadores fácilmente	4	4	4	
Tedio	Sientes que tratas a algunos trabajadores como si fueran objetos impersonales	4	4	4	-
	Sientes que trabajar todo el día con personas te cansa	4	4	4	
Hastío	Sientes que tratas con mucha eficacia los problemas de los trabajadores	4	4	4	-
	Sientes que el trabajo que realizas todos los días te cansa	4	4	4	
	Sientes que estas influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de tu trabajo	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: Despersonalización

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Evaluar la relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Falta de preocupación por los problemas de sus compañeros	Sientes que te has vuelto más duro con la gente	4	4	4	-
Desinterés	Te preocupa que este trabajo te esté endureciendo emocionalmente	4	4	4	-
	Te sientes sin mucha energía al realizar tu trabajo	4	4	4	-
Endurecimiento emocional	Te sientes frustrado por tu trabajo	4	4	4	-
Forma de actuar insensible	Sientes que dedicas demasiado tiempo a tu trabajo	4	4	4	-

Tercera dimensión/subcategoría: Falta de realización

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Establecer la relación entre la dimensión falta de realización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente apacible	Sientes que puedes crear con facilidad un clima agradable con los trabajadores	4	4	4	
	Te sientes estimulado después de haber trabajado con tus compañeros de trabajo	4	4	4	
	Crees que consigues muchas cosas valiosas en tu trabajo	4	4	4	
Frecuencia de conflictos entre compañeros	Sientes que en tu trabajo los problemas	4	4	4	

	emocionales son tratados de forma adecuada				
	Siento que el trabajar en contacto directo con el personal me cansa	4	4	4	
Trastornos emocionales	Te parece que los trabajadores te culpan de sus problemas	4	4	4	
Dejadedez	Sientes que realmente no te importa lo que le ocurra al personal a tu cargo	4	4	4	
	Te sientes como si estuvieras al límite de tus posibilidades	4	4	4	

VARIABLE 2

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Desempeño laboral	Capacidad cognitiva Capacidad afectiva Capacidad psicomotora	<p>Capacidad cognitiva: La capacidad cognitiva se refiere al modo en que las personas utilizan su experiencia perceptiva y su capacidad de respuesta para mejorar su rendimiento general en la pintura. También implica la capacidad de organizar datos y estímulos verbales y visuales para detectar problemas de capacidad en la actividad (Contreras, 2022; Cuesta, 2017).</p> <p>Capacidad afectiva: puede describirse como respuestas conductuales emocionales que forman comportamientos precisos en condiciones cotidianas. Desde este punto de vista, esas capacidades afectivas en el entorno de los cuadros podrían formarse a partir de requisitos impulsados por prejuicios emocionales, valores o actitudes arraigados, y su modificación es difícil de conseguir. (Contreras, 2022; Kitamaya, 2018)</p> <p>Capacidad psicomotora: se consideran un conjunto de habilidades biopsicosociales que favorecen el desempeño general de la actividad en cualquier entorno de trabajo. Un elemento</p>

		ampliamente investigado es cómo influye en los comportamientos laborales, especialmente en relación con los métodos y estilos de trabajo. (Stiff, 2020; De la Garza, 2001)
--	--	--

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. 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/subcategoría: Capacidad cognitiva

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Conocer el nivel de Capacidad cognitiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estimación de conocimientos	Evaluar los conocimientos del personal sobre la calidad de los procesos de atención a los usuarios favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Planificar actividades aplicando los conocimientos adquiridos relacionados con la administración del cuidado favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
Estimación de actitudes	Evaluar actitudes y habilidades de la función asistencial favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Promover un entorno favorable aplicando la comunicación efectiva con los equipos de trabajo facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Realizar acciones educativas que promuevan cambios de hábitos laborales negativos favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	La evaluación periódica del	4	4	4	-

Estimación de habilidades	aprendizaje del usuario interno del servicio a tu cargo favorece tu desempeño laboral				
	Utilizar recursos existentes para la investigación favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Participar en procesos de evaluación de investigación favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Participar en actividades gremiales para resolver problemas favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Desarrollar una práctica gerencial fundamentada en el respeto de los derechos del recurso humano y los usuarios de los servicios favorece tu desempeño laboral	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: Capacidad afectiva

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: conocer el nivel de Capacidad afectiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de funciones	La comunicación verbal que estableces con tus superiores facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	La comunicación escrita recibida de tus superiores sobre la ejecución de acciones, planes y programas facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	El establecimiento de relaciones de trabajo afectuosas y de respeto facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	La ejecución en forma	4	4	4	-

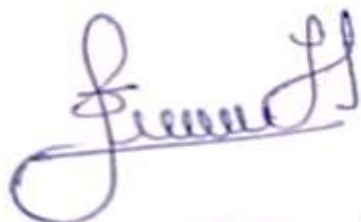
Planteamiento de metas	responsable de las actividades asignadas facilita tu desempeño laboral				
	Actuar con responsabilidad ante el personal y los miembros de la institución facilita tu desempeño como colaborador de la institución	4	4	4	
Comunicación asertiva	Escuchar con atención los problemas del personal y de los usuarios de los servicios facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	El trato respetuoso que recibes de tus colegas y compañeros de trabajo facilita tu desempeño como trabajador de dicha institución	4	4	4	
	El trato respetuoso que recibes de tus superiores facilita tu desempeño laboral	4	4	4	

Tercera dimensión/subcategoría: Capacidad psicomotora

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Conocer el nivel de falta de realización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Educación y cultura	Actuar con responsabilidad ante el personal y los miembros de la institución facilita tu desempeño colaborador de la institución	4	4	4	
	Realizar personalmente acciones de información, capacitación y transferencia de conocimientos al	4	4	4	

	usuario interno y externo facilita tu desempeño laboral				
Materiales y servicios	Cumplir con las normativas de la institución facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Ofrecer directamente información al personal sobre los procesos de atención facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
Aprendizaje	Promover el cumplimiento de las medidas de precaución universal al ofrecer servicios de atención al usuario facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Enseñar las formas como se pueden aplicar estrategias preventivas para solucionar problemas, facilita tu desempeño laboral	4	4	4	



