



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Síndrome burnout y desempeño laboral en tiempos de Covid-19
en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del
Callao, 2021**

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

AUTORA:

Castillo Aquino, Gianell Pierina (ORCID: 0000-0002-0695-9030)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada en principio a Dios por brindarme fortaleza, salud, y lucha constante en el afán cumplir mis objetivos sin importar los obstáculos en el camino, también, dedico a mi querida madre, Guillermina Aquino Olivos, quien me motiva siempre, enseñándome a salir adelante a largo de mi vida, y finalmente mi persona, por tener la fortaleza de sobreponerme cada día, es por ello que me siento muy orgullosa de mi optimismo y fortaleza que me ayuda a cumplir mis objetivos.

Agradecimiento

Quiero agradecer a mi asesora de tesis Dra. Karin C. Rojas Romero, por el apoyo brindado al proporcionar información y tutoría para elaborar el presente trabajo, y por brindar todas las facilidades para realizar la investigación. Y en especial a mi familia por su gran ayuda moral que recibí todo este tiempo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución poblacional	21
Tabla 2 Distribución poblacional	22
Tabla 3 Escala de medida usada en el instrumento al recolectar los datos	23
Tabla 4 Juicio de Expertos	24
Tabla 5 Valores de confiabilidad Alpha de Cronbach	24
Tabla 6 Estadística de Fiabilidad	24
Tabla 7 Estadística de Fiabilidad	25
Tabla 8 Frecuencia de la dimensión agotamiento emocional	26
Tabla 9 Frecuencia de la dimensión despersonalización	27
Tabla 10 Frecuencia de la dimensión realización personal	28
Tabla 11 Frecuencia de la dimensión compromiso	29
Tabla 12 Frecuencia de la dimensión productividad	30
Tabla 13 Frecuencia de la dimensión satisfacción	31
Tabla 14 El cruce de la variable síndrome burnout y el desempeño laboral	32
Tabla 15 El cruce de la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral	33
Tabla 16 El cruce de la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral	34
Tabla 17 El cruce de la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral	35
Tabla 18 Prueba de normalidad para las variables y dimensiones	36
Tabla 19 Niveles de Correlación bilateral	36
Tabla 20 Prueba de hipótesis general	37
Tabla 21 Prueba de hipótesis específica 1	38
Tabla 22 Prueba de hipótesis específica 2	39

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Histograma de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional	26
Figur 2 Histograma de frecuencias de la dimensión despersonalización	27
Figura 3 Histograma de frecuencias de la dimensión realización personal	28
Figura 4 Histograma de frecuencias de la dimensión compromiso	29
Figura 5 Histograma de frecuencias de la dimensión productividad	30
Figura 6 Histograma de frecuencias de la dimensión productividad	31
Figura 7 Histograma del cruce de la variable síndrome burnout y el desempeño laboral	32
Figura 8 Histograma del cruce de la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral	33
Figura 9 Histograma del cruce de la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral	34
Figura 10 Histograma del cruce de la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral	35

Resumen

La presente investigación denominada “Síndrome burnout y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao, 2021”, y de acuerdo a la información obtenida, el objetivo es encontrar alternativas que tengan relación con el síndrome de burnout y el desempeño laboral, para mejorar la calidad laboral del colaborador, basado en la salud mental y física que no sean obstáculos para no cumplir con los objetivos personales y de la organización.

Es por ello, que la autora realizó la búsqueda de información que contribuyan a la elaboración de la presente investigación y dar cumplimiento al objetivo principal. Es por ello, que se evaluó a 30 colaboradores de la Gerencia de infraestructura del Gobierno regional del Callao.

La información obtenida, demuestran que es necesario realizar una reformulación en la gestión pública de la gerencia de infraestructura del gobierno Regional del Callao, debido a que los colaboradores sienten en demasía con gran carga laboral y se siente cansados tanto físicamente como mentalmente. Por ello es importante que se planifique estrategias de capacitación, de reformulación de la cultura organizacional y, políticas de inclusión, participación de eventos para confraternizar, con el fin de motivar a los colaboradores con el fin de mejorar el desempeño laboral.

