



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Síndrome de burnout y desempeño laboral en la inspección  
general del ejército del cuartel general de Lima, 2024

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

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Guevara Estela, Diuler ([orcid.org/0009-0003-4362-7110](https://orcid.org/0009-0003-4362-7110))

Perez Oliva, Yessenia Yamaly ([orcid.org/0009-0001-4024-9201](https://orcid.org/0009-0001-4024-9201))

**ASESORA:**

Dra. Mendez Gutierrez, Leidy Lucia ([orcid.org/0000-0003-2675-8090](https://orcid.org/0000-0003-2675-8090))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA — PERÚ**

**2024**

### **Dedicatoria**

Con todo el aprecio y el amor infinito dedicamos el presente trabajo a nuestros familiares quienes han sido nuestro soporte durante la elaboración de la presente investigación, motivándonos para ser mejores personas en el ámbito personal y profesional.

## **Agradecimiento**

A la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y toda su plana docente por su guía y orientación constante para lograr culminar el presente trabajo de investigación.

Al jefe de la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima donde se llevó a cabo la presente investigación, sin su permiso y ayuda no se hubiera logrado culminar con éxito el presente trabajo.

A la asesora del presente trabajo de investigación Dra. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez por su valioso asesoramiento durante el proceso y realización de la presente investigación.

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

Yo, MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspectoría General del Ejercito del Cuartel General de Lima, 2024", cuyos autores son PEREZ OLIVA YESSENIA YAMALY, GUEVARA ESTELA DIULER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 09 de Mayo del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA <b>DNI:</b> 46215770 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2675-8090	Firmado electrónicamente por: LMENDEZGUT el 23- 05-2024 17:25:54

Código documento Trilce: TRI - 0746987



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, PEREZ OLIVA YESSENIA YAMALY, GUEVARA ESTELA DIULER estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024” es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la tesis:

1. No ha sido plagiada, ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes.
3. No ha sido publicado, ni presentado 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

<b>Apellidos y Nombres del Autor:</b>	<b>Firma</b>
YESSENIA YAMALY PEREZ OLIVA <b>DNI:</b> 46396658 <b>ORCID:</b> 0009-0001-4024-9201	Firmado electrónicamente por: YEPEREZOL el 25- 05-2024 18:22:45
DIULER GUEVARA ESTELA <b>DNI:</b> 76860593 <b>ORCID:</b> 0009-0003-4362-7110	Firmado electrónicamente por: DIGUEVARAES el 25- 05-2024 18:22:45

## Índice de contenidos

CARATULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población muestra y muestreo	14
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	15
3.5 Validez y confiabilidad	16
3.6 Procedimientos	17
3.7 Método de análisis de datos	17
3.8 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Población objeto de estudio	14
Tabla 2 Nivel de relación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.	20
Tabla 3 Nivel de relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.	21
Tabla 4 Nivel de relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.	22
Tabla 5 Nivel de relación entre la baja de realización personal y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.	23
Tabla 6 Nivel del Síndrome de Burnout	24
Tabla 7 Nivel de agotamiento emocional	24
Tabla 8 Nivel de despersonalización	25
Tabla 9 Nivel de realización personal	25
Tabla 10 Nivel de desempeño laboral	26
Tabla 11 Nivel de conocimiento de puesto	26
Tabla 12 Nivel de rendimiento o productividad	27
Tabla 13 Nivel de planificación y resolución de procesos	27
Tabla 14 Contrastación de hipótesis general	28
Tabla 15 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	28
Tabla 16 Correlación de Spearman -Hipótesis general	29
Tabla 17 Contrastación de hipótesis específicas	30
Tabla 18 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	30
Tabla 19 Correlación de Spearman-hipótesis específicas	31

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024. Para el logro del objetivo se aplicó un cuestionario a los 20 trabajadores de la Inspectoría General del Ejército Del Cuartel General de Lima, 2024, dicho cuestionario constaba de 20 preguntas para la variable Síndrome de Burnout y 18 preguntas para la variable desempeño laboral con ítems relacionadas a las dimensiones de las mencionadas variables. El estudio fue de tipo descriptiva correlacional y de tipo básica. Los datos obtenidos fueron analizados y procesados mediante el software SPSS. Como resultado se obtuvo que la correlación de las variables de estudio mediante la correlación de Spearman fue de (0.673) indicando que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio.

**Palabras clave:** Burnout, desempeño Laboral, despersonalización, agotamiento emocional, baja realización personal.

## Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between Burnout Syndrome and job performance in the General Inspectorate of the Army of the General Headquarters of Lima, 2024. To achieve the objective, a questionnaire was applied to the 20 workers of the General Inspectorate of the Army. From the Lima General Headquarters, 2024, said questionnaire consisted of 20 questions for the Burnout Syndrome variable and 18 questions for the job performance variable with items related to the dimensions of the aforementioned variables. The study was of a descriptive correlational and basic type. The data obtained were analyzed and processed using SPSS software. As a result, it was obtained that the correlation of the study variables using Spearman's correlation was (0.673), indicating that there is a moderate positive correlation between the study variables.

**Keywords:** Burnout, work performance, depersonalization, emotional exhaustion, low personal fulfillment.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el Síndrome de Burnout representa un grave problema para los profesionales de las diferentes organizaciones y rubros económicos a los que se dedican, resaltando que la Organización Mundial de la Salud - OMS (2020) citado por Vega (2020) refiere que se ha reconocido de forma oficial esta variable como una enfermedad a consecuencia de un gran estrés laboral crónico y que afectaría al 10% de todos los trabajadores y en sus formas más agravantes entre el 2% al 5%.

Mientras que la OMS (2021) unida a la Organización Internacional del Trabajo, 2021 indica que más del 50% de los trabajadores de Finlandia presentan algún síntoma de este Síndrome, mientras que un 7% muestran cansancio severo indisponiéndoles en el trabajo y generando más fatiga reduciendo de esta manera su desempeño laboral y su productividad.

También la OMS (2019) hace referencia que el 14,94% de empleados se sienten estresadas por altas jornadas de trabajo, el 10.92 se siente deprimida y el 3.25% presenta comportamientos negativos como el suicidio con elementos relacionados a pensamientos en sus puestos de trabajo, por ello se estableció como indicios del Síndrome de Burnout el gran incremento de debilidad o agotamiento, aislamiento en el trabajo, situaciones de tristeza y negatividad.

Según Gutiérrez (2022) en algunas regiones de Latinoamérica como Argentina, los empleados perciben el Síndrome de Burnout en un 74.5% y se sienten emocionalmente cansados, tienen muchos cambios en situaciones relacionadas con su trabajo, sentimientos de no sentirse satisfechos consigo mismo y no tener motivación alguna, mientras que en el país de Ecuador el 55.7% debido al Síndrome de Burnout no pueden seguir realizando sus actividades con total normalidad, sintiéndose estancados y no realizados personal y profesionalmente. Mientras en lugares como Brasil, Colombia y Chile también se tiene el mismo problema debido que el 14% de las prestaciones sanitarias por año fueron debido a problemas o enfermedades mentales. También América Economía, (2022) señala que los niveles de fatiga han incrementado de manera considerable, luego de la pandemia Covid-19, pues 08 de cada 10 trabajadores Latinoamericanos tendría el Síndrome de Burnout.

Así mismo, el problema a nivel nacional es abordado por Lizama (2021) quien señala que los peruanos en más del 50% sufren de Burnout por el trabajo y que el 71% de los trabajadores refieren que el mencionado problema les ha generado depresión laboral, mientras que Sosa & Verástegui (2021) refieren que en el país en el año 2015 se hizo estudios basados en una encuesta a 2200 personas de 19 regiones del país, concluyendo este informe que el 58% de los peruanos sufren de Síndrome de Burnout. Ante esto Gutiérrez (2022) sostiene que, en Ancash, la situación de los trabajadores con Síndrome de Burnout es preocupante. En Chimbote, el 55% de los empleados sufren de este síndrome. En Huaraz, en 2018, el 62% de los trabajadores también contrajeron este problema. En Huacho, el 58.94% de los empleados muestra signos de agotamiento emocional debido a largas jornadas laborales, desarrollando así el Síndrome de Burnout.

A nivel local en la ciudad de Lima Salcedo et al. (2020) observaron que prevalece una media de un 82.2% respecto al Síndrome de Burnout, del cansancio emocional un 59.8% y de la despersonalización con un 53.3% por lo que concluye que las dimensiones que lo constituyen al Síndrome de Burnout existen muchas diferencias, por lo que considera que la situación del individuo al sentirse cansado lo imposibilita realizar de forma adecuada sus actividades conduciéndolo de esta forma el fracaso y a la descompensación en su estabilidad psíquica y emocional. El INEI (2019) en una encuesta realizada a 112,500 trabajadores en Lima encontró que el 12.1% de los trabajadores trabajaban más de 80 horas semanales, ubicando al país en el tercer puesto a nivel de Latinoamérica que tiene mayor insatisfacción Laboral.

Por lo que el Problema General que planteamos en la siguiente investigación es ¿Cómo se relaciona El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024? Así mismo los problemas específicos que se generan de la presente investigación son, ¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024?, ¿Cuál es la relación de la despersonalización y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024?, ¿Cuál es la relación de la baja realización personal y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024?.

Por lo tanto, teniendo en cuenta la problemática ya expuesta se tiene que la justificación que planteamos como investigadores es la siguiente:

La justificación teórica del estudio estará dada por los resultados obtenidos al analizar los datos por cada variable que ayudó al análisis y ampliación de la problemática estudiada. Como se puede observar, el origen del Síndrome de Burnout suelen ser diferentes, siendo que en los últimos años ha tomado más relevancia en las diferentes organizaciones, esto se ha hecho más visible y ha tomado mayor relevancia entre los empleadores teniendo estas significativas consecuencias en relación al desempeño laboral, la justificación metodológica del estudio, sumará como antecedente en el presente proyecto, teniendo como la finalidad de concluir de forma positiva o negativa la correlación de las variables.

Es así que el objetivo general: planteado es determinar la relación entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024”, así mismo los objetivos específicos por alcanzar son: Determinar la relación entre el agotamiento emocional en el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024; Identificar la relación de la despersonalización y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024; Identificar la relación de la baja realización personal y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.

Teniendo como hipótesis general: Existe una relación significativa entre El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024, respecto a ello planteamos las siguientes hipótesis específicas, Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional en el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024; Existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024; Existe una relación significativa entre la baja realización personal y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.

## II. MARCO TEÓRICO

De las revisiones bibliográficas con relación a las variables a nivel internacional, nacional y local se describen las más relevantes a continuación. A nivel internacional se describen las siguientes indagaciones que guardan una relación con nuestras variables de investigación.

Mercado & Bertel (2023), En Sucre, llevaron a cabo una investigación cuyo propósito principal fue determinar el nivel de Síndrome de Burnout y cómo este se relaciona con el desempeño laboral en una organización de salud privada en Sincelejo, Sucre. Este estudio fue de tipo cuantitativo y correlacional teniendo como conclusión más importante: la investigación que se realizó en la organización de salud de la ciudad de Sincelejo, Sucre concluyó que en la población seleccionada para la investigación existe dicho Síndrome esto reflejando con los resultados respecto a sus dimensiones las cuales tuvieron un índice elevado y medio, sin embargo comparando todas las variables y su correlación que existe permitió ver que la mayor incidencia de este Síndrome sobre el desempeño laboral recibe la dimensión organizacional debido a que se tiene mayor grado de incidencia a rangos negativos.