Firma
DNI N° 46005613

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Guía de entrevista sobre Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en el personal del área de servicio al cliente de un organismo público. La evaluación del instrumento 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:	Dr. José Paul Gonzales Rodriguez	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Enseñanza en materia legal y gestión pública.	
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica de los Andes	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Síndrome de burnout
Autor:	Gamarra Soncco, Karim Rut
Procedencia:	Cusco
Administración:	Presencial o virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Público
Significación:	El objetivo del instrumento es Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 20222

VARIABLE 1Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable/categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional Despersonalización Falta de realización	<p>Cansancio emocional: El término cansancio emocional o agotamiento se utiliza para describir el agotamiento corporal, mental, social y no secular que experimenta el personal. Esto se traduce en una disminución de su fuerza y potencial para llevar a cabo sus tareas, lo que influye negativamente en su motivación y voluntad de obtener el máximo rendimiento. Los jefes de empresas consideran que la atención al cliente y las diferentes obligaciones laborales se ven afectadas negativamente por este agotamiento, lo que genera un estrés significativo en el entorno laboral. (Díaz y otros, 2012; Flores y Montoro, 2023)</p> <p>Despersonalización: se refiere a la adopción de una mentalidad de desapego, cinismo y endurecimiento emocional, que lleva a ver a los seres humanos como objetos insensibles. El resultado es una disminución considerable de la capacidad de interactuar con empatía con los demás y una pérdida de sensibilidad hacia las emociones y los deseos de los demás (Díaz y otros, 2012).</p> <p>Falta de realización: La falta de Realización o pérdida de auto-realización se refiere a sentirse mucho menos capaz a través de los años, lo que lleva a una percepción en desarrollo de ineficacia y falta de valor real dentro de la colocación profesional. Esto conduce a una lenta disminución de la vanidad y, en consecuencia, a una reducción del potencial para desempeñar correctamente el puesto de experto. (Flores y Montoro, 2023).</p>

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. 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/subcategoría: Cansancio emocional

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Identificar la relación entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cansancio	Te sientes emocionalmente agotado por tu trabajo	4	4	4	-
	Cuando terminas tu jornada de trabajo te sientes vacío	4	4	4	
Fatiga	Cuando te levantas por las mañanas y te enfrentas a otra jornada de trabajo te sientes cansado	4	4	4	-
	Sientes que puedes entablar relaciones con los trabajadores fácilmente	4	4	4	
Tedio	Sientes que tratas a algunos trabajadores como si fueran objetos impersonales	4	4	4	-
	Sientes que trabajar todo el día con personas te cansa	4	4	4	
Hastío	Sientes que tratas con mucha eficacia los problemas de los trabajadores	4	4	4	-
	Sientes que el trabajo que realizas todos los días te cansa	4	4	4	
	Sientes que estas influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de tu trabajo	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: Despersonalización

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Evaluar la relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Falta de preocupación por los problemas de sus compañeros	Sientes que te has vuelto más duro con la gente	4	4	4	-
Desinterés	Te preocupa que este trabajo te esté endureciendo emocionalmente	4	4	4	-
	Te sientes sin mucha energía al realizar tu trabajo	4	4	4	-
Endurecimiento emocional	Te sientes frustrado por tu trabajo	4	4	4	-
Forma de actuar insensible	Sientes que dedicas demasiado tiempo a tu trabajo	4	4	4	-

Tercera dimensión/subcategoría: Falta de realización

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Establecer la relación entre la dimensión falta de realización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente apacible	Sientes que puedes crear con facilidad un clima agradable con los trabajadores	4	4	4	
	Te sientes estimulado después de haber trabajado con tus compañeros de trabajo	4	4	4	
	Crees que consigues muchas cosas valiosas en tu trabajo	4	4	4	

Frecuencia de conflictos entre compañeros	Sientes que en tu trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	4	4	4	
	Siento que el trabajar en contacto directo con el personal me cansa	4	4	4	
Trastornos emocionales	Te parece que los trabajadores te culpan de sus problemas	4	4	4	
Dejadedez	Sientes que realmente no te importa lo que le ocurra al personal a tu cargo	4	4	4	
	Te sientes como si estuvieras al límite de tus posibilidades	4	4	4	

VARIABLE 2

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable/categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Desempeño laboral	Capacidad cognitiva Capacidad afectiva Capacidad psicomotora	<p>Capacidad cognitiva: La capacidad cognitiva se refiere al modo en que las personas utilizan su experiencia perceptiva y su capacidad de respuesta para mejorar su rendimiento general en la pintura. También implica la capacidad de organizar datos y estímulos verbales y visuales para detectar problemas de capacidad en la actividad (Contreras, 2022; Cuesta, 2017).</p> <p>Capacidad afectiva: puede describirse como respuestas conductuales emocionales que forman comportamientos precisos en condiciones cotidianas. Desde este punto de vista, esas capacidades afectivas en el entorno de los cuadros podrían formarse a partir de requisitos impulsados por prejuicios emocionales, valores o actitudes arraigados, y su modificación es difícil de conseguir. (Contreras, 2022; Kitamaya, 2018)</p>

		<p>Capacidad psicomotora: se consideran un conjunto de habilidades biopsicosociales que favorecen el desempeño general de la actividad en cualquier entorno de trabajo. Un elemento ampliamente investigado es cómo influye en los comportamientos laborales, especialmente en relación con los métodos y estilos de trabajo. (Stiff, 2020; De la Garza, 2001)</p>
--	--	---