Palabras clave: Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, compromiso, productividad, satisfacción.

Abstract

The present investigation called "Burnout syndrome and work performance in times of Covid-19 in the administrative collaborators of the Regional Government of Callao, 2021", and according to the information obtained, the objective is to find alternatives that are related to the burnout syndrome and work performance, to support the improvement of the work quality of the collaborator, based on mental and physical health that are not obstacles to not meeting personal and organizational objectives.

That is why the author searched for information that would contribute to the preparation of this investigation and fulfill the main objective. For this reason, 30 collaborators from the Callao Regional Government Infrastructure Management were evaluated.

The information obtained shows that it is necessary to carry out a reformulation in the public management of the infrastructure management of the Callao government, due to the fact that the collaborators feel too much workload and feel tired both physically and mentally. For this reason, it is important that training strategies, reformulation of the organizational culture and inclusion policies, participation in events to fraternize, are planned, in order to motivate employees in order to improve job performance.

Keywords: Emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, commitment, productivity, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo globalizado ha sufrido uno de sus mayores desafíos de la historia, debido a la crisis sanitaria, social y económica; que, ha representado un alto al desarrollo de las actividades laborales en todo el ámbito internacional, trayendo consigo el impacto negativo de todas las organizaciones públicas y privadas. De acuerdo a Monterrosa-Castro (2020), a finales del año 2019, se suscitó el primer caso clínico, detectado en la provincia de Wuhan, China, denominada COVID-19 o también conocida como Sars-cov-2. Dicha variante sanitaria presentó alteraciones patológicas relacionadas con la dificultad agresiva de respiración en los seres humanos llegando a desenlaces fatales; además, la característica más preocupante que el contagio se presentó, fue de manera masiva y al mínimo contacto. De forma que, dicho suceso, ha permitido que los seres humanos se concienticen y adopten prácticas sanitarias con el fin de no contraer dicha enfermedad.

Producto de ello, se determinó las paralizaciones comerciales y de servicio, por periodos de tiempo prolongados en algunas regiones del mundo. La activación económica y de servicios públicos, se han ido recuperando de manera paulatina y escalonada, adoptando comportamientos de seguridad sanitaria en los colaboradores de las organizaciones. Las variantes producidas por esta situación, en cada uno de los colaboradores, adicionando el problema económico, el cumplimiento laboral, la familia, etc., han dado como resultado el síndrome de burnout. Por lo que, Chiang Vega (2018), explicó que diferentes regiones del mundo diariamente, se aprecia el impacto laboral entre el capital humano y la empresa, dicho fenómeno se ve reflejado en los indicadores que señalan la conducta, conocimiento, identificación, cumplimiento, además, de la condiciones, comportamiento, comunicación y compromiso. Todos estos elementos se constituyeron con las variaciones de desempeño laboral, ya sea de manera positiva o negativa respecto a los intereses de la organización. En ese sentido, Conduiti (2013), mencionó que el signo de estrés, lo produce la actividad laboral, siendo el factor de mayor incidencia la incertidumbre por mantenerse en el puesto laboral, por ello lo relaciona con la remuneración, el exceso de carga laboral, incomodidad en el puesto, etc.

En cuanto al contexto Latinoamericano, según Chiang Vega (2020), con referencia a las diferentes organizaciones latinoamericanas ante la pandemia se adaptaron a una nueva modalidad de trabajo, donde el teletrabajo y el trabajo remoto han tenido un gran énfasis. Pero, se ha observado una falta de preparación tanto de la organización como de los colaboradores para llevar a cabo las funciones de manera correcta, esto es un generador de altos niveles de stress. De acuerdo a Vidal Lacosta (2019), explicó que la epidemia del COVID-19, generó incertidumbre, preocupación en la población de Latinoamérica, entre los gobernantes, empresarios y profesionales de los distintos sectores.