Nieto (2022), desarrolló una investigación en Guayaquil cuyo objetivo general relacionar el Síndrome de Burnout y el desempeño Laboral en los trabajadores del CNEL EP Santa Elena, el tipo de investigación fue descriptiva y correlacional su resultado más importante fue el siguiente: Examinadas las variables estudiadas desde un criterio comparado entre los trabajadores que laboran en el CNEL EP Santa Elena se procedió a determinar que existía relación entre las variables estudiadas en los colaboradores de los equipos operativos, por otro lado en el equipo de comercio los datos demostraron que no hubo ninguna correlación.

Páliz (2022), realizaron un estudio en Ambato con el propósito de determinar la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral del personal administrativo de EP-EMAPA-A., esta investigación fue de corte transversal y correlacional, teniendo como resultados la existencia de un índice de agotamiento emocional moderado y para despersonalización muy elevado, asimismo la realización personal mostró un nivel bajo, también entre los

hallazgos de la investigación se encontró una fuerte resistencia a trabajar en equipo, siendo que para controlar el Burnout la organización debería tomar medidas intervencionistas para de esta manera conseguir el compromiso de cada uno de los colaboradores y mejorar el desempeño laboral.

Para el ámbito nacional se ha tomado como antecedentes las siguientes investigaciones que a continuación se detallan:

Custodio (2022), desarrolló un estudio en Ancash para investigar la conexión entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral del personal de salud de un hospital en la región en el año 2022. La investigación, que fue de carácter correlacional y descriptivo, concluyó que existe una relación entre las variables de estudio, indicando una correlación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de salud del hospital en Ancash durante ese año.

Alcántara (2021), desarrolló una investigación en Contumazá cuyo el objetivo general propuesto fue determinar si entre el Síndrome de Burnout y desempeño de los trabajadores se relaciona en un centro de salud; siendo la investigación descriptiva, correlacional, teniendo como conclusión más importante: Las evidencias demostraron que en el Síndrome de Burnout un gran porcentaje de los trabajadores se situaron entre los niveles bajo y medio, mientras que en la segunda variable se evidenció una gran parte de los trabajadores se situaron entre los rango medio y bajo demostrando de esta manera una ceñida correlación entre las variables investigadas.

Nicolás (2021), desarrolló una investigación en Sullana cuyo objetivo general fue relacionar el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en un Instituto de Educación Superior; el tipo de investigación fue correlacional y no experimental, teniendo como conclusión: Con respecto a sus dimensiones los profesores del nivel superior demostraron un rango medio de Síndrome de Burnout.

Por último, a nivel local las investigaciones que se han seleccionado como antecedentes a nuestra investigación son:

Parra (2023), desarrolló una investigación en Lima cuyo objetivo general fue mostrar si el Síndrome de Burnout impacta en el desempeño laboral en ciencias de la salud, la investigación fue cuantitativa, correlacional y descriptiva teniendo como resultados: La población estudiada tiene una gran posibilidad de sufrir Burnout el cual afectaría el desempeño laboral teniendo de esta forma consecuencias negativas respecto a sus procesos de enseñanzas.

Ochoa (2022), desarrolló una investigación en Lima cuyo objetivo general fue determinar si entre el Síndrome de Burnout existe relación con el desempeño laboral del personal de un hospital, la investigación fue correlacional teniendo como conclusión más importante que en su investigación, no importa cuál sea el nivel de Síndrome de Burnout en la organización, ya sea alto, medio o bajo, el Síndrome de Burnout provocará una disminución de la productividad en la organización. El objetivo general fue determinar que el Síndrome de Burnout tiene una gran relación con la segunda variable estudiada, lo que indica que el Síndrome de Burnout tiene una estrecha correlación con la segunda variable.

Rengifo (2022), desarrolló una investigación en Lima cuyo objetivo general fue determinar la relación entre las variables de estudio en la clínica Good Hope; la investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, su conclusión fue que hay una correlación entre las variables, lo que se demuestra con una relación entre ambas. Esto significa que, si la organización controla el estrés laboral, la productividad de sus trabajadores será buena, ya que hay una alta correlación entre las dos variables lo que implica un cambio en la forma en que se comparten.

Para la definición de la variable Síndrome de Burnout, Martínez (2010) señala que es la respuesta que se tiene producto de un acumulativo estrés crónico a través del tiempo, trayendo serias consecuencias en el trabajo en el nivel personal e institucional teniendo como particular estilo que se desarrolla en las áreas de trabajo donde hay una gran cantidad de usuarios. Esto quiere decir que la variable es producto del estrés crónico trayendo consecuencias negativas en el personal ya sea de manera individual u organizacional.

Para Saborio & Luis (2015), lo define como un síndrome que es producto del inadecuado manejo del estrés, teniendo tres características las cuales son el

la despersonalización, agotamiento emocional y la baja realización en los individuos que trabajan con usuarios y que tienen relación con ellos estos pueden ser clientes o usuarios. Esto significa que los trabajadores que tienen una correlación directa con los usuarios de la organización pueden experimentar el Síndrome de Burnout, además de que el mencionado síndrome presente tres características muy marcadas que fueron mencionadas con anterioridad.

Para la interpretación de la dimensión del agotamiento emocional Barreto & Henry (2020), señalan que se presenta porque el profesional tiene una actitud negativa, poco compromiso con sus tareas de trabajo y una creencia que no tiene capacidad para realizar sus labores, esto se debe al tener escasos recursos emocionales o cognitivos para afrontar los desafíos del trabajo, trayendo consigo una fatiga constante a nivel mental, emocional y física haciendo que el colaborador no cumpla con las metas laborales. Esto quiere decir que para que no exista el Síndrome de Burnout se debe trabajar en los recursos emocionales del profesional, hacer transformaciones en su forma de vida para que pueda adaptarse a nuevas situaciones para superar el estrés y así prevenir el agotamiento emocional.

En la dimensión despersonalización Saborio & Luis (2015), señalan que es un mecanismo que la persona construye como método para protegerse de la frustración y la impotencia, afectando de esta manera el servicio que debería brindar, todo esto como consecuencia de que el que lo padece lo intuye como una forma de autoprotección. Esto quiere decir que es una forma de auto mecanismo de protección del profesional quien está implicado en sus labores y siente que, al estar influyendo en sus emociones, no puede continuar su trabajo de forma positiva.

En la tercera dimensión realización personal, Olivares (2017) señala que es la tendencia de evaluación negativa a la misma persona, producto de no sentirse competente y realizado en su trabajo, es decir que el profesional se siente insatisfecho por como desempeña su trabajo en función de los resultados que obtiene, lo que indica una baja autoestima. Esto quiere decir que se debe tener en cuenta los factores anteriores para evitar el estrés que pueda sentir el profesional y así evitar su baja autoestima.

Respecto a la teoría del Síndrome de Burnout se tiene la teoría Socio cognitiva del yo la cual Rodríguez (2017), supone que las personas tienen un cierto control sobre sus conductas, e interactúan con su ambiente, es decir las personas influyen como se sienten, como hacen las cosas lo que va influyendo que sus pensamientos se modifiquen de acuerdo a sus acciones lo que determina en sus capacidades ya sean de alto o menor grado que a su vez define su fiabilidad de alcanzar sus objetivos, para de esta manera desarrollar formas emocionales de reaccionar tales como la depresión y/o el estrés.

En la teoría del intercambio social Ramirez (2023) lo define como falta de carencia que es deducido por los trabajadores, lo que les conlleva a compararse socialmente cuando establecen lazos interpersonales. Esto quiere decir la falta de equidad que tienen las personas al momento de establecer relaciones interpersonales.

Para Carranza (2017) el desempeño laboral es la esencia al momento de aumentar la productividad en las organizaciones para de esta manera conseguir mejores resultados, este se llevará a cabo no solo evaluando el rendimiento de los trabajadores sino también clasificando el perfil de los colaboradores. Esto quiere decir que para que haya un mejor desempeño laboral en las organizaciones no solo se debe evaluar el rendimiento como la gran mayoría de las organizaciones lo hace, sino que se debe identificar las aptitudes y habilidades de sus trabajadores para de esta manera colocarlo en el puesto más adecuado teniendo de esta forma un desempeño laboral incrementado, sin embargo esta variable también es definida por Griffin (2011) que nos dice que el desempeño laboral es definido por tres elementos, el primero es la motivación que es el deseo que el trabajador tiene de hacer su trabajo, el segundo factor es la capacidad que es las habilidades que posee el trabajador para hacer su trabajo y por último el tercer factor es el entorno laboral que son los recursos necesarios para hacer el trabajo. Esto quiere decir que los tres factores son imprescindibles y que todo trabajador debe poseer (factores motivación y deseo) o en todo caso la organización tiene el deber de proveer en el caso del factor entorno laboral.

Para la definición de esta dimensión conocimiento del puesto Chiavenato 2000 citado por Nicolás (2021) nos indica que supone tener pleno conocimiento de las responsabilidades y los deberes que los cargos tienen, es decir saber cuál

es la responsabilidad y el deber que tiene el cargo que desempeña un trabajador, en los ámbitos institucionales estas funciones están plasmadas en el MOF, en esta dimensión el colaborador asume la responsabilidad de actuar las acciones determinadas para el cumplimiento de los objetivos o tareas. Como se podrá notarse en la definición de esta variable, ésta es definida las acciones o tareas que ya están definidas o establecidas de acuerdo con los puestos de la organización y que todo colaborador debe regirse a través de ellas.

Para la dimensión rendimiento o productividad que es definida por Carranza (2017) quien señala que la productividad es la cantidad de trabajo que un colaborador realiza durante su horario de trabajo, señalando que debe ser muy importante que dicho colaborador cuente con una plantilla productiva para incentivar la productividad, esto se podría hacer mediante la facilitación de herramientas y procesos de trabajos orientados a la eficacia. Como es de verse la autora no solo enfatiza que la productividad está relacionada con el trabajo realizado durante la jornada laboral, sino con los mecanismos que la organización utiliza para hacer que el colaborador sea más productivo.

En cuanto a la dimensión de Planificación y Resolución de procesos Chiavenato 2000 citado por Nicolás (2021) señala que en esta dimensión se definen la visión y misión de la empresa, de esta forma también se planifican los objetivos institucionales a fin de que se realice y se pongan en práctica las políticas institucionales, la ejecución de los programas o los proyectos, se establecen las normas y las estrategias y metodologías que se consideren necesarias para mejorar el trabajo en la empresa. Lo que el autor nos menciona respecto a esta dimensión es que, para realizar mejoras en la productividad de sus colaboradores en el trabajo las organizaciones fijan las metas que se desempeñarán, dichas metas deben estar acordes a las políticas, las normas y la metodología que las organizaciones tienen. Mientras que para Robbins & Coulter (2010) la resolución de procesos y planificación es la definición de objetivos de las empresas, para ello se establecen las estrategias para alcanzar los objetivos planeados y el desarrollo de planes para la integración y coordinación de las tareas de trabajo, esto quiere decir que tiene que ver con los fines (que), y con los medios (como). Esto quiere decir que la planificación en las

organizaciones no solo es definir objetivos, sino también como alcanzar esos objetivos (estrategias) y es posible que sean ser a largo, mediano y corto plazo.