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. 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.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	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.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	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/subcategoría: Capacidad cognitiva

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Conocer el nivel de Capacidad cognitiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estimación de conocimientos	Evaluar los conocimientos del personal sobre la calidad de los procesos de atención a los usuarios favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Planificar actividades aplicando los conocimientos adquiridos relacionados con la administración del cuidado favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
Estimación de actitudes	Evaluar actitudes y habilidades de la función asistencial favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Promover un entorno favorable aplicando la comunicación efectiva con los equipos de trabajo facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Realizar acciones educativas que promuevan cambios de hábitos laborales negativos favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
Estimación de habilidades	La evaluación periódica del aprendizaje del usuario interno del servicio a tu cargo favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-

	Utilizar recursos existentes para la investigación favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Participar en procesos de evaluación de investigación favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Participar en actividades gremiales para resolver problemas favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Desarrollar una práctica gerencial fundamentada en el respeto de los derechos del recurso humano y los usuarios de los servicios favorece tu desempeño laboral	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: Capacidad afectiva

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: conocer el nivel de Capacidad afectiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de funciones	La comunicación verbal que estableces con tus superiores facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	La comunicación escrita recibida de tus superiores sobre la ejecución de acciones, planes y programas facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	El establecimiento de relaciones de trabajo afectuosas y de respeto facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
Planteamiento de metas	La ejecución en forma responsable de las actividades asignadas facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Actuar con responsabilidad ante el personal y los miembros de	4	4	4	

	la institución facilita tu desempeño como colaborador de la institución				
Comunicación asertiva	Escuchar con atención los problemas del personal y de los usuarios de los servicios facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	El trato respetuoso que recibes de tus colegas y compañeros de trabajo facilita tu desempeño como trabajador de dicha institución	4	4	4	
	El trato respetuoso que recibes de tus superiores facilita tu desempeño laboral	4	4	4	

Tercera dimensión/subcategoría: Capacidad psicomotora

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Conocer el nivel de falta de realización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Educación y cultura	Actuar con responsabilidad ante el personal y los miembros de la institución facilita tu desempeño colaborador de la institución	4	4	4	
	Realizar personalmente acciones de información, capacitación y transferencia de conocimientos al usuario interno y externo facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
Materiales y servicios	Cumplir con las normativas de la institución facilita tu desempeño laboral	4	4	4	

	Ofrecer directamente información al personal sobre los procesos de atención facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
Aprendizaje	Promover el cumplimiento de las medidas de precaución universal al ofrecer servicios de atención al usuario facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Enseñar las formas como se pueden aplicar estrategias preventivas para solucionar problemas, facilita tu desempeño laboral	4	4	4	


 Firma
 DNI N° 80006688

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Guía de entrevista sobre Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en el personal del área de servicio al cliente de un organismo público. La evaluación del instrumento 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:	Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No		

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Síndrome de burnout
Autor:	Gamarra Soncco, Karim Rut
Procedencia:	Cusco
Administración:	Presencial o virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Público
Significación:	El objetivo del instrumento es Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 20222

VARIABLE 1**Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional Despersonalización Falta de realización	<p>Cansancio emocional: El término cansancio emocional o agotamiento se utiliza para describir el agotamiento corporal, mental, social y no secular que experimenta el personal. Esto se traduce en una disminución de su fuerza y potencial para llevar a cabo sus tareas, lo que influye negativamente en su motivación y voluntad de obtener el máximo rendimiento. Los jefes de empresas consideran que la atención al cliente y las diferentes obligaciones laborales se ven afectadas negativamente por este agotamiento, lo que genera un estrés significativo en el entorno laboral. (Díaz y otros, 2012; Flores y Montoro, 2023)</p> <p>Despersonalización: se refiere a la adopción de una mentalidad de desapego, cinismo y endurecimiento emocional, que lleva a ver a los seres humanos como objetos insensibles. El resultado es una disminución considerable de la capacidad de interactuar con empatía con los demás y una pérdida de sensibilidad hacia las emociones y los deseos de los demás (Díaz y otros, 2012).</p> <p>Falta de realización: La falta de Realización o pérdida de auto-realización se refiere a sentirse mucho menos capaz a través de los años, lo que lleva a una percepción en desarrollo de ineficacia y falta de valor real dentro de la colocación profesional. Esto conduce a una lenta disminución de la vanidad y, en consecuencia, a una reducción del potencial para desempeñar correctamente el puesto de experto. (Flores y Montoro, 2023).</p>

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. 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/subcategoría: Cansancio emocional

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Identificar la relación entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cansancio	Te sientes emocionalmente agotado por tu trabajo	4	4	4	-
	Cuando terminas tu jornada de trabajo te sientes vacío	4	4	4	
Fatiga	Cuando te levantas por las mañanas y te enfrentas a otra jornada de trabajo te sientes cansado	4	4	4	-
	Sientes que puedes entablar relaciones con los trabajadores fácilmente	4	4	4	
Tedio	Sientes que tratas a algunos trabajadores como si fueran objetos impersonales	4	4	4	-
	Sientes que trabajar todo el día con personas te cansa	4	4	4	
Hastío	Sientes que tratas con mucha eficacia los problemas de los trabajadores	4	4	4	-
	Sientes que el trabajo que realizas todos los días te cansa	4	4	4	
	Sientes que estas influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de tu trabajo	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: Despersonalización

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Evaluar la relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Falta de preocupación por los problemas de sus compañeros	Sientes que te has vuelto más duro con la gente	4	4	4	-
Desinterés	Te preocupa que este trabajo te esté endureciendo emocionalmente	4	4	4	-
	Te sientes sin mucha energía al realizar tu trabajo	4	4	4	-
Endurecimiento emocional	Te sientes frustrado por tu trabajo	4	4	4	-
Forma de actuar insensible	Sientes que dedicas demasiado tiempo a tu trabajo	4	4	4	-