En cuanto a nivel nacional, según Méndez Venegas (2019), sostuvo que el nivel de estrés de la población ha tenido una ligera reducción, por el avance satisfactorio de la aplicación de la vacuna, que, de acuerdo, al desarrollo de los cronogramas de vacunación, se ha podido cumplir con la población más vulnerable y aquellos que se encuentran en la primera línea de acción. Sin embargo, las organizaciones tanto privadas como públicas no tienen evidenciado el control real del nivel de estrés de sus colaboradores. Por ese motivo, existió la necesidad de realizar estudios relacionados con el estrés laboral o también conocido como el síndrome de burnout. De acuerdo a dicho estudio, permitió a las organizaciones y gobiernos regionales y central a tener un control más óptimo y permitirá elaborar planes de acción para recuperar la salud mental de los individuos que se vean afectados por dicha patología.

Indica Badillo (2019), respecto a la región del Callao, ha sido una de las regiones que, a nivel nacional, ha presentado cifras altas respecto a los números de personas infectadas por el COVID-19. Integrando uno de los grupos focalizados con mayor incidencia en la cantidad de infectados positivos al COVID-19, identificándose que se produjo un 45% del total nacional de RSB (residuos de sólidos botados) a causa de las atenciones hospitalarias en dicha región. En ese sentido, es un tema que genera interés en la sociedad, por lo que significa la importancia de identificar los factores que producen el estrés generado por el COVID-19, agregado la complejidad laboral, problemas de adaptación a los nuevos estilos de trabajo de la sociedad de la región del callao.

En ese sentido, se abordó el tema de investigación, desarrollando el planteamiento de prob. gen. ¿Qué tipo de relación tienen el síndrome de burnout y

el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional?

Asimismo, se desarrolló los problemas específicos que dan soporte a la presente investigación: (a) ¿Qué tipo de relación tiene el agotamiento emocional con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional?, (b) ¿Qué tipo de relación tiene la despersonalización con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional? Y (c) ¿Qué tipo de relación tiene la realización personal y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional?

Por ello, la presente investigación se justificó teóricamente, según Rupay (2018), manifiesta que la investigación, se realiza con la finalidad de obtener resultados que mediante la aplicación del método científico se pueden analizar y resumir para una mejor toma de decisiones relacionadas al estrés y al desempeño laboral, esto permitió la construcción de la teoría del estrés al aportar evidencia científica respecto a su implicancia en el Gobierno Regional del Callao.

Además, es importante justificar que en la práctica permitió determinar e identificar la relación que existe entre el tipo de estrés que pueda presentar un determinado colaborador en la organización con su el desempeño laboral, y de esta manera permite identificar con anticipación la patología y dar un efectivo seguimiento para su tratamiento, que permitirá la pronta recuperación y mejorará el desempeño laboral.

En ese sentido, Quispe (2016), indica que las conclusiones de la investigación permiten tomar conocimiento de las debilidades y oportunidades que se presenten en relación a la teoría del estrés y sirvió para que el nivel estratégico pueda tomar las decisiones correspondientes en búsqueda de tener el máximo desempeño de sus colaboradores en los diferentes cargos administrativos.

Asimismo, Figueroa (2018), se justificó por la aplicación de una metodología apoyada en la teoría de la investigación científica, el cual permite lograr objetivos cada vez más desafiantes, y siendo aplicada en la importancia que permitió obtener datos relevantes para un análisis utilizando las herramientas o técnicas estadísticas.

Es por ello, que la presente investigación se justificó porque contribuyó socialmente a tomar mejores alternativas de decisión en el nivel estratégico con respecto al estrés laboral, ya que finalmente sus resultados se van hacia una reducción del estrés y se busca mejorar el desempeño laboral de los colaboradores que tiene un impacto en la gestión de la gobernanza de la Región Callao.