Con respecto a las teorías que sustentan la presente variable, esta se encuentra de forma implícita las necesidades de Maslow que es definida por Kotler & Lane (2012) como aquella teoría que busca explicar que las personas son impulsadas por necesidades en particular de acuerdo al momento, además nos dice que las necesidades humanas tienen una jerarquía que van desde las necesidades fisiológicas, sociales, de seguridad, estima y autorrealización donde las seres humanos satisfacen primero las más importantes para luego satisfacer la que siga en orden de relevancia. (p.160) la relación que tiene esta teoría con la variable estudiada es que el trabajador a través de su desempeño laboral satisface alguna de sus necesidades humanas o busca satisfacerlas a través de los procedimientos o su desempeño en el trabajo.

También es preciso señalar que otra de las teorías que sustentan la variable de desempeño laboral es la de la teoría de Herzberg que es definida por (Kotler & Lane, 2012) como “una teoría que distingue dos factores: factores desmotivadores que provocan insatisfacción y factores motivadores que causan satisfacción (p.161)”. Esto relacionado con el desempeño laboral se puede enfatizar que el trabajador puede estar influenciado por los factores antes descritos lo que provocaría un buen desempeño o un mal desempeño al momento de cumplir con los logros de sus objetivos y tareas asignadas por la organización.

### **III. METODOLOGÍA**

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

La presente investigación fue básica porque estuvo originada en base a un marco teórico que busca generar nuevos conocimientos, pero no se busca contrastar las variables con ningún aspecto práctico, es por ello que Gallardo (2017) nos dice que la investigación básica tiene como propósito buscar o producir conocimientos nuevos el cual está dirigido al incremento de las premisas teóricas en determinadas o en una ciencia.

La presente investigación es cuantitativa por que se buscó establecer la relación de las variables mediante los análisis estadísticos y que fueron expresados por números o gráficos, es así como Hernández et al. (2010) lo definen como aquella que usa la recopilación de datos para probar la hipótesis teniendo como base los análisis estadísticos y las mediciones numéricas, estableciendo de esta forma los modelos de comportamiento y así poder verificar las teorías.

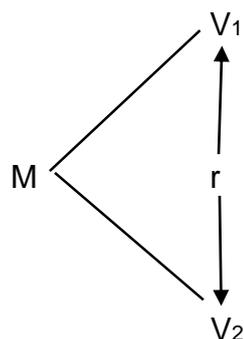
La presente investigación tuvo un diseño no experimental ya que no se implementaron cambios en las variables de estudio, sino que se observaron los acontecimientos (variables de estudio) en su contexto original, para ello Hernández et al. (2010) define a esta investigación como aquel estudio que se lleva a cabo sin alterar las variables de manera intencional, es por ello que solo se tiende a observar los fenómenos sin ser alterados en su naturalidad para después ser analizados, este tipo de investigación no crea situaciones, ya que solo observa situaciones presentes que no fueron creadas intencionalmente por los investigadores.

La presente investigación fue de corte transversal porque solo se aplicó una vez, procesándose los datos y resultados como así lo define Malhotra (2008) el estudio transversal es el diseño descriptivo más utilizado pues implica que la información solo se puede obtener de una sola muestra de la población, dividiéndose en dos tipos de diseño transversal simples o múltiples, en el caso en concreto será transversal simple pues el instrumento solo se aplicó a una muestra una sola vez.

El nivel de investigación es correlacional porque se buscó establecer una relación estadística entre ambas variables, es por ello Bernal (2010) define a esta investigación como la que utiliza instrumentos estadísticos como principal medio de apoyo y tiene como objetivo demostrar o analizar cómo se relacionan las variables mediante los resultados, sin explicar las razones o efectos.

**Figura 1:**

*Diseño de la investigación*



Descripción:

M: Muestra de estudio

V1: Síndrome de Burnout

V2: Desempeño Laboral

r: Correlación entre Burnout y Desempeño Laboral

### **3.2 Variables y operacionalización**

En la variable Síndrome de Burnout su definición conceptual es definido por Díaz & Carolina (2016) como un síndrome de agotamiento emocional de carácter psicológico, es decir de una gran disminución de las capacidades psicológicas, haciendo que la persona que lo padezca experimente sentimientos de estar muy agotado psicológica y emocionalmente, originando de esta manera una respuesta fría, insensible, negativa frente a otras personas que generalmente son beneficiarios, teniendo como consecuencias un gran bajón en los sentimientos de ser competentes y de los buenos resultados en sus trabajos, es decir tienen una visión negativa de sus logros personales en el trabajo y en las relaciones interpersonales, generándoles de esta manera un descontento consigo mismo y hacerles sentir un grado de insatisfacción en sus logros de

trabajo. Como se puede apreciar en la definición anterior es definido como un Síndrome Psicológico que altera las capacidades de quienes lo padecen originando que estas personas se sientan agotadas emocionalmente trayéndoles serias consecuencias a quienes lo padecen.

Mientras que la Definición Operacional en la primera variable es: es que está caracterizada por la despersonalización, el agotamiento emocional y realización personal las mismas que actúan como dimensiones de la presente variable, que fueron estudiadas basadas en la ocurrencia de los trabajadores de la Inspectoría General del ejército del Cuartel General de Lima, 2024.

Su escala utilizada para medir esta variable es la escala de medición por ítem que es definida por Malhotra (2008) como aquella escala de medición que está asociada a números y/o descripciones breves, asignándoles categorías, cada categoría están ordenadas según la posición de la escala y luego se pide a los encuestados que seleccionen una categoría en particular que describa al objeto que está siendo evaluado.

Para la variable desempeño laboral su Definición Conceptual es definida por Chiavenato, 2000 citado por Nicolás (2021) quien nos dice que son todas las conductas o actuaciones de los colaboradores que permiten lograr los objetivos de las organizaciones, se debe considerar al desempeño laboral como un elemento muy esencial en las empresas que necesitan ser evaluados con el fin de generar satisfacción, compromiso y motivación.

Mientras que la Definición Operacional es la actuación de los trabajadores de la Inspectoría General del ejército del Cuartel General de Lima en relación a sus actividades laborales diarias tanto manuales como cognitivas que ponen en práctica. Tomando en consideración el conocimiento del puesto, productividad, rendimiento, resolución de procesos y planificación.

La escala utilizada en esta variable fue la escala de Likert, planteando Hernández, et al. (2010) que son ítems presentadas como afirmaciones o juicios para evaluar a los participantes. Las categorías de esta escalada pueden ser de tres, cinco o siete y cada categoría tiene un valor numérico asignado. Al final, la suma de todas las evaluaciones obtenidas en relación con cada afirmación crea una puntuación total.

### 3.3 Población muestra y muestreo

La población es definida por Malhotra (2008) como aquella combinación de elementos u objetos que contienen la información que el o los investigadores buscan para la investigación. La población en el presente trabajo de estudio son los trabajadores de la Inspectoría General del Cuartel general de Lima, 2024 que a continuación se detallan:

**Tabla 1**

*Población objeto de estudio*

<b>Cantidad de trabajadores en la Inspectoría General del Cuartel General de Lima, 2024</b>	
Puesto	Cantidad
Personal Militar	13
Personal Administrativo	7
Total	20

*Fuente: Inspectoría General de Cuartel general de Lima.*

La muestra basada en Hernández, et al. (2010) es un subconjunto de la población que se utiliza para conservar tiempo y recursos; implica identificar las unidades de estudio y necesita identificar la unidad de estudio y requiere la delimitación de la población para definir parámetros y generalizar hallazgos. Se muestra la realización del cálculo muestral tomando en cuenta la población utilizada que son un total de 20 trabajadores para ello se utilizara la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{d^2 (CN - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde: Z, representa la confianza, p es la probabilidad de éxito, q es la probabilidad de fracaso, d es el error que máximo se puede permitir y la población está representada por la N.

Agregamos valores:

$$Z=1.96$$

$$p=0.5$$

$$q=0.5$$

$$d=0.05$$

$$N=20$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 20 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(20 - 1) + 0.5 \times 0.5} = 20$$

El muestreo en la presente investigación es de naturaleza no estadística, porque no se aplicó una fórmula en específico para seleccionar la población, ya que en su lugar se utilizó nuestro criterio para seleccionar a los elementos de la muestra, es decir nosotros decidimos que elementos de la población incluimos en nuestra muestra.

La técnica de muestreo no probabilístico es definida por Malhotra (2008) como aquella que no se basa en el azar, sino que se utiliza el juicio de los investigadores para determinar cuáles serán los elementos de su muestra, es decir el investigador escoge de manera consciente y arbitraria que elementos quiere incluir a su muestra.

La unidad de análisis son todos los trabajadores de la Inspectoría General del Cuartel general de Lima, 2024, Bernal (2010) nos dice que puede ser un individuo, una organización o una institución, un grupo, etc. y que son las mayores fuentes para obtener la información en los estudios, son aquellas unidades directamente relacionadas con la unidad de análisis, también se incluyen a las notas que guardan información sobre el caso.

### **3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos**

La técnica aplicada en la Inspectoría General del Cuartel general de Lima, 2024 fue la encuesta que a través de un cuestionario de 38 preguntas ayudaron a constatar las hipótesis planteadas con respecto al problema de investigación.

Para recolectar datos se utilizó la encuesta utilizada en los trabajos de investigación es por ello que Malhotra (2008) la define como un cuestionario debidamente estructurado que debe ser aplicado a una muestra poblacional, su objetivo de diseño es la obtención de información específica de los participantes, también la define como una forma de tener información basándose en el

cuestionamiento de las unidades muestrales a quienes se les plantea varias preguntas con respecto al problema de investigación (comportamientos, actitudes, conocimiento, motivaciones, etc.), las preguntas pueden ser de manera verbal, escrita o mediante medios tecnológicos.

El instrumento utilizado fue el cuestionario que estuvo compuesta de 38 preguntas claras y concisas las cuales buscaron una facilidad en su comprensión al momento de ser aplicado el instrumento y al momento de analizar los datos que se obtuvieron, cabe resaltar que el cuestionario aplicado en la presente investigación fue elaborado por Nicolás (2021), cuestionario que fue debidamente validado por expertos, además aplicado el mencionado cuestionario tuvo una fiabilidad con respecto a la variable Síndrome de Burnout un nivel de 0.764 y en el desempeño laboral 0.832 teniendo como criterio de confiabilidad el Alpha de Cronbach. El cuestionario es definido por Malhotra (2008) como una técnica estructurada cuyo propósito es la recolección de datos consistente en una serie de preguntas ya sean orales o escritas que deben de responder los encuestados. Cabe señalar que todas las preguntas de investigación están de acuerdo con el alcance de la investigación, siendo esta de alcance correlacional, por ende, las preguntas buscaran describir la relación de las variables respecto al problema de investigación.

### **3.5 Validez y confiabilidad**

Los cuestionarios estuvieron basados en estudios previamente validados, pero fueron adaptados con la finalidad de reflejar la situación problemática que está siendo materia de estudio en la presente investigación. Se procedió validar por expertos conocedores del campo pertinente, esta validación se adjunta en la presente investigación. Para ello Corral (2009) la validez es el nivel en que el instrumento manifiesta el dominio de lo que se quiere medir con el contenido del instrumento.