Tercera dimensión/subcategoría: Falta de realización

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Establecer la relación entre la dimensión falta de realización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente apacible	Sientes que puedes crear con facilidad un clima agradable con los trabajadores	4	4	4	
	Te sientes estimulado después de haber trabajado con tus compañeros de trabajo	4	4	4	
	Crees que consigues muchas cosas valiosas en tu trabajo	4	4	4	

Frecuencia de conflictos entre compañeros	Sientes que en tu trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	4	4	4	
	Siento que el trabajar en contacto directo con el personal me cansa	4	4	4	
Trastornos emocionales	Te parece que los trabajadores te culpan de sus problemas	4	4	4	
Dejadéz	Sientes que realmente no te importa lo que le ocurra al personal a tu cargo	4	4	4	
	Te sientes como si estuvieras al límite de tus posibilidades	4	4	4	

VARIABLE 2

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Desempeño laboral	Capacidad cognitiva Capacidad afectiva Capacidad psicomotora	<p>Capacidad cognitiva: La capacidad cognitiva se refiere al modo en que las personas utilizan su experiencia perceptiva y su capacidad de respuesta para mejorar su rendimiento general en la pintura. También implica la capacidad de organizar datos y estímulos verbales y visuales para detectar problemas de capacidad en la actividad (Contreras, 2022; Cuesta, 2017).</p> <p>Capacidad afectiva: puede describirse como respuestas conductuales emocionales que forman comportamientos precisos en condiciones cotidianas. Desde este punto de vista, esas capacidades afectivas en el entorno de los cuadros podrían formarse a partir de requisitos impulsados por prejuicios emocionales, valores o actitudes arraigados, y su modificación es difícil de conseguir. (Contreras, 2022; Kitamaya, 2018)</p>

		Capacidad psicomotora: se consideran un conjunto de habilidades biopsicosociales que favorecen el desempeño general de la actividad en cualquier entorno de trabajo. Un elemento ampliamente investigado es cómo influye en los comportamientos laborales, especialmente en relación con los métodos y estilos de trabajo. (Stiff, 2020; De la Garza, 2001)
--	--	---

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. 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/subcategoría: Capacidad cognitiva

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Conocer el nivel de Capacidad cognitiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estimación de conocimientos	Evaluar los conocimientos del personal sobre la calidad de los procesos de atención a los usuarios favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Planificar actividades aplicando los conocimientos adquiridos relacionados con la administración del cuidado favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
Estimación de actitudes	Evaluar actitudes y habilidades de la función asistencial favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Promover un entorno favorable aplicando la comunicación efectiva con los equipos de trabajo facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Realizar acciones educativas que promuevan cambios de hábitos laborales negativos favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
Estimación de habilidades	La evaluación periódica del aprendizaje del usuario interno del servicio a tu cargo favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-

	Utilizar recursos existentes para la investigación favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Participar en procesos de evaluación de investigación favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Participar en actividades gremiales para resolver problemas favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Desarrollar una práctica gerencial fundamentada en el respeto de los derechos del recurso humano y los usuarios de los servicios favorece tu desempeño laboral	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: Capacidad afectiva

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: conocer el nivel de Capacidad afectiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de funciones	La comunicación verbal que estableces con tus superiores facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	La comunicación escrita recibida de tus superiores sobre la ejecución de acciones, planes y programas facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	El establecimiento de relaciones de trabajo afectuosas y de respeto facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
Planteamiento de metas	La ejecución en forma responsable de las actividades asignadas facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Actuar con responsabilidad ante el personal y los miembros de	4	4	4	

	la institución facilita tu desempeño como colaborador de la institución				
Comunicación asertiva	Escuchar con atención los problemas del personal y de los usuarios de los servicios facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	El trato respetuoso que recibes de tus colegas y compañeros de trabajo facilita tu desempeño como trabajador de dicha institución	4	4	4	
	El trato respetuoso que recibes de tus superiores facilita tu desempeño laboral	4	4	4	

Tercera dimensión/subcategoría: Capacidad psicomotora

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Conocer el nivel de falta de realización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Educación y cultura	Actuar con responsabilidad ante el personal y los miembros de la institución facilita tu desempeño colaborador de la institución	4	4	4	
	Realizar personalmente acciones de información, capacitación y transferencia de conocimientos al usuario interno y externo facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
Materiales y servicios	Cumplir con las normativas de la institución facilita tu desempeño laboral	4	4	4	

	Ofrecer directamente información al personal sobre los procesos de atención facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
Aprendizaje	Promover el cumplimiento de las medidas de precaución universal al ofrecer servicios de atención al usuario facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Enseñar las formas como se pueden aplicar estrategias preventivas para solucionar problemas, facilita tu desempeño laboral	4	4	4	



Firma

DNI N° 40086182

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Guía de entrevista sobre Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en el personal del área de servicio al cliente de un organismo público. La evaluación del instrumento 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:	Yurica Huacac Soto		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>)	Social	(<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional	(<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Sector público y privado		
Institución donde labora:	Independiente		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(<input type="checkbox"/>)	
	Más de 5 años	(<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No		

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Síndrome de burnout
Autor:	Gamarra Soncco, Karim Rut
Procedencia:	Cusco
Administración:	Presencial o virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Público
Significación:	El objetivo del instrumento es Determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 20222

