



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Ansiedad y Síndrome de Burnout sobre el Desempeño Laboral  
del Personal Administrativo de una Institución Educativa  
Privada en Lima- Perú, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

**AUTOR:**

Medina Tataje, Brandon Omar (ORCID 0000-0001-8134-2798)

**ASESOR:**

Mgtr. Cueva Rojas, Manuel Eduardo (ORCID 0000-0002-0402-8583)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mis padres Walter Genaro Medina Torres y Graciela Elena Tataje Veliz, quienes son mi mayor fuente de motivación en la vida.

## **Agradecimientos**

A Dios por darme Vida, Salud y Oportunidades que me han permitido salir adelante en este mundo competitivo.

A mis maestros por transmitirme incondicionalmente todos sus conocimientos adquiridos en su trayectoria profesional.

## Índice de contenidos

<b>Carátula.....</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimientos .....</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos.....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de figuras.....</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>14</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización .....	14
3.3 Población, muestra, muestreo .....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos .....	20
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>22</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>28</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>31</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>37</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Composición de la muestra .....	17
Tabla 2. Resultados descriptivos de la variable ansiedad.....	22
Tabla 3. Resultados descriptivos de la variable síndrome de Burnout.....	22
Tabla 4. Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral .....	23
Tabla 5. Correlación entre la variable ansiedad y desempeño laboral .....	23
Tabla 6. Correlación entre la variable síndrome de burnout y desempeño laboral....	24
Tabla 7. Regresión lineal entre la variable ansiedad y desempeño laboral.....	25
Tabla 8. Regresión lineal entre la variable síndrome de burnout y desempeño laboral .....	26

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión ansiedad-desempeño laboral .....	26
Figura 2. Diagrama de dispersión síndrome de burnout y desempeño laboral .....	27

## Resumen

El presente estudio estuvo enfocado en determinar la relación de la ansiedad y el síndrome de burnout con el desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Privada en Lima-Perú, 2020, se enmarcó en una investigación de tipo no experimental, descriptiva-correlacional, de enfoque cuantitativo, la muestra censal fueron 90 personas (Personal Administrativo). Se aplicaron tres cuestionarios: Autoevaluación de ansiedad de Zung; el Maslach Burnout Inventory (MBI) General Survey de Schaufeli, Maslach & Jackson (1996) y Desempeño laboral de Chiavenato (2000). Los instrumentos cuentan con validez por juicio de expertos y confiabilidad de  $\alpha=0.87$  ansiedad (AN),  $\alpha=0.79$  MBI y  $\alpha=0.94$  desempeño laboral (DL). Para el procesamiento de datos se empleó el programa estadístico SPSS 25. Los resultados obtenidos para AN fue de 54% normal, 43% leve y 3% moderada; para MBI 9% bajo, 88% medio y 3% alto; y para DL 34% bueno y 66% óptimo, aunque a nivel descriptivo no reflejó un impacto en DL. La regresión lineal simple de la ansiedad fue de  $-0,278$  ( $\beta= -0,278$ ) y el síndrome de burnout de  $-0,316$  ( $\beta = -0,316$ ) y significativamente diferentes de 0 ( $p < 0,01$ ), los resultados indicaron que existe un impacto negativo estadísticamente significativo de las variables independientes sobre la variable dependiente (desempeño laboral). Se concluye que en ambos casos existe una dependencia inversa, cuando la ansiedad y el burnout aumenta disminuye proporcionalmente el desempeño laboral.

**Palabras claves:** Ansiedad, síndrome de Burnout, desempeño laboral.

## Abstract

The present study was focused on determining the relationship of anxiety and burnout syndrome with the work performance of the administrative staff of the Private Educational Institution in Lima-Peru, 2020, it was framed in a non-experimental, descriptive-correlational investigation, with a quantitative approach, the census sample was 90 people (Administrative Staff). Three questionnaires were applied: Zung's anxiety self-assessment; the Maslach Burnout Inventory (MBI) General Survey by Schaufeli, Maslach & Jackson (1996) and Work Performance by Chiavenato (2000). The instruments have validity by expert judgment and reliability of  $\alpha = 0.87$  anxiety (AN),  $\alpha = 0.79$  MBI and  $\alpha = 0.94$  work performance (DL). For data processing, the SPSS 25 statistical program was used. The results obtained for AN were 54% normal, 43% mild and 3% moderate; for MBI 9% low, 88% medium and 3% high; and for DL 34% good and 66% optimal, although at the descriptive level it did not reflect an impact on DL. The simple linear regression of anxiety was  $-0.278$  ( $\beta = -0.278$ ) and burnout syndrome was  $-0.316$  ( $\beta = -0.316$ ) and significantly different from 0 ( $p < 0.01$ ), the results indicated that there is a statistically significant negative impact of the independent variables on the dependent variable (job performance). It is concluded that in both cases there is an inverse dependence, when anxiety and exhaustion proportionally increase job performance.

**Keywords:** Anxiety, Burnout syndrome, job performance.



## I. INTRODUCCIÓN

En el último decenio se ha demostrado un prominente inclinación por estudiar la conexión entre el estrés laboral y el desempeño, ya que las consecuencias derivadas de estas en el bienestar de trabajadores desde una perspectiva social, neurológica, fisiológica, así como en las empresas son cada vez son más notorias, la baja productividad, absentismo, rotación, y descansos por enfermedades ocupacionales son algunas de las razones que mueven a las organizaciones a la toma de decisiones preventivas e intervencionistas (Zuñiga, 2019).

En este caso, el estrés como reacción multifactorial representa en América Latina un reto para salud, posicionándose como una de las principales afecciones que repercute en el bienestar físico y mental de trabajadores, así como en la operatividad de las instituciones de las que forman parte, los porcentajes de ansiedad y burnout se incrementan anualmente en los centros de trabajo, entre el 12% y 15% de colaboradores participes de la “Encuesta Centroamericana de condiciones de trabajo y Salud” indicaron padecimiento de estrés y tensión en sus puestos de trabajo, esto en contraste a los resultados del año 2017 donde los niveles se ubicaban entre 8% y 10%, sufriendo un incremento anual del 7% aproximadamente (Internacional Labour Organizacion, 2018).

En Perú, alrededor del 60% de la población sufre estrés laboral, la edad en que se presenta con mayor ahínco es entre los 25 y 40 años de edad, siendo de mayor o menor grado, dependiendo del puesto de trabajo y de las responsabilidades derivadas de esta. Dentro de las consecuencias inmediatas que trae consigo el estrés y la ansiedad en niveles altos, se tiene la afectación a la salud cognitiva, o habilidades de aprendizaje y recordación, que tiene estrecha relación con el interés, la atención, pensamiento crítico reflexivo, y que pueden influir en la capacidad de respuesta laboral, manifiestas en comportamientos nerviosos, trastornos del sueño, pánico, impresiones inseguras, depresión, problemas cardíacos y hormonales, trastornos de personalidad, entre otros (Mejía, y otros, 2019). Asimismo, en el Perú se estima que entre el 30% al 40% del absentismo laboral es consecuencia del estrés laboral, reflejado en la rotación elevada de puestos de trabajo, incremento de la siniestralidad, poca calidad de productos y servicios (Aguirre & Moreno, 2018).

En virtud de lo descrito, la ansiedad y el burnout en el ámbito laboral está rodeado por un conjunto de situaciones que demandan experiencias emocionales internas y externas, que generalmente, son imposibles de cubrir y que producen a largo plazo una sensación de fracaso personal en el individuo, con manifestaciones emocionales, conductuales y/o psicosomáticas, que compromete el desenvolvimiento de las personas en contextos socio-familiares y profesionales, en el caso de este último manifiesto en el desempeño laboral.

Para Del Pozo (2016), y Palacios (2019) el desempeño laboral implica oportunidades orientadas al desarrollo profesional e institucional, dado que es la manifestación próxima sobre las condiciones laborales que percibe el trabajador como beneficio y la empresa como calidad del trabajo, siendo un indicador veraz mejorar continuamente dichos escenarios laborales y los estándares de calidad. Asimismo, el desempeño laboral implica habilidades medibles que logra desarrollar un trabajador en su puesto de trabajo, y que está vinculado con las aptitudes, disciplina y caracteres personales favorables que demuestran la idoneidad del trabajador (Chenet et al. 2020). Bajo esta premisa de interés mutuo, se han realizado investigaciones en el sector educativo que consideran la ansiedad y el Síndrome de Burnout en empleados con síntomas leves, como normal, restando muchas veces importancia real a este tipo de enfermedades ocupacionales, se ignora los grupos de empleados que se encuentran expuestos al cansancio y que su condición ha trascendido de forma negativa en diversos aspectos, investigaciones en psicología aplicada han trabajado con el burnout como un variable continua, es decir de múltiples orígenes, por ello implica una revisión concéntrica de sus predictores entre ellos el agotamiento.

En este caso, el agotamiento implica más que un síntoma una consecuencia directa sobre la operatividad de las empresas y del bienestar del trabajador, investigaciones develan la experimentación de niveles altos en agotamiento y cinismo, sugiriendo para su mitigación estrategias que tienen un margen de acción corto, transformándose así en resultados de bajo alcance que colma su capacidad, trayendo consecuencias en la salud física y emocional de alto impacto (Bakker & Costa, 2017)

Sobre la base de las ideas expuestas, el Estado peruano en el marco de la promoción y prevención de la salud mental del trabajador ha dispuesto la Ley de Salud

Mental N° 30947 publicada como Decreto Supremo 007-2020-SA, espacio legal que establece las obligaciones de las instituciones públicas y privadas en la gestión de programas centrados en la salud mental del trabajador, relacionada con la Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo, no obstante, muy poco las instituciones disponen en su agenda actividades evocadas a la recreación del trabajo, y a la mitigación del estrés laboral (Tabares et al., 2020).

A este respecto, una mirada a una institución educativa privada en Lima manifiesta algunas deficiencias en el desempeño laboral del personal administrativo, evidenciando una posible desvinculación de la gestión educativa con las metas y propósitos de los planes de seguridad y salud laboral, enmarcados en la humanización, equidad y bienestar del trabajador, incluyendo además una posible repercusión sobre las bases de la calidad educativa. Sobre la base de las perspectivas descritas a lo largo del estudio, el presente trabajo de investigación procura responder a las siguientes interrogantes, a nivel general: ¿Cuál es la relación que existe entre la ansiedad y el síndrome de Burnout respecto al desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Privada en Lima- Perú, 2020? A nivel específico: ¿Cuál es el nivel de ansiedad, de síndrome de burnout y desempeño laboral que presentan el personal administrativo de la Institución Educativa Privada en Lima- Perú, 2020?

Bajo esta perspectiva, el estudio pretende determinar la relación de la ansiedad y el síndrome de burnout con el desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Privada en Lima- Perú, 2020. Para cumplir con el objetivo general se ha dispuesto: identificar los niveles de ansiedad, burnout y los niveles de desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Privada en Lima- Perú, 2020.

Dentro de este orden de ideas, el estudio de investigación procura comprobar la siguiente hipótesis general: La ansiedad y el síndrome de Burnout se relacionan de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Privada en Lima- Perú, 2020. Dentro de las específicas se procura comprobar la existencia de niveles de ansiedad y síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Institución Educativa Privada en Lima- Perú, 2019.

Asimismo, a mayor nivel de ansiedad y síndrome de burnout menor desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Privada en Lima- Perú, 2019.

En virtud de lo expuesto, García & Gil (2016) y Zuñiga (2019) consideran que la diversidad de enfermedades y repercusiones que tiene el estrés son enormes, cada persona, grupo u organización debe emplear sus propios medios de tratamiento e intervención tomando en cuenta sus particularidades tanto riesgos, por ende, las investigaciones sobre las causas y consecuencias del estrés laboral se mantienen en constante evolución, así como las demandas del mundo laboral. Bajo esta perspectiva, la información recabada a través del estudio constituye un aporte teórico, ya que el estudio proporcionará información actualizada sobre los niveles de ansiedad y el síndrome de burnout, así como la relación que guardan con el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa, además esta información es relevante, ya que existen escasos estudios en el Perú que se enfoquen en esta área.

Paralelamente, la investigación como aporte social, representa una herramienta para la Institución Educativa Privada, por cuanto brinda información eficaz y objetiva sobre los niveles de ansiedad y burnout que afectan a sus colaboradores y qué áreas a nivel organizacional ameritan mayor atención para su disminución o erradicación, beneficiando a ambas partes.

Por último, la investigación tiene una implicancia práctica dado que permitirá cuestionar las estrategias de comunicación o técnicas empleadas por la dirección en la promoción del buen desempeño laboral, si son eficientes y efectivas para lograr un impacto real e importante dentro de la misma organización. Los resultados servirán de base para que la institución pueda crear planes de acción, mejoramiento y de intervención para prestar mayor atención a sus debilidades organizacionales, aprovechar las áreas de oportunidad del estudio en atención a las causas que generan la ansiedad y el síndrome de burnout dentro de la institución.

## II. MARCO TEÓRICO

En virtud de la relevancia que tienen las enfermedades ocupacionales derivadas del estrés y agotamiento sobre el desempeño laboral de los trabajadores de diversos ámbitos, se han desarrollado una serie de investigaciones a nivel internacional que abordan la relación que tiene la ansiedad, y el síndrome de burnout sobre el desempeño laboral de los trabajadores del sector educativo.

Rožman et al., (2018) desarrollaron un estudio con el propósito de definir el impacto de los síntomas conductuales del agotamiento del burnout en el compromiso laboral en los empleados administrativos mayores, en empresas grandes y medianas en Eslovenia. Su estudio estuvo enmarcado en un enfoque cuantitativo, y una investigación de tipo descriptiva-correlacional, la muestra estuvo conformada por 1.068 trabajadores administrativos, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio, emplearon un cuestionario adaptado en las teorías de Thomas (2001), Wagner y Harter (2006) entre otros. La investigación empleó el análisis factorial para reducir la cantidad de variables, asimismo, realizó una regresión lineal simple de los síntomas conductuales de agotamiento siendo de  $-0,782$  ( $\beta = -0,783$ ) y significativamente diferente de 0 ( $p < 0,01$ ), los resultados indicaron que existe un impacto negativo estadísticamente significativo de la variable independiente (síntomas conductuales de agotamiento de los empleados mayores) sobre la variable dependiente (compromiso laboral de los empleados mayores). Sobre la base del análisis de regresión simple realizado, se confirmó la hipótesis: Los síntomas conductuales del agotamiento de los empleados mayores tienen un impacto negativo estadísticamente significativo en su compromiso laboral. Concluyeron que el bienestar de los empleados de distintas edades en el lugar de trabajo es clave para la eficacia a largo plazo de las empresas. Desde este punto de vista, las empresas deben aplicar las medidas adecuadas para reducir el desgaste profesional y contribuir al bienestar de los empleados y a un mejor desempeño en el lugar de trabajo

Paralelamente, Brito (2018) llevó a cabo una investigación enfocada en indagar sobre la salud ocupacional del personal administrativo de una Institución de Educación Superior en el Estado de Baja California, México. Dentro de los objetivos del estudio estuvo la evaluación del síndrome de burnout como productor del estrés crónico a fines

de mejorar el desempeño laboral en las prácticas educativas y formativas. Para ello se apoyó de una investigación de campo, cuantitativa, descriptiva. Para la recolección de la información empleó el instrumento Maslach Burnout Inventory, tomando una muestra censal de 20 personas del área administrativa. Dentro de los resultados se detectaron niveles medio-altos de agotamiento (media)  $x=2.78$ , cinismo  $x=1.46$  y para la eficiencia profesional bajos niveles  $x=3.54$ . Esto permitió concluir que existe una propensión proporcional entre el síndrome burnout y la eficiencia profesional, a mayor responsabilidad mayores niveles de estrés se registran, asimismo, se presenta sintomatología de inadaptación, problemas de salud física y emocional afectando no sólo la vida social sino el compromiso laboral.

Asimismo, Matabanchoy et al. (2017) ejecutaron un estudio que tuvo como propósito la evaluación de los niveles de estrés en empleados de una Institución Educativa Pública en San Juan de Pasto, México. Se realizó bajo una investigación descriptiva-transversal, bajo una metodología cuantitativa, a través de la cual aplicaron un cuestionario basado en la tercera versión de la Batería de Riesgos Psicosociales de Villalobos (2010). La muestra estuvo compuesta por 196 funcionarios entre dirección, administración, docencia y apoyo, se pudo recopilar que el 62% de estos tienen altos niveles de estrés. Los resultados permitieron concluir la necesidad de planificar estrategias para la prevención e intercesión a fines de mitigar esta condición. El estudio concluyó es que es importante desarrollar una buena gestión de recursos humanos, que permita monitorear y fortificar la calidad de vida y educativa en la organización.

A nivel nacional, Arias & Jiménez (2019) analizaron la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de 233 docentes en una muestra variada (ambos sexos) en un rango de edad entre 20-65 años de edad del sector educativo público y privado en Arequipa-Perú. Para recopilar la información emplearon el MBI para docentes, el cual detectó que existe un 94% de burnout moderado, y 6% severo esto respecto a los hombres, quienes evidenciaron correlaciones bajas y moderadas con  $p$  valor menores a 5 siendo: 0,000, 0,005 y 0,050, respecto a la gestión, los profesionales varones presentaron mayor despersonalización, y aquellos que ejercen en instituciones privadas presentaron menor realización profesional. Mientras las mujeres reportaron un 92% moderado y 8% severo, mostrando así que el sexo femenino

experimenta niveles más elevados en las variables agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, los coeficientes de correlación indican que existe una asociación negativa y baja entre agotamiento-tiempo de servicio, en este caso aquellas con mayor antigüedad tienden a evidenciar menos agotamiento, lo mismo sucede con los ingresos. Por otra parte, la despersonalización fue positiva tendiendo a variar por el tipo de gestión, dado que aquellas que laboran en estatal presentan mayor despersonalización. Estadísticamente tanto el desempeño, la baja realización y la despersonalización se encuentran relacionados significativamente con un  $p=0.000$ . Con base a los resultados concluyeron que las docentes son mayormente afectadas por el burnout, en comparación al sexo opuesto, y que el burnout generalmente tiene un impacto negativo sobre las labores de los trabajadores.