La confiabilidad es definida por Manterola, et al (2018) como un principio primordial en cualquiera de las etapas de la investigación, ya que establece la precisión del estudio. En la presente investigación para establecer si el instrumento aplicado es confiable se aplicó el criterio del Alpha de Cronbach quien determinó la confiabilidad mediante su escala de valoración que va desde

-1 a 0 siendo no confiable, de 0.01 al 0.49 la confiabilidad del instrumento será baja, si el instrumento tiene un resultado de 0.50 al 0.75 tendrá una confiabilidad moderada, si se obtiene un resultado del 0.76 al 0.89 la confiabilidad será fuerte, pero si se obtiene un resultado de 0.90 a 1 la confiabilidad será alta, este criterio del Alpha de Cronbach fue procesado mediante el SPSS versión 22.

Procesados los datos se obtuvo una fiabilidad para Síndrome de Burnout de un 0.712 (Alpha de Cronbach) y teniendo en cuenta la escala de valoración el instrumento está dentro del parámetro confiabilidad moderada, con respecto a la fiabilidad del instrumento del desempeño laboral se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.833 que se situó en la escala de valoración dentro del parámetro de fiabilidad fuerte. Los cuadros se adjuntan en los anexos.

### **3.6 Procedimientos**

Para el recojo de la información primero se contactó con el General de la Inspectoría General del ejército para obtener el permiso de realizar el estudio y la obtención de datos en la mencionada área donde se realiza la investigación, teniendo la autorización del General se aplicó el cuestionario a los trabajadores mediante el aplicativo Google Form, la cual se les envió a sus correos personales y/o a sus números telefónicos, este cuestionario estuvo disponible durante todo el día dándole tiempo a los encuestados para responder de forma coherente y eficaz. Respecto a ello Castañeda, et al. (2010) nos dice que el procedimiento es la estructuración y organización de los datos de forma ordenada para luego ser analizados.

### **3.7 Método de análisis de datos**

Los datos luego de aplicado el cuestionario fueron procesados mediante la aplicación del SPSS versión 22, luego de procesados se presentaron en tablas para su debida interpretación, entre el análisis estadístico realizado a los datos fueron las tablas de contingencia que respondieron a los objetivos, tablas de frecuencia que respondieron a las variables y dimensiones, la tabla de normalidad para la prueba de hipótesis y de Spearman permitieron la correlación de las variables.

### **3.8 Aspectos éticos**

La presente investigación se ha desarrollado siguiendo todos los fines éticos, principalmente buscando las buenas prácticas e informando a los participantes los objetivos y fines que se desea obtener, así como las alternativas, para ello los participantes dieron su libre consentimiento de forma voluntaria y sin coacción. Gonzales (2002) refiere al respecto que la ética en la investigación no busca necesariamente solucionar el problema, pero si planificarlo, también Alvarez (2018) dice que la inclusión de los principios éticos en las investigaciones debe de ser fundamental. Para establecer las acciones éticas que se siguieron en la investigación, se debe tener en cuenta que la ética está presente en todas las ciencias ya sea relacionándose directamente con ellas o teniendo algún acercamiento para ello se ha considerado lo siguiente:

Cumplimiento de los reglamentos: todas las fases para la presente investigación estuvieron orientada a dar mayor seguridad, tener una gran calidad y un gran bienestar de la investigación, todos los involucrados ya sean personas o individuos cumplieron con todas las normas y los aspectos éticos que son necesarios.

Ética para la exploración de investigaciones. La presente investigación respeta las autorías que corresponden a los autores que fueron citados o consultados para obtener la información, poniendo en las referencias bibliográficas como es debido ya que si no se hiciera se estaría considerando como plagio, lo que generaría una violación de autoría y perjudicando la creación literaria de terceros.

Ética al momento de estudiar el caso. Este estudio se llevó previa autorización del General que es el encargado de la institución que es materia de estudio, así mismo también se obtuvo su autorización para el manejo de la información y la entrega de los resultados.

La ética basada en la recolección de datos; los participantes que realizaron la encuesta fueron totalmente voluntarios, libres de coacciones, así mismo se garantiza la veracidad al momento de analizar los resultados obtenidos.

Utilización de las normas APA y lineamientos de la Universidad: En la presente investigación se he recolectado las bases teóricas con el estricto cumplimiento de las normas APA séptimo edición, siguiendo todas los procedimientos y reglas que ésta indica, además la investigación cumple con los lineamientos otorgados por la UCV con respecto a los temas de investigación propuestos de acuerdo con las carreras profesionales.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis de los resultados

La encuesta administrada se aplicó a los 20 trabajadores de la inspección General del ejército del cuartel General de Lima; las respuestas proporcionadas fueron útiles y necesarias para el procedimiento y estudio de los resultados.

La encuesta fue elaborada en base a 38 preguntas, siendo 20 preguntas correspondientes al Síndrome de Burnout y los 18 restantes a la variable desempeño laboral siendo interpretadas y analizadas a continuación.

### 4.2 Resultado del objetivo general: Determinar la relación entre El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspección General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.

**Tabla 2**

*Nivel de relación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspección General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.*

			Desempeño Laboral			Total
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Síndrome de Burnout	Nivel bajo	Recuento	5	2	0	7
		% del total	25,0%	10,0%	0,0%	35,0%
	Nivel Medio	Recuento	1	6	2	9
		% del total	5,0%	30,0%	10,0%	45,0%
	Nivel alto	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0,0%	10,0%	10,0%	20,0%
Total	Recuento	6	10	4	20	
	% del total	30,0%	50,0%	20,0%	100,0%	

Según podemos observar en la tabla 2, se utilizó la tabla de contingencia para analizar el grado de relación entre las variables obteniendo como resultado que el 25% de los trabajadores indicó una relación baja, por otro lado, el 30% indicó una relación media entre las variables y un 10% indicó una relación alta. Se determinó que existe un grado medio de correlación entre las variables en los

empleados de la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.

**4.3** Resultado del objetivo específico 01: Determinar la relación entre el agotamiento emocional en el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.

**Tabla 3**

*Nivel de relación entre el agotamiento emocional y desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.*

		Desempeño Laboral			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Agotamiento emocional	Nivel bajo	Recuento	2	1	0	3
		% del total	10,0%	5,0%	0,0%	15,0%
	Nivel medio	Recuento	3	4	1	8
		% del total	15,0%	20,0%	5,0%	40,0%
	Nivel alto	Recuento	1	5	3	9
		% del total	5,0%	25,0%	15,0%	45,0%
Total	Recuento	6	10	4	20	
	% del total	30,0%	50,0%	20,0%	100,0%	

Según la tabla 3, se utilizó la tabla de contingencia para medir el nivel de relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral. Como resultado, el 10 % de los trabajadores plasman una relación baja; el 20 % de los trabajadores señalan relación media; mientras que el 15 % de los trabajadores refieren una relación alta entre la dimensión y la variable. Por lo tanto, la relación entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional de los trabajadores de la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024, fue de nivel medio.

**4.4** Resultado del objetivo específico 02: Identificar la relación de la despersonalización y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.

**Tabla 4**

*Nivel de relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.*

			Desempeño Laboral			Total
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Despersonalización	Nivel bajo	Recuento	3	4	0	7
		% del total	15,0%	20,0%	0,0%	35,0%
	Nivel medio	Recuento	3	4	4	11
		% del total	15,0%	20,0%	20,0%	55,0%
	Nivel alto	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
Total	Recuento	6	10	4	20	
	% del total	30,0%	50,0%	20,0%	100,0%	

Según la tabla 4, se utilizó la tabla de contingencia para evaluar el nivel de relación entre la despersonalización y el desempeño laboral. Como resultado, el 15% de los trabajadores señala una relación baja; el 20% de trabajadores refieren relación media; mientras que el 0% de los trabajadores afirman que relación es baja. Por lo tanto, la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima en 2024 es de nivel medio.

**4.5** Resultados del objetivo específico 03: Identificar la relación de la baja realización personal y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.

**Tabla 5**

*Nivel de relación entre la baja de realización personal y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.*

		Desempeño Laboral			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Baja realización personal	Nivel bajo	Recuento	3	2	1	6
		% del total	15,0%	10,0%	5,0%	30,0%
	Nivel medio	Recuento	3	7	1	11
		% del total	15,0%	35,0%	5,0%	55,0%
	Nivel alto	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	5,0%	10,0%	15,0%
	Total	Recuento	6	10	4	20
		% del total	30,0%	50,0%	20,0%	100,0%

Según la tabla 5, se utilizó la tabla de contingencia para determinar el nivel de relación entre la realización personal baja y el desempeño laboral. Como resultado, el 15% de los trabajadores señalan la existencia de una relación baja; el 35% relación media, y el 1 % afirman una relación baja. De esta manera, se llegó a la conclusión que entre la baja realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024, es de nivel medio.

#### 4.6 Resultados por frecuencia

Variable 01: Síndrome de Burnout

**Tabla 6**

*Nivel del Síndrome de Burnout*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	7	35,0
Nivel Medio	9	45,0
Nivel alto	4	20,0
Total	20	100,0

Se observa en la tabla 6 correspondiente al nivel de la variable Síndrome de Burnout, datos que se obtuvieron en la encuesta realizada a los trabajadores de la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024, en donde del total de los 20 encuestados el 35% reportaron un nivel bajo; 45% reportan un nivel medio y el 20% reportaron un nivel alto de Síndrome de Burnout.

Dimensión 01: agotamiento emocional

**Tabla 7**

*Nivel de agotamiento emocional*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	3	15,0
Nivel medio	8	40,0
Nivel alto	9	45,0
Total	20	100,0

Se observa en la tabla 7 los resultados que corresponden al nivel de la dimensión agotamiento emocional, datos que se obtuvieron de la encuesta a los trabajadores de la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024, en donde del total de los 20 encuestados el 15% señalan un nivel bajo; el 40% refieren un nivel medio, y el 45% reportaron un nivel alto de agotamiento emocional.

Dimensión 02: Despersonalización.

**Tabla 8**

*Nivel de despersonalización*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	7	35,0
Nivel medio	11	55,0
Nivel alto	2	10,0
Total	20	100,0

Se observa en la tabla 8 correspondientes al nivel de la dimensión despersonalización, datos que se obtuvieron en la encuesta realizada a los trabajadores de la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024, en donde del total de los 20 encuestados, el 35% reportaron un nivel bajo; el 55% reportaron un nivel medio y el 10% manifiestan un nivel alto con respecto a la despersonalización.

Dimensión 03: Realización personal

**Tabla 9**

*Nivel de realización personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	6	30,0
Nivel medio	11	55,0
Nivel alto	3	15,0
Total	20	100,0

La Tabla 9 muestra las encuestas a los trabajadores de la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima en 2024 referente a la realización personal de un total de los 20 encuestados, el 30% reportó un nivel bajo; el 55% presenta un nivel medio y el 15% manifiesta un nivel alto de realización personal.