VARIABLE 1Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional Despersonalización Falta de realización	<p>Cansancio emocional: El término cansancio emocional o agotamiento se utiliza para describir el agotamiento corporal, mental, social y no secular que experimenta el personal. Esto se traduce en una disminución de su fuerza y potencial para llevar a cabo sus tareas, lo que influye negativamente en su motivación y voluntad de obtener el máximo rendimiento. Los jefes de empresas consideran que la atención al cliente y las diferentes obligaciones laborales se ven afectadas negativamente por este agotamiento, lo que genera un estrés significativo en el entorno laboral. (Díaz y otros, 2012; Flores y Montoro, 2023)</p> <p>Despersonalización: se refiere a la adopción de una mentalidad de desapego, cinismo y endurecimiento emocional, que lleva a ver a los seres humanos como objetos insensibles. El resultado es una disminución considerable de la capacidad de interactuar con empatía con los demás y una pérdida de sensibilidad hacia las emociones y los deseos de los demás (Díaz y otros, 2012).</p> <p>Falta de realización: La falta de Realización o pérdida de auto-realización se refiere a sentirse mucho menos capaz a través de los años, lo que lleva a una percepción en desarrollo de ineficacia y falta de valor real dentro de la colocación profesional. Esto conduce a una lenta disminución de la vanidad y, en consecuencia, a una reducción del potencial para desempeñar correctamente el puesto de experto. (Flores y Montoro, 2023).</p>

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. 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/subcategoría: Cansancio emocional

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Identificar la relación entre la dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cansancio	Te sientes emocionalmente agotado por tu trabajo	4	4	4	-
	Cuando terminas tu jornada de trabajo te sientes vacío	4	4	4	
Fatiga	Cuando te levantas por las mañanas y te enfrentas a otra jornada de trabajo te sientes cansado	4	4	4	-
	Sientes que puedes entablar relaciones con los trabajadores fácilmente	4	4	4	
Tedio	Sientes que tratas a algunos trabajadores como si fueran objetos impersonales	4	4	4	-
	Sientes que trabajar todo el día con personas te cansa	4	4	4	
Hastío	Sientes que tratas con mucha eficacia los problemas de los trabajadores	4	4	4	-
	Sientes que el trabajo que realizas todos los días te cansa	4	4	4	
	Sientes que estas influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de tu trabajo	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: Despersonalización

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Evaluar la relación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Falta de preocupación por los problemas de sus compañeros	Sientes que te has vuelto más duro con la gente	4	4	4	-
Desinterés	Te preocupa que este trabajo te esté endureciendo emocionalmente	4	4	4	-
	Te sientes sin mucha energía al realizar tu trabajo	4	4	4	-
Endurecimiento emocional	Te sientes frustrado por tu trabajo	4	4	4	-
Forma de actuar insensible	Sientes que dedicas demasiado tiempo a tu trabajo	4	4	4	-

Tercera dimensión/subcategoría: Falta de realización

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Establecer la relación entre la dimensión falta de realización y el desempeño laboral del personal del área de servicios al cliente de un organismo público del Cusco, 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente apacible	Sientes que puedes crear con facilidad un clima agradable con los trabajadores	4	4	4	
	Te sientes estimulado después de haber trabajado con tus compañeros de trabajo	4	4	4	
	Creas que consigues muchas cosas valiosas en tu trabajo	4	4	4	

Frecuencia de conflictos entre compañeros	Sientes que en tu trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	4	4	4	
	Siento que el trabajar en contacto directo con el personal me cansa	4	4	4	
Trastornos emocionales	Te parece que los trabajadores te culpan de sus problemas	4	4	4	
Dejadedez	Sientes que realmente no te importa lo que le ocurra al personal a tu cargo	4	4	4	
	Te sientes como si estuvieras al límite de tus posibilidades	4	4	4	

VARIABLE 2

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Desempeño laboral	Capacidad cognitiva Capacidad afectiva Capacidad psicomotora	<p>Capacidad cognitiva: La capacidad cognitiva se refiere al modo en que las personas utilizan su experiencia perceptiva y su capacidad de respuesta para mejorar su rendimiento general en la pintura. También implica la capacidad de organizar datos y estímulos verbales y visuales para detectar problemas de capacidad en la actividad (Contreras, 2022; Cuesta, 2017).</p> <p>Capacidad afectiva: puede describirse como respuestas conductuales emocionales que forman comportamientos precisos en condiciones cotidianas. Desde este punto de vista, esas capacidades afectivas en el entorno de los cuadros podrían formarse a partir de requisitos impulsados por prejuicios emocionales, valores o actitudes arraigados, y su modificación es difícil de conseguir. (Contreras, 2022; Kitamaya, 2018)</p>

		<p>Capacidad psicomotora: se consideran un conjunto de habilidades biopsicosociales que favorecen el desempeño general de la actividad en cualquier entorno de trabajo. Un elemento ampliamente investigado es cómo influye en los comportamientos laborales, especialmente en relación con los métodos y estilos de trabajo. (Stiff, 2020; De la Garza, 2001)</p>
--	--	---

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. 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.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	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.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	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/subcategoría: Capacidad cognitiva

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Conocer el nivel de Capacidad cognitiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estimación de conocimientos	Evaluar los conocimientos del personal sobre la calidad de los procesos de atención a los usuarios favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Planificar actividades aplicando los conocimientos adquiridos relacionados con la administración del cuidado favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
Estimación de actitudes	Evaluar actitudes y habilidades de la función asistencial favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Promover un entorno favorable aplicando la comunicación efectiva con los equipos de trabajo facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Realizar acciones educativas que promuevan cambios de hábitos laborales negativos favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
Estimación de habilidades	La evaluación periódica del aprendizaje del usuario interno del servicio a tu cargo favorece tu desempeño laboral	4	4	4	-

	Utilizar recursos existentes para la investigación favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Participar en procesos de evaluación de investigación favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Participar en actividades gremiales para resolver problemas favorece tu desempeño laboral	4	4	4	
	Desarrollar una práctica gerencial fundamentada en el respeto de los derechos del recurso humano y los usuarios de los servicios favorece tu desempeño laboral	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: Capacidad afectiva