En Iquitos, Pereira & Amacifen (2019) desarrollaron una investigación que determinó los niveles de Burnout en docentes pertenecientes a una institución educativa pública durante el 2018. Se apoyaron del IBM dispuesta para este tipo de personal, adaptada por Seisdedos (1997) de Maslach & Jackson; el tipo de investigación fue descriptiva, explicativa, transversal, no experimental, de metodología cuantitativa. Estuvo compuesta por 70 docentes mixtos de la I.E. “Mariscal Oscar Ramírez Benavides”- M.O.R.B. Entre los resultados se destacan la dimensión de Despersonalización con un índice de 36,02%, la dimensión de Agotamiento Emocional 11,82% y en el nivel de Baja Realización Personal un 34%. Concluyó que los niveles del Síndrome de Burnout se relacionan con el desempeño laboral, siendo la dimensión con mayor repercusión la despersonalización.

En Lima, Rosado (2019) realizó un estudio enfocado en determinar los niveles de Síndrome de Burnout en personal docente del Centro de Educación “María Madre” en el Callao durante el año 2019, se apoyó de una investigación no experimental, descriptiva de corte transversal, trabajó con una muestra de 12 docentes aplicando el Maslach Burnout Inventory (MBI) adaptado por Lljá, Sarriá y García (2007), el cual cuenta con una confiabilidad de 0.80. Dicho instrumento permitió recabar que el 75% de los docentes presentan niveles medios, y el 25% restante un alto nivel del síndrome de burnout, estos se desglosan en 42% nivel bajo, 33% medio y 25% alto nivel de agotamiento emocional; 100% presentó niveles bajo de despersonalización, 42%

medio, 42% alto y 16% nivel bajo en realización personal. Los resultados permitieron concluir que en la institución no existe síndrome de burnout, no obstante, la variación de puntuaciones en cada sub escala permite indicar la existencia de riesgos futuros de padecerlo, por ello se considera relevante evaluar los resultados de cada sub escala.

Bajo esta misma perspectiva, Ramírez & Jamanca (2020) desarrollaron una investigación cuantitativa-descriptiva-correlacional, enfocada en identificar la asociación entre el estrés (síndrome de burnout), la ansiedad y la capacidad de trabajo en personal administrativo de una universidad en Lima-Perú. Para ello encuestaron a 217 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de estrés ocupacional (CEO) adaptado y de capacidad de trabajo percibida a escala Likert. Los resultados indicaron que existe una relación negativa moderada entre el estrés y la capacidad de trabajo percibida. El estudio concluyó que las condiciones de ergonomía, presión laboral, sobre control de trabajo y la baja satisfacción laboral se relacionan con la capacidad de trabajo no satisfactoria, y las enfermedades físicas ocasionadas por el estrés con el bajo desempeño laboral.

Las investigaciones precedentes reiteran la importancia que tiene la ansiedad y el síndrome de burnout sobre el desempeño laboral y la salud de los trabajadores, en específico en el campo educativo, cuyo ámbito no ha sido lo suficientemente explorado en la actualidad, es por ello que el presente estudio cobra relevancia temporal y social (Jiménez, Arrieta, & Quintero, 2017)

Para comprender más a profundidad estas enfermedades ocupacionales, es necesario profundizar en los términos ansiedad y el síndrome de burnout. Por ejemplo, la ansiedad es un término que se viene acuñando y perfeccionando desde el año 1920 por parte de la psicología, rama que mayor relevancia le ha otorgado debido al impacto negativo que en las últimas décadas ha ejercido sobre la vida de las personas, convirtiéndose en una de las afecciones mentales de mayor amplitud, según estudios de la OMS (2018) entre los años 90 y 2013, ha incrementado en un 50% aproximadamente la cantidad de personas con ansiedad y depresión, colocándose entre 415 millones a 614 millones de casos, es decir, que aproximadamente un 11% de la población mundial es afectado. Asimismo, Marín, Rubio & Díaz (2020) indican



que los “trastornos mentales representan un 30% de la carga mundial de enfermedad no mortal” (p.4).

La ansiedad siendo una respuesta anímica que integra de forma holística elementos cognitivos, displicentes, de tensión y aprensión; fisiológicos derivadas de las reacciones neurológicas y motrices, pese a que no representa una enfermedad mortal implica conductas poco cabales y desadaptadas que alteran la calidad de vida de quienes la padecen (Anyan, Hegan, & Hjemdal, 2020).

De forma análoga, Clark & Beck (2010) como investigadores base de la ansiedad expresan que representa un conjunto complejo de respuestas conductuales, acompañas de reacciones fisiológicas, afectivas y cognitivas, que son impulsadas por hechos o experiencias que se adjetivan como temibles, percibidas como hechos no previsibles, ni controlables que latentemente pueden conminar la vida de una persona.

Atendiendo a estas concepciones, y la concordancia entre ellas, la ansiedad viene a ser un estado de ánimo producido como reacción, o alerta ante una situación, experiencia, circunstancia que no es controlada por el individuo y por ende representa una amenaza para su seguridad o bienestar, en exceso llega a comprometer la salud, ocasionado enfermedades que perjudica el libre desenvolvimiento de las personas en diversos contextos, convirtiéndose así en una patología.

De acuerdo con las posturas precedentes, y teniendo en cuenta la variedad de factores que indican en la ansiedad como emoción y como trastorno, la presente investigación se enfocará en los niveles de ansiedad propuestos por Villanueva & Ugarte (2017) y Anyan et al (2020) quienes distinguen tres niveles de ansiedad en consonancia con los aspectos psicológicos, conductuales y reacciones fisiológicas de las personas.

Estos se caracterizan por ser leves cuando una persona actúa instintivamente, es decir, la percepción y observancia son prominentes, pero en grados mayores, y al centrarse en estas propician la ansiedad, manifiesta fisiológicamente en respiraciones acortadas, alteración del ritmo cardíaco, elevación de la tensión, síntomas estomacales, temblor, tics nerviosos, entre otros. Se considera ansiedad moderada cuando experimentan restricciones perceptivas, a menos que sea dirigida por terceros, va acompañada de los mismos síntomas antes descritos, pero en mayor intensidad,

además de anorexia, diarrea, tensión muscular, reacciones exageradas, trastornos del sueño, que impiden la relajación de la persona.

En cuanto a la ansiedad grave, la persona manifiesta incapacidades en la percepción periférica, ni siquiera con apoyo de terceros, la atención tiende a centrarse en pormenores diseminados que desfiguran la realidad. Manifiesta dificultades de aprendizaje, y secuencia lógica, se acompaña de una respiración interrumpida, impresión de ahogo, alteraciones en la tensión arterial, espasmos musculares, temblores generalizados, expresiones faciales de miedo. En el ámbito laboral la ansiedad tiene consecuencias directas sobre la productividad del trabajador, ya que el cansancio conlleva a inseguridad y comprobación excesiva de tareas, lentitud, enfermedades nerviosas que a su vez generan absentismo, así como licencias constantes, afectando además de la salud del trabajador a la empresa.

Por su parte, el síndrome de Burnout ha recibido diversas denominaciones tales como: “síndrome del estrés crónico laboral”, “síndrome de desgaste profesional”, “síndrome del quemado” o “síndrome del estrés laboral asistencial”, esto con la finalidad de interpretar sus efectos, no obstante, el primero es el más formal, desde sus inicios fue ubicado para aquellas profesiones orientadas a la atención al público (salud, trabajo social, enseñanza, entre otras), sin embargo, investigaciones recientes dan cuenta sobre su presencia y manifestación en cualquier profesión o persona que realiza un esfuerzo continuo en sus labores. Su origen deviene de observaciones del psicólogo Freudenberg (1974) quien fue el primero en incorporarlo en el ámbito laboral, y desde sus experiencias profesionales pudo comprobar que la aparición de síntomas ansiosos y depresivos se derivan de pequeños rasgos de agotamiento y pérdida de energía en las personas, acompañadas de desmotivación, síntomas que se agudizaban a medida que aumentaba la antigüedad laboral, observables a partir del primer año (Sánchez & Velazco, 2017).

Como resultado de sus estudios, definió el Burnout como un “estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional” (p.82). Generalmente, quien le padece, puede experimentar cansancio, desilusión, malhumor, y hasta agresividad, condiciones en las que se crea un mal trabajador; el burnout es una condición que se despliega progresivamente, de la mano

de herramientas poco efectivas y pertinentes a nivel organizacional que afectan a todo el conglomerado que la constituye.

Dentro de este marco, la educación no escapa de esta problemática, es inclusive un sector vulnerable, a lo largo de los años se ha puesto de manifiesto la vulnerabilidad docente, cuyas consecuencias impactan sobre su realización personal, laboral, y bienestar físico-mental, con amplios e indiscutibles impactos en la calidad educativa.

En la actualidad, el burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial (Organización Mundial para la salud, 2018).

Otra perspectiva presentada por Maslach & Jackson (1986) fijan al burnout como “una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (despersonalización) y hacia el rol profesional (baja eficacia profesional), así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado” (p.89). El impacto de esta enfermedad sobre el sistema conductual, psicológico y fisiológico es determinante, es por ello, que se distribuye en tres aspectos puntuales que Maslach y Jackson fijan como característicos del Burnout entre ellas: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja eficacia profesional.

El agotamiento emocional, corresponde a la extenuación física y psicológica expresa en impotencia, debilidad física y afectiva que manifiesta el trabajador. La despersonalización se expresa mediante la apatía, el aislamiento social, y dureza afectiva que manifiesta el trabajador con su entorno laboral. Estas condiciones a su vez dan pie a la baja autoestima, derivada de una percepción de poco crecimiento profesional, que genera un rechazo de sí mismos, y por ende, la baja eficacia profesional.