Variable 02: Desempeño laboral

**Tabla 10**

*Nivel de desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	6	30,0
Nivel medio	10	50,0
Nivel alto	4	20,0
Total	20	100,0

La Tabla 10 muestra la tabla de frecuencia que corresponden a los niveles de la variable desempeño laboral. Estos resultados se obtuvieron de una encuesta a los trabajadores de la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima en 2024. Del total de los 20 encuestados, el 30% informó un nivel bajo; el 50% manifiesta un nivel medio, y el 20% señala un nivel alto de desempeño laboral.

Dimensión 01: Conocimiento del puesto

**Tabla 11**

*Nivel de conocimiento de puesto*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	4	20,0
Nivel medio	5	25,0
Nivel alto	11	55,0
Total	20	100,0

Se observa en la tabla 11, se muestran los niveles de la dimensión conocimiento del puesto, datos que se obtuvieron en la encuesta realizada en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024, en donde del total de los 20 encuestados, el 20% reportaron un nivel bajo; el 25% reportaron un nivel medio y el 55% manifiesta un nivel alto de conocimiento de su puesto.

## Dimensión 02: rendimiento o productividad

**Tabla 12**

*Nivel de rendimiento o productividad*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	8	40,0
Nivel medio	7	35,0
Nivel alto	5	25,0
Total	20	100,0

Se observa en la tabla 12 los niveles de la dimensión rendimiento o productividad datos que se obtuvieron en la encuesta realizada a los trabajadores de la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024, en donde del total de los 20 encuestados, el 40% reportaron un nivel bajo; el 35% reportaron un nivel medio y el 25% reportaron un nivel alto de rendimiento o productividad.

## Dimensión 03: Planificación y resolución de procesos

**Tabla 13**

*Nivel de planificación y resolución de procesos*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	9	45,0
Nivel medio	3	15,0
Nivel alto	8	40,0
Total	20	100,0

Se observa en la tabla 13, los resultados de los niveles de la dimensión planificación y resolución de procesos datos que se obtuvieron en la encuesta realizada a los trabajadores de la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024, en donde del total de los 20 encuestados, el 45% reportaron un nivel bajo; el 15% refieren un nivel medio y el 40% reportaron un nivel alto de planificación y resolución de procesos.

#### 4.7 Prueba de hipótesis general:

Existe una relación significativa entre El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024

Proceso para la contratación de la hipótesis

Para medir la normalidad de los datos se realizó la prueba de Shapiro Wilk, la cual realiza y evalúa la distribución normal de los datos obtenidos que se realizó al total de la población, siendo el total de 20 trabajadores de la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024. Para ello se plantea las siguientes hipótesis generales

**Tabla 14**

*Contrastación de hipótesis general*

Hipótesis nula H0	H0: No existe una relación significativa entre El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024. H0 ≤ 0
Hipótesis alterna H1	H1: Si existe una relación significativa entre El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024. H1 > 0

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,809	20	,001
Desempeño Laboral	,812	20	,001

Según se observa en la tabla 15, se utilizó la prueba Shapiro Wilk que ayuda a conocer las significancias de las variables, siendo el resultado para la hipótesis general una significancia del (0.001) señalando que es menor al  $P \leq 0.5$ , por lo tanto, la hipótesis alterna es aceptada en lugar de la hipótesis nula. Esto también indica que los datos no tienen una distribución normal. Por lo tanto, para determinar el nivel de relación entre las variables de estudio, se utilizará la prueba de Spearman (prueba no paramétrica).

**Tabla 16**

*Correlación de Spearman de la Hipótesis general*

		Síndrome de Burnout	Desempeño Laboral
Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	,673**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	20	20
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,673**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	20	20

La Tabla 16 la evaluación para la hipótesis general es de 0,673, lo que indica una evaluación positiva moderada entre las variables "Síndrome de cansancio" y "desempeño laboral". De esta manera, se acepta la hipótesis alternativa general propuesta por los investigadores.

#### **4.8 Prueba de hipótesis específicas**

Proceso para la evaluación de las hipótesis específicas

Se utilizó la prueba de Shapiro Wilk para analizar las hipótesis específicas tomando en cuenta las variables y dimensiones utilizadas. Debido a que la población de estudio es menor a 50 ( $m < 50$ ), se utilizó la prueba de Shapiro Wilk.

**Tabla 17***Contrastación de hipótesis específicas*

Hipótesis específicas	Hipótesis Nula H0	Hipótesis alterna H1
Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional en el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024	No existe una relación significativa entre el agotamiento emocional en el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024	Si existe una relación significativa entre el agotamiento emocional en el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024
Existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024	No existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024	Si existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.
	$H0 \leq 0$	$H1 > 0$
Existe una relación significativa entre la baja realización personal y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.	No existe una relación significativa entre la baja realización personal y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.	Si existe una relación significativa entre la baja realización personal y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.
	$H0 \leq 0$	$H1 > 0$

**Tabla 18***Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Agotamiento emocional	,784	20	,000
Despersonalización	,780	20	,000
Baja realización personal	,798	20	,001

Según se puede observar en la tabla 18, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk en las dimensiones de las hipótesis específicas, siendo los resultados para

la hipótesis específica 01 “agotamiento emocional” obteniendo una significancia del (0.000), para la hipótesis específica 02 “despersonalización” (0.000) y para la dimensión 03 “Baja realización personal” una significancia de (0.001), teniendo como conclusión que los resultados de las hipótesis específicas 1,2 y 3 son menores al  $P \leq 0.5$ , por ende, las hipótesis alternas son aceptadas en lugar de las hipótesis nulas. Esto también indica que no existe distribución normal. Por lo tanto, para determinar el nivel de relación entre las dimensiones y las variables de estudio, se utilizará la prueba de Spearman (prueba no paramétrica).

**Tabla 19**

*Correlación de Spearman de las hipótesis específicas*

		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Baja realización personal	
Rho de Spearman	Desempeño Laboral				
		Coeficiente de correlación	,461*	,306	,388
		Sig. (bilateral)	,041	,190	,091
		N	20	20	20

La tabla 19 permitió determinar cómo se relacionan las variables con las dimensiones de estudio. Para la hipótesis específica 01, se encontró una correlación de (0.461), lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre desempeño laboral y el Agotamiento Emocional, mientras que para la hipótesis específica 02, se encontró una correlación de (0.306), existiendo correlación positiva moderada entre el desempeño laboral y la despersonalización, por último para la hipótesis específica 03 se obtuvo una correlación de (0.388) siendo esta baja entre el desempeño laboral y la baja realización personal. Por lo tanto, la hipótesis específica 01, presentada por los investigadores es aceptada y las demás hipótesis específicas 02 y 03 son rechazadas.

## V. DISCUSIÓN

Para realizar el trabajo de investigación se tuvieron algunas limitaciones al momento de la búsqueda de los antecedentes en sus tres niveles internacional, local y nacional que tengan relación al área o al sector que se investigó teniendo muchos antecedentes relacionadas a las variables de estudio, pero muy pocas estaban relacionadas al ámbito de investigación del presente trabajo, por lo que fue limitado la información al momento de su recopilación, otra de las limitaciones que se presentaron fue la muestra puesto que el total de la población fue de 20 personas, por lo que se pudo tener alguna repercusión en los resultados que se obtuvieron al analizar y procesar los datos.

En el estudio con respecto al objetivo general, Martínez (2010) nos dice es la respuesta que se tiene producto de un acumulativo estrés crónico a través del tiempo, trayendo series consecuencias en el trabajo en el nivel personal e institucional teniendo como particular estilo que se desarrolla en las áreas de trabajo donde hay una gran cantidad de usuarios, así mismo en el estudio la relación entre las variables fue de 0.673 lo que indicaría que existe una correlación positiva moderada entre el “Síndrome de Burnout” y “desempeño laboral”. Teniendo similitud con Custodio, (2022) el cual señala que hubo correlación entre las variables en el personal de Salud de un hospital de Ancash en el año 2022.

Por otro lado, Ochoa, (2022) concluyó que en la investigación y tomando en cuenta el objetivo general planteado se llegó a determinar que el Síndrome de Burnout tiene relación con la segunda variable estudiada, indicando que el Síndrome de Burnout tiene estrecha relación con el desempeño laboral, sugiriendo de esta manera que de un diagnóstico ya sea alto, medio o bajo de Síndrome de Burnout este podrá ocasionar bajas en el desempeño laboral. Esta similitud se dio porque las condiciones de trabajo como la carga laboral, las horas de trabajo, el clima laboral y otras condiciones influyen en los colaboradores al momento de realizar su trabajo.

Con respecto al objetivo específico 01: determinar la relación entre el agotamiento emocional en el desempeño laboral en la inspectoría General del ejército del cuartel general de Lima, 2024. Al respecto Bosqued, (2008) nos dice

que el agotamiento emocional se presenta porque el profesional percibe o tiene pocos medios emocionales o cognitivos para afrontar los desafíos del trabajo trayendo consigo una fatiga constante al nivel mental, emocional y física haciendo que el colaborador no cumpla con las metas laborales, trayéndole consigo una insatisfacción al realizar sus labores, abatimiento, pesimismo, descontento sobre su labor en su centro de trabajo, así mismo la relación de las variables fue de 0.461 lo cual indica una relación positiva moderada entre la el agotamiento emocional y el desempeño laboral, teniendo una similitud con Páliz,(2022) quien refiere que existe de forma moderada un agotamiento emocional en el personal administrativo de la organización donde realizo su investigación. También para Parra (2023), en su estudio de investigación concluyó que sus resultados obtenidos de su investigación la población seleccionada tenía grandes posibilidades de sufrir Síndrome de Burnout afectando de esta forma su desempeño laboral ocasionando consecuencias muy negativas en los objetivos, procesos y resultados de sus metas de trabajo. Como hallazgo se dedujo una moderada correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral es porque los trabajadores se sienten frustrados con los resultados realizados en su trabajo, dado esto se puede considerar que la existencia de agotamiento emocional en los trabajadores aún no es muy fuerte por lo que la organización debe tener en consideración este problema y debe planificar la forma de solucionarlo antes de que se torne aún más grave.

Con respecto al objetivo específico 02: identificar la relación de la despersonalización y el desempeño laboral en la inspectoría General del ejército del cuartel general de Lima, 2024. Al respecto Bosqued, (2008) nos dice que la despersonalización es la afectación de los mecanismos de defensa de quien lo padece implicando sobre todo en el ámbito laboral, experimentando un bajón en sus medios emocionales, sintiendo que no puede continuar más generando una barrera emocional inconsciente entre él y el usuario, afectando de esa manera el servicio que debería brindar, todo esto como consecuencia de que el que lo padece lo intuye como una forma de autoprotección, así mismo en la relación de las variables fue de 0.306 lo cual indica correlación positiva baja entre el desempeño laboral y la despersonalización, teniendo una relación con Nicolás, (2021) el cual concluyó que los docentes de los institutos del nivel superior de

Sullana mostraron un nivel no muy alto de Síndrome de Burnout con relación a sus dimensiones. Mientras que Mercado & Bertel, (2023) los cuales concluyeron que en la población seleccionada para la investigación existe dicho Síndrome esto está reflejando con los resultados respecto a sus dimensiones las cuales tuvieron un índice elevado y medio. Alcántara, (2021) concluyó que el Síndrome de Burnout tuvo niveles bajos y medios entre la población estudiada, mientras que en la segunda variable la población estudiada también evidenció niveles de rango medio y bajo. Concluyendo de esta forma que la despersonalización tiene una similitud con los autores antes citados pues en los trabajadores de la organización estudiada aún no es muy alta al grado de afectar de una manera significativa en la relación con los usuarios y en la realización de sus labores en su centro de trabajo.