En ese sentido se desarrolló los siguientes objetivos que resultan determinantes para el presente estudio, un objetivo general: Establecer el tipo de relación sobre el síndrome burnout con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao, 2021. Seguido de los objetivos específicos: (a) Establecer el tipo de relación existente entre agotamiento emocional con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional, (b) Establecer el tipo de relación existente entre la despersonalización con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional; y (c) Establecer el tipo de relación existente entre la realización personal y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional.

Además, se construyó una hipótesis general que asevera, el síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao. También de las hipótesis específicas: (a) El agotamiento emocional si tiene relación con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional, (b) La despersonalización si tiene relación con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional, y (c) la realización personal si tiene relación con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional.

II. MARCO TEÓRICO

Para revisar los antecedentes se tomaron en cuenta dos tipos de fuentes: regionales, nacionales e internacionales, el objetivo de la búsqueda se basó en la similitud de las variables en estudio, y para ello se inició con el análisis de la fuente de antecedentes locales:

Caraza (2020), en su investigación el síndrome de burnout en médicos internos de medicina del hospital María Auxiliadora – Lima. Perú. Planteó en su objetivo general describir el nivel del síndrome de burnout en personal médico del hospital en mención. Para ello se basó en la escala del Inventario Burnout de Maslachen, elaboró a 22 preguntas como instrumento de análisis y como muestra de estudio a 524 trabajadores del gremio médico. Para ello, utilizó como metodología, el tipo de investigación descriptivo para analizar y describir las variables, transversal por haberse realizado una sola medición y de enfoque cuantitativo porque se recolectaron los datos a manera de encuesta para luego ser evaluado mediante métodos estadísticos. En cuanto a sus conclusiones, detalló que los médicos de medicina general son más propensos a contraer el síndrome de burnout en comparación a los médicos residentes, así como los médicos asistentes, a nivel laboral. Por lo que, el signo más recurrente que se presenta es el agotamiento emocional.

Padilla (2020), en su investigación el síndrome de burnout y el desempeño en el trabajo de los docentes en estado de aislamiento de la I.E. San José de Morello. Perú. En su objetivo general elaboró, menciona, encontrar la correlación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores que laboran en la institución educativa antes mencionada. Para lo cual, utilizó en su instrumento de análisis a 27 preguntas para la variable principal y 45 preguntas para la variable secundaria; en una muestra poblacional de 65 docentes de la I.E. San José Marello, donde la metodología que empleó fue del tipo de estudio básico con enfoque cuantitativo, de método hipotético-deductivo, de diseño no experimental y de nivel no experimental. En cuanto a su conclusión manifestó que existe una alta correlación de tipo positiva entre las dos variables, el síndrome de burnout y el desempeño en el trabajo; debiéndose al factor del aislamiento que afecta el desempeño profesional con síntomas de agotamiento.

Consuelo (2018), en su investigación que desarrolló, el síndrome de burnout y el desempeño en el trabajo clínico de los trabajadores del hospital de la PNP. Perú. Planteó como finalidad en su objetivo principal la correlación que existe sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de la entidad antes mencionada. Para dicha investigación se basó en la teoría de socio cognitiva del yo y la teoría del intercambio social. Para ello, elaboró un test de 50 preguntas, que se aplicó a una muestra poblacional de 180 personas conformado por personal asistencial, médicos, tecnólogos y de enfermería. Como metodología, utilizó el tipo de estudio básico con enfoque cuantitativo por presentar características en su proceso secuenciales y probatorios, además, el nivel que se presenta es correlacional y transversal. Concluyó en su estudio realizado respecto a las variables síndrome de burnout y el desempeño laboral presentan una relación muy débil, lo cual refleja que, al existir un alto índice de características presentadas respecto al síndrome de burnout, existe un mal desempeño en el trabajo por parte de los colaboradores del hospital de Policía.

Aquino (2017), en su tesis del síndrome de burnout y el desempeño en el trabajo por parte del personal, realizado en el departamento de patología del hospital nacional Hipólito Unanue. Perú. En su objetivo general de su investigación se basó en encontrar la correlación existente con las variables síndrome de burnout y el desempeño de los trabajadores en dicho hospital. Las bases teóricas utilizadas, en ese sentido, se basó en la teoría de Maslach y Jackson. Para el trabajo en campo utilizó 22 preguntas para medir el síndrome de burnout y 24 preguntas para medir el desempeño laboral a una muestra de 124 trabajadores de ambos sexos. También, desarrolló el método de investigación hipotético deductivo, siendo el tipo de estudio descriptivo – correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Habiendo concluido en su estudio, que la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral se relacionaban de manera significativa, además que la relación que existía entre síndrome de burnout con la dimensión de los factores actitudinales. Siendo la variable y la dimensión mencionada, su tipo de relación que se identificó fue significativa.

Avedaño (2017), en su investigación el síndrome de burnout y el desempeño laboral evaluado a los docentes de la universidad nacional amazónica de Madre de Dios. Perú. Tuvo como objetivo principal determinar la relación de la variable síndrome de burnout y el desempeño en el trabajo del personal docente de dicha universidad. En dicha investigación se orientó en la teoría de procesal de Leiter, que, además, para ejecutar el trabajo en campo, elaboró 30 preguntas, que aplicó a 120 docentes, de los cuales hubo nombrados y contratados. La metodología que empleó el investigador fue hipotético inductivo, siendo el tipo de investigación descriptivo, y de diseño de tipo correlacional de corte transversal. En sus conclusiones consideró que el síndrome de burnout se puede analizar desde un punto de vista clínico y psicosocial debido a su naturaleza que se desarrolla mediante profesionales de dichos campos, cuyo objeto son las personas; las cuales tienen relación con las características que se presentan en los docentes de secundaria básica José Martí: fatiga cefaleas, dolores musculares, alteraciones de sueño, ausentismo laboral, entre otros.

En cuanto a los antecedentes nacionales se tomó en cuenta a las fuentes secundarias que se relacionan con ambas variables en la presente investigación:

Vega (2020), desarrollo en su investigación el síndrome de burnout y desempeño laboral de los profesionales de salud. Perú. Presentó como objetivo principal la determinación de la influencia que ejercen ambas variables en enfermeros del Hospital Sabogal, para ello se basó en las teorías de Maslach Burnout I. Para su investigación hizo uso de 22 preguntas acerca de los pensamientos y sentimientos, aplicados 50 profesionales de la rama de enfermería, como muestra. Desarrolló un análisis de investigación basado en un tipo básico con el enfoque cuantitativo, por haberlo realizado mediante métodos estadísticos y como diseño de la investigación no experimental. Concluyendo que existe relación indirecta entre ambas variables basado en elementos fundamentales como: el cansancio emotivo, desinterés, la ausencia de compromiso, para ello manifestó que era necesario la implementación de talleres educativos, implementar espacios de debate para la retroalimentación, con el fin de socializar y crear ambientes ideales para que se puedan desarrollar como profesionales de la salud.

Barja (2020), desarrolló en su estudio el síndrome de burnout, como variable independiente y el desempeño en el trabajo, como variable dependiente por parte de los catedráticos de la UPLA. Perú. Sostuvo en la finalidad general el encontrar la influencia entre la variable independiente y la variable dependiente en el trabajo del personal docente de la UPLA. Quien basó su investigación en la teoría procesual de Leiter, habiendo utilizado 22 preguntas para la variable del independiente y 30 preguntas para la variable dependiente, en un total de 29 docentes de dicha universidad para medir las consecuencias físicas, psicológicas e institucionales. La metodología que utilizó fue del tipo de investigación aplicado, de nivel correlacional, el método fue hipotético deductivo con enfocado de manera cuantitativa y el diseño realizado no experimental. Que concluyó manifestando sobre la correlación entre la variable independiente y la variable dependiente, se encontraba una relación inversa baja, en los docentes de tiempo completo de la UPLA, de la filial de Chanchamayo.