En virtud de las exposiciones anteriores, han surgido algunos mecanismos que actuación que implican la revisión interna de las organizaciones, que involucran un

monitoreo constante de variables de índole humana, clima laboral, entre otras que fomenten la retroalimentación entre la empresa y el trabajador, la psicometría usual para evaluar el burnout a nivel organizacional se tiene el Maslach Burnout Inventory (MBI) adaptado a profesionales de la salud, generales y estudiantes, en el caso que ocupa la presente investigación se emplea una adaptación peruana de Lljá et al. (2007), el cual considera el agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal.

Con base a lo descrito, es menester realizar una revisión del término desempeño laboral, el cual es inherente a las conductas del trabajador, implica cumplir metas, y estrategias particulares para lograrlos, teniendo como base el bienestar físico y emocional, desde esta visión el desempeño “Es la producción laboral y la intervención que manifiesta el trabajador al realizar las funciones y tareas más importantes que demanda su cargo, lo que permite demostrar su capacidad” (Chiavenato, 2000, pág. 25). Asimismo, Álvarez et al. (2018) consideran otros elementos como las “capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones” (p.32).

Atendiendo a las perspectivas desarrolladas anteriormente, se tiene que el desempeño laboral viene a ser el alcance productivo que adquiere un trabajador respecto a metas propuestas en la organización y en un lapso temporal establecido, que pueden medirse, observarse y deducirse, a través de hechos. A tales efectos, las organizaciones realizan evaluaciones de desempeño laboral, procedimientos estructurales y sistemáticos que sirven para calcular, valorar e impactar en las cualidades, actuaciones y resultados laborales, así como el nivel de deserción, con el propósito de detectar las causas que pueden afectar la productividad y rendimiento futuro del empleado.

Al respecto, Chiavenato (2000), expone que el desempeño de las personas es evaluado a través de indicadores determinados y juzgados entre los que destacan “factores actitudinales (disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad,

capacidad de realización) y factores operativos (conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo)” (p.42). Los caracteres enumerados, develan la importancia que tiene la evaluación de desempeño, ya que permite la toma de decisiones, determinar necesidades, así como errores en la definición de puestos laborales, permite la observación de posibles problemas personales que puedan afectar su desenvolvimiento laboral.

En este sentido, el desempeño se encuentra enraizado a la satisfacción, cuando una persona está rodeada de acciones y experiencias motivadoras se crea una especie de bienestar que repercute de forma directa sobre sus deseos profesionales y sociales, en consecuencia la calidad de vida del trabajador en la organización no se encuentra determinada únicamente por las actividades que gestiona una institución para su alcance, sino también por los rasgos particulares y las percepciones que van creando a medida que transcurre el tiempo.

Bajo esta perspectiva, Bedoya et al. (2016) indican que las experiencias emocionales positivas en el trabajo y en las actividades profesionales en general, propician una percepción positiva, autoconfianza, independencia, competitividad, satisfacción y buenas relaciones sociales con repercusiones positivas sobre el bienestar psicológico, emocional, físico y laboral del trabajador, mientras que las emociones negativas conducen a la inseguridad, frustración, incapacidad, dificultades para establecer relaciones sociales, y desmotivación.

### **III. METODOLOGÍA**

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

La investigación en curso se desarrolla bajo una tipología descriptiva, dado que favorece la caracterización de eventos y situaciones, así como sus manifestaciones bajo la exposición de diversos fenómenos, permitiendo detallar rasgos y perfiles relevantes de personas, comunidades o hechos que puedan ser sometidos a análisis (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En cuanto al diseño de investigación se considera no experimental, ya que no hay manipulación deliberada de las variables de estudio, sólo se observan y detallan tal cual se evidencian en un contexto particular. Asimismo, se considera correlacional, dada a la asociación que se busca establecer entre la ansiedad, el síndrome de burnout y el desempeño laboral, sin enfocarse en desarrollar las causas y efectos, sólo indicios. Por su parte, es de corte transversal, los datos son recabados en un periodo de tiempo establecido (Arias F. , 2012).

El método a emplear se deriva del enfoque cuantitativo, emplea la recopilación e interpretación de información para dar respuesta y probar hipótesis de investigación fijadas a priori, confía en la medición numérica, el conteo uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Tamayo y Tamayo, 2012).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **Variable 1: Ansiedad**

###### *Definición conceptual.*

Es una respuesta anímica que integra de forma holística elementos cognitivos, displicentes, de tensión y aprensión; fisiológicos derivadas de las reacciones neurológicas y motrices, pese a que no representa una enfermedad mortal implica actuaciones poco adaptativas que pueden perturbar la calidad de vida de las personas (Anyan, Hegan, & Hjemdal, 2020).

*Definición operacional.*

La variable ansiedad se compone de respuestas emocionales normales y patológicas que tienen efectos dominantes, respuestas fisiológicas y psicomotoras en el personal administrativos de la Institución Educativa Privada de Lima, durante el 2020, medidas en función de su aparición en normal, leve, moderada y grave.

*Indicadores*

Efecto dominante, respuestas fisiológicas, actividades psicomotoras.

*Escala de medición*

Ordinal (Normal, leve, moderado, grave)

**Variable 2: Síndrome de Burnout**

*Definición conceptual.*

Para Maslach & Jackson (1986) “es una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas del entorno laboral (despersonalización) y hacia el rol profesional (realización personal en el trabajo), así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado” (p.42).

*Definición operacional.*

El burnout hace que se manifiesten una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para los trabajadores y la Institución Educativa Privada en Lima, que deviene en agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

*Indicadores:* Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

*Escala de medición:* Ordinal (Bajo, medio, alto)

### **Variable 3: Desempeño Laboral**

#### *Definición conceptual.*

“Es la producción laboral y la intervención que manifiesta el trabajador al realizar las funciones y tareas más importantes que demanda su cargo, lo que permite demostrar su capacidad” (Chiavenato, 2000, pág. 25)

#### *Definición operacional.*

El desempeño laboral en la Institución educativa privada se evalúa tomando en cuenta los factores actitudinales y operativos, que permiten determinar el nivel de desempeño que tienen los trabajadores de la institución educativa privada en Lima, durante el 2020.

*Indicadores:* Factores actitudinales y factores operativos

*Escala de medición:* Ordinal (Deficiente, bueno, óptimo).

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

#### **Población.**

Desde la perspectiva de Arias (2012) la población es la suma de un conjunto determinado de componentes que comparten rasgos comunes y de donde se originan datos relevantes y primarios para la investigación. En la presente investigación, la población estará conformada por 90 personas del área administrativa de una Institución Educativa Privada de Lima-Perú, 2020.

#### **Muestra.**

En el presente trabajo de investigación la muestra estará conformada por el 100% de la población, es decir, 90 personas del área administrativa de una Institución Educativa Privada de Lima-Perú, 2020, al considerarse una muestra manejable y representativa de los sujetos se considera una muestra censal (Chavez, 2007). Dada al tipo de muestra no se realiza muestreo.



**Tabla 1.**

*Composición de la muestra*

<b>Datos</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Sexo</b>	
Masculino	40
Femenino	50
<b>Edad</b>	
25 a 30 años	15
31 a 40 años	38
41 a 50 años	26
51 a 60 años	11
<b>Personal Administrativo</b>	
Docentes	40
Diseñadores instruccionales	10
Recursos humanos	10
Tecnología de la información	10
Área comercial	20

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

#### **Técnicas.**

En la presente investigación, se empleó como técnica la observación y la encuesta, esta última permite recabar datos mediante la interpelación de personas cuyo fin es la de adquirir de forma sistemática aspectos de interés sobre las variables de estudio que se derivan de un problema o fenómeno de investigación anticipadamente construido (López & Fachelli, 2015).

#### **Instrumentos.**

Para la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario que según Arias F. (2012) son aquellos que permiten establecer de forma previa opciones de respuesta al encuestado encausados a los objetivos de la investigación. En el caso de este estudio se usaron tres cuestionarios para recabar información sobre las variables del

estudio: ansiedad, síndrome de burnout y desempeño laboral del personal administrativo de una Institución Educativa Privada de Lima-Perú, 2020.

Para la ansiedad se empleó el cuestionario de autoevaluación de Zung como se citó en Anyan, Hegan & Hjemdal (2020), es un recurso compuesto por preguntas cortas que se autoadministrable que permite ponderar que tan ansiosa se encuentra una persona, la misma está constituida por 20 preguntas que establecen los rasgos característicos de la ansiedad: reacciones fisiológicas, perturbaciones, y actividades psicomotoras. Las preguntas se evalúan a escala Likert (1. Muy pocas veces, 2. Algunas veces, 3. Una buena parte del tiempo, 4. La mayoría de veces). El rango de calificación es de 20-80 puntos, desglosados de la siguiente manera: 20-34 Normal; 35-49 Leve; 50-64 Moderado, y 65-80 Grave.

En el caso del síndrome de Burnout, se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory en adelante (MBI) General Survey, dirigido a todo tipo de profesionales, adaptado en el Perú por Lljá, Sarriá y García (2007). Los elementos del MBI están redactados en una forma directa para expresar sentimientos o actitudes personales, consta de 22 ítems a escala Likert (0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Unas pocas veces al mes, 4 = Una vez a la semana, 5 = Unas pocas veces a la semana, 6 = Todos los días). Evalúa tres subescalas: Agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems), y realización personal (8 ítems). Una vez terminada la encuesta se suman los puntos alcanzados por cada dimensión. Lljá et al. (2007) expresan que es preciso separar las valoraciones de cada sub escala, ya que se manifiestan de forma independiente, en este sentido, la presentación de un síntoma indica riesgo, la manifestación de dos síntomas indican tendencia de adquirir el síndrome y tres síntomas permiten diagnosticar el síndrome.

- Agotamiento emocional ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20)  
Puntos de corte (Bajo 0-18, medio 19-26, alto, 27-54)
- Despersonalización ítems (5,10,11,15,22)  
Puntos de corte (Bajo 0-6, medio 7-9, alto 10-30)
- Realización personal ítems (4,7,9,12,17,18,19,21)

Puntos de corte (Bajo 0-30, medio 31-39, alto 40-48)

- General

Puntos de corte (Bajo 0-33, Medio 34-66, Alto 67-100)

Respecto al desempeño laboral, fue medido a través del cuestionario propuesto por Chiavenato, y adaptado por Álvarez et al (2018), el cual contempla factores actitudinales y factores operativos, ambos fueron cuantificados a través de la escala Likert (5. Siempre, 4. Casi siempre, 3. Algunas veces, 2. Casi nunca, 1. Nunca), finalmente se transformaron según puntuaciones finales en los siguientes niveles de Deficiente (32-80), Bueno (81-130) y Óptimo (131-180).

### **Validez y Confiabilidad.**

#### *Cuestionario de ansiedad de Zung.*

De acuerdo a la investigación desarrollada por Anyan, Hegan & Hjemdal (2020), y la validación de contenido de la escala de Zung se obtuvo a través del test KMO (Kaiser, Meyer y Olkin) es de  $0,709 \geq 7$ , asimismo, la prueba de esfericidad de Barlett obtuvo un p valor de 0,000 indicando la aplicación del análisis factorial, a través del cual se redujeron los ítems más bajos obtenidos en la correlación anti-imagen (4,6,7,13,19). Por su parte, la confiabilidad sometida al coeficiente Alpha de Cronbach logró un valor de tiene 0.87, representando una fiabilidad alta.

#### *Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).*

El cuestionario adaptado por Lljaja et al. (2007) citado por Rosado (2019) sometió el instrumento a la validez de contenido, obtenida mediante test KMO (Kaiser, Meyer y Olkin) siendo de  $0,732 \geq 7$ , asimismo, la prueba de esfericidad de Barlett obtuvo un p valor de 0,000 indicando la aplicación del análisis factorial. Por su parte, la fiabilidad obtuvo un valor mediante Alpha de Cronbach alto de 0.80 para agotamiento emocional, 0.56 para la sub escala despersonalización, y 0.72 para realización personal.

#### *Cuestionario de desempeño laboral-Chiavenato*

En este caso Álvarez et al (2018) determinaron en su investigación la validez de contenido obtenida mediante test KMO (Kaiser, Meyer y Olkin) siendo de  $0,805 \geq 8$ , asimismo, la prueba de esfericidad de Barlett obtuvo un p valor de 0,000 indicando la aplicación del análisis factorial, a través del cual se redujeron los ítems más bajos obtenidos en la correlación anti-imagen. Asimismo, logró una confiabilidad de 0.94, una vez aplicado el coeficiente Alpha de Cronbach.

### **3.5 Procedimientos**

En la presente investigación se procedió a solicitar a la dirección vía correo electrónico la base de datos interna de la Institución Educativa Privada de Lima para extraer las personas que conforman el área administrativa. Las coordinaciones con el personal administrativo se llevaron a cabo previas notificaciones, llamadas telefónicas, y WhatsApp como medios complementarios al correo electrónico. Estos medios fueron empleados para acatar las disposiciones de confinamiento Covid-19, que impiden su aplicación física. Una vez identificados los trabajadores, los tres cuestionarios fueron enviados por el mismo medio en un archivo Excel para ser llenados en digital considerando como fecha de entrega de 2 días hábiles (02 al 04 de diciembre de 2020), los mismos tenían una duración de 10 minutos para su llenado.

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

Los datos fueron procesados mediante el paquete estadístico SPSS V.25.0, a través del cual se realizaron los análisis descriptivos (frecuencias y porcentajes) e inferenciales, empleando el coeficiente de correlación de Pearson, debido al tamaño de la muestra y de la normalidad de los datos. La información se presentó mediante tablas y figuras con frecuencia y porcentajes.

### **3.7 Aspectos éticos**

El protocolo de investigación siguió el rumbo que demanda el Reglamento Académico de Facultad de la Universidad César Vallejo (2016), así como el Código de Ética y

Deontología (2018) del Colegio de Psicólogos del Perú donde se indica en su Artículo II. De los principios y valores éticos y Artículo III. Del acto psicológico en la sociedad que se debe anteponer ante cualquier acto la seguridad y bienestar de las personas. Es por ello, que en la investigación se respetaron los principios de confidencialidad de los datos personales de los participantes haciendo que los resultados sean presentados en forma anónima. Asimismo, se solicitaron los permisos para abordar a los participantes de manera directa dentro de la institución. Los objetivos de la investigación estuvieron orientados a beneficiar a la población, distinguiendo el beneficio de la institución y sus colaboradores por encima de los intereses de la investigación.

## IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos para cada variable, en el siguiente orden: niveles de ansiedad, de síndrome de burnout y desempeño laboral por sexo y edad, así como por área administrativa, de igual manera se contrastan los resultados obtenidos para determinar las relaciones que existen entre sí. Esto con la finalidad de dar respuesta a los objetivos de la investigación en curso.

### 4.1 Niveles de ansiedad en el personal administrativo

En la Tabla 2 se presentan los porcentajes obtenidos para la variable ansiedad, la cual se ubica en un 54% normal, 43% leve y 3% moderado.

**Tabla 2**

*Resultados descriptivos de la variable ansiedad*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Normal	20-34	49	54%
Leve	35-49	38	43%
Moderado	50-64	3	3%
Grave	65-80	0	0%
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100%</b>

### 4.2 Niveles síndrome de burnout en el personal administrativo

En la Tabla 3 se presentan los resultados generales obtenidos en la variable síndrome de burnout, los niveles detectados fueron bajo 24%, medio 57% y alto un 19%.

**Tabla 3**

*Resultados descriptivos de la variable síndrome de burnout*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	0-33	22	24%
Medio	34-66	51	57%
Alto	67-100	17	19%
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100%</b>

### 4.3 Niveles de desempeño laboral en el personal administrativo

En la Tabla 4 se presentan los resultados obtenidos para la variable desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Privada de Lima, obteniendo para el nivel bueno un 34% y 66% óptimo.

**Tabla 4**

*Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Deficiente	32-80	0	0%
Bueno	81-130	31	34%
Óptimo	131-180	59	66%
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100%</b>

### 4.4 Correlación entre variables ansiedad, síndrome de burnout y desempeño laboral

En la Tabla 5 se presentan los datos para la variable ansiedad y desempeño laboral calculados mediante coeficiente correlacional de Pearson, obteniendo  $r = -0.278^*$  y un valor de  $p = 0.008$  menor a  $\leq 0.05$  lo que indica que existe una correlación significativa baja negativa entre las variables, es decir, la dependencia se propicia de forma inversa, cuando la ansiedad aumenta disminuye el desempeño laboral en proporción constante.

**Tabla 5**

*Correlación entre la variable ansiedad y desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>		<b>ANSIEDAD</b>
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	-,278**
	Sig. (bilateral)	,008
	N	90

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

En la Tabla 6 se presentan los datos para la variable síndrome de burnout y desempeño laboral calculados mediante coeficiente correlacional de Pearson, obteniendo  $r = -0.316^*$  y un valor de  $p = 0.002$  menor a  $\leq 0.05$  lo que indica que existe una correlación significativa negativa baja entre las variables, es decir, cuando el síndrome de Burnout aumente disminuirá el desempeño laboral.

**Tabla 6**

*Correlación de las variables síndrome de burnout y desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>		
		SINDBURNOUT
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	-,316**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	90

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

#### **4.5 Regresión lineal entre variables ansiedad, síndrome de burnout y desempeño laboral**

En la Tabla 7 y Figura 1 se evidencia que existe una regresión lineal negativa entre la ansiedad y el desempeño laboral, en este sentido si el desempeño se encuentra en niveles altos, los niveles de ansiedad por su parte serán bajos y viceversa. El resumen del modelo R cuadrado ajustado es  $=0.067$ , es el porcentaje de la variación en la variable de respuesta (desempeño) que es explicado por un modelo lineal, en este caso quiere decir que la ansiedad afecta con una varianza del 6.7% el desempeño laboral en la institución educativa objeto de estudio. En los coeficientes del Beta estandarizado ( $-0.278$ ) con un nivel de  $p = 0.008$  menor a 0.05 lo que reitera que existe entre ambas variables una correlación inversa.



**Tabla 7***Regresión lineal entre la variable ansiedad y desempeño laboral***Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,278 <sup>a</sup>	,077	,067	6,366

a. Predictores: (Constante), ANSI

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	297,920	1	297,920	7,351	,008 <sup>b</sup>
	Residuo	3566,536	88	40,529		
	Total	3864,456	89			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO

b. Predictores: (Constante), ANSIEDAD

**Coeficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Error				
		B	estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	148,488	4,626		32,097	,000
	ANSIEDAD	-,363	,134	-,278	-2,711	,008

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO

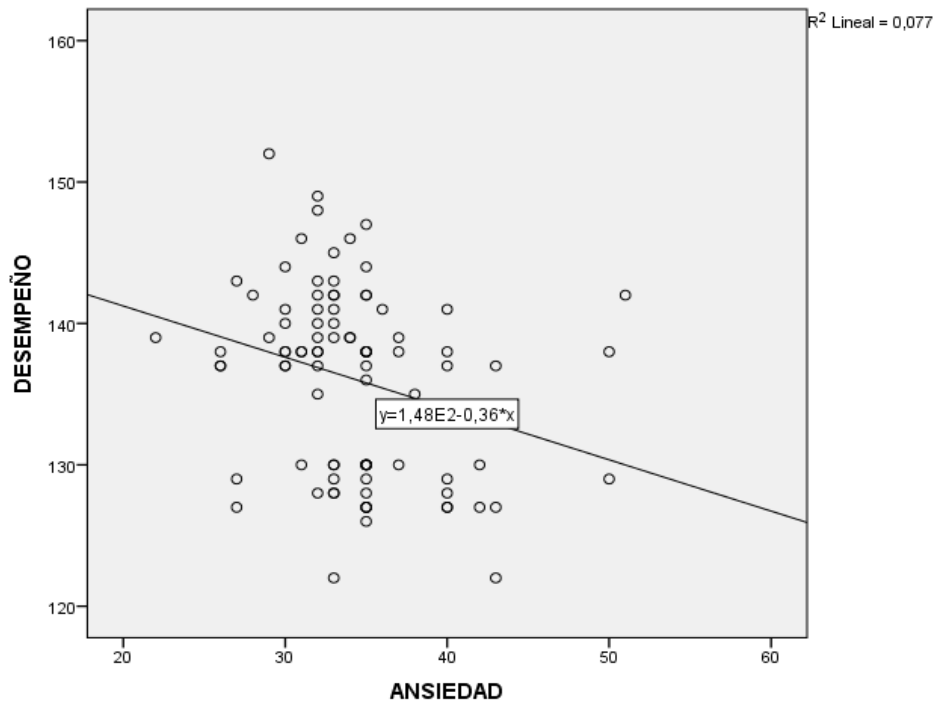


Figura 1. Diagrama de dispersión ansiedad-desempeño laboral

En la Tabla 8 y Figura 2 se evidencia que existe una regresión lineal negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, en este sentido si el desempeño se encuentra en niveles altos, los niveles de burnout serán bajos y viceversa. El resumen del modelo R cuadrado ajustado es=0.090, es el porcentaje de la variación en la variable de respuesta (desempeño) que es explicado por un modelo lineal, en este caso quiere decir que la ansiedad afecta con una varianza del 9% el desempeño laboral en la institución educativa objeto de estudio. En los coeficientes el nivel de P= 0.002 menor a 0.05 lo que reitera que existe entre ambas variables una correlación inversa.

**Tabla 8**

*Regresión lineal de síndrome de burnout y desempeño laboral*

<b>Resumen del modelo</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,316 <sup>a</sup>	,100	,090	6,286

a. Predictores: (Constante), SINDBURNOUT

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	386,880	1	386,880	9,790	,002 <sup>b</sup>
	Residuo	3477,576	88	39,518		
	Total	3864,456	89			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO

b. Predictores: (Constante), SINDBURNOUT

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Error estándar		Beta	t	Sig.
		Coefficientes no estandarizados	Coefficientes estandarizados			
1	(Constante)	143,602	2,494		57,569	,000
	SINDBURNOUT	-,144	,046	-,316	-3,129	,002

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO

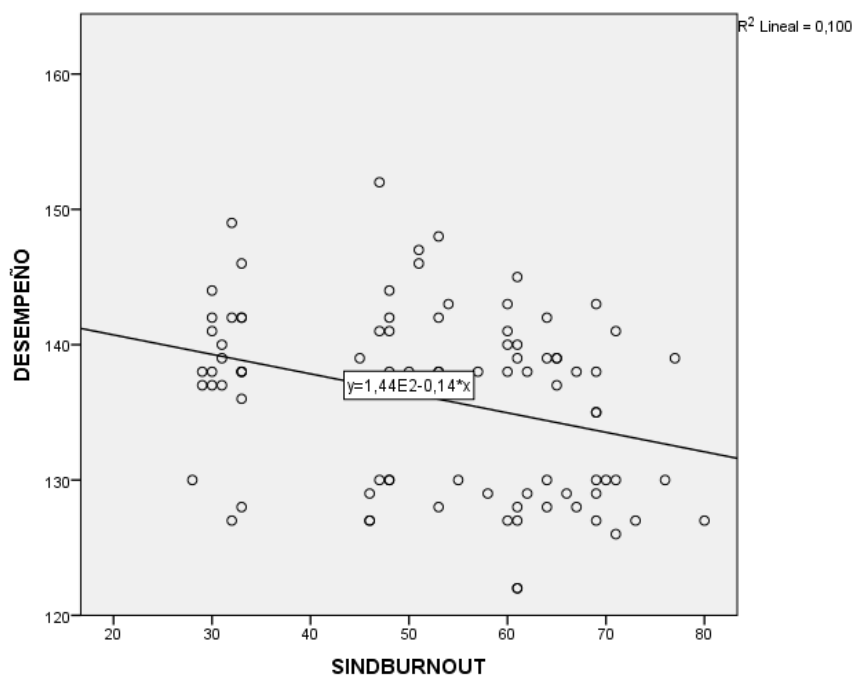


Figura 2. Diagrama de dispersión síndrome de burnout y desempeño laboral

## V. DISCUSIÓN

En el desarrollo de la investigación en curso se han identificado los niveles de ansiedad, de síndrome de burnout y de desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada en Lima durante el año 2020.

En el caso específico del nivel de ansiedad obtenido en la Tabla 2 se tiene que un 54% tiene una ansiedad normal, no obstante, un 43% tiene ansiedad leve y un 3% moderada, siendo porcentajes potenciales de riesgo laboral, Jiménez et al. (2015) considera que la ansiedad se encuentra ligada a niveles de riesgo psicosocial intralaboral como extralaboral altos y muy altos que afectan no sólo el trabajo sino la vida de las personas. En esta misma línea de resultados, se evidencia que la ansiedad varía con la edad y con el tipo de tareas o responsabilidad que tiene una persona, en el estudio se ve el incremento de un 2% nivel moderado de 31-40 años a 9% de 41-50 años, siendo además más evidentes en docentes con un 7%. De acuerdo con las posturas precedentes, y teniendo en cuenta la variedad de factores que indican en la ansiedad como emoción y como trastorno no se puede determinar con precisión los factores que en este caso inciden en estos niveles por cuanto no es objeto del presente estudio, sin embargo, Anyan, Hegan & Hjemdal (2020) indican que la ansiedad es una respuesta emocional multifactorial que generalmente tiende a aumentar con la edad, y que depende de la carga emocional que tienen la persona, indistintamente del género.

En relación a los niveles de burnout presentados en Tabla 3 se tiene que el Burnout se encuentra en un porcentaje bajo de 24%, 57% medio y alto de 17%. Una mirada a variables de tipo sociodemográficas expuestas en la Tabla 6 y 7 se obtuvo de forma similar a la ansiedad que no tiene un valor diferencial en el sexo ya que ambos ubican niveles oscilan entre 18% y 20%, no obstante, la edad y el cargo siguen siendo factores que se relacionan con su incremento, en la institución educativa se expone que la mayoría del personal tiene niveles que van desde 13% entre los 25-30 años, 16% en 31-40, 27% 41-50 y 18% de 51-60; los cargos que mayor burnout son los docentes con 55% medio y 27% alto; los diseñadores instruccionales con 50% medio y 20% alto, el área comercial quienes tienen un nivel de 70% medio y 5% alto.

Bajo esta perspectiva, Rožman, Treven, & Cingula, (2018) recalcan que la edad y el cargo tienen una incidencia preponderando sobre el agotamiento emocional, inclusive en personas mayores este se incrementa, considerando además las presiones sociales a las que pueden estar sometidas debido a la competitividad del mercado laboral. Estos resultados se oponen a la postura de Cornejo & Cornejo (2015) quien sostiene que los docentes presentan niveles bajos de burnout, motivación alta y favorable calidad de vida, y que la edad y el género no son factores diferenciales en la presencia de ninguna de las variables de estudio.

En lo que respecta a los niveles de desempeño laboral presentes en la Tabla 8 se determinó que es un 34% buena y un 66% óptima, pese a que estos resultados son positivos, es menester centrarse en el porcentaje menor, ya que considerando las variables analizadas (ansiedad y burnout) pueden tener repercusiones mayores en el desempeño de los empleados. Una mirada a la Tabla 9 y 10 expone que existen niveles buenos y óptimos de desempeño que van desde un 57% en docentes a un 80% en diseñadores instruccionales, a pesar de estos resultados positivos, el rendimiento óptimo menor lo tienen los docentes.

Bajo esta premisa, Brito (2018) indica que esto se debe a que existe una propensión proporcional entre el síndrome de burnout y la eficiencia profesional, a mayor responsabilidad mayores niveles de estrés se registran, asimismo, se presenta sintomatología de inadaptación, problemas de salud física y emocional afectando no sólo la vida social sino el compromiso laboral. Asimismo, Rožman et al, (2018) ratifica que los síntomas conductuales del agotamiento de los empleados mayores tienen un impacto negativo y estadísticamente significativo en su compromiso laboral.

En este sentido, se determinó estadísticamente que la ansiedad y síndrome de burnout tienen una influencia y relación significativa con los niveles de desempeño laboral obteniendo una correlación de  $p=0.008$  para ansiedad y  $p=0.002$  para Burnout, en ambos casos las dependencias se propician de forma inversa, cuando la ansiedad y los síntomas de burnout aumenta disminuye el desempeño laboral en proporción constante. Arias & Jiménez (2019), y Ramírez & Jamanca (2020) ratifican estos hallazgos, recalcando la importancia de “generar medidas de prevención frente al estrés y estrategias inmediatas de intervención con el fin de mitigar este factor en la

institución, en este punto se resaltan la importancia de desarrollar los procesos de gestión del talento humano en las instituciones educativas, para fortalecer la calidad educativa y el bienestar de los colaboradores de la organización” (p.48).

## VI. CONCLUSIONES

Primero: La ansiedad, el síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal administrativo de una Institución Educativa Privada en Lima, estadísticamente la ansiedad-desempeño laboral guardan una correlación significativa negativa de  $p=0.008$  y  $p=0.002$  entre burnout-desempeño laboral, en ambos casos existe una dependencia inversa, cuando la ansiedad y el síndrome de burnout aumenta disminuye el desempeño laboral en proporción constante.

Segundo: La ansiedad general del personal administrativo se ubica en un 43% leve y 3% moderada, lo que representa un problema futuro para la Institución educativa Privada en Lima, un análisis de los datos sociodemográficos como el sexo, la edad y el área de desempeño inciden en su incremento, siendo en este caso los docentes quienes padecen en un 50% leve y un 7% moderada respecto a otras áreas de desempeño.

Tercero: El síndrome de burnout detectado se haya en un 57% medio y un 19% alto, igual que la ansiedad se manifiesta con mayor prominencia en los docentes y en edades que van desde los 41 a 50 años de edad con un porcentaje del 27% a nivel alto y 50% medio, aproximándose a alto a medida que incrementa la edad, siendo esta una de las variables que puede incidir en el desarrollo del síndrome de burnout.

Cuarto: El desempeño laboral detectado es 34% bueno y 66% óptimo, esta baja del nivel óptimo se atribuye a los valores que se detectaron en ansiedad y burnout, sobre todo a nivel de los docentes con un 43% de buen desempeño y el área de diseño instruccional con un 20% de buen desempeño los valores más bajos en contraste con otras áreas, donde inciden de forma adicional las condiciones laborales y la satisfacción laboral, aspectos que se sugieren sean desarrollados a profundidad en estudios posteriores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Es necesario ejecutar campañas informativas y/o preventivas, que aborden temas relacionados a la Ansiedad y Síndrome de Burnout, de tal manera que los colaboradores puedan identificar de manera eficiente signos, síntomas o características propios de estos problemas.

Segunda: Promover pausas activas, técnicas de relajación y sesiones de motivación personal para contribuir a la salud mental y bienestar laboral dentro de la institución.

Tercera: Implementar un comité especializado dentro de cada área de trabajo, que sea capaz de gestionar las notificaciones y alertas que puedan presentar los colaboradores ante el padecimiento de signos y síntomas propios de la ansiedad y/o síndrome de burnout, de tal manera que puedan comunicarlo de manera exclusiva al área de recursos humanos dentro de la institución.

Cuarta: Se recomienda que se realicen estudios comparativos con otros trabajadores de diferentes áreas y jerarquías dentro de la Institución Educativa.

Quinto: Finalmente, es necesario investigar clima laboral y cultura organizacional en los colaboradores de esta institución educativa privada de Lima.



## REFERENCIAS

- Aguirre, W., & Moreno, J. (2018). Características asociadas al absentismo laboral prolongado de causa médica en trabajadores agroindustriales en Perú: un estudio transversal. *Horizonte Medico*, 18(4), 27-34. doi:<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n4.04>
- Alvarez, B., Porraspita, D., & Idacochea, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema de la ciencia. *Didáctica y educación*, 9(2), 1-12. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6596591.pdf>
- Anyan, F., Hegan, S., & Hjemdal, O. (2020). Interpersonal stress, anxiety and depressive symptoms: Results from a moderated mediation analysis with resilience. *Ansiedad y estrés*, 26(2), 148-154. doi:DOI: 10.1016/j.anyes.2020.07.003
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Guía para su elaboración*. Caracas: Episteme.
- Arias, W., & Jiménez, N. (2019). Burnout syndrome in educators of regular basic education from Arequipa. *Education*, 22(42), 53-76. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5291>
- Bakker, A., & Costa, P. (2017). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1, 112-119. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.burn.2014.04.003>
- Bedoya, M., Posada, D., Quintero, M. C., & Zea, J. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en el contexto laboral. *Psiconex*, 8(12), 1-9. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/download/326978/20784204/>
- Brito, J. (2018). Educational quality in higher education institutions: assessment of burnout syndrome in teachers. *RIDE. Ibero-American Journal of Investigation, Development and Education*, 8(16), 516-534. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.356>
- Chavez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. Maracaibo: Gráfica González.
- Chiavenato, I. (2000). *Desempeño Laboral*. México: McGraw Hill.
- Clark, D., & Beck, A. (2010). *Terapia Cognitiva para Trastornos de Ansiedad*. New York: Editorial Desclée de Brouwer.

- Colegio de Psicólogos del Perú. (16 de Julio de 2018). *Código de Ética y Deontología*.  
Obtenido de API:  
[http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Cornejo, W., & Cornejo, G. (2015). Syndrome of Burnout, motivation and quality educational of life in Ica. *Journals diseases and vanguard*, 3(1), 10-18.  
doi:<https://doi.org/10.35563/revan.v3i1.245>
- Del Pozo, A. (2016). Repercusiones de la depresión en los docentes en el ámbito escolar. *Revista Complutense de Educación*, 11(1), 85-103. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED0000120085A>
- Freudenberger, H. (. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social*, 30(1), 159-165.
- García, M. d., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales. *Persona* 19, 156(44), 11-30. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Jiménez, E., Caicedo, S., Joven, R., & Pulido, J. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C. *Revista Universidad Industrial de Santander*, 47(1), 47-60. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-08072015000100007&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000100007&lng=en&tlng=es).
- Jiménez, L., Arrieta, M., & Quintero, K. (2017). Burnout Syndrome and Evaluation of performance in teachers of Universities. *Scenarios*, 15(1), 36-46.  
doi:<http://dx.doi.org/10.15665/esc.v15i1.1120>
- Llajá, V., Sarriá, C., & García, P. (2007). *Síndrome del Quemado por Estrés laboral*. Lima: Pinedo Grafic. E.I.R.L.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Marin, A., Rubio, S., & Díaz, E. (2020). Trait-anxiety and job psychosocial conditions as determinants of mental health. *Ansiedad y estrés*, 26(2), 167-173.  
doi:10.1016 / j.anyes.2020.07.005
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(99), 99-113.
- Matabanchoy, M., Lasso, E., & Pantoja, M. A. (2017). Estrés en funcionarios de Instituciones Educativas Públicas. *Psicoespacios*, 11(19), 46-66.  
doi:<https://doi.org/10.25057/21452776.939>

- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacon, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas de Medicina del Trabajo*, 28, 204-211. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *El estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Ginebra: OIT. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
- Organización Mundial para la salud. (16 de Enero de 2018). *Discapacidad y Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Palacios, D. (2019). Organizational climate and its influence on the Performance of the Administrative Personnel of the health Districts Manabi- Ecuador. *Journals ECA Sinergia*, 10(1), 70-84. doi:[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v10i1.1196](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1196)
- Pereira, I., & Amacifen, A. (2019). *Nivel de síndrome de Burnout en docentes de una institución educativa de la ciudad de Iquitos, Perú-2018*. Lima: Universidad Científica del Perú. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCPI\\_0d9e1103b1f7de4bfa7b3c925a74bbbc/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCPI_0d9e1103b1f7de4bfa7b3c925a74bbbc/Details)
- Ramírez, E., & Jamanca, R. (2020). Stress and perception of the ability to work in teachers of a public university. *ELECTUS - Scientific journal*, 3(2), 79-89. doi:<https://doi.org/10.36996/delectus.v3i2.53>
- Rosado, M. (2019). *Análisis del Síndrome de Burnout en el personal docente del Centro de Educación Básica Especial "María Madre" Callao-2019*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado el 7 de Enero de 2020, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38878/Rosado\\_CMDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38878/Rosado_CMDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rožman, M., Treven, S., & Cingula, M. (2018). The Impact of Behavioral Symptoms of Burnout on Work Engagement of Older Employees: The Case of Slovenian Companies. *Našegospodarstvo/Our Economy*, 64(3), 3-11. doi: 10.2478 / ngoe-2018-0013
- Sánchez, F., & Velazco, J. (2017). Comorbidity between burnout syndrome, depression and anxiety in a Elementary School teachers sample, State of Mexico. *Papeles de población*, 23(94), 261-286. doi:<https://doi.org/10.22185/24487147.2017.94.038>
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Editorial Limusa.

- Universidad César Vallejo. (2016). *Reglamento Académico de Facultad*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/08/RESOLUCI%C3%93N-RECTORAL-N%C2%B0-353-2016-UCV.pdf>
- Villanueva, L., & Ugarte, A. (2017). Anxiety levels and quality of life in students from a private. *UNIFÉ-advances in psychology*, 25(2), 153-169. Obtenido de [https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2017\\_2/NIVELES%20DE%20ANSIEDAD.pdf](https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2017_2/NIVELES%20DE%20ANSIEDAD.pdf)
- Zuñiga, E. (Diciembre de 2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115-120. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	indicador	escala
Ansiedad	Es una respuesta anímica que integra de forma holística elementos cognitivos, displicentes, de tensión y aprensión; fisiológicos derivadas de las reacciones neurológicas y motrices, pese a que no representa una enfermedad mortal implica comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos que pueden afectar la calidad de vida de las personas (Zung citado por Anyan, Hegan, & Hjemdal, 2020).	La variable ansiedad se compone de respuestas emocionales normales y patológicas que tienen efectos dominantes, respuestas fisiológicas y psicomotoras en el personal administrativos de la Institución Educativa Privada de Lima, durante el 2020, medidas en función de su aparición en normal, leve, moderada y grave.	Normal	Efecto dominante	Normal Leve
			Patológica	Respuestas fisiológicas Actividades psicomotoras	Moderada Grave <b>(Ordinal)</b>
Síndrome de Burnout	Es una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el rol profesional (falta de realización personal en el trabajo), así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Maslach & Jackson, 1986).	El burnout hace que se manifiesten una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para los trabajadores y la Institución Educativa Privada en Lima, que deviene en agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.	Agotamiento emocional	Manifiesta cansancio emocional por las demandas del trabajo.	Bajo Medio Alto <b>(Ordinal)</b>
			Despersonalización	Reconoce actitudes frialdad y distanciamiento	
			Baja realización Personal	Expresa sentimientos de auto deficiencia y baja autoestima en el trabajo.	

Desempeño laboral	Es la producción laboral y la intervención que manifiesta el trabajador al realizar las funciones y tareas más importantes que demanda su cargo, lo que permite demostrar su capacidad (Chiavenato, 2000, pág. 25)	El desempeño laboral en la Institución educativa privada se evalúa tomando en cuenta los factores actitudinales y operativos, que permiten determinar el nivel de desempeño que tienen los trabajadores de la institución educativa privada en Lima, durante el 2020.	Factores actitudinales	Disciplina	
				Actitud Cooperativa, Iniciativa	
				Responsabilidad	
				Habilidad de seguridad	
				Discreción	
				Presentación personal	Deficiente
				Interés	Bueno
				Creatividad	Óptimo
				Capacidad de realización.	<b>(Ordinal)</b>
			-Factores operativos	Conocimiento del trabajo	
				Calidad	
				Cantidad	
				Exactitud	
				Trabajo en equipo	
				Liderazgo.	

## Anexo 2: Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### CUESTIONARIO ANSIEDAD

N. o	Ítems	Muy pocas veces (1)	Algunas veces (2)	Buen número de veces (3)	La mayoría de veces (4)
1	Me siento más nervioso y ansioso que de costumbre				
2	Me siento con temor sin razón				
3	Despierto con facilidad o siento pánico				
4	Me siento como si fuera a reventar y partirme en pedazos				
5	Siento que todo está bien y que nada malo puede sucederme				
6	Me tiemblan los brazos y las piernas				
7	Me mortifican dolores de cabeza, cuello o cintura				
8	Me siento débil y me canso fácilmente				
9	Me siento tranquilo y puedo permanecer en calma fácilmente				
10	Puedo sentir que me late muy rápido el corazón				
11	Sufro de mareos				
12	Sufro de desmayos o siento que me voy a desmayar				
13	Puedo inspirar y expirar fácilmente				
14	Se me adormecen o hincan los dedos de las manos y pies				
15	Sufro de molestias estomacales o indigestión				
16	Orino con mucha frecuencia				
17	Generalmente mis manos están secas y calientes				
18	Siento bochornos				

19	Me quedo dormido con facilidad y descanso bien durante la noche				
20	Tengo pesadillas				



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**CUESTIONARIO  
SÍNDROME DE BURNOUT**

**Rangos de Medida**

- 0 = Nunca.
- 1 = Pocas veces al año o menos.
- 2 = Una vez al mes o menos.
- 3 = Unas pocas veces al mes.
- 4 = Una vez a la semana.
- 5 = Unas pocas veces a la semana.
- 6 = Todos los días.

N°	Ítems	ESCALA						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2	Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)							
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros(as)							
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día supone un gran esfuerzo y me cansa.							
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de la institución							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.							
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo							
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							



13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.								
14	Creo que trabajo demasiado.								
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as.								
16	Trabajar directamente con mis compañeros/as me produce estrés.								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as								
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros/as								
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.								
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.								
22	Creo que los compañeros/as me culpan de algunos de sus problemas.								

**CUESTIONARIO  
DESEMPEÑO LABORAL**

**Escala: 5. Siempre. 4. Casi siempre 3. Algunas veces 2. Casi Nunca 1. Nunca**

		<b>ESCALA</b>				
		5	4	3	2	1
<b>Factores Actitudinales</b>		<b>Disciplina</b>				
	1	Cumpló con el trabajo encomendado en forma disciplinada				
	2	Acato lineamientos y normas para el cumplimiento de mis labores				
		<b>Actitud Cooperativa</b>				
	3	Ayudo a mis compañeros de trabajo cuando así lo requieren				
	4	Mantengo una comunicación efectiva con sus compañeros				
	5	Trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales				
		<b>Iniciativa</b>				
	6	Propongo de forma anticipada soluciones o ideas				
	7	Soy proactivo(a)				
	8	Tengo la capacidad para solucionar problemas menores sin recurrir a una autoridad superior				
		<b>Responsabilidad</b>				
	9	Cumpló con mi horario de trabajo (entrada y salida)				
	10	Asumo la responsabilidad por los resultados de mi labor				
		<b>Habilidad de seguridad</b>				
	11	Estoy seguro(a) de cada una de las actividades que desempeño en mi puesto de trabajo				
12	Puedo emprender mis actividades diarias sin esperar indicaciones					
	<b>Discreción</b>					
13	Soy prudente al emitir una opinión o juicio de valor					
14	Garantizo la confidencialidad de la información que manejo en mi puesto de trabajo					
	<b>Presentación personal</b>					
15	Uso el uniforme con decoro y de forma correcta em mi jornada laboral					
16	Cuido mi apariencia personal					

<b>Factores Operativos</b>		<b>Interés</b>							
	17	Tengo capacidad organizativa							
		<b>Creatividad</b>							
	18	Tengo la habilidad de crear nuevas ideas							
	19	Expreso en mis actividades laborales mi creatividad							
		<b>Capacidad de realización</b>							
	20	Confío que mi capacidad de realización se fortalece más, cuando me esfuerzo por mejorar cada día							
	21	La institución realiza planes e incentivos por el logro de mis metas							
		<b>Conocimiento</b>							
	22	Tengo los conocimientos necesarios para desempeñar mi trabajo							
	23	El trabajo que realizó está de acuerdo con mi perfil							
		<b>Calidad</b>							
	24	Evito errores en el desempeño de mis labores							
		<b>Cantidad</b>							
	25	La cantidad de trabajo sobrepasa las responsabilidades de mi puesto de trabajo							
		<b>Exactitud</b>							
	26	Realizo con precisión y cuidado las tareas correspondientes a mi puesto de trabajo							
	27	Demuestro una óptima capacidad de respuesta ante las solicitudes realizadas							
		<b>Trabajo en Equipo</b>							
	28	Me integro con facilidad en las actividades en equipo							
	29	Recibo apoyo de mi equipo de trabajo							
	<b>Liderazgo</b>								
30	El liderazgo está presente en mi trabajo								
31	Se incentiva el trabajo en equipo en la institución								
32	Recibo incentivos justos por el desempeño de mi trabajo								

## Anexo 6: Confiabilidad Ansiedad

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	90	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	20

## Anexo 7: Confiabilidad General Maslach Burnout Inventory (MBI)

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	90	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	22

## Anexo 7.1: Confiabilidad Componente: Agotamiento Emocional

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	90	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	9

## Anexo 7.2: Confiabilidad Componente: Despersonalización

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	90	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	5

## Anexo 7.3 Confiabilidad Componente: Realización Personal

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	90	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,657	8

## Anexo 8: Confiabilidad Desempeño Laboral

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	90	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	32



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, Medina Tataje Brandon Omar, estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, escuela profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo-Lima Este identificado con DNI: 48072717, con la tesis titulada; “Ansiedad y Síndrome de burnout sobre el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada en Lima- Perú, 2020”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis de investigación es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el presente trabajo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la investigación se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio, auto plagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de febrero de 2021

Firma

Brandon Omar Medina Tataje

DNI: 48072717