Con respecto al objetivo específico 03: identificar la relación de la baja realización personal y el desempeño laboral en la inspectoría General del ejército del cuartel general de Lima, 2024. Al respecto Bosqued, (2008) nos dice que la baja realización personal es una percepción subjetiva que trae como consecuencia de las anteriores dimensiones, es decir que el colaborador se siente insatisfecho en la forma de realizar su trabajo en los resultados que son conseguidos por él, donde implica su baja autoestima. Así mismo en la relación de las variables fue de 0.388 lo que indica correlación positiva baja entre la variable desempeño laboral y la dimensión baja realización personal, teniendo una relación con Mercado & Bertel, (2023) los cuales concluyeron que en la población seleccionada para la investigación existe dicho Síndrome esto reflejando con los resultados respecto a sus dimensiones las cuales tuvieron un índice elevado y medio. También, Páliz, (2022) concluye que la realización personal mostró un nivel bajo, entre los hallazgos de la investigación, se mostró una fuerte resistencia a trabajar en equipo, siendo que para controlar el Burnout la organización debería tomar medidas intervencionistas para de esta manera conseguir el compromiso de cada uno de los colaboradores y de esta forma mejorar el desempeño laboral. Concluyendo que los trabajadores al presentar o tener agotamiento emocional y despersonalización en un nivel no muy alto por consecuencia la baja realización personal no sería una principal incidencia o

consecuencia del bajo desempeño laboral, ya que esta se da como consecuencia de tener o presentar las anteriores dimensiones.

El presente estudio tuvo implicancias prácticas, ya que si los trabajadores de la inspección General del ejército del cuartel general de Lima, 2024 cumplen con sus metas, objetivos, actividades que realizan de manera diaria en la organización los resultados se verían reflejados en el servicio al usuario, la disminución de tareas, la disminución de la carga de trabajo y el logro de los objetivos personales e institucionales, por ello se plantea una mejor organización en la repartición de tareas y una capacitación a los colaboradores, para de esta forma tener trabajadores capacitados de forma adecuada en el desarrollo de sus funciones en sus puestos de trabajo de una manera positiva y así lograr un mejor desempeño laboral.

La presente investigación también tuvo implicancias metodológicas, porque estuvo orientada a relacionar las variables a través de las bases numéricas, con un diseño no experimental, pues no se busca generar cambios en las variables, siendo el tipo correlacional y descriptivo, empleando como instrumento una encuesta que dieron como resultado que los datos no tuvieron una distribución normal es por ello que se utilizó la prueba de Spearman para si existía una correlación entre las dimensiones y las variables siendo sus correlaciones entre positiva baja y moderada, siendo así que se aceptó todas las hipótesis planteadas.

Las implicancias sociales en la investigación fue el alcance que generó dentro de la organización, siendo que a través del presente estudio se determinó la relación entre las variables respecto al ámbito de estudio para que una vez identificado que existe este problema se puede generar planes, objetivos y estrategias para poder disminuir o eliminar el problema en la organización y de esta forma los colaboradores tengan un desempeño correcto y sin implicancias negativas con respecto al Síndrome De Burnout que genera en su desempeño Laboral.

Las implicancias teóricas en la presente investigación estuvieron orientadas a conocer las teorías y definiciones de autores respecto a las variables, también se estudiaron teorías que tenían relación con el problema de

investigación, esto es la teoría Socio Cognitiva del Yo de Gil-Monte, la teoría de Herzberg y de Maslow que nos ayudaron a una mayor comprensión del ámbito de estudio de nuestras variables, estas teorías y definiciones nos ayudaron a marcar la ruta que se debía de tomar respecto al análisis y procesamientos de los datos para tener una acertada interpretación de estos. También nos ayudó a conocer de forma más cerca teorías y definiciones que estaban relacionadas con respecto al problema de investigación.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero.** Se determinó la relación entre El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral tomando en cuenta los resultados de correlación de Spearman cuyo resultado fue (0.673), significando que existe una correlación positiva moderada. Este hallazgo subraya la importancia de abordar los temas relacionados con los problemas psicológicos de los trabajadores y que se promueva estrategias de orientación y manejo del estrés en sus ambientes laborales para el cumplimiento de sus objetivos laboral y la realización personal.

**Segundo.** Se determinó la relación entre el agotamiento emocional en el desempeño laboral tomando en cuenta los resultados de correlación de Spearman cuyo resultado fue (0.461) significando que existe una correlación positiva moderada. Este hallazgo nos muestra la gran significancia que tiene la buena gestión de recursos humanos con la salud ocupacional de sus colaboradores en entornos militares o tienen alguna relación con ellos, por lo tanto tener en cuenta una estrategia de salud ocupacional que aborde no solo los problemas físicos de los trabajadores, sino también los psicológicos sería de gran utilidad que mejoren no solo la productividad del colaborador sino también el bienestar individual.

**Tercero.** Se identificó la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral tomando en cuenta los resultados de correlación de Spearman cuyo resultado fue (0.306) significando que no existe una correlación entre la variable y la dimensión. Este hallazgo nos muestra que si bien no existe una gran incidencia de la despersonalización al momento de realizar sus actividades diarias los colaboradores de la institución objeto de estudio, esto no significa que se debe desatender este problema pues la salud mental y emocional de los trabajadores deben estar en sus más óptimas condiciones para que el problema en un periodo de mediano o largo plazo no se convierta en una grave amenaza que afecte tanto a su integridad psicológica, así como a sus entornos laborales especialmente a su productividad laboral.

**Cuarto.** En relación con el objetivo específico 03 se Identificó la relación de la baja realización personal y el desempeño laboral, tomando en cuenta los resultados de correlación de Spearman cuyo resultado fue (0.388) significando que no existe una correlación entre la variable y la dimensión de estudio. Este hallazgo nos muestra que la organización debe desarrollar una estrategia para impedir que sus colaboradores se sientan poco realizados en sus entornos laborales, ya que en la actualidad si bien este problema aún no se presenta con una gran incidencia dentro de los ambientes laborales, en un cierto periodo este podría representar un principal problema en el desempeño laboral de sus trabajadores, implementando políticas y prácticas organizacionales que fomenten un equilibrio saludable entre la carga laboral y el bienestar personal sería de gran ayuda.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primera. Se recomienda promover estrategias de orientación y manejo del estrés en sus ambientes laborales que fomentará una buena relación con los compañeros de trabajo, organizando el trabajo de una manera ordenada, incentivando la puntualidad y el no dejar las cosas para el último momento y no llegar a los extremos de carga laboral, poniendo límites no solo en lo referente al trabajo sino también en las formas y tratos entre los compañeros de trabajos y los usuarios, también se recomienda implementar programas de bienestar para los colaboradores donde se incluyan talleres para el manejo eficaz del estrés y explicar diseños para el ahorro de tiempo en las tareas, así como la forma correcta de organizarlas y manejarlas.
- Segunda. Se debería desarrollar una buena gestión para implementar la salud ocupacional dentro de la institución orientada a preservar el bienestar psicológico y físico de los colaboradores mediante la eliminación o la reducción de las condiciones laborales que pongan en riesgo las condiciones físicas y el bienestar mental de los colaboradores, estando orientada principalmente a desarrollar las relaciones sociales e interpersonales de los trabajadores, trabajar en las mejoras en la autoestima, el manejo de conflictos personales y del trabajo, mejoras en la productividad, debiéndose considerar en el mencionado programa los problemas como el estrés laboral, las condiciones psicosociales, los maltratos laborales, la ansiedad entre otros.
- Tercera. Se recomienda planear estrategias de control orientadas al bienestar ocupacional de los trabajadores y la identificación de las causas que genera el estrés laboral dentro de la Institución, para de esa manera evitar el avance del Síndrome de Burnout y buscar soluciones eficaces para su eliminación y/o disminución para que a un largo plazo no represente una grave amenaza al bienestar psicológico y su productividad de los colaboradores.
- Cuarta. Se recomienda implementar políticas y prácticas organizacionales que fomenten un equilibrio saludable entre la carga laboral y el bienestar

personal como la creación de un ambiente laboral de apoyo entre los trabajadores, fomentar la flexibilidad laboral para permitir que los trabajadores tengan un equilibrio entre sus responsabilidades laborales y personales, establecer los límites entre la vida personal del colaborador y su vida laboral, así como capacitaciones para para el buen manejo de la carga laboral y el manejo y/o eliminación del estrés laboral.

## REFERENCIAS

Alcantara, J. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Contumazá durante la pandemia, 2021*. Cajamarca.

<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4773>

Alvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. Cali.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>

América Economía. (Jueves de Marzo de 2022). *Advierten que el 76% de los Latinoamericanos sufre "Síndrome de trabajador quemado"*.

Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/advierten-que-el-76-de-los-latinoamericanos-sufre-sindrome-de-trabajador-quemado>

Arana, D. (2022). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada, Lima 2022*. Lima.

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7435/T061\\_70693569\\_T.pdf?sequence=1](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7435/T061_70693569_T.pdf?sequence=1)

Barreto, D., & Henry, S. (2020). Agotamiento Emocional de estudiantes. *Universidad y salud*. Obtenido de <http://scielo.org.co/pdf/reus/v23n1/2389-7066-reus-23-01-30.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Pearson.

<https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Bosqued, M. (2008). *Quemados El Síndrome del Burnout Que es y Cómo Superarlo*. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.

[https://books.google.com.pe/books/about/Quemados.html?id=YSYR2HLc5dEC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Quemados.html?id=YSYR2HLc5dEC&redir_esc=y)

Cardenas, S., & Cusi, M. (2022). *Síndrome De Burnout y Desempeño Laboral del profesional de salud de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2022*. Callao.

<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7778>

Carranza, A. (2017). *Motivación, efectividad y desempeño laboral en tu equipo*. EdenRed España S.A.

[https://www.academia.edu/43389198/RED\\_eBook\\_Desempen\\_o\\_laboral](https://www.academia.edu/43389198/RED_eBook_Desempen_o_laboral)

Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., & De Vriez, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS*. Porto Alegre: EDIPUCRS 2010.

[https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Cabrera/publication/261704346\\_Procesamiento\\_de\\_datos\\_y\\_analisis\\_estadisticos\\_utilizando\\_SPSS\\_Un\\_libro\\_practico\\_para\\_investigadores\\_y\\_administradores\\_educativos/links/00b4953510e4a0dd01000000/Procesamiento-de-datos-y-analisis-estadisticos-utilizando-SPSS-Un-libro-practico-para-investigadores-y-administradores-educativos.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Cabrera/publication/261704346_Procesamiento_de_datos_y_analisis_estadisticos_utilizando_SPSS_Un_libro_practico_para_investigadores_y_administradores_educativos/links/00b4953510e4a0dd01000000/Procesamiento-de-datos-y-analisis-estadisticos-utilizando-SPSS-Un-libro-practico-para-investigadores-y-administradores-educativos.pdf)

Chavez, P. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de Pandemia*. Guayas.

<https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5871>

Contreras, T. (2021). *El Síndrome de Burnout y el Desempeño Docente en Educación Básica Regular en Lima Cercado*. Lima.

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/333548>

Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revistas de Ciencias de la Educación*.

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Custodio, G. D. (2022). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del personal de salud de un hospital de Ancash, 2022*. Chimbote.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96913>.

Díaz, F., & Carolina, I. (2016). *La Investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre el 2000 al 2010*. Cali.

<https://www.redalyc.org/journal/213/21345152008/html/>

Díaz, S., Selena, G., & Yáñez, Á. (2022). Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Personal de Salud durante la pandemia Covid 19. *Horizonte de enfermería*.

- <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/09/1392366/3.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Universidad Continental .
- [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Gil-Monte, P. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*.
- [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- Gonzales, M. (2002). Etica y formación Universitaria . *Revistabero Americana*.
- <https://rieoei.org/RIE/issue/view/79>
- Goya, K. (2021). *El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del personal de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de las Tsáchilas*. Ambato.
- <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32894>
- Griffin, R. (2011). *Administración*. Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- [https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion\\_ricky\\_w.\\_griffin\\_de\\_cima\\_edicion](https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion_ricky_w._griffin_de_cima_edicion)
- Gutierrez, R. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital del Santa*. Trujillo.
- <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9720>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Educación.
- <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Huacre, H. (2023). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud en un centro materno infantil, Lima 2023*. Lima.
- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122184>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Febrero-Marzo de 2019). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana*. Obtenido de

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-de-empleo-lima-metropolitana-feb-mar-abr2019.pdf>

Kotler, P., & Lane, K. (2012). *Dirección de Marketing*. Mexico: PEARSON EDUCACION.

<https://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>

Lizama, N. (30 de enero de 2021). *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena?*

Obtenido de El Comercio: [https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr#google\\_vignette](https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr#google_vignette)

Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. Mexico: Pearson.

<https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>

Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., & Quiroz, G. (2018). *Laboratorio e infectología*. Barcelona: CONICYT.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0716-10182018000600680](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-10182018000600680)

Martinez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolucion Conceptual y Estado Actual de la Cuestion. *VivatAcademia*.

<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Mercado, A., & Bertel, J. (2023). *Síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño Laboral en una organización del sector privado de salud en la ciudad de Sincelejo, Sucre*. Sucre.

<https://repositorio.cun.edu.co/bitstream/handle/cun/4053/S%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20y%20su%20Influencia%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20una%20organizaci%C3%B3n%20del%20sector%20de%20salud%20en%20la%20ciudad%20de%20Si.docx.pdf?sequence=1>

Nicolas, A. (2021). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en docentes de Institutos de Educación Superior del distrito de Sullana, 2021*. Piura.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80379>

Nieto, R. (2022). *Síndrome de Burnout y el desempeño laboral: una perspectiva comparada entre el personal del área comercial y operativo del CNEL EP Unidad de negocios Santa Elena*. Guayaquil .

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109264>

Ochoa, Z. (2022). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal del área de cuidados intensivos del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, 2021*. Lima.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79685>

Ogdon, L., & Diaz, R. (2020). salud pública Parag. 21.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10809968/>

Olivares, V. (2017). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Síndrome Burnout*. Obtenido de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedadelburnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

Organización Mundial de la Salud. (17 de mayo de 2021). *La OMS y la OIT alertan de que las jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes cerebrovasculares*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasingdeaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>

Pacheco, E., & Mendoza, V. (2023). *Síndrome Burnout y Rendimiento Laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del hospital III Goyeneche, Arequipa, 2022*. Arequipa .

<https://repositorio.unsa.edu.pe/items/f01187b7-ffda-46eb-8628-bac73ea217b3>

Páliz, P. (2022). *Sindrom de Burnout y su relacion con el Desempeño Laboral del personal Administrativo de la EP-EMAPA-A. Ambato.*

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3587>

Parra, K. (2023). *Sindrome de Burnout y desempeño laboral de docentes de ciencias de la salud . Odontologia Sanmarquina.*

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/odont/articloe/view/23761>

Pedro R. Gil-Monte, J. M. (s.f.). *Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse.* Madrid: Editorial Sintesis S.A.

<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>

Quintana, A. (Piura). *Sindrome de Burnout y dsempeño laboral de los servidores de la red asistencial de Piura, 2022. 2022.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94962>

Ramirez, J. (2023). Reflexiones críticas sobre las teorías del intercambio y de la elección racional en sociología. *Sociológica México.* Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/soc/v38n107/2007-8358-soc-38-107-9.pdf>

Rengifo, K. (2022). *El Sindrome de Burnout y su relacion con el desempeño laboral en los trabajadores con la clinica Good Hope, 2022. Valor Agregado, 28-42.*

[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1879](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1879)

Robbis, S., & Coulter, M. (2010). *Administración.* Mexico: Pearson Educación.

<https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>

Rodriguez, L. (2017). *Aprendizaje Autoregulado en la Teoria Sociocognitiva: Marco conceptual y posibles lieas de investigacion. Revistas ensayos pedagogicos.*

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/>

Saborio, L., & Luis, H. (2015). *Sindrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica.*

Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Salcedo, H., Yudith, C., Carita, L., Mildred, & Ledesma. (2020). Síndrome de Burnout en docentes en un contexto de emergencia sanitaria, Lima. *Edición especial* , 44.

<https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/issue/view/3>

Sosa, F., & Verástegui, J. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa local N° 10 Huaral, 2020*. Lima.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70622/Sosa\\_VFT-Verastegui\\_AJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70622/Sosa_VFT-Verastegui_AJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torres, Z. (2014). *Introducción a la ética*. Mexico: GRUPO EDITORIAL PATRIA

<https://www.eje.pe/wps/wcm/connect/ebb60f8046d7e903b034f2fb82dac87c/11+INTRODUCCION+A+LA+ETICA.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ebb60f8046d7e903b034f2fb82dac87c>

Vega, C. (2020). *SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN – COVID 19. HOSPITAL NACIONALALBERTO SABOGAL SOLOGUREN, CALLAO 2020*. Chincha.

<https://repositorio.autonomaica.pe/handle/autonomaica/861>

**Anexos.**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

Título: “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO E INSTRUMENTO
<p><b>Problema general.</b> ¿Cómo se relaciona El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general.</b> determinar la relación entre El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024</p>	<p>Síndrome de Burnout</p>	<p>agotamiento emocional</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> básica</p>
<p><b>Problema específico 1</b> ¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional y el desempeño laboral en la Inspectoría</p>	<p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación entre el agotamiento emocional en el</p>	<p><b>Hipótesis específica 1</b> Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional en el desempeño laboral en la</p>		<p>despersonalización</p>	<p><b>Enfoque de la investigación:</b> cuantitativo</p>

<p>General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024?</p>	<p>desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024</p>	<p>Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024</p>		<p>realización personal</p>	<p><b>Alcance de la investigación:</b> Correlacional</p>
<p><b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la relación de la despersonalización y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024?,</p>	<p><b>Objetivo específico 2.</b> Identificar la relación de la despersonalización y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024</p>	<p><b>Hipótesis específica 2</b> ; Existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Conocimiento del puesto</p> <p>rendimiento o productividad</p>	<p><b>Diseño de la investigación:</b> no experimental transversal</p> <p><b>Técnica:</b> encuesta</p>
<p><b>Problema específico 3</b> ¿Cuál es la relación de la baja realización personal y el</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b> Identificar la relación de la baja realización personal y el desempeño laboral en la</p>	<p><b>Hipótesis específica 3</b> ; Existe una relación significativa entre la baja realización personal y el</p>		<p>planificación y resolución de procesos</p>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Población</b></p>

desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024?	Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.	desempeño laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024.			<b>20</b> <b>muestra:</b> 20
---	---	---	--	--	------------------------------------

## Anexo 2: Operacionalización De La Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
Síndrome de Burnout	es una inadecuada acción de respuesta a situaciones altamente estresantes dando manifiesto a un agotamiento físico y psicológico caracterizando a la persona que lo padece da un trato frío y despersonalizado a las personas así mismo se tiende a tener una actitud negativa al momento	el Síndrome de Burnout esta caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal las mismas que actúan como dimensiones de la presente variable, que son estudiadas basadas en la ocurrencia de los trabajadores de la Inspectoría General	agotamiento emocional	emocionalmente agotado	tipo Likert
				cansancio al finalizar las labores	
				trabajo en exceso	
			despersonalización	frustración laboral	
				insensibilidad con las personas	
				insensibilidad en la profesión	
			realización personal	trato a los clientes o usuarios	
				comprensión del sentimiento del cliente o usuario	
				influencia laboral de forma positiva	
				ambiente tranquilo	
				sensación de proactividad	

	de hacer tareas o asumir responsabilidades.	del ejército del Cuartel General de Lima			
Desempeño Laboral	comportamientos o acciones que tienen los trabajadores al momento de contribuir al logro de metas u objetivos en las organizaciones que laboren.	El desempeño laboral se refiere a la actuación de los trabajadores de la Inspectoría General del ejército del Cuartel General de Lima en relación a sus actividades laborales diarias tanto manuales como cognitivas que ponen en práctica. Tiene en cuenta las dimensiones de conocimiento del puesto,	Conocimiento del puesto	estructura orgánica de la institución	tipo ordinal
				Función dentro de la organización	
				límite de funciones en la organización	
				rol en el funcionamiento de la institución	
				cumplimiento de sus funciones	
			rendimiento o productividad	desempeño de funciones	
				capacidad al realizar labores	
				actitud al realizar trabajo en la institución	
				relación, función y objetivos profesionales	
				rendimiento laboral y estado emocional	

		rendimiento o		motivación por el rendimiento	
		productividad y		laboral	
		planificación	planificación y	planificación de actividades	
		y resolución de	resolución	laborales	
		procesos.	de procesos	objetivos a corto y largo plazo	
				resolución de conflictos	
				actitud ante sus compañeros de	
				trabajo	
				capacidad para la toma de	
				decisiones	
				actuar con asertividad	

### Anexo 3: instrumento de recolección de datos.

#### Cuestionario del Síndrome de Burnout

**INSTRUCCIONES:** lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de percepción sobre su trabajo, las opciones que puede marcar son:

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

Ítem	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
<b>Agotamiento Emocional</b>						
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2	Me siento cansado al final de una jornada laboral					
3	Me encuentro fatigado cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada laboral					
4	Trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo					
5	Me siento frustrado en mi trabajo					
6	Creo que estoy trabajando demasiado					
7	Trabajar directamente con las personas me produce estrés					
<b>despersonalización</b>						
8	Creo que trato a algunos usuarios como objetos impersonales					
9	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					
10	Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
11	En realidad, no me preocupa lo que les ocurre a algunos de los usuarios					
12	Siento que los usuarios me culpan por algunos de sus problemas					
<b>Realización Personal</b>						

13	Comprendo fácilmente como se sienten los usuarios					
14	Trato muy eficazmente los problemas personales					
15	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas					
16	Me siento muy activo					
17	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los usuarios					
18	Puede crear fácilmente una atmosfera relajada con los usuarios					
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión					
20	Trato los problemas emocionales con mucha calma en mi trabajo					

### **Cuestionario del desempeño Laboral**

**INSTRUCCIONES:** a continuación, se le presenta una serie de ítems que deberá evaluar conforme a su experiencia laboral y profesional, deberá marcar con una "x" en el recuadro que corresponda, las opciones que puede marcar son:

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

Ítem	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
	<b>Conocimiento del puesto</b>					
1	Conoce la estructura orgánica da la institución donde labora					
2	Conoce los alcances de la función que le corresponde dentro de la organización					
3	Conoce los límites de sus funciones en la institución que labora					
4	Considera que su rol como colaborador es beneficiosa al funcionamiento de la institución					

5	Considera que su función en la organización contribuye al logro de la misión institucional					
6	Considera que el cumplimiento de sus funciones brinda aportes significativos a la institución dentro de la institución					
<b>rendimiento o productividad</b>						
7	Considera que el desempeño de sus funciones pone al servicio todas sus capacidades intelectuales					
8	Considera que es capaz de realizar sus labores usando menor tiempo que sus compañeros de institución					
9	Al realizar su trabajo en la institución lo hace con optimismo					
10	Considera que sus funciones en la institución están en relación con sus objetivos profesionales					
11	Considera que su rendimiento laboral depende de su estado emocional					
12	Considera que su rendimiento laboral aumento cuando está próximo a llegar fin de mes					
<b>Planificación y Resolución de Procesos</b>						
13	Planifica sus actividades laborales con anticipación					
14	Considera que tiene objetivos a corto y largo plazo de acuerdo a la función que desempeña en la institución					
15	Resuelve sus conflictos laborales con eficiencia					
16	Considera que se muestra empático con sus compañeros de trabajo cuando estos están pasando por algún problema					
17	Considera que está preparado para tomar decisiones relevantes de acuerdo a su función en la institución					
18	Considera que es asertivo para corregir sus errores y los errores de sus compañeros de la institución					

## **Anexo 4: Certificado de validación de instrumentos**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Conocimiento del puesto.</b>							
1	Conoce la estructura orgánica de la institución donde labora.	X		X		X		
2	Conoce los alcances de la función que le corresponde dentro de la organización.	X		X		X		Podría precisar "descrita en el Manual de organización de funciones"
3	Conoce los límites de sus funciones en la institución que labora	X		X		X		
4	Considera que su rol como colaborador es beneficiosa al funcionamiento de la institución.	X		X		X		
5	Considera que su función en la organización contribuye al logro de la misión institucional.	X		X		X		
6	Considera que, el cumplimiento de sus funciones brinda aportes significativos a la institución dentro de la organización.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Rendimiento o productividad.</b>							
7	Considera que en el desempeño de sus funciones pone al servicio todas sus capacidades intelectuales.	X		X		X		
8	Considera que es capaz de realizar sus labores usando menor tiempo que sus compañeros de la institución.	X		X		X		
9	Al realizar su trabajo en la institución lo hace con optimismo.	X		X		X		
10	Considera que sus funciones en la institución están en relación con sus objetivos profesionales.	X		X		X		
11	Considera que su rendimiento laboral depende de su estado emocional.	X		X		X		
12	Considera que su rendimiento laboral aumenta cuando está próximo a llegar fin de mes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Planificación y resolución de procesos.</b>							
13	Planifica sus actividades laborales con anticipación.	X		X		X		
14	Considera que tiene objetivos a corto y largo plazo de acuerdo a la función que desempeña en la institución.	X		X		X		
15	Resuelve sus conflictos laborales con eficiencia.	X		X		X		
16	Considera que se muestra empático con sus compañeros de trabajo cuando estos están pasando por algún problema.	X		X		X		
17	Considera que está preparado para tomar decisiones relevantes de acuerdo a su función en la institución.	X		X		X		
18	Considera que es asertivo para corregir sus errores y los errores de sus compañeros de la institución	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento muestra suficiencia en relación a las dimensiones e ítems.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: María Nely Atoche Delgado      DNI: 03642719**

**Especialidad del validador: Magister en administración de la educación**

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

**Sullana, 05 de octubre del 2021**

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

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



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Conocimiento del puesto.</b>							
1	Conoce la estructura orgánica de la institución donde labora.	X		X		X		
2	Conoce los alcances de la función que le corresponde dentro de la organización.	X		X		X		
3	Conoce los límites de sus funciones en la institución que labora	X		X		X		
4	Considera que su rol como colaborador es beneficia al funcionamiento de la institución.	X		X		X		
5	Considera que su función en la organización contribuye al logro de la misión institucional.	X		X		X		
6	Considera que, el cumplimiento de sus funciones brinda aportes significativos a la institución dentro de la organización.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Rendimiento o productividad.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Considera que en el desempeño de sus funciones pone al servicio todas sus capacidades intelectuales.	X		X		X		
8	Considera que es capaz de realizar sus labores usando menor tiempo que sus compañeros de la institución.	X		X		X		
9	Al realizar su trabajo en la institución lo hace con optimismo.	X		X		X		
10	Considera que sus funciones en la institución están en relación con sus objetivos profesionales.	X		X		X		
11	Considera que su rendimiento laboral depende de su estado emocional.	X		X		X		
12	Considera que su rendimiento laboral aumenta cuando está próximo a llegar fin de mes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Planificación y resolución de procesos.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Planifica sus actividades laborales con anticipación.	X		X		X		
14	Considera que tiene objetivos a corto y largo plazo de acuerdo a la función que desempeña en la institución.	X		X		X		
15	Resuelve sus conflictos laborales con eficiencia.	X		X		X		
16	Considera que se muestra empático con sus compañeros de trabajo cuando estos están pasando por algún problema.	X		X		X		
17	Considera que está preparado para tomar decisiones relevantes de acuerdo a su función en la institución.	X		X		X		
18	Considera que es asertivo para corregir sus errores y los errores de sus compañeros de la institución	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cuenta con suficiencia de ítems.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Tania Maribel Valdiviezo Vera      DNI: 40454276**

**Especialidad del validador: Magister en psicología educativa**

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

Sullana, 05 de octubre del 2021

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Conocimiento del puesto.</b>							
1	Conoce la estructura orgánica de la institución donde labora.	X		X		X		
2	Conoce los alcances de la función que le corresponde dentro de la organización.	X		X		X		
3	Conoce los límites de sus funciones en la institución que labora	X		X		X		
4	Considera que su rol como colaborador es beneficiar al funcionamiento de la institución.	X		X		X		
5	Considera que su función en la organización contribuye al logro de la misión institucional.	X		X		X		
6	Considera que, el cumplimiento de sus funciones brinda aportes significativos a la institución dentro de la organización.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Rendimiento o productividad.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Considera que en el desempeño de sus funciones pone al servicio todas sus capacidades intelectuales.	X		X		X		
8	Considera que es capaz de realizar sus labores usando menor tiempo que sus compañeros de la institución.	X		X		X		
9	Al realizar su trabajo en la institución lo hace con optimismo.	X		X		X		
10	Considera que sus funciones en la institución están en relación con sus objetivos profesionales.	X		X		X		
11	Considera que su rendimiento laboral depende de su estado emocional.	X		X		X		
12	Considera que su rendimiento laboral aumenta cuando está próximo a llegar fin de mes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Planificación y resolución de procesos.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Planifica sus actividades laborales con anticipación.	X		X		X		
14	Considera que tiene objetivos a corto y largo plazo de acuerdo a la función que desempeña en la institución.	X		X		X		
15	Resuelve sus conflictos laborales con eficiencia.	X		X		X		
16	Considera que se muestra empático con sus compañeros de trabajo cuando estos están pasando por algún problema.	X		X		X		
17	Considera que está preparado para tomar decisiones relevantes de acuerdo a su función en la institución.	X		X		X		
18	Considera que es asertivo para corregir sus errores y los errores de sus compañeros de la institución	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento cuenta con suficiencia de ítems.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Yolanda Atoche Delgado    DNI: 03585841**

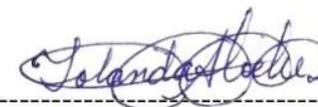
**Especialidad del validador: Magister en administración de la educación**

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

Sullana, 05 de octubre del 2021

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

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



Firma del Experto Informante.

**Anexo 5: Confiabilidad del instrumento-variable Síndrome de Burnout**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,712	20

**Anexo 6: Confiabilidad del instrumento – variable desempeño laboral.**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	18

## Anexo 7: Carta de aceptación

### CARTA DE ACEPTACIÓN

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

San Borja 03 de noviembre del 2023

Yo MOSCOSO MONTOYA, Javier Ricardo identificado con DNI N° 40880230, en mi calidad de Jefe del Departamento Administrativo de la Inspectoría General del Ejército, de la institución del Cuartel General, ubicada en la ciudad de Lima.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a) PEREZ OLIVA, Yessenia Yamaly, identificada con DNI N° 46396658 y al señor GUEVARA ESTELA, Diuler con DNI N° 76860593; estudiante del programa de taller de elaboración de tesis en modalidad virtual quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de LICENCIADO(A) en ADMINISTRACION, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**"Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en la Inspectoría General del Ejército del Cuartel General de Lima, 2024"**

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
 Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal o  
Representante del Área  
DNI: 40880230

Firma del Egresado  
DNI: 46396658

Firma del Egresado  
DNI: 76860593

## Anexo 08: Resultado de similitud del programa Turnitin.

<a href="#">&gt; Turnitin final T6 100%</a> 			
Título del trabajo	Cargado	Nota	Similitud
<a href="#">Final_T6_Perez Oliva Yessenia Yamaly_Guevara Estela Diuler.docx</a>	09 Mar 2024 22:11 -05	--	 23%   

**Anexo 09: base de datos**

Pregunta/ Participante	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Participante 1	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Participante 2	5	4	5	4	3	4	5	5	4	2	4	5	3	1	5	4	4	4	4	3
Participante 3	4	4	4	5	2	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	1	2	2	3	5
Participante 4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	2	4	3	5	3	5	4	3	3	3	4
Participante 5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	4	4	1	4	4	4	5
Participante 6	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5
Participante 7	4	5	4	2	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4
Participante 8	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Participante 9	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	2	2	2	2	1	4	4	2
Participante 10	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4
Participante 11	3	4	4	5	5	5	2	2	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3
Participante 12	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Participante 13	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
Participante 14	5	5	3	3	4	5	5	5	5	2	3	4	2	4	1	4	4	4	4	4
Participante 15	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	5	5	5	3	4
Participante 16	5	4	4	4	3	5	5	3	5	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Participante 17	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5
Participante 18	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3
Participante 19	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Participante 20	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5

Pregunta/ Participante	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
Participante 1	5	5	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5
Participante 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
Participante 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Participante 4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	2	4	3
Participante 5	5	4	5	4	4	4	5	3	1	1	5	4	5	5	5	5
Participante 6	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5
Participante 7	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3
Participante 8	5	5	5	5	5	3	5	4	3	2	5	5	4	5	5	4
Participante 9	5	4	4	4	4	4	4	5	2	1	4	4	4	4	4	4
Participante 10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Participante 11	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3
Participante 12	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5
Participante 13	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5
Participante 14	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Participante 15	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3
Participante 16	5	4	4	4	4	3	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4
Participante 17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Participante 18	5	5	5	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3
Participante 19	5	5	5	5	5	4	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5
Participante 20	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3

## Anexo: 10 : Cuadro de Correlación de Serman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta