



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO**

**Síndrome Burnout y Desempeño Laboral de los Secretarios  
Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede  
Trujillo, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión del Talento Humano

**AUTOR:**

Moreno Gallardo, Orlando Augusto (orcid.org/0000-0002-6822-0988)

**ASESOR:**

Dr. Salinas Gamboa, Jose German (orcid.org/0000-0000-8491-0751)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**

**2024**


## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Salinas Gamboa, Jose German; docente de la Escuela de posgrado, del Programa académico de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo – filial Trujillo, asesor del Trabajo de Tesis titulado: **Síndrome Burnout y Desempeño Laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020**

, del estudiante Moreno Gallardo, Orlando Augusto, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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.

Apellidos y Nombres del Asesor: Salinas Gamboa, José German	
DNI: 18141423	Firma 
ORCID: 0000-0002-8491-0751	



ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MORENO GALLARDO ORLANDO AUGUSTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Síndrome Burnout y Desempeño Laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MORENO GALLARDO ORLANDO AUGUSTO <b>DNI:</b> 18141399 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6822-0988	Firmado electrónicamente por: OAMORENOG el 14-09-2024 23:11:49

Código documento Trilce: INV - 1759219

## **Dedicatoria**

### **A KARLA:**

"Quien, como esposa, compañera y amiga, tengo la fortuna de disfrutar diariamente a su lado todo el amor que prodiga, dándome fuerzas para seguir avanzando en conseguir mis metas".

### **A MIS HIJAS ASHLEY Y ARIANNE**

"Que son el motivo que me impulsa a esforzarme cada día más, sin desfallecer en el intento y quienes con su amor y dedicación me hacen sentir el padre más feliz y orgulloso".

### **A MI MADRE**

"Que con su coraje y valentía pudo sacar adelante a la familia y gozar hasta el día de hoy de su presencia es una bendición y motivación.

"Y a mi padre que desde el cielo está guiando mis pasos para seguir siendo gente de bien".

"A mi hermano que siempre está presente en los momentos difíciles de mi vida apoyándome incondicionalmente".

## **Agradecimiento**

Siempre y en todo momento a Dios Todopoderoso quien, junto a la Virgen de la Puerta, con su gracia y bendición me otorgan la fuerza necesaria para seguir adelante en circunstancias difíciles y que siempre exista la esperanza de un mañana y poder lograr mis objetivos personales”.

Al Ing. Luis Córdova Torres por brindar las facilidades para realizar la presente tesis.

Finalmente agradecer a los docentes y al Dr. José German Salinas Gamboa, por ser mi asesor.

## Índice de contenidos

Caratula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Indice de contenidos .....	vi
Indice de tablas .....	vii
Indice de Figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización.....</b>	<b>12</b>
<b>3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....</b>	<b>14</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>15</b>
<b>3.5. Procedimientos.....</b>	<b>15</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos .....</b>	<b>15</b>
<b>3.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>16</b>
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>21</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>35</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 01:</b>	Nivel de Síndrome de Burnout en los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020.	20
<b>Tabla 02:</b>	Nivel de desempeño laboral en los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020.	20
<b>Tabla 03:</b>	Relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020.	21
<b>Tabla 04:</b>	Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020.	22
<b>Tabla 05:</b>	Relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020.	23
<b>Tabla 06:</b>	Relación entre realización personal y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020.	24
<b>Tabla 07:</b>	Normalidad de los datos de las variables.	84

**Índice de gráficos y figuras**

**Figura 01:** Esquema de diseño de investigación.....15



## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020. Y los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre el Agotamiento Emocional y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020; Determinar la relación entre la Despersonalización y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020 y Determinar la relación entre la Realización Personal y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020. El estudio fue de tipo básico, no experimental, diseño descriptivo, transversal, correlacional. Se estableció una muestra de 38 secretarios judiciales con contrato vigente al 31 de octubre del 2020 y el período de evaluación fue del 01 de enero al 31 de octubre del 2020. Se concluyó que existencia de una relación inversa  $Rho = -0.438$ , entre el síndrome del quemado y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad, pues a mayor síndrome Burnout en los Secretarios Judiciales disminuye el desempeño laboral.

**Palabras Clave:** Síndrome burnout , desempeño laboral, secretarios judiciales, Sistema Integrado de Justicia.

## **Abstract**

The present investigation had as general objective: To determine the relationship between the Burnout Syndrome and the Labor Performance of the Judicial secretaries of the Superior Court of Justice La Libertad headquarters Trujillo, 2020. And the following specific objectives: Determine the relationship between Emotional Exhaustion and the work performance of the Judicial Secretaries of the Superior Court of Justice La Libertad, Trujillo headquarters, 2020; Determine the relationship between Depersonalization and the job performance of the Judicial Secretaries of the Superior Court of Justice La Libertad headquarters Trujillo, 2020 and Determine the relationship between Personal Accomplishment and the job performance of the Judicial Secretaries of the Superior Court of Justice La Libertad headquarters Trujillo, 2020. The study was basic, non-experimental, descriptive, cross-sectional, correlational. A sample of 38 court clerks with a contract in force as of October 31, 2020 was established and the evaluation period was from January 1 to October 31, 2020. It was concluded that the existence of an inverse relationship  $Rho = -0.438$ , between the syndrome of the burnout and the job performance of the Judicial Clerks of the Superior Court of Justice La Libertad, as the greater the Burnout syndrome in the Judicial Clerks the job performance decreases.

**Keywords:** Burnout syndrome, job performance, court clerks, Integrated Justice System (SIJ).

## I. INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout (SB) ha emergido como un problema en aumento dentro del entorno y ambiente laboral, particularmente en trabajos que exigen una elevada carga y responsabilidad, como ocurre con los secretarios judiciales. El cansancio emocional, la despersonalización (D) y la disminución en la satisfacción personal son señales de este trastorno que puede impactar considerablemente en el ejercicio de sus funciones dentro del trabajo. En el ámbito judicial, este fenómeno es especialmente relevante, los secretarios judiciales enfrentan una sobrecarga de trabajo constante, plazos ajustados y la presión inherente a sus funciones, lo que los hace vulnerables al Burnout. El desgaste profesional afecta no solo su bienestar, sino también la eficiencia del sistema judicial en su conjunto, lo impacta en la calidad del servicio prestado a la sociedad.

Hoy en día, el estrés es una parte intrínseca de nuestras vidas, teniendo efectos tanto en lo personal como en lo laboral (Ortega & López, 2016), y ha sido caracterizado como "el malestar de nuestra civilización". Tanto la salud individual como el bienestar, tanto individual como colectiva, se ven afectados. La OMS en el año 2000 designó al SB como un factor de peligro en el trabajo, ya que puede afectar de manera negativa la calidad de vida y la salud mental, llegando a poner en peligro la vida. El SB es una solución al estrés laboral agudo, el cual se manifiesta principalmente en trabajos que requieren un contacto directo y continuo con individuos (Duque, 2018).

Según la Red Mundial de Salud Ocupacional, el SB se describe como una disminución gradual en las condiciones laborales, originada por altos niveles de estrés prolongado y excesivo durante el horario laboral (Chung et al., 2018). Los síntomas de esta condición evidencian el cansancio de la persona que trabaja e incluyen el agotamiento emocional, la despersonalización y una disminución en el logro laboral. Las repercusiones para la persona y la empresa son serias, debido a que el empeoramiento de la condición física, mental y social puede resultar en ausentismo, presentismo, descontento laboral y retiro anticipado, además de poner en riesgo la seguridad de los pacientes.

En la actualidad, diversas investigaciones han puesto el foco en identificar los factores que pueden contribuir al desarrollo del SB, como los relacionados con el entorno laboral, características de la personalidad y aspectos sociodemográficos. Estas investigaciones resaltan la relevancia de comprender los riesgos psicosociales en el área laboral, ya que sus efectos pueden ser muy dañinos tanto para la calidad de vida de los colaboradores como para su rendimiento. Estos riesgos resultan de la interacción del entorno de trabajo con la gestión laboral y las necesidades individuales de los colaboradores (Gómez, 2017).

Entre los factores laborales más relevantes se encuentran el tiempo que una persona lleva en su profesión, su permanencia en una misma institución, el horario laboral y la cantidad de personas bajo su responsabilidad. A esto se suma el escaso reconocimiento de su esfuerzo y logros, lo que indica que la causa principal del estrés crónico es un desequilibrio entre esfuerzo y recompensa. Este desequilibrio genera una alta demanda emocional y física, que transforma por completo el estilo de vida del individuo, llevando a la fatiga y al bajo rendimiento. Asimismo, es importante señalar que ciertos rasgos de personalidad pueden hacer a una persona más vulnerable al desarrollo del SB (Aldrete et al., 2015).

Cada año, se presentan al menos 200,000 nuevas demandas, lo que incrementa la carga de trabajo del Poder Judicial. En 2015, había un total de 1,865,381 casos pendientes de resolución. Si se proyecta a cinco años, se estima que se sumarán un millón de nuevos casos, lo que llevaría a que en 2019 existan aproximadamente 2,600,000 expedientes sin resolver (Gutiérrez, 2015).

Según el PEI 2019 - 2021 del Poder Judicial aprobado mediante R.A. N° 067-2018-CE-PJ, la meta al 2021 fue llegar a resolver más del 100% de procesos. Al evaluar el SB y su vínculo con la prestación de trabajo en la CSJLL a cargo de los secretarios judiciales, siendo de vital importancia para establecer según los resultados que se obtengan, propuestas de trabajo en el fortalecimiento del servicio de atención al público.

Una investigación realizada por el INSM del Perú (2017) reveló que el 60% de los secretarios judiciales de la CSJLL manifestaban síntomas de agotamiento emocional (AE), en tanto el 50% percibía que el desempeño laboral (DL) había disminuido como consecuencia del estrés prolongado. Además, un 45% de los encuestados reportó haber experimentado despersonalización en su labor diaria, lo que afecta directamente la relación con los usuarios del sistema judicial. Estos datos subrayan la necesidad de una intervención urgente para mitigar los efectos del Burnout y mejorar el ejercicio profesional en el sector judicial.

Es por ello, que se plantea como pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el síndrome Burnout y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020?

Desde el enfoque teórico, el modelo propuesto por Maslach y Leiter (2016) es útil para examinar el SB en empleados expuestos a alta demanda psicológica. Este enfoque sostiene que el Burnout es una reacción al estrés laboral prolongado, originado por una oscilación entre las exigencias del trabajo y los recursos que se encuentran aptos para enfrentar dichas demandas. En términos metodológicos, se utilizan encuestas estructuradas basadas en el MBI, junto con cuestionarios que evalúan el rendimiento laboral de los secretarios judiciales, con el objetivo de identificar correlaciones entre estas dos variables. El propósito práctico del estudio es ofrecer recomendaciones concretas a las autoridades judiciales sobre la incorporación de políticas preventivas y de ayuda psicológica, que apoyen a mejorar la salud mental de los empleados y a optimizar su desempeño.

Se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020. Y los siguientes objetivos específicos: O1) Determinar la relación entre el Agotamiento Emocional y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020. O2) Determinar la relación entre la Despersonalización y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de

la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020. O3) Determinar la relación entre la Realización Personal y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020.

En relación con la hipótesis general: Existe relación inversa entre el SB y el DL de los Secretarios Judiciales de la CSJLL sede Trujillo, 2020. Y las hipótesis específicas: Existe relación entre el AE y el DL de los Secretarios Judiciales de la CSJLL sede Trujillo, 2020. Existe relación entre la Despersonalización y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la CSJLL sede Trujillo, 2020. Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la CSJLL sede Trujillo, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de ampliar la comprensión sobre la viabilidad de esta investigación, se han citado estudios internacionales que abordan las variables en estudio.

En un estudio observacional de diseño transversal realizado por Rendón (2019), se buscó determinar la prevalencia del SB y sus dimensiones en 90 licenciadas, observándose que el 82.2% presentaban el síndrome, con un 62.2% experimentando agotamiento emocional (AE), un 57.8% despersonalización (D), y un 40% falta de realización personal (RP). La conclusión del estudio fue que la mayoría de las licenciadas presentaron un nivel medio de SB.

En un estudio correlacional realizado por Cárdenas (2017) con un enfoque cuantitativo, se analizó la relación entre el SB y el desempeño laboral (DL) de los colaboradores que trabajan atendiendo a clientes. La muestra incluyó a 75 empleados de cinco empresas del sector público, encontrándose que el 68% eran mujeres y el 32% hombres. El SB se evaluó usando el cuestionario MBI, analizando las dimensiones de AE, D y RP, mientras que el DL se midió mediante una evaluación de 180°. Los resultados mostraron que el 53% de los colaboradores tenía un desempeño laboral "Muy Bueno", y el 53.3% de los encuestados presentó un "Nivel Medio", por lo tanto, se determina que no hay una relación estadísticamente relevante entre el SB y el DL.

En Chile, Montoya et al (2015) ejecutaron una investigación de tipo transversal. En su estudio se examinó la conexión entre el ambiente laboral dentro de la organización (CO) y el grado de satisfacción en el trabajo (SL) en un total de 166 trabajadores, incluidos educadores universitarios y personal administrativo. El 95% de los profesores universitarios y el 90,6% del personal administrativo expresaron satisfacción con sus empleos, según los resultados obtenidos. El 80% de los maestros y el 72,7% del personal de oficina declararon experimentar un alto nivel de clima organizacional o ambiente laboral. La investigación determinó que una asociación positiva entre el CO y el nivel de SL está presente en ambos grupos.

En estudios internacionales previos sobre las variables de investigación, se menciona la investigación de Vega (2020), el cual llevó a cabo un estudio cuantitativo de tipo no experimental con la finalidad de analizar la correlación entre el síndrome de burnout (SB) y el rendimiento en el trabajo en un grupo de 50 enfermeras. El 50% de las participantes mostraron un nivel medio de SB, según los resultados obtenidos, mientras que el 26% presentaba un nivel alto. En lo referente a las dimensiones del SB, el agotamiento emocional se detectó en niveles altos y bajos por igual (38% en ambos casos), la despersonalización fue alta en el 56%, y la realización personal fue baja en el 56%. En cuanto a la labor realizada, un 42% de las enfermeras logró un nivel de desempeño medio, mientras que un 38% logró un desempeño alto. En las dimensiones específicas, el rendimiento fue del 82% en el proceso de enfermería, del 56% en procesos dependientes, del 60% en procesos interdependientes, del 60% en acciones administrativas y del 64% en aspectos ético-legales, mientras que fue del 42% en los procesos independientes. La investigación determinó que hay una conexión no directa entre el SB y el rendimiento laboral de los enfermeros profesionales.

En el estudio realizado por Palacios (2018), tuvo como objetivo analizar la relación y vínculo entre la capacitación y la productividad laboral en 13 colaboradores del área de marketing, se descubrió que el 7.7% del personal recibió una capacitación de nivel muy deficiente, mientras que el 15.4% y el 46.2% obtuvieron niveles deficiente y regular, respectivamente. Sólo el 23.1% y el 7.7% alcanzaron niveles bueno y muy bueno, respectivamente. En términos de productividad, el 46.2% de los trabajadores mostró un nivel muy bajo, mientras que el 15.4% y el 38.5% lograron niveles medio y bueno. En conclusión, la productividad se distribuye principalmente entre niveles deficiente y bueno.

Pajuelo (2016) llevó a cabo una investigación cuantitativa utilizando un diseño correlacional con el fin de examinar cómo el clima organizacional afecta la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia (CSJLL) de Huánuco. El objetivo de la investigación fue poner de manifiesto el impacto del ambiente laboral en la excelencia del desempeño, empleando una



muestra de 13 trabajadores de la CSJLL. El 30.8% de los empleados indicaron estar totalmente de acuerdo en tener la independencia y autonomía necesarias para realizar sus funciones, mientras que el 15.4% opinaba que las normas y reglas de convivencia internas eran apropiadas. No obstante, el 52.5% de los individuos que acudieron a la corte indicaron que no les gustó recibir un saludo amable al entrar, en contraste con el 26.3% que consideró aceptable la atención recibida durante los procedimientos. En resumen, se estableció que el clima laboral impacta directamente en la excelencia del servicio proporcionado por la entidad, con un nivel de calidad generalmente elevado.

Se consideraron también investigaciones locales, como la de Neciosup (2020), quien realizó un estudio no experimental con diseño transversal para examinar la conexión entre el SB y la SL en 55 empleados de una clínica. Los hallazgos señalaron un nivel promedio de SB, donde el 65.45% de los encuestados presentaron un agotamiento emocional medio, el 61.8% tuvieron una experiencia de despersonalización o cinismo medio, y el 61.81% lograron una realización personal media. En lo que respecta a la satisfacción laboral, el 45.5% de los empleados se sintieron contentos. Los resultados de la investigación demostraron que hubo una asociación estadísticamente significativa entre el SB y la SL en el personal de la clínica durante la pandemia de COVID-19 ( $p < 0,05$ ).

El investigador Díaz (2017) llevó a cabo una investigación observacional y analítico de tipo transversal con el fin de examinar la conexión entre la carga laboral y el SB en 35 trabajadores que tenían al menos un año de experiencia en una organización de salud. Los resultados señalaron que los jóvenes, con menos experiencia laboral y una carga mental de trabajo más alta, mostraban una relación significativamente mayor con el burnout en comparación con los trabajadores mayores, con más experiencia y una carga mental menor. El análisis determinó que existía una correlación con importancia estadística entre la carga de trabajo excesiva y el síndrome de desgaste laboral, con una frecuencia del desgaste laboral del 66% en el grupo investigado.

Centurión et al. (2016) llevaron a cabo un estudio causal-explicativo con el objetivo de demostrar cómo el SB influye en el desempeño de 13 colaboradores. Los hallazgos revelaron que el nivel de SB era medio, lo que sugiere que, aunque no es grave en este momento, existe una tendencia a empeorar, lo que podría causar un efecto adverso en los colaboradores y en el servicio a los clientes. El rendimiento laboral de los empleados se encontraba también a un nivel medio, sugiriendo que si no se toman medidas correctivas, la situación podría empeorar y perjudicar la productividad. El análisis determinó que el efecto del SB en el rendimiento laboral es desfavorable y relevante, siendo la autorrealización la variable de SB que genera mayor repercusión, y el progreso personal es el aspecto que más afecta al desempeño laboral, lo que sugiere un conflicto de insatisfacción en los trabajadores.

En relación con los principios conceptuales esenciales vinculados con el SB, se describe como una condición psicológica que surge de estar expuesto durante mucho tiempo al estrés laboral, y se caracteriza por despersonalización, agotamiento emocional y una disminución en el logro personal. Este suceso ha ganado relevancia en diversas áreas de estudio, en particular en psicología empresarial, a causa de su influencia en el bienestar psicológico de los trabajadores. A lo largo del tiempo, han sido desarrolladas distintas teorías con el fin de explicar los elementos que influyen en la formación del burnout. Destacan los modelos de Maslach y Jackson, los cuales se enfocan en las dimensiones del agotamiento, la D y la falta de RP, así como el modelo de demandas y recursos laborales (Olivares, 2017).

Desde un punto de vista de las exigencias laborales, el SB se define como una reacción al estrés continuado vinculado a la combinación de altas exigencias en el trabajo y la escasez de recursos personales o laborales. De acuerdo con Demerouti y otros autores. En (2017), el modelo de solicitudes y elementos laborales sugiere que cuando las demandas laborales superan los recursos disponibles para hacerles frente, los empleados experimentan agotamiento emocional, siendo una de las dimensiones esenciales del

Burnout. Este método enfatiza la relevancia de encontrar un equilibrio entre las solicitudes y los medios disponibles a fin de evitar el agotamiento laboral.

Desde una perspectiva multidimensional, Maslach y Leiter (2016) definen a este síndrome como un fenómeno que abarca tres componentes principales: agotamiento emocional, despersonalización y una sensación o percepción disminuida de realización personal. Este enfoque ha sido ampliamente aplicado en el análisis de profesiones con alta carga emocional, como la judicial, donde el Burnout impacta tanto el bienestar del trabajador como su desempeño. Los autores sostienen que sostener un equilibrio entre estos tres componentes es fundamental para conservar un nivel saludable de implicación laboral.

El enfoque de Maslach y Jackson, que es altamente influyente en la comprensión del síndrome de burnout, consiste en definir este síndrome por medio de tres dimensiones clave:

**Agotamiento emocional:** Es la percepción de estar exhausto y abrumado a nivel emocional debido a las demandas laborales. Los empleados se sienten incapaces de continuar brindando apoyo afectivo y experimentan una falta de energía para enfrentar.

**Despersonalización:** Es una actitud negativa y fría hacia los clientes, colegas o incluso el propio trabajo. Las personas que experimentan despersonalización orientada a desarrollar una visión cínica o insensible hacia los demás, como un mecanismo de defensa ante el estrés constante.