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: conocer el nivel de Capacidad afectiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de funciones	La comunicación verbal que estableces con tus superiores facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	La comunicación escrita recibida de tus superiores sobre la ejecución de acciones, planes y programas facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	El establecimiento de relaciones de trabajo afectuosas y de respeto facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
Planteamiento de metas	La ejecución en forma responsable de las actividades asignadas facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	Actuar con responsabilidad ante el personal y los miembros de	4	4	4	

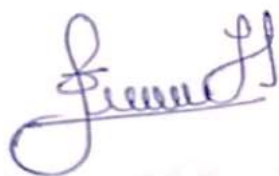
	la institución facilita tu desempeño como colaborador de la institución				
Comunicación asertiva	Escuchar con atención los problemas del personal y de los usuarios de los servicios facilita tu desempeño laboral	4	4	4	-
	El trato respetuoso que recibes de tus colegas y compañeros de trabajo facilita tu desempeño como trabajador de dicha institución	4	4	4	
	El trato respetuoso que recibes de tus superiores facilita tu desempeño laboral	4	4	4	

Tercera dimensión/subcategoría: Capacidad psicomotora

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Conocer el nivel de falta de realización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Educación y cultura	Actuar con responsabilidad ante el personal y los miembros de la institución facilita tu desempeño colaborador de la institución	4	4	4	
	Realizar personalmente acciones de información, capacitación y transferencia de conocimientos al usuario interno y externo facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
Materiales y servicios	Cumplir con las normativas de la institución facilita tu desempeño laboral	4	4	4	

	Ofrecer directamente información al personal sobre los procesos de atención facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
Aprendizaje	Promover el cumplimiento de las medidas de precaución universal al ofrecer servicios de atención al usuario facilita tu desempeño laboral	4	4	4	
	Enseñar las formas como se pueden aplicar estrategias preventivas para solucionar problemas, facilita tu desempeño laboral	4	4	4	



Firma
DNI N° 46005613

Anexo 05. Información complementaria

Prueba de normalidad

Para decidir que indicador utilizar en el análisis de correlación, se contrastó la normalidad de los puntajes de las variables y de las dimensiones. Para ello se plantean las hipótesis:

H₀: Los residuos generados en el análisis de regresión siguen una distribución normal.

H₁: Los residuos generados en el análisis de regresión siguen una distribución normal.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,988	35	,967
Cansancio emocional	,985	35	,893
Despersonalización	,970	35	,453
Falta de realización	,981	35	,791
Desempeño laboral	,925	35	,020
Capacidad cognitiva	,918	35	,012
Capacidad afectiva	,931	35	,031
Capacidad psicomotora	,864	35	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los hallazgos conducen a aceptar la hipótesis nula de normalidad de los puntajes del Síndrome de Burnout y de sus dimensiones, según la significancia (Sig.) de las pruebas, que, en todos los casos, fue mayor a 0.05. Por el contrario, en el caso del desempeño laboral, las significancias, inferiores a 0.05, conducen a rechazar la hipótesis de normalidad. Como las hipótesis de investigación incluyen a la variable desempeño laboral y ésta no cumple la normalidad, se decidió utilizar el coeficiente de correlación de Spearman.

Puntajes o Baremos

Síndrome de Burnout

	Nº Preg.	Puntajes		Bajo		Medio		Alto	
		Mínimo	Máximo	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior
Síndrome de Burnout	22	22	110	22	51	52	81	82	110
Cansancio emocional	9	9	45	9	21	22	33	34	45
Despersonalización	5	5	25	5	11	12	18	19	25
Falta de realización	8	8	40	8	18	19	29	30	40

Desempeño laboral

	Nº Preg.	Puntajes		Bajo		Medio		Alto	
		Mínimo	Máximo	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior
Desempeño laboral	24	24	120	24	56	57	88	89	120
Capacidad cognitiva	10	10	50	10	23	24	37	38	50
Capacidad afectiva	8	8	40	8	18	19	29	30	40
Capacidad psicomotora	6	6	30	6	14	15	22	23	30

Figura 1

Nivel de Síndrome de Burnout

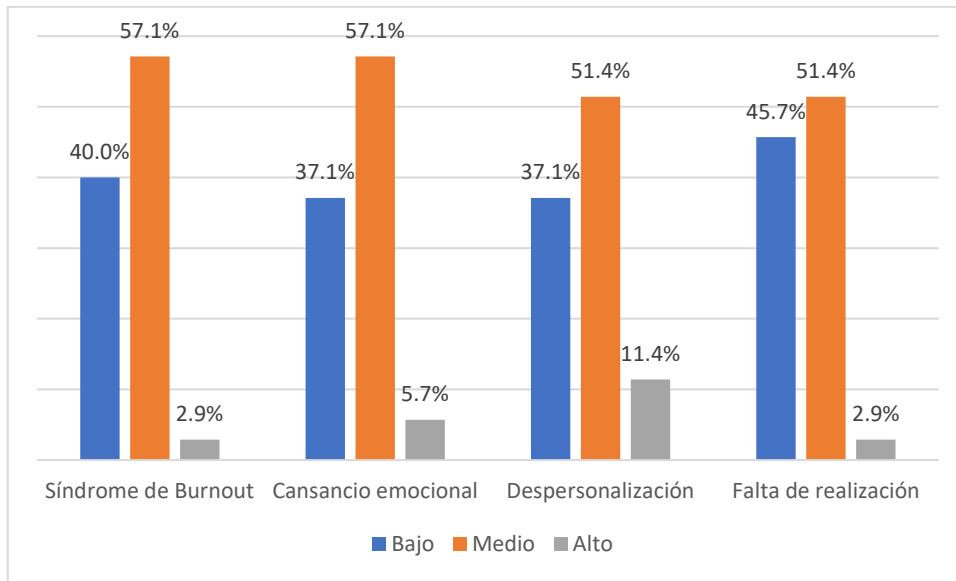


Figura 2

Nivel de desempeño laboral

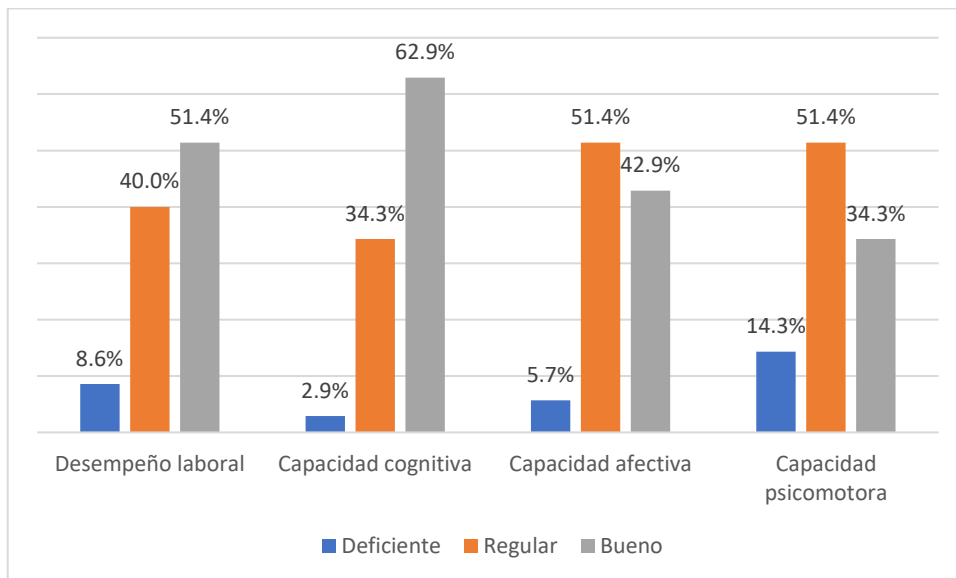
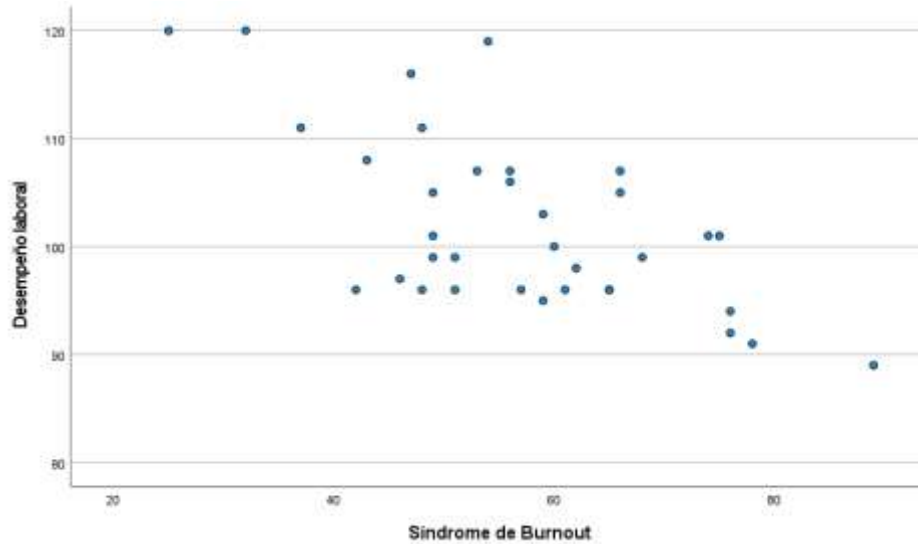


Figura 3

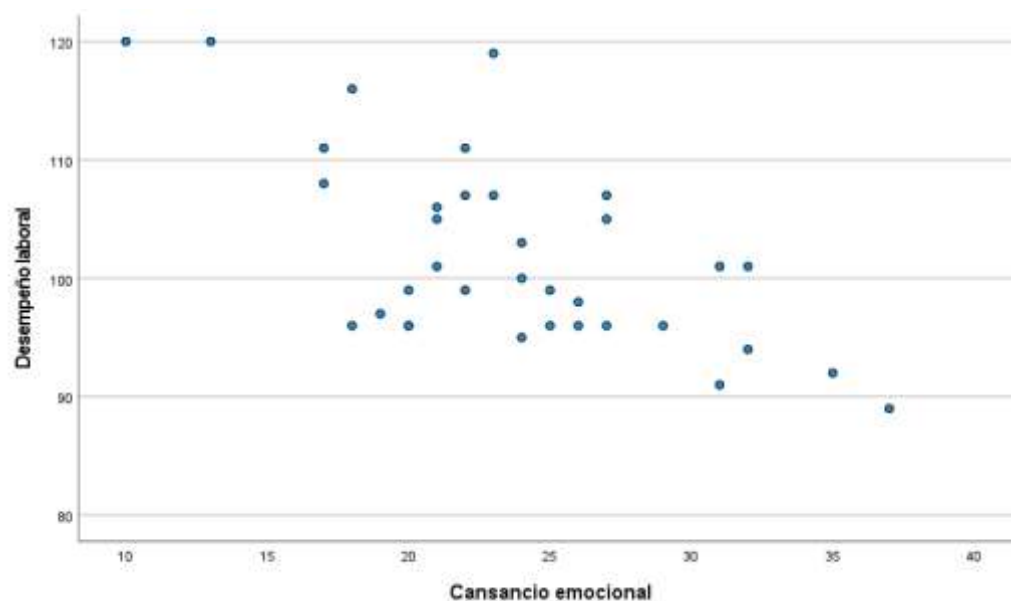
Comportamiento del desempeño laboral y del Síndrome de Burnout.



La Figura 3 evidencia que los puntajes más elevados en el desempeño laboral están vinculados a puntajes bajos en el Síndrome de Burnout, a la par que los puntajes más bajos en el desempeño laboral están predominantemente asociados a puntajes altos en dicho síndrome. Este patrón de comportamiento sugiere la existencia de una relación negativa entre ambos aspectos.

Figura 4

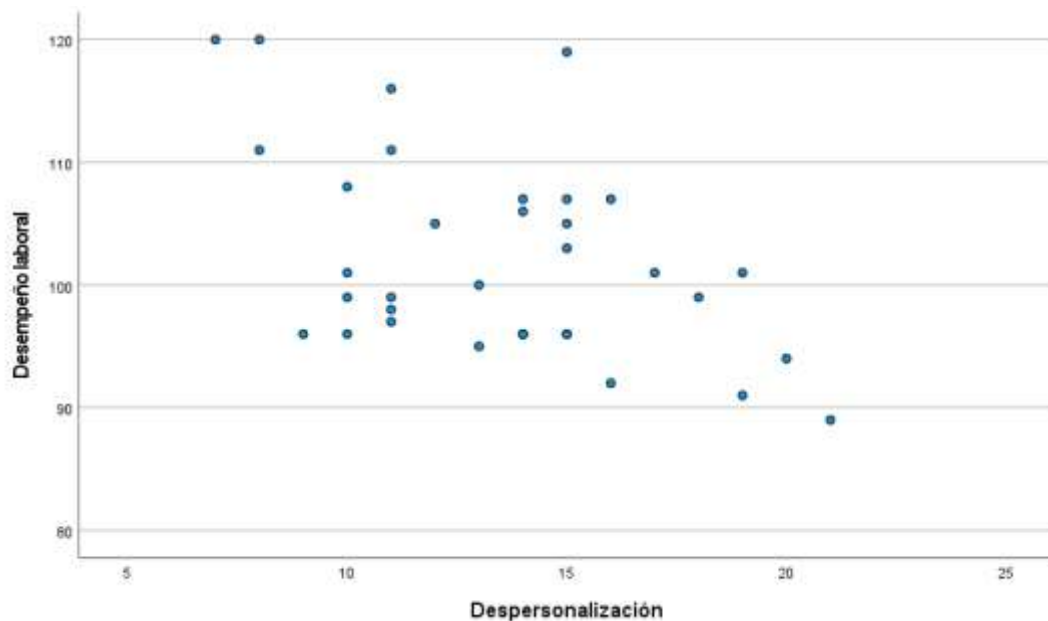
Comportamiento del desempeño laboral y el cansancio emocional



La Figura 4 pone de manifiesto que los puntajes más elevados en el desempeño laboral están vinculados a puntajes más bajos en el cansancio emocional, a la par que los puntajes más bajos en el desempeño laboral están mayormente asociados a puntajes más altos en el cansancio emocional. Se evidencia de manera clara una relación inversa entre ambos aspectos, indicando que a medida que aumenta el cansancio emocional, disminuye el desempeño laboral.

Figura 5

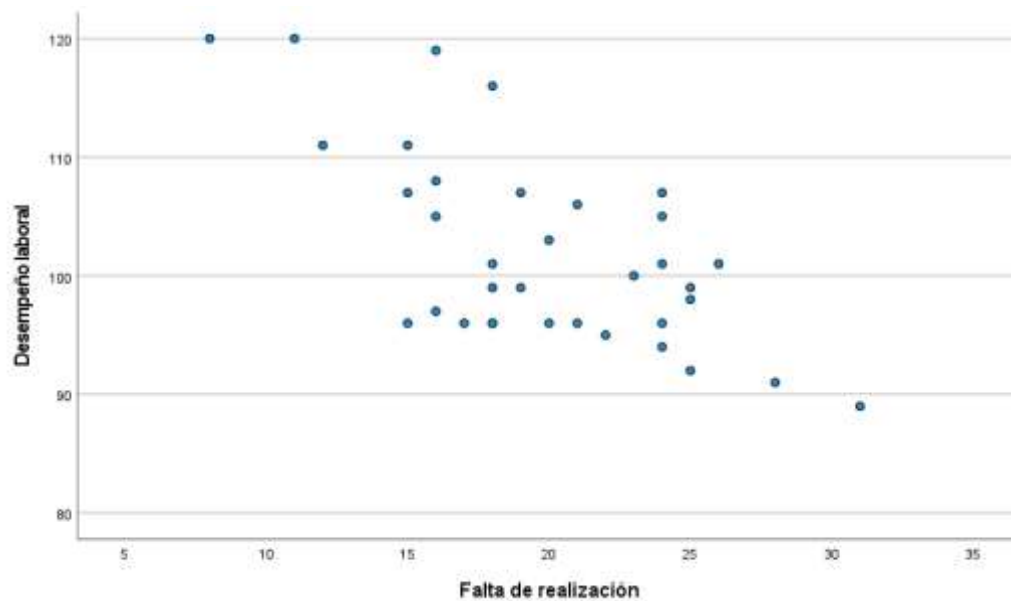
Comportamiento del desempeño laboral y la despersonalización



La Figura 5 revela que los puntajes más elevados en el desempeño laboral están vinculados a puntajes más bajos en la despersonalización, mientras que los puntajes más bajos en dicho desempeño se asocian principalmente a puntajes altos de despersonalización. Este patrón de comportamiento indica de manera evidente que existe una relación negativa entre ambos aspectos, sugiriendo que a medida que aumenta la despersonalización, disminuye el desempeño laboral.

Figura 6

Comportamiento del desempeño laboral y la falta de realización



Según se observa en la Figura 6, los puntajes más elevados en el desempeño laboral están vinculados a puntajes más bajos en la falta de realización personal. En contraste, los puntajes más bajos en el desempeño laboral se asocian predominantemente con puntajes altos en la falta de realización personal. Este patrón de comportamiento claramente indica una relación inversa entre ambos aspectos, señalando que un mayor grado de falta de realización personal está asociado con un menor desempeño laboral.