Pajares (2020), desarrolló en su tesis, titulada el síndrome de burnout y el clima que se genera en trabajo en los profesionales médicos que laboraban en el hospital regional de Cajamarca. Perú. Desarrolló como objetivo general en el cual planteó encontrar la correlación existente de la variable principal y la variable secundaria que se generó en el personal médico del hospital regional de Cajamarca. Para ello, se basó en la teoría Maslach y Leiter, lo cual constituyó para elaborar el instrumento de evaluación con 50 preguntas a una población muestral de 81 médicos del servicio de emergencia. En función a ello, utilizó como metodología según la finalidad fue básica, de búsqueda de conocimiento aplicable; según su alcance la investigación se desarrolló como nivel correlacional, según su control en el diseño de la prueba se desarrolló como no experimental y según su secuencia temporal fue transversal. Y como conclusión manifestó el autor la existencia de la relación significativa del síndrome de burnout con el desempeño en el trabajo por parte de los médicos en hospital regional de Cajamarca, que repercute en el desempeño personal, autoestima, en nivel remunerativo y en el turno de trabajo.

Chavez (2019), manifiesta en su investigación síndrome de burnout relacionado con el desempeño en el trabajo por parte de los colaboradores de enfermería en el hospital III Goyeneche. Perú. Planteó como finalidad general, el

determinar la correlación que existía con las variables síndrome de burnout y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de enfermería del hospital antes mencionado. Para ello, elaboró un instrumento de evaluación que constaba de 22 preguntas para una muestra poblacional de 84 profesionales de enfermería, para ello, se basó en la teoría descrita por el psiquiatra Freudenberger. En ese sentido utilizó como metodología el diseño correlacional, de nivel aplicativo, con enfoque cuantitativo, descriptivo transversal. En el cual concluyó la existencia de la correlación entre las variables del síndrome burnout y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital III Goyeneche.

Choquejagua (2017), sostiene en su investigación del estrés laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad. Perú. El objetivo principal de su tesis, fue basarse la búsqueda del tipo influencia que existía entre ambas variables: el estrés y el desempeño laboral. Para ello se utilizó la base teórica de Chiavenato, señalado en la teoría general de la administración. Para ello elaboró una encuesta con 28 pregunta a una muestra poblacional de 67 trabajadores de dicha universidad. Además, aplicó como la metodología de investigación exploratoria, hipotético, deductivo; Concluyendo que la variable estrés su relación es significativa con la variable desempeño laboral sobre el personal administrativo que labora en la universidad, además menciona que la situación familiar, además, de las condiciones laborales actuales, son factores importantes en dicha variación. Por ello, recomendó que capacitación y programas basados en la socialización e integración.

También se revisaron antecedentes internacionales, de los cuales se tomó en cuenta la participación de las variables en referencia de la presente tesis:

Piamonte (2020), de acuerdo a su investigación desarrollada el estrés laboral en la comunidad docente. Colombia. Planteó como objetivo general evaluar los factores que propician el estrés laboral de los profesores. Para ello, tomó como base teórica de Lazarus y Folkman. En ese sentido, se preparó un instrumento de evaluación con un contenido de 21 preguntas, aplicado a una muestra poblacional de 50 docentes a nivel nacional de instituciones públicas y privadas de educación básica, medio y superior, en ese sentido se tomó como metodología se aplicó el enfoque cuantitativo, con corte transversal, y de nivel descriptivo. En su conclusión

manifiesta que existe estrés laboral en la comunidad de docentes, los cuales se encuentran expuestos a diversas situaciones que ponen a prueba sus mecanismos de afrontamiento al estrés.

Márquez (2020), en su investigación desempeño ocupacional y el síndrome de burnout en colaboradores médicos y de salud del hospital general de Guayaquil. Ecuador. La autora en su investigación planteó como objetivo general, encontrar la relación que genera el desempeño laboral y síndrome de burnout de profesionales de salud que laboran en terapia intensiva del hospital general de Guayaquil. Para ello utilizó como base a la teoría de Freudenberger, en el cual utilizó como instrumento de estudio la elaboración de 22 preguntas para la variable del síndrome de burnout y 15 preguntas para la variable de desempeño laboral, que se aplicó a 68 colaboradores médicos y de salud en dicho hospital. Para ello, utilizó como metodología el enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal, en cuanto al alcance utilizó el diseño descriptivo, correlacional y cómo tipo de investigación fue no experimental. En cuanto a su conclusión manifiesta que la variable síndrome de burnout se relaciona de manera significativa con la variable desempeño laboral, en el cual también identificó que el síndrome tuvo un efecto importante respecto al cambio salarial del trabajador, a la falta de oportunidades, lo cual se tradujo en el deterioro emocional.

Amaya (2018), en su tesis el impacto del estrés laboral en el bienestar de las personas. Colombia. El objetivo general se basó en determinar el impacto que ejerce el estrés laboral en el bienestar de los empleados, habiendo utilizado como teoría de soporte al modelo de la psicología organizacional de Robert Karasek (1979), además de la teoría de Control de Karasek (2014) que describe las demandas y los requerimientos laborales. En cuanto a su metodología empleada, fue de enfoque cuantitativo por la medición de las variables haciendo uso de la estadística. Aplicado a 40 trabajadores de la empresa Emtelco en Medellín. Concluyendo que los empleados de la empresa presentaban signos de sobrecarga laboral, todos los días, además de síntomas corporales como dolor intenso de la cabeza, tensión, trastornos digestivos y psicológicos. Los empleados también mencionaron que consideran que existen un sometimiento en cumplir horarios extensivos de la jornada laboral, lo cual consideraban injusta.

Yubillo (2017), en su investigación sobre la influencia que tiene síndrome de burnout con el desempeño laboral en una empresa petrolera. Ecuador. Su principal objetivo fue identificar si había influencia entre ambas variables respecto a los colaboradores de la empresa petrolera. Además, utilizó como teoría de base a Herbert Freudenberger (1974), quien mencionó que la sensación de fracasar se debe a la sensación agotadora producto del sobre trabajo y desgaste de energía que es realizado por un trabajador. Para ello utilizó su investigación se basó el tipo correlacional, no experimental y transversal, tomando como muestra a 24 funcionarios del área de vinculación. Concluyendo que se evidenció pocos funcionarios tenían el síndrome de burnout, asegurando que el desempeño laboral es bueno, así como también no se presentan signos de agotamiento emocional, y en cuanto al desempeño laboral se nota que el personal funcionario está ubicado en un nivel aceptable. Es por ello que el síndrome de burnout su presencia es baja en dicha empresa, por lo cual el desempeño laboral es muy bueno.

Gonzales (2014), sostuvo en su investigación del estrés y desempeño laboral. Guatemala. Su objetivo principal fue establecer el tipo de relación que tenía las variables de dicha tesis. Se basó en la teoría motivacional integral de Whetten y Cameron (2004), basado en procesos de metas, Además, utilizó como metodología de enfoque cuantitativo, aplicado a muestra de 50 trabajadores, concluyendo que en su investigación existía la influencia entre ambas variables de manera significativa, de las cuales, también evidenció niveles altos de estrés en los trabajadores, menciona también, que producto de ello genera conflictos laborales que se da como resultado un mal desempeño laboral. Como recomendación menciona que existe la necesidad de implementar programas que permitan controlar el estrés para mejorar la calidad y clima laboral. Para ello, es importante hacer pruebas, seguimientos constantes en base a los nuevos resultados. Y finalmente menciona, la importancia de realizar capacitaciones, incluyendo actividades, que permitan socializar para fortalecer la integración de los miembros de la empresa.

En cuanto a la teoría base, nos basamos en el concepto del síndrome de burnout, donde se sostuvo que la obtención de información extraída de diversos autores, se tuvo en cuenta los objetivos e intención de la presente investigación, para ello, se hizo uso de los siguientes contenidos:

Teoría del afrontamiento, personalidad y burnout, cuando se menciona afrontamiento, dicho término se relaciona con doble concepto, por lado se relaciona con la experimentación realizada a los animales de forma tradicional y por otro lado se relaciona con la teoría psicoanalítica del ego.

En ese sentido se debe entender que el modelo de afrontamiento animal se basa en la reducción de la alteración psicofisiológica mediante acciones de control hacia aquellas situaciones perjudiciales respecto al escenario que causa incomodidad. Mientras que el modelo psicoanalítico relacionado con la psicología del ego, en su contexto del afrontamiento reúne a un grupo de pensamientos, además, de acciones reales y flexibles, que contribuyen a la intención de solucionar inconvenientes, lo cual se traduce en aliviar los índices del estrés.

Esta teoría se aproxima al campo de la psicología cognitiva que, sin duda, aporta de manera sustancial a la solución de problemas tomando hincapié de la cantidad de situaciones enfrentadas por el individuo en su conducta con su entorno.

Una de las teorías respecto a la jerarquía de afrontamiento es la planteado por Menninger (1963, como se citó en Segura, 2018), quien plantea a cinco niveles que regulan a la desorganización interna mediante recursos de afrontamiento, mediante el control de los mismos, haciendo uso de indicadores de medición respecto a la desorganización del individuo.

Al evaluar ambos modelos tradicionales, Lazarus y Folkman (1984, como se citó en García, 2020), lo relacionan al afrontamiento como una serie de esfuerzos cognitivos y de conducta que tienen la particularidad de presentar cambios constantes con características de desarrollo, que permiten controlar las necesidades internas y del entorno cuando se presentan el uso de recurso amplios del individuo. Entonces, el afrontamiento se considera como un proceso y no tanto como un rasgo personal. Un detalle importante que manifiestan en su concepto Lazarus y Folkman, donde el afrontamiento presenta diversas funciones, entre las más relevantes, mencionan a dos de ellas: las englobadas al afrontamiento que tienen la finalidad realizar una variación del problema objetivo y aquella que tienen relación con el afrontamiento conducido hacia la regulación de una respuesta emocional.

Cuando se habla de afrontamiento conducido al problema específico abarca una serie de estrategias definidos en dos grupos: aquellas relacionadas al entorno

y las otras relacionadas al individuo. Aquellas que se mencionan en primer lugar, tienen por objetivo buscar alternativas adecuadas que permitan dar solución al problema, logrando desarrollar modificaciones del entorno, teniendo como ejemplo a los obstáculos. Mientras que aquellas que corresponden al segundo grupo y que relacionan a las estrategias del individuo, se refiere a los cambios motivacionales o de tipo cognitivos, la modificación en cuanto se refiere al estado de aspiración o aquel estado de participación del yo. Es ahí que el individuo aprende a desarrollar nuevos procedimientos de conducta.

Mientras que el afrontamiento conducido procura ajustar la réplica emocional, respecto a la forma de afrontar el estado situacional, inclusive cuando en la situación del entorno, no permite realizar ningún cambio. Para este afrontamiento están incluidos procesos cognitivos encargados de reducir el nivel de trastorno emocional, donde sobresalen: evitación, atención selectiva, minimización, comparaciones positivas, distanciamiento y extracción de valores positivos a los sucesos negativos. Existen, además, estrategias de afrontamiento destinadas a la emoción, pero que no dan lugar a desarrollar algún cambio frente a la situación. En conclusión, sus estrategias del afrontamiento encaminado hacia las emociones, tienen altos porcentajes de salir a flote, siempre y cuando el individuo no logre desarrollar una modificación de las condiciones peligrosas del entorno, y en otro escenario donde el individuo tiene la seguridad de poder cambiarlas, pues, existe una mayor posibilidad que aparezcan las emociones direccionadas al problema.

En base a esta teoría, Wylie (1979, como se citó en García,2015) sostuvo el planteamiento que el individuo cuenta con muchas variables en su personalidad y los relaciona como medios internos de afrontamiento, que destacan en las diversas estrategias del individuo. En cuanto al estudio de los tipos de personalidad, destacan los más importantes, como: neuroticismo, locus de control, patrón de conducta tipo A y resistencia