**Falta de realización personal:** Es la inclinación a valorar negativamente el trabajo, lo que deviene en una disminución de la sensación de competencia y éxito en el ámbito laboral. Las personas perciben que no están alcanzando metas importantes, lo que afecta su motivación.

Este modelo, operacionalizado a través del MBI, ha sido ampliamente ejecutado para medir y diagnosticar el burnout en diferentes profesiones, especialmente en aquellas relacionadas con la atención y el cuidado de

personas (Olivares, 2017).

Entre las principales teorías relacionadas con esta variable se encuentra el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R), propuesto por Bakker y Demerouti (2017). Este modelo sostiene que el Burnout resulta de una falta de equilibrio entre las exigencias laborales y los recursos disponibles. Según esta teoría, las demandas laborales, como la presión de tiempo y la sobrecarga de trabajo, agotan los recursos físicos y emocionales del trabajador, lo que conduce al agotamiento. En contraste, los recursos laborales, como el apoyo social y la autonomía, pueden ayudar a reducir estos efectos y ofrecer protección contra el Burnout.

Asimismo, encontramos a la Teoría del Desajuste Persona-Entorno (Person-Environment Fit Theory), la cual postula que el Burnout surge cuando hay una incongruencia significativa entre las características del individuo y las demandas del entorno laboral. Según esta teoría, cuando las habilidades y valores del trabajador no coinciden con las exigencias y expectativas del entorno laboral, se genera un estrés prolongado que puede desencadenar Burnout. Maslach y Leiter (2016) utilizaron esta teoría para explicar cómo el desajuste entre los valores personales y las condiciones laborales contribuye a la aparición del SB.

Dentro de los conceptos que abarcan la variable de desempeño en el trabajo, se encuentra el enfoque centrado en la eficiencia y la productividad, el cual indica que el desempeño en el trabajo se vincula con la habilidad de una persona o colaborador para cumplir con las tareas asignadas de forma eficiente y productiva dentro del marco de su función profesional. Según Motowidlo (2016), el desempeño laboral incluye tanto el rendimiento técnico (realización de tareas específicas) como el rendimiento contextual (conductas que contribuyen al entorno organizacional en general). Este enfoque destaca la importancia de la contribución del trabajador a los objetivos organizacionales a través de su esfuerzo individual.

El enfoque de comportamientos organizacionales, indica que el desempeño laboral también puede conceptualizarse en términos de comportamientos

laborales que exceden las funciones técnicas, conocidos como comportamientos organizacionales ciudadanos. Organ (2018) describe estos comportamientos como acciones voluntarias del empleado que no son parte formal de su descripción de trabajo, pero que mejoran la eficiencia organizacional, como ayudar a los compañeros o mostrar iniciativa.

Asimismo, el enfoque desde la satisfacción laboral, donde el desempeño laboral puede estar influenciado por la satisfacción que el empleado experimenta en su trabajo. Según Judge et al. (2017), está positivamente relacionada la satisfacción laboral con el desempeño; los empleados que están más satisfechos tienden a desempeñarse mejor porque están más motivados y comprometidos con sus tareas y con la organización.

Entre las principales teorías que abarcan estas variables, tenemos la Teoría del Gran Cinco (Big Five) y Desempeño Laboral, la cual establece que ciertos rasgos o características de personalidad predicen el desempeño laboral. Barrick et al. (2017) argumentan que la responsabilidad es el predictor más fuerte del desempeño laboral, ya que las personas responsables son más propensas a cumplir con sus deberes, esforzarse en sus tareas y superar las expectativas en el trabajo.

La Teoría de la Autoeficacia, formulada por Bandura, sugiere que las creencias de una persona sobre su capacidad para realizar tareas específicas afectan su desempeño laboral. Stajkovic y Luthans (2016) afirman que la autoeficacia está positivamente correlacionada con el desempeño, ya que los empleados con elevados niveles de autoeficacia tienden a fijarse metas más altas, persistir frente a dificultades y rendir mejor en sus trabajos.

Por último, la Teoría de las Metas de Latham y Locke (2017) sostiene que tener metas claras y desafiantes conduce a un mejor desempeño en el trabajo. Según esta teoría, el proceso de establecer metas específicas aumenta la motivación del trabajador, enfocando su atención y esfuerzo en alcanzar objetivos medibles, lo cual contribuye a un mayor rendimiento en el trabajo.

### III. METODOLOGÍA

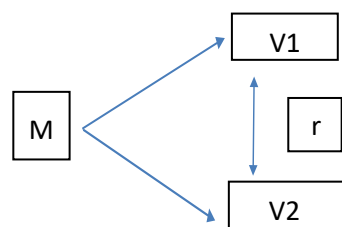
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

De naturaleza cuantitativa, puesto que su finalidad es medir por medio de técnicas estadísticas al fenómeno de estudio para examinar los datos recopilados (Flores, 2019).

Es un estudio de tipo básico, cuyo propósito es dar respuesta a preguntas para ampliar de manera significativa el conocimiento sobre el fenómeno en cuestión (Rivera, 2019). Está orientado a obtener un entendimiento profundo mediante la exploración de los aspectos fundamentales del fenómeno de estudio (CONCYTEC, 2020).

El diseño de una investigación se describe como la táctica y el esquema empleados para dar respuesta a las interrogantes planteadas en la investigación. En las investigaciones cuantitativas, se resaltan al enfocarse en la variabilidad experimental a través de la asignación aleatoria de los participantes a distintas condiciones experimentales (Reidl, 2012). En la investigación se empleó un diseño no experimental de tipo transversal y correlacional simple, puesto que no se realizó ninguna manipulación de las variables. La información fue recopilada en un único instante con el propósito de analizar y describir su vinculación.

Figura 1: Diseño de Investigación Correlacional:



M: muestra, V1: Variable independiente, V2: Variable dependiente, r: relación entre variables de estudio.

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente:** Síndrome Burnout

**Definición conceptual:** Según la OMS (2019), el SB es una disminución

en la eficiencia laboral y es clasificado como una patología laboral a causa de los elementos que lo provocan. El trastorno provoca agotamiento emocional en los trabajadores, elevando el nivel de tensión en el lugar de trabajo y creando emociones de apatía, negligencia y falta de eficacia. En 2019, la OMS incorporó oficialmente el burnout en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), aconsejando a todos los países miembros que lo identifiquen como un trastorno laboral.

**Definición operacional:** Esta variable para ser cuantificada, se empleó un cuestionario y se dividieron en tres niveles de medida (alto, medio y bajo), tomando en cuenta sus aspectos: AE, D y RP. Estas medidas contienen 3 variables con 9, 5 y 8 elementos, respectivamente, que son evaluados utilizando una escala de Likert. La escala va desde una calificación mínima de 1, que muestra falta de acuerdo, hasta una calificación máxima de 5, que indica total conformidad. La escala aditiva está formada por una sucesión de elementos que solicitan una contestación por parte del individuo (Astudillo y Chevez, 2021).

**Indicadores:** Experiencia de AE debido a las exigencias laborales, comportamientos impulsivos, falta de empatía y desconexión emocional en el entorno de trabajo, junto con sentimientos de satisfacción personal y confianza en las propias capacidades.

**Escala de medición:** La escala de intervalos que se utilizó para medir la variable, teniendo tres niveles (alto, medio y bajo) y con rangos de 82-100, 52-81 y 22-51 respectivamente.

**Variable dependiente:** Desempeño Laboral

**Definición conceptual:** La RAE define a desempeñar como ejercer obligaciones de una profesión u oficio, es por ello que cuando nos referimos al rendimiento laboral, estamos hablando cerca de la excelencia en el servicio o trabajo ejecutado por el trabajador en el ámbito organizacional. Este aspecto abarca tanto sus habilidades profesionales como sus destrezas en las relaciones interpersonales, influyendo de manera directa

en los resultados de la entidad (RAE, 2024).

**Definición operacional:** En esta variable se empleó documentos del archivo de la CSJLL, el cual advierte el nivel de cumplimiento de las metas individuales de los secretarios judiciales, siendo su única dimensión el cumplimiento de metas, la cual contiene 1 indicador y 1 ítems.

**Indicadores:** Número de escritos ingresados y resueltos.

**Escala de medición:** Se utilizó una escala dicotómica para medir la variable, con dos niveles (cumplió y no cumplió), asignando un valor de 1 para "cumplió" y 0 para "no cumplió".

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

#### **3.3.1. Población**

La población, según Bologna (2018), está conformada por individuos o sujetos que son objeto de análisis en una investigación o estudio.

En la sede de Trujillo de la CSJLL, existe una población de 200 secretarios del área jurisdiccional, con contrato vigente al 31 de octubre del 2020, bajo el régimen del Decreto Legislativo 728 y 1057 - CAS de la ciudad de Trujillo. El Distrito Judicial de La Libertad tiene aproximadamente 1300 trabajadores entre magistrados y personal jurisdiccional y administrativo y para la presente tesis se tomó en cuenta sólo a los secretarios judiciales de la provincia de Trujillo, por contar con juzgados especializados en diversas materias y por qué registran la mayor parte de secretarios judiciales y también la mayor carga procesal a diferencia del resto de provincias.

**Criterios de inclusión:** Secretarios judiciales que trabajan en la CSJLL.

**Criterios de exclusión:** Todo aquel que no es secretario judicial y que no labora en la CSJLL.



### **3.3.2. Muestra**

Realizado el cálculo se estableció una muestra de 38 secretarios judiciales de la CSJLL con contrato vigente al 31 de octubre del 2020 y el período de evaluación comprende desde el 01 de enero al 31 de octubre del 2020, a los cuales se administró el instrumento de acopio de datos por encuestas.

### **3.3.3. Muestreo**

Se realizó el muestreo aleatorio simple, estableciendo el nivel de precisión en 10% con un tamaño de muestra de 38 secretarios judiciales de la sede Trujillo.

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

La obtención de información es el procedimiento de evaluación utilizado para adquirir entendimiento científico. Las estrategias empleadas involucran prácticas y métodos que posibilitan obtener datos importantes para contestar la pregunta de estudio; no obstante, el dispositivo está creado para evaluar dichos elementos (Duana y Hernández, 2020). Una encuesta fue empleada debido a que es un método apropiado para obtener información que contribuye a la investigación sobre diferentes asuntos vinculados a los grupos o personas examinadas (Katz et al., 2019). El instrumento utilizado fue el cuestionario de Maslach, compuesto por 22 preguntas y que emplea una escala de calificación del 1 al 5, donde 1 representa una falta de acuerdo completa y 5 un acuerdo total.

## **3.5. Procedimientos**

El instrumento fue aplicado para recabar datos de la variable dependiente a través de una encuesta de Maslach, previa autorización del Ing. Luis Córdova Torres en su condición de Gerente de Administración Distrital de la CSJLL (ver anexos) para la realización del estudio, utilizando un formulario diseñado en Google Forms creado en el drive de mi correo personal de Gmail, difundiendo entre los secretarios judiciales el link de enlace de la encuesta y cuyas respuestas fueron recepcionadas de manera virtual y para la dimensión cumplimiento de metas se utilizó los datos de

escritos ingresados, resueltos y pendientes del Sistema Integrado de Justicia (SIJ), que es un intranet del Poder Judicial. Una vez recolectados los datos fueron trabajados en el programa IBM SPSS Statistics Base versión 22.0.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para analizar y procesar los datos recolectados a través de la Escala de Likert, se emplearon herramientas tales como el programa estadístico SPSS versión 25 y el software Microsoft Excel. Se llevó a cabo con el fin de verificar la relación entre las variables de estudio y demostrar la hipótesis propuesta a través de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman. Este enfoque estadístico se emplea para identificar la fuerza y orientación de la conexión entre las variables, lo cual permitió validar la aceptación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este trabajo se realizó siguiendo los parámetros establecidos por la Universidad César Vallejo, cumpliendo con las normas, orientaciones y recomendaciones proporcionadas por los asesores durante el desarrollo de la investigación, así como con el porcentaje de similitud requerido para su aprobación. Se respetaron los derechos de autor, ya que todo el material consultado está correctamente citado de acuerdo con las normas APA séptima edición.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1: Nivel de Síndrome de Burnout en los Secretarios Judiciales de la CSJLL sede Trujillo, 2020.**

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	82 – 110	1	2.63
Medio	52 – 81	35	92.11
Bajo	22 – 51	2	5.26
<b>Total</b>		<b>38</b>	<b>100.00</b>

#### **Interpretación:**

Los datos presentados en la tabla 1 indican que el 2.63% de los secretarios judiciales reportan que el síndrome se encuentra en un nivel alto en la CSJLL. Después, el 92.11% afirma que está en un nivel moderado o medio, y el 5.26% indica que está en un nivel bajo.

**Tabla 2: Nivel de desempeño laboral en los Secretarios Judiciales de la CSJLL sede Trujillo, 2020.**

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	82 – 110	0	00.00
Medio	52 – 81	0	00.00
Bajo	22 – 51	38	100.00
<b>Total</b>		<b>38</b>	<b>100.00</b>

#### **Interpretación:**

La tabla 2 muestra que el 100.00% de los secretarios judiciales tienen un bajo rendimiento laboral según lo indicado.

### 4.2. Resultados inferenciales

**Tabla 3: Relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la CSJLL sede Trujillo, 2020.**

#### **Contrastación de hipótesis general:**

**Ho:** No existe correlación significativa e inversa entre el SB y el desempeño laboral de los secretarios judiciales.

**H1:** Existe correlación inversa y significativa entre el SB y el DL de los secretarios judiciales. Nivel de significancia estadística:  $\alpha = 0,05$

		Síndrome de Burnout	Desempeño laboral
Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,438**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	38	38
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,438**	1,000
	Sig. (bilateral)		,006
	N	38	38

**Interpretación:**

En la tabla 3 se apreció una relación inversa entre el SB y el desempeño laboral de los secretarios judiciales de la CSJLL sede Trujillo, con un Rho de Spearman de -0.438, con esto se interpretó que ante un aumento de este síndrome reduce el desempeño de los secretarios encuestados en la investigación.

**Tabla 4: Relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la CSJLL sede Trujillo, 2020.**

**Contrastación de hipótesis específica:**

**Ho:** No existe correlación inversa y significativa entre el AE y el DL de los secretarios judiciales.

**H1:** Existe correlación inversa y significativa entre el AE y el DL de los secretarios judiciales.

**Nivel de significancia estadística:**  $\alpha = 0,05$

		Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,491**
	Sig. (bilateral)		,002

	N	38	38
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-,491**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	38	38

**Interpretación:**

En la tabla 4, se observa una relación inversa con una moderada intensidad ( $r = -0,491$ ) y la relación entre las dimensiones de las variables de estudio es moderadamente significativa según el contraste de hipótesis, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula ( $p < 0,05$ ). Se concluye que hay una relación significativa y de sentido inverso, de moderada intensidad, lo cual significa que a medida que aumenta el AE, disminuye el rendimiento laboral.

**Tabla 5: Relación entre la despersonalización y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la CSJLL sede Trujillo, 2020.**

**Contrastación de hipótesis específica:**

**Ho:** No existe correlación positiva y significativa entre la D y el DL de los secretarios judiciales.

**H1:** Existe correlación significativa y positiva entre la D y el DL de los secretarios judiciales.

**Nivel de significancia estadística:**  $\alpha = 0,05$

	Despersonalización	Desempeño laboral
Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,261**
	N	38
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,261**
	Sig. (bilateral)	,114
	N	38

**Interpretación:**

Conforme la tabla 5, se advierte una relación positiva y con una intensidad baja ( $r=0,261$ ) entre las variables de estudio, y de acuerdo al contraste de hipótesis significativa; lo que conlleva rechazar la hipótesis nula ( $p \geq 0,05$ ). Se concluye, evidenciando una relación positiva y de intensidad baja entre la dimensión D y la variable DL.

**Tabla 6: Relación entre realización personal y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de CSJLL sede Trujillo, 2020.**

**Contrastación de hipótesis específica**

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación inversa y significativa entre RP y el DL de los secretarios judiciales.

**H<sub>1</sub>:** Existe correlación inversa y significativa entre RP y el DL de los secretarios judiciales.

**Nivel de significancia estadística:**  $\alpha = 0,05$

		Realización personal	Desempeño laboral
Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,383**
	Sig. (bilateral)		,018
	N	38	38
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-,383**	1,000
	Sig. (bilateral)	,018	
	N	38	38

**Interpretación:**

Los datos presentados en la tabla 6 muestran una correlación inversa y débil ( $r = -0,383$ ) entre la RP y el DL, y según la prueba de hipótesis es poco significativa. Esto resulta en el rechazo de la hipótesis nula ( $p < 0.05$ ). Finalizando con la afirmación de que hay un vínculo y relación inversa altamente significativa y de baja intensidad entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, los resultados según la tabla 1, se observa una conexión opuesta o contraria entre las variables analizadas, lo cual es un descubrimiento importante tanto para la salud en el trabajo como para la eficiencia en el desempeño laboral (Maslach & Leiter, 2016). La intensidad y orientación de esta conexión fue evaluada empleando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), el cual tuvo un resultado de -0.438, indicando una moderada correlación negativa entre los factores.

El SB, la variable independiente, influye de manera significativa la salud mental de los empleados al manifestarse como AE, D y una disminución en la sensación de logro personal en el trabajo (Salvagioni et al., 2017). En otras palabras, el rendimiento laboral se define como la habilidad de los trabajadores para llevar a cabo sus deberes y obligaciones de manera efectiva y eficiente, lo cual es fundamental tanto para la productividad como para la calidad de las labores realizadas (De Simone, 2019).

La relación inversa señalada por un coeficiente de correlación negativo implica que, al aumentar el SB, el DL de los secretarios judiciales disminuye. Este descubrimiento está en línea con investigaciones anteriores que han encontrado una conexión entre el SB y la disminución del desempeño en el trabajo (Dall'Ora et al., 2020). Los impactos del SB generalmente se presentan en una reducción de la atención, cansancio persistente y falta de motivación en su empleo o en las labores laborales, lo que incide directamente en la eficiencia y el nivel de excelencia del trabajo efectuado (García et al., 2019).

El coeficiente de correlación de Spearman (CCS) es la elección adecuada en esta situación, debido a que este enfoque no asume ninguna conexión lineal entre las variables y es idóneo para datos ordinales, tales como las puntuaciones relacionadas con este síndrome y las evaluaciones del rendimiento en el trabajo.

El CCS es la opción correcta en este escenario, ya que este método no presupone ninguna relación lineal entre las variables y es apropiado para datos ordinales, como las calificaciones asociadas con este SB y las evaluaciones de desempeño en el trabajo.

Este hallazgo tiene implicaciones prácticas para recursos humanos y la salud ocupacional en la CSJLL. Identificar y abordar este síndrome puede no solo mejorar el confort de los secretarios judiciales, sino también contribuir a un mejor desempeño laboral, también ayuda a mejorar la eficiencia y efectividad del sistema judicial.

Lo cual se encuentra comprobado con lo afirmado por Abarca (2018) señala la presencia de una conexión inversa y de intensidad moderada ( $r=-0.520$ ) entre dicho SB y la eficacia laboral de las licenciadas, lo que sugiere que un incremento en el SB tendría un impacto adverso en su rendimiento laboral.

Por su parte Consuelo (2018) concluye en su estudio que la relación o vínculo entre este SB y el DL en aquellos trabajadores encargados de la atención de los pacientes del hospital fue inversa y débil  $Rho= -0.228$ .

Centurión y Palacios (2016) examinan en su estudio la relación entre el SB y el rendimiento en el trabajo ( $r=-0.98$ ). Basándose en estos hallazgos, se asegura que el SB afecta de manera negativa el DL de los secretarios judiciales. En la investigación de López (2017) se evidencia que, con un valor de  $p=0.117$ , no se detecta ninguna relación entre el AE y el rendimiento en el trabajo. De acuerdo con la descripción de Freudemberger (1973), Burnout es la condición de agotamiento que experimentan los trabajadores que generalmente se sienten abrumados por los desafíos que enfrentan los clientes. Por otra parte, Muñoz y otros colaboradores. En un estudio realizado en 2014 se determinó que el Burnout es más común y frecuente en hombres que en mujeres.

En lo que respecta al primer objetivo específico, los datos presentados en la tabla 4 muestran una conexión negativa y moderada entre el AE y el rendimiento laboral, con un coeficiente de correlación ( $r$ ) de  $-0.491$ .



Asimismo, la contrastación de hipótesis muestra que esta asociación es moderadamente importante, lo que conduce a la desestimación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) con un nivel de significación  $p < 0.05$ . En síntesis, podemos confirmar que estadísticamente hay una conexión muy importante entre el incremento de la fatiga emocional y la reducción del rendimiento en el trabajo.

Los descubrimientos están en línea con la información y estudios anteriores sobre este síndrome, donde el cansancio emocional se reconoce como un aspecto fundamental. Este tipo de cansancio se identifica por una sensación constante de carencia de energía, agotamiento y desgaste emocional, causados por la exposición continua a ambientes laborales estresantes. La relación inversa que se ha observado en este estudio indica que a medida que el agotamiento emocional aumenta, hay una disminución en el desempeño laboral, lo cual impacta negativamente la productividad y eficiencia de los trabajadores, según Garcia y colaboradores (2019).

La intensidad moderada de la relación, demostrada por un coeficiente de correlación de  $-0.491$ , muestra que la asociación entre agotamiento emocional y desempeño laboral no es altamente fuerte, aunque es estadísticamente significativa. La importancia de esta comprensión radica en su relevancia para los encargados de recursos humanos y los profesionales de la salud ocupacional, ya que pone de manifiesto la necesidad imperativa de abordar y disminuir el AE con el propósito de potenciar el rendimiento laboral.

Desde una perspectiva práctica, este descubrimiento sugiere que las tácticas y normativas organizativas orientadas a disminuir la fatiga emocional en los trabajadores pueden producir un efecto favorable en su rendimiento en el trabajo. La puesta en práctica de programas de ayuda psicológica, la incentivación de un entorno laboral saludable y la promoción del equilibrio entre la vida laboral y personal son estrategias efectivas para combatir el agotamiento emocional y aumentar la productividad en el lugar de trabajo.

Los fundamentos respaldados por Barriga (2015) señalan que existe un vínculo entre el síndrome y el DL de los auxiliares pertenecientes a empresas". Según su investigación, el agotamiento emocional tiene una correlación indirecta ( $r=-0.309$ ) con el rendimiento laboral, lo que significa que a medida que la vulnerabilidad emocional aumenta, el DL disminuye. Por otro lado, Maslach (2009) describe el AE como una sensación de exceso de exigencia y fatiga tanto física como emocional.

En cuanto al segundo objetivo específico, los resultados contenidos en la tabla 5 advierten la existencia de relación o vínculo positivo y de intensidad baja entre la despersonalización y el DL, con un coeficiente de correlación ( $r$ ) de 0.261. Además, el contraste de hipótesis señala que esta relación es significativa, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) con un nivel de significancia  $p<0.05$ . En resumen, se concluye estadísticamente que existe una relación o vínculo positivo y de intensidad baja entre el aumento de la D y el DL.

La despersonalización, que constituye una dimensión fundamental del SB, se manifiesta a través de actitudes cínicas o distantes hacia el trabajo y las personas con las que se interactúa. La relación positiva identificada en este estudio sugiere que, a medida que se incrementa la D, el DL también tiende a mejorar, aunque la fuerza de esta relación es relativamente limitada. Este hallazgo es inusual, ya que contrasta con la tendencia general observada en la literatura, donde típicamente se reporta una relación negativa entre las dimensiones del SB y el DL.

En la mayoría de las investigaciones sobre el Burnout, se ha encontrado que las dimensiones del SB, incluyendo la despersonalización, suelen estar asociadas con un decremento en el DL. Sin embargo, los resultados sugieren que, en determinados contextos o para ciertos individuos, la despersonalización podría no necesariamente llevar a una disminución o descenso en la calidad del DL. Este fenómeno podría indicar la presencia de factores contextuales o individuales que modulan la influencia de la D sobre el rendimiento en el trabajo. En ciertas situaciones, la despersonalización

puede funcionar como un mecanismo de protección que asiste a los trabajadores en el manejo del estrés, posibilitando que conserven un nivel adecuado de rendimiento en el trabajo a pesar de su estado emocional.

La relación entre D y DL es menos fuerte ( $r=0.261$ ) en comparación con conexiones más sólidas, lo que indica una debilidad en la intensidad de la relación. La información puede ser útil para entender que, incluso si hay una correlación estadísticamente significativa, el impacto de la D en el rendimiento laboral podría no ser tan notable.

Rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) indica la validez de la teoría de que existe una conexión entre la D y el rendimiento laboral. A pesar de eso, la correlación no significa una conexión directa por causa y efecto, y es importante tener en cuenta otros elementos o factores que puedan afectar esta conexión.

Desde una perspectiva práctica, este resultado podría indicar que, en ciertos casos, la D no afecta negativamente el DL, o incluso podría estar asociada con un rendimiento laboral ligeramente mejor. Sin embargo, es esencial considerar los aspectos cualitativos y específicos del contexto organizacional para comprender completamente esta relación y tomar decisiones informadas en términos de gestión de recursos humanos y salud ocupacional.

Lo que no coincide con lo afirmado por Cárdenas (2017), pues concluye que la interacción entre dimensiones D y DL es débil e inversa ( $r=-0.263$ ). Farías (2016) define a la D como la acción de alejarse o tomar distancia sin tomar en cuenta las acciones que valoran los seres humanos.

El tercer objetivo específico tuvo como propósito evaluar la relación entre la RP y el DL de los Secretarios Judiciales de la CSJLL sede Trujillo en el año 2020. Los resultados presentes en la tabla 6, existe una relación inversa y débil entre la dimensión de logro personal y la variable de desempeño en el trabajo, mostrada mediante un coeficiente de correlación ( $r$ ) de  $-0.383$ . Asimismo, el examen de supuestos muestra que esta correlación es

importante, lo que conduce a descartar la hipótesis nula ( $H_0$ ) con un margen de significancia  $p < 0.05$ . En resumen, se puede verificar estadísticamente que hay una correlación muy significativa, de manera inversa y con un nivel bajo de intensidad, entre el incremento de la satisfacción personal y el rendimiento en el trabajo.

La satisfacción personal es una dimensión clave de la variable independiente, que incluye la sensación de logro y éxito en el trabajo, así como la percepción de hacer una contribución significativa. La relación inversa descubierta en esta investigación indica que a medida que la realización personal disminuye, hay una tendencia a que disminuya el DL, aunque la fuerza de esta relación es relativamente baja.

Desde un enfoque práctico, este hallazgo podría indicar que la carencia de satisfacción personal puede afectar adversamente el RL. En consecuencia, las empresas podrían contemplar tácticas para fomentar un sentimiento de logro y contento en el trabajo, tales como reconocimientos, oportunidades de desarrollo profesional y la formación de un ambiente laboral que promueva el bienestar de los empleados.

La baja intensidad de la relación sugiere que la RL, por sí sola, puede no ser el único predictor del DL. Investigar otros factores y sus interacciones podría ofrecer una visión más completa de la dinámica entre estas variables (Bakker & Demerouti, 2017).

Los resultados contradicen la afirmación de la tesis de Chero y Díaz (2015) al concluir que hay un vínculo importante y directo entre la dimensión de realización personal y el RL. Esto se demostró con un coeficiente de correlación Rho de 0.584 y un nivel de significancia de  $p < 0.005$ . Estos hallazgos sugieren que la relación entre la magnitud del rendimiento laboral puede variar dependiendo del entorno laboral y las habilidades del empleado.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se identificó una conexión inversa, con un valor Rho de -0.438, entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia, sede Trujillo, en el año 2020. Esto implica que conforme el síndrome de Burnout aumenta en los Secretarios Judiciales, su rendimiento laboral disminuye.

Se determinó la relación inversa  $Rho = -0.491$  entre el decaimiento emocional y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de La Libertad sede Trujillo, 2020.

Se estableció que hay una relación positiva y de baja intensidad, representada por un  $Rho = 0,261$ , entre la Despersonalización y el rendimiento laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia en Trujillo, durante el año 2020.

Se identificó la existencia de un vínculo y/o relación inversa y de intensidad baja ( $Rho = -0,383$ ) entre la Realización Personal y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Las presentes recomendaciones están dirigidas a la Gerencia de Administración Distrital de la Corte de La Libertad, ya que, en su condición de máxima autoridad administrativa, pueda implementar las recomendaciones que se describen en la parte in fine y que puedan ser aplicadas en la institución, brindando el aporte necesario para lograr establecer las estrategias para afrontar el Síndrome Burnout y sus consecuencias:

1. Realizar programa para implementar pausas activas a nivel de secretarios judiciales de manera frecuente y sostenida.
2. Plantear programas de dirección estratégica de recursos humanos para fortalecer las relaciones laborales en la institución.
3. Plantear la necesidad de contratar un psicólogo organizacional.
4. Plantear programas de prevención de riesgos psicosociales.
5. Plantear la elaboración de una directiva de control de la productividad estableciéndose metas claras por niveles y especialidades.
6. En presencia de Agotamiento Emocional que impacta en el rendimiento laboral dentro del equipo multidisciplinario de la corte, se pueden llevar a cabo talleres en grupo y sesiones individuales para escuchar activamente a la persona, evitando dar consejos o emitir juicios, y enseñar técnicas de relajación.
7. Realizar paseos organizados por la institución para realizar terapias grupales antiestrés.
8. Plan de promociones a través de encargaturas priorizando la meritocracia.

## REFERENCIAS

- Abarca, J. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital de Ventanilla, Lima – 2017* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14338>
- Adrianzén, R. (2018). *Adecuación del Sistema Integral Judicial para fortalecer la productividad en la Administración de Justicia en el módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Pasco* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://bit.ly/3g1xV7Y>
- Agea, O. (24 de febrero de 2022). La OMS reconoce el síndrome de burnout como enfermedad profesional. Grupo2000 - Formación, Empleo e Innovación . <https://www.grupo2000.es/la-oms-reconoce-el-sindrome-de-burnout-como-enfermedad-profesional/>
- Arias, W., Lara, R. y Ceballos, K. (2015). Síndrome de Burnout en trabajadores de un call center de la ciudad de Arequipa. *Psicología*. <https://cutt.ly/2hawr6h>
- Astudillo, M., & Chevez, F. (2021). La escala de Likert en la medición de las Tic y la exclusión social. *Brazilian Journal of Education, Technology and Society (BRAJETS)*, 3. <https://www.researchgate.net/publication/354282564>
- Barriga, M. (2015). *Relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras* [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCESA. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1247>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bologna, E. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Editorial Brujas & Encuentro Grupo Editor.

- Cárdenas, J. (2017). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas* [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/28569>
- Castillo, A. K. (2013). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera Diciembre – 2012* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/332>
- Centurión, C. y Palacios, E. (2016). *El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España, Trujillo, 2016* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital UPAO. <https://cutt.ly/fhp6tEe>
- Cervantes, R. (2017). *Influencia del Síndrome de Burnout en el Rendimiento Laboral de los Colaboradores de la Institución Financiera “C”, en la Ciudad de Arequipa 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio de Tesis UCSM. <https://cutt.ly/Fhp5Dhe>
- Chero, L. M. y Díaz, M.A. (2015). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta, Chiclayo 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de Tesis USAT. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/168>
- CONCYTEC. (2020). *Guía básica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.* <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2187>
- Consuelo, C. R. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Lima – 2017* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.



<https://hdl.handle.net/20.500.12692/16088>

(Dakota del Norte). Rae.Es. Recuperado el 31 de enero de 2024 de <https://dle.rae.es/desempe%C3%B1ar>

Dall'Ora, C., Ball, J., Reinius, M., & Griffiths, P. (2020). **Burnout in nursing: A theoretical review**. *Human Resources for Health*, 18(1), 1-7. <https://doi.org/10.1186/s12960-020-00469-9>

Dias, F., & Angélico, A. (2018). Burnout Syndrome in Bank Employees: A Literature Review. *Trends in Psychology*, 26(1), 15-30. <https://dx.doi.org/10.9788/tp2018.1-02pt>

De Simone, S. (2019). The role of job satisfaction in turnover intention: An empirical investigation in the Italian healthcare sector. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4034-3>

Duana, D., & Hernández, S. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/index>

Edelwich, J. Y Brodsky, A. (1980): *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Nueva York: Human Sciences Press.

El-Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. 1ra edición. México D.F.: Manual Moderno.

Flores, F. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos*. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Freudenberger, H. J. (1973). *The psychologist in a free clinic setting an alternative model in health care*. *Psychotherapy*, 10(1), 52-61.

Frutos, M. (2014). *Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada (tesis doctoral)*. Universidad de León, España.

[https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3508/tesis\\_9ef3ca.PDF?sequence=1](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3508/tesis_9ef3ca.PDF?sequence=1)

- García, G. M., & Calvo, J. C. (2019). The threat of Burnout for nurses: A meta-analytic study. *International Journal of Nursing Studies*, 93, 16-25.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.02.014>
- Gave, M. (2019). *Síndrome de Burnout y desempeño docente en la institución educativa Visión Mundial, Cercado Lima, 2019* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/40727>
- González, J. E., Aristizabal, A., López, M. R., Valencia, A., Montoya, S. L. y Agudelo, R.D. (2013). *El Síndrome de Burnout en el desempeño laboral*.  
<https://cutt.ly/thaqT5H>
- Gutiérrez, W. (2015). *La Justicia en el Perú. Cinco grandes problemas*. Gaceta Jurídica. Editorial El Búho
- Hunter, T. (2007). *The relationship between judicial stress and job performance* [Tesis doctoral]. California, EEUU: Alliant International University.  
<https://cutt.ly/LhaqKJn>
- Katz, M., Seid, G., & Luiz, F. (2019). La técnica de encuesta: Características y aplicaciones. Cuaderno de Cátedra N°7.  
<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Lado, M. (2013). *Introducción a la auditoría sociolaboral: una perspectiva desde los recursos humanos*. Madrid: Bubok Publishing.
- Lee, R. y Ashforth, B. (1996). *A meta-analytic examination of the correlates of three dimensions of job Burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 8: 123-133
- López, A. (2017). *Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de*

enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega Octubre – Diciembre del 2016 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8664>

López, J. (2013). *Productividad*. ISBN: 978-1-4633-7479-2. <https://bit.ly/37JiAFJ>

Lulo, A. (2017). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://cutt.ly/Thaq8C2>

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*. ISSN 0718-2449, 37–43

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>

Grisales, H., Muñoz, Y., Osorio, D., Robles, E. y Romero, Y. (2016). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia, 2014. *Enfermería Global*, 15(41), 244–257. <https://cutt.ly/vhawZch>

Neira C. (2004) Cuando se enferman los que curan. Estrés laboral y burnout en los profesionales de la salud. Buenos Aires: Gambacop; 2004.

Organización Mundial de la Salud (2000). *The World Health Report 2000*. Health Systems: Improving Performance. ISSN 1020-3311. <https://cutt.ly/ghawlqX>

Organización Mundial de la Salud. (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades.

Otero López, J. M. (2012) Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria. España: Editorial Díaz de Santos.

Reidl, L. (2012). El diseño de investigación en educación: conceptos actuales. Redalyc.org 35-39. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349736284008>

Rivera, C. (2019). Investigación básica e investigación aplicada. Newstex.

<https://www.proquest.com/docview/2293905884>

- Peurifoy, R. (1993). *Venza sus temores. Ansiedad, fobias y pánico*. Barcelona: Ed. Robin Book
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). México: Pearson educación.
- Salanova M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & Andrade, S. M. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PloS One*, 12(10), e0185781. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). *A critical review of the Job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health*. *Bridges between Psychology and Business*, 43-68.
- Vieira, J. y Tavares, S. (2017). *As reformas do sector público: Perspectiva ibérica no contexto pós-crise*. Brasil: Universidad de Coimbra.

## ANEXOS

### ANEXO N° 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
Síndrome Burnout	La OMS (2019) define al síndrome de burnout, como un síndrome de deterioro profesional que constituye una enfermedad laboral debido a sus características desencadenantes. Este trastorno induce un desgaste emocional en los empleados, elevando el nivel de estrés en el entorno laboral y generando una sensación de pasividad, descuido e ineficacia. OMS desde 2019 incluyó oficialmente el burnout en su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), instando a todos los países miembros a considerarlo como un trastorno laboral.	Para medir a esta variable se hizo uso del cuestionario y para su cuantificación se consideraron tres intervalos (alto, medio y bajo), teniendo en cuenta a sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, las mismas que contienen 3 indicadores con 9, 5 y 8 ítems respectivamente, que fueron medidas mediante la escala de Likert, teniendo como puntaje más bajo 1, esto es, en desacuerdo y siendo 5, el puntaje más alto, totalmente de acuerdo. En vista de que es una escala aditiva conformada por una gama de ítems ante los cuales se requiere la reacción del sujeto. (Astudillo y Chevez, 2021).	Agotamiento Emocional	Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo	Intervalos Alto (82 – 110) Medio (52 – 81) Bajo (22 – 51)
			Despersonalización	Actitudes de impulsividad, frialdad y distanciamiento emocional en el ambiente de trabajo	
			Realización Personal	Sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo	
Desempeño Laboral	La RAE define a desempeñar como ejercer obligaciones de una profesión u oficio, por lo que cuando nos referimos al rendimiento laboral, estamos hablando cerca de la excelencia en el servicio o trabajo ejecutado por el trabajador en el ámbito organizacional. Este aspecto abarca tanto sus habilidades profesionales como sus destrezas en las relaciones interpersonales, influyendo de manera directa en los resultados de la entidad (RAE, 2024).	En esta variable se empleó documentos del archivo de la CSJLL, el cual advierte el nivel de cumplimiento de las metas individuales de los secretarios judiciales, siendo su única dimensión el cumplimiento de metas, la cual contiene 1 indicador y 1 ítems.	Cumplimiento de metas	Número de escritos ingresados y resueltos	Escala dicotómica (cumplió, no cumplió).

## ANEXO N° 02: Instrumentos de recolección de datos – cuestionario

### Encuesta MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					

R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

D. DESPERSONALIZACIÓN

R. P. REALIZACIÓN PERSONAL

**ANEXO N° 03: Ficha técnica del instrumento – Síndrome de Burnout.**

<b>Nombre:</b>	Cuestionario	
<b>Autor de la investigación:</b>	Orlando Augusto Moreno Gallardo	
<b>Variable:</b>	Síndrome de Burnout	
<b>N° de ítems:</b>	22	
<b>Escala de valoración de ítems:</b>	Nunca: 1	
	Algunas veces al año: 2	
	Algunas veces al mes: 3	
	Algunas veces a la semana: 4	
	Diariamente: 5	
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Corte Superior de Justicia de La Libertad – Sede Trujillo	
<b>Administración:</b>	Aplicación directa del cuestionario	
<b>Duración:</b>	10 minutos	
<b>Objetivo:</b>	Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020.	
<b>Validez:</b>	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos, quienes evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
<b>Unidades de información:</b>	Secretarios judiciales que trabajan en la CSJLL – Sede Trujillo.	
<b>Síndrome Burnout</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>N° DE ÍTEM</b>
	Agotamiento Emocional	01 – 02 – 03 06 – 08 – 13 14 – 16 – 20
	Despersonalización	05 – 10 – 11 15 – 22
	Realización Personal	04 – 07 – 09 12 – 17 – 18 19 – 21
<b>Niveles / rangos de medición</b>	Alto (82 – 110)	
	Medio (52 – 81)	
	Bajo (22 – 51)	



### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Título de investigación:** Síndrome Burnout y Desempeño Laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020.

**Investigadora:** Orlando Augusto Moreno Gallardo

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Síndrome Burnout y Desempeño Laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020”. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa de Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Corte Superior de Justicia.

La investigación tiene un impacto significativo al aportar una comprensión detallada de cómo el Síndrome Burnout influye en el desempeño laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo. Esta investigación busca generar información relevante que permita diseñar estrategias para mejorar la salud mental y el rendimiento laboral en el sector judicial.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Síndrome Burnout y Desempeño Laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de La Libertad. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de no maleficencia):** Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Orlando Augusto Moreno Gallardo, al email: [oamorenog@ucvvirtual.edu.pe](mailto:oamorenog@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

## ANEXO N° 05: Validación de instrumento por expertos en la materia.



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento a ser aplicado en la investigación titulada "Síndrome Burnout y Desempeño Laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Orlando Martín Sánchez Castillo	
Grado profesional:	Maestría ( x )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( x )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional:	Forense, clínica y organizacional	
Institución donde labora:	Poder Judicial	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( x )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Si	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	CUESTONARIO
Autor:	ORLANDO AUGUSTO MORENO GALLARDO
Procedencia:	ELABORACIÓN PROPIA
Administración:	Virtual/presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	La Libertad
Significación:	Está compuesto por ítems que serán medidos conforme a la escala de Likert, con la finalidad de obtener una medida cuantitativa del grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal Escala de Likert	1 = Nunca	Indica que la acción o comportamiento en cuestión no ocurre en absoluto.
	2 = Algunas veces al año	Indica que la acción o comportamiento ocurre en contadas ocasiones a lo largo de un año.
	3 = Algunas veces al mes	Indica que la acción o comportamiento ocurre de manera esporádica.
	4 = Algunas veces a la semana	Indica que la acción o comportamiento ocurre con cierta regularidad.
	5 = Diariamente	Indica que la acción o comportamiento ocurre todos los días, sin excepción.

#### 5. Presentación de Instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario a ser aplicado en la investigación titulada: "Síndrome Burnout y Desempeño Laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020", elaborado por Orlando Augusto Moreno Gallardo en el año 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Dimensiones de la variable: SÍNDROME BURNOUT**

- Primera dimensión: Agotamiento Emocional.
- Objetivos de la dimensión: Evaluar el grado de agotamiento emocional que experimentan los empleados en su entorno laboral y cómo este afecta su capacidad para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	3	4	4	
	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotada.	4	4	4	
	Cuando me levanto por la mañana y me enfrente a otra jornada de trabajo me siento agotado.	4	4	4	
	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	4	4	4	
	Siento que mi trabajo me está desgastando.	3	4	4	
	Me siento frustrado por el trabajo.	4	4	4	
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	4	4	4	
	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	3	4	4	
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	3	4	4	

- Segunda dimensión: Despersonalización.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de despersonalización en los empleados, es decir, la tendencia a desarrollar actitudes negativas, insensibles o distantes hacia los compañeros de trabajo o los clientes, y cómo esto afecta su capacidad para mantener relaciones laborales saludables y cumplir con sus responsabilidades profesionales.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Actitudes de impulsividad, frialdad y distanciamiento emocional en el ambiente de trabajo.	Siento que estoy tratando a algunas beneficiados de mi, como si fuesen objetos impersonales.	3	4	4	
	Siento que me he hecho más duro con la gente.	4	4	4	
	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	3	4	4	
	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que	4	4	4	

	atender profesionalmente.				
	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Realización Personal.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el grado de realización personal que experimentan los empleados en su trabajo, es decir, cómo perciben su competencia y logros laborales, y cómo esto impacta su motivación, satisfacción en el trabajo y sentido de efectividad profesional.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Sentimientos de Autoeficacia y realización personal en el trabajo.	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	4	4	4	
	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	3	4	4	
	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	4	4	4	
	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	3	4	4	
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	3	4	4	
	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	4	4	4	
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	
	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI N°: 40080948

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento a ser aplicado en la investigación titulada "Síndrome Burnout y Desempeño Laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Heber Domingo Seminario Ortiz	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	RRHH – DOCENCIA UNIVERSITARIA	
<b>Institución donde labora:</b>	UPN – CONSULTORIAS PRIVADAS	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Propiedades Psicométricas del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	CUESTONARIO
<b>Autor:</b>	ORLANDO AUGUSTO MORENO GALLARDO
<b>Procedencia:</b>	ELABORACIÓN PROPIA
<b>Administración:</b>	Virtual/presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	La Libertad
<b>Significación:</b>	Está compuesto por ítems que serán medidos conforme a la escala de Likert, con la finalidad de obtener una medida cuantitativa del grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

**4. Soporte fábriico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal Escala de Likert	1 = Nunca	Indica que la acción o comportamiento en cuestión no ocurre en absoluto.
	2 = Algunas veces al año	Indica que la acción o comportamiento ocurre en contadas ocasiones a lo largo de un año.
	3 = Algunas veces al mes	Indica que la acción o comportamiento ocurre de manera esporádica.
	4 = Algunas veces a la semana	Indica que la acción o comportamiento ocurre con cierta regularidad.
	5 = Diariamente	Indica que la acción o comportamiento ocurre todos los días, sin excepción.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario a ser aplicado en la investigación titulada: "Síndrome Burnout y Desempeño Laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020", elaborado por Orlando Augusto Moreno Gallardo en el año 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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



**Dimensiones de la variable: SÍNDROME BURNOUT**

- Primera dimensión: Agotamiento Emocional.
- Objetivos de la dimensión: Evaluar el grado de agotamiento emocional que experimentan los empleados en su entorno laboral y cómo este afecta su capacidad para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	4	4	4	
	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	4	4	4	
	Cuando me levanto por la mañana y me enfrente a otra jornada de trabajo me siento agotado.	2	4	4	El item debe ser corto y preciso (Me siento agotado de saber que tengo que ir a trabajar)
	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	4	4	4	
	Siento que mi trabajo me está desgastando.	4	4	4	
	Me siento frustrado por el trabajo.	4	4	4	
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	4	4	4	
	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	4	4	4	
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Despersonalización.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de despersonalización en los empleados, es decir, la tendencia a desarrollar actitudes negativas, insensibles o distantes hacia los compañeros de trabajo o los clientes, y cómo esto afecta su capacidad para mantener relaciones laborales saludables y cumplir con sus responsabilidades profesionales.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Actitudes de impulsividad, frialdad y distanciamiento emocional en el ambiente de trabajo.	Siento que estoy tratando a algunas beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales.	4	4	4	
	Siento que me he hecho más duro con la gente.	4	4	4	
	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	4	4	4	
	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que	4	4	4	



	atender profesionalmente.				
	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Realización Personal.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el grado de realización personal que experimentan los empleados en su trabajo, es decir, cómo perciben su competencia y logros laborales, y cómo esto impacta su motivación, satisfacción en el trabajo y sentido de efectividad profesional.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Sentimientos de Autoeficacia y realización personal en el trabajo.	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	4	4	4	Items Inversos
	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	4	4	4	
	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	4	4	4	
	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	4	4	4	
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	4	4	4	
	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	4	4	4	
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	
	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4	4	4	

  
 Firma del evaluador  
 DNI N°: 70013377

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento a ser aplicado en la investigación titulada “**Síndrome Burnout y Desempeño Laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Sandra Cecilia Ramírez Lau	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (x)	Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Asistente Administrativo en la Oficina de Recursos Humanos de la Corte Superior de Justicia de La Libertad Docente de metodología de la investigación en maestría de la UCV	
<b>Institución donde labora:</b>	Corte Superior de Justicia de La Libertad Universidad Cesar Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO
Autor:	ORLANDO AUGUSTO MORENO GALLARDO
Procedencia:	ELABORACIÓN PROPIA
Administración:	Virtual/presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	La Libertad
Significación:	Está compuesto por ítems que serán medidos conforme a la escala de Likert, con la finalidad de obtener una medida cuantitativa del grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal Escala de Likert	1 = Nunca	Indica que la acción o comportamiento en cuestión no ocurre en absoluto.
	2 = Algunas veces al año	Indica que la acción o comportamiento ocurre en contadas ocasiones a lo largo de un año.
	3 = Algunas veces al mes	Indica que la acción o comportamiento ocurre de manera esporádica.
	4 = Algunas veces a la semana	Indica que la acción o comportamiento ocurre con cierta regularidad.
	5 = Diariamente	Indica que la acción o comportamiento ocurre todos los días, sin excepción.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario a ser aplicado en la investigación titulada: "Síndrome Burnout y Desempeño Laboral de los Secretarios Judiciales de la Corte Superior de Justicia La Libertad sede Trujillo, 2020", elaborado por Orlando Augusto Moreno Gallardo en el año 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

### Dimensiones de la variable: SÍNDROME BURNOUT

- Primera dimensión: Agotamiento Emocional.
- Objetivos de la dimensión: Evaluar el grado de agotamiento emocional que experimentan los empleados en su entorno laboral y cómo este afecta su capacidad para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	3	3	4	
	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	3	4	4	
	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	3	4	4	
	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	3	4	4	
	Siento que mi trabajo me está desgastando.	4	3	4	
	Me siento frustrado por el trabajo.	4	3	4	
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	4	3	4	
	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	4	4	4	
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Despersonalización.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de despersonalización en los empleados, es decir, la tendencia a desarrollar actitudes negativas, insensibles o distantes hacia los compañeros de trabajo o los clientes, y cómo esto afecta su capacidad para mantener relaciones laborales saludables y cumplir con sus responsabilidades profesionales.

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Actitudes de impulsividad, frialdad y distanciamiento emocional en el ambiente de trabajo.	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales.	4	4	4	
	Siento que me he hecho más duro con la gente.	4	4	4	
	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	4	4	4	

	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	4	4	4	
	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Realización Personal.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el grado de realización personal que experimentan los empleados en su trabajo, es decir, cómo perciben su competencia y logros laborales, y cómo esto impacta su motivación, satisfacción en el trabajo y sentido de efectividad profesional.

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Sentimientos de Autoeficacia y realización personal en el trabajo.	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	3	3	3	
	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	4	3	4	
	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	4	3	4	
	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	4	3	3	
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	4	3	3	
	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	4	3	3	
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	
	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI N°:  
18100336

**ANEXO N° 06:** Datos recabados de Agotamiento Emocional.

A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	SUMA_AGO
1	2	1	1	1	1	2	1	1	11
1	3	2	2	1	1	1	2	1	14
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
1	1	1	1	1	1	4	1	1	12
2	5	5	4	4	4	5	5	3	37
1	1	1	2	1	2	1	3	1	13
2	4	3	3	2	2	4	2	1	23
1	1	1	1	1	1	3	1	1	11
3	3	2	2	1	1	1	1	1	15
2	3	1	1	3	1	3	1	1	16
2	5	4	1	4	4	4	1	4	29
1	3	1	1	1	1	3	1	1	13
4	5	4	4	4	2	5	1	2	31
3	4	4	3	4	1	4	1	1	25
3	3	2	2	4	3	4	3	3	27
4	4	3	1	4	3	5	1	4	29
3	5	4	3	4	1	5	1	3	29
1	4	1	1	4	3	5	1	2	22
2	2	2	2	4	2	2	2	2	20
4	4	4	4	4	4	4	1	3	32
2	4	4	1	4	1	4	1	1	22
2	4	2	3	4	2	5	3	1	26
1	2	1	2	1	1	1	1	1	11
3	5	3	2	3	2	5	2	2	27
3	5	4	2	2	1	5	2	1	25
1	3	3	3	3	1	4	2	2	22
5	5	4	1	5	5	5	1	5	36
2	5	5	5	5	2	5	1	1	31
3	5	4	4	5	1	5	4	4	35
2	5	3	3	3	1	4	1	1	23
4	4	3	2	3	1	2	2	2	23
2	4	1	1	1	1	4	1	1	16
1	2	1	1	1	1	2	1	1	11
1	5	3	1	2	1	1	1	1	16
3	4	4	3	4	4	4	2	4	32
3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
3	3	3	3	3	2	4	3	1	25
1	3	3	1	2	2	3	2	1	18

**ANEXO N° 07:** Datos recabados de Realización Personal.

RP1	RP2	RP3	RP4	RP5	RP6	RP7	RP8	SUMA_RP
5	5	5	5	5	5	5	1	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	5	4	4	5	3	5	5	36
5	5	5	5	5	4	5	2	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	2	37
5	5	5	4	5	5	5	4	38
4	5	3	2	4	4	4	1	27
5	5	5	5	5	3	5	5	38
5	5	5	1	4	4	5	1	30
5	4	5	4	4	4	4	2	32
4	4	5	3	4	4	4	5	33
5	5	5	4	4	5	5	1	34
5	5	4	2	4	4	4	1	29
1	5	5	5	5	5	4	1	31
5	5	2	2	5	2	3	2	26
4	4	5	4	4	4	4	2	31
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	4	4	5	3	5	5	35
5	5	4	5	5	5	5	5	39
5	2	4	4	5	4	3	2	29
5	4	5	2	4	1	5	1	27
5	5	4	4	5	4	3	4	34
3	5	5	3	5	4	1	1	27
5	5	5	4	5	5	2	1	32
4	3	5	4	4	3	3	3	29
5	4	4	3	4	4	4	3	31
2	1	2	2	2	2	2	1	14
5	5	1	5	4	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	1	36
5	5	5	2	5	5	1	1	29
5	3	5	3	4	4	5	1	30
5	3	4	3	3	3	4	2	27
5	5	5	5	5	5	5	3	38
5	5	4	4	5	4	4	4	35



**ANEXO N° 08:** Datos recabados de Despersonalización.

D1	D2	D3	D4	D5	SUMA_D
1	1	1	1	1	5
1	1	1	1	1	5
1	2	2	5	1	11
1	1	1	1	1	5
2	4	4	4	4	18
1	1	1	1	2	6
1	2	2	1	2	8
1	1	1	1	1	5
1	1	1	1	3	7
1	1	1	1	1	5
4	3	3	1	1	12
1	1	2	1	1	6
1	1	1	1	2	6
1	3	1	1	4	10
3	3	4	4	2	16
1	3	4	1	2	11
1	1	1	1	4	8
1	1	1	1	1	5
1	2	2	1	1	7
1	4	4	1	4	14
1	1	1	1	1	5
3	4	4	3	2	16
1	1	1	1	1	5
1	2	2	1	2	8
1	2	4	1	5	13
1	2	2	1	1	7
1	5	5	1	1	13
1	1	1	1	2	6
3	4	3	3	1	14
2	2	2	1	1	8
2	2	2	2	2	10
1	2	2	1	2	8
1	1	1	1	1	5
1	1	1	1	1	5
2	3	4	3	5	17
4	3	3	3	2	15
1	1	1	3	1	7
1	3	3	2	2	11

**ANEXO N° 09:** Datos de cumplimiento de metas por escritos.

<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>ESCRITOS INGRESADOS</b>	<b>ESCRITOS PROVEIDOS</b>	<b>ESCRITOS PENDIENTES</b>	<b>RATIO_CUMPLIMIENTO</b>
CIVIL	12756	11933	823	0.935
VIOLENCIA FAMILIAR	16595	16426	169	0.990
VIOLENCIA FAMILIAR	16595	16426	169	0.990
VIOLENCIA FAMILIAR	16595	16426	169	0.990
CIVIL	12756	11933	823	0.935
CIVIL	12756	11933	823	0.935
PENAL	21809	20452	1357	0.938
FAMILIA	6606	6459	147	0.978
CIVIL	12756	11933	823	0.935
VIOLENCIA FAMILIAR	16595	16426	169	0.990
CIVIL	12756	11933	823	0.935
LABORAL	17166	15244	1922	0.888
PENAL	21809	20452	1357	0.938
LABORAL	17166	15244	1922	0.888
VIOLENCIA FAMILIAR	16595	16426	169	0.990
LABORAL	17166	15244	1922	0.888
PENAL	21809	20452	1357	0.938
VIOLENCIA FAMILIAR	16595	16426	169	0.990
VIOLENCIA FAMILIAR	16595	16426	169	0.990
LABORAL	17166	15244	1922	0.888
LABORAL	17166	15244	1922	0.888
PENAL	21809	20452	1357	0.938
VIOLENCIA FAMILIAR	16595	16426	169	0.990
CIVIL	12756	11933	823	0.935
PENAL	21809	20452	1357	0.938
PENAL	21809	20452	1357	0.938
PAZ LETRADO	23637	22196	1441	0.939
CIVIL	12756	11933	823	0.935
LABORAL	17166	15244	1922	0.888
PENAL	21809	20452	1357	0.938
CIVIL	12756	11933	823	0.935
PAZ LETRADO	23637	22196	1441	0.939
PAZ LETRADO	23637	22196	1441	0.939
FAMILIA	6606	6459	147	0.978
LABORAL	17166	15244	1922	0.888
LABORAL	17166	15244	1922	0.888
PENAL	21809	20452	1357	0.938
FAMILIA	6606	6459	147	0.978

**ANEXO N° 10:** Niveles de Síndrome Burnout.

<b>NIVELES DE BORNUOT</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>ALTO</b>	30	78.9%
<b>MEDIO</b>	8	21.1%
<b>BAJO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	38	100.0%

**ANEXO N° 11: Niveles de Cumplimiento de Metas.**

<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>CUMPLIÓ</b>	0	0
<b>NO CUMPLIÓ</b>	38	100
<b>TOTAL</b>	38	

## ANEXO N° 12: Análisis normalidad de los datos de las variables.

Tabla 07

### Normalidad de los datos de las variables.

	Prueba: Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,975	38	,550
Desempeño Laboral	,838	38	,000

#### Hipótesis de normalidad

Ho: Los datos de las variables Síndrome de Burnout y/o Desempeño Laboral presentan distribución normal.

H1: Los datos de las variables Síndrome de Burnout y/o Desempeño Laboral no presentan distribución normal.

**Nivel de significancia**  $\alpha=0,05$  (5%).

#### Regla de decisión:

Si  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $p \geq 0,05$  no se rechaza la hipótesis nula

#### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla N° 07, se observa que el p-valor de Síndrome de Burnout es  $\geq 0,05$ , entonces no se rechaza Ho, y se concluye que los datos presentan distribución normal. Asimismo, se observa que el p-valor de Desempeño Laboral es  $< 0,05$ , entonces se rechaza la Ho, y se acepta la H, concluyendo que los datos no presentan distribución normal.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,108	38	,200*	,975	38	,550
Desempeño Laboral	,233	38	,000	,838	38	,000

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

## ANEXO N° 13: Cálculo del tamaño de la muestra.

### MUESTREO ALEATORIO SIMPLE

#### CASO DE ESTUDIO DE LA PROPORCIÓN

##### DATOS NECESARIOS

POBLACION (N)	200		
ESTIMACIÓN PREVIA DE LA PROPORCIÓN (%)	80	1600 PQ	NUMERADOR 865928
NIVEL DE PRECISIÓN (%)	10	100 d2	
NIVEL DE CONFIABILIDAD (Z)	1.645	2.706025 Z2	

##### RESULTADOS

43.2964  $Z^2/PQ/d^2$

TAMAÑO MUESTRAL (Universo infinito)	$n_0 =$	44		METODO DIRECTO
CORRECCION POR FINITUD	$n =$	37	$n =$	35.73837663

**ANEXO N° 14: Autorización de aplicación del instrumento.**



Firmado digitalmente por CORDOVA TORRES Luis Daniel FAU  
20156981216 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 29.12.2020 18:32:32 -05:00

**GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL**

**HOJA DE ENVIO N° 001970-2020-GAD-CSJLL-PJ**

EXPEDIENTE : **006199-2020-GAD-CS**

ASUNTO: **AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

FECHA

**29/12/2020**

**Atender en 0 días**

REFERENCIA :

DEPENDENCIA DESTINO	MOTIVO	PRIORIDAD	INDICACIONES
ADMINISTRACIÓN DEL MODULO CORPORATIVO LABORAL	Conocimiento	MUY URGENTE	Ref. Carta N° 083-V-2020/JEPGT-UCV.- En atención a lo solicitado, este Despacho AUTORIZA la aplicación de los instrumentos necesarios para el desarrollo de tesis en el personal de esta Corte Superior de Justicia.

LCT

**CORDOVA TORRES LUIS DANIEL**  
Gerente de Administración Distrital

**ANEXO N° 15: Otros datos complementarios recabados.****CARGO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ESPECIALISTA JUDICIAL DE AUDIENCIA DE JUZGADO	2	5,3	5,3	5,3
ESPECIALISTA JUDICIAL DE JUZGADO	8	21,1	21,1	26,3
SECRETARIO JUDICIAL	28	73,7	73,7	100,0
Total	38	100,0	100,0	

**ESPECIALIDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CIVIL	8	21,1	21,1	21,1
FAMILIA	3	7,9	7,9	28,9
LABORAL	8	21,1	21,1	50,0
PAZ LETRADO	3	7,9	7,9	57,9
PENAL	8	21,1	21,1	78,9
VIOLENCIA FAMILIAR	8	21,1	21,1	100,0
Total	38	100,0	100,0	

**GENERO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
HOMBRE	13	34,2	34,2	34,2
MUJER	25	65,8	65,8	100,0
Total	38	100,0	100,0	

**TIEMPO\_ SERVICIO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DE 10 A 15 AÑOS	10	26,3	26,3	26,3
DE 5 A 10 AÑOS	10	26,3	26,3	52,6
HASTA 5 AÑOS	10	26,3	26,3	78,9
MAS DE 20 AÑOS	8	21,1	21,1	100,0
Total	38	100,0	100,0	



### EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DE 20 A 30 AÑOS DE EDAD	3	7,9	7,9	7,9
DE 30 A 40 AÑOS DE EDAD	16	42,1	42,1	50,0
DE 40 A 50 AÑOS DE EDAD	13	34,2	34,2	84,2
DE 50 A 60 AÑOS DE EDAD	4	10,5	10,5	94,7
MAS DE 60 AÑOS DE EDAD	2	5,3	5,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

### CONDICION\_LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1057 - CAS	10	26,3	26,3	26,3
728 PLAZO DETERMINADO - MODALIDAD PLAZO FIJO	4	10,5	10,5	36,8
728 PLAZO DETERMINADO - MODALIDAD SUPLENCIA	2	5,3	5,3	42,1
7287 PLAZO INDETERMINADO	22	57,9	57,9	100,0
Total	38	100,0	100,0	

### MODALIDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MIXTO	12	31,6	31,6	31,6
PRESENCIAL	8	21,1	21,1	52,6
REMOTO	18	47,4	47,4	100,0
Total	38	100,0	100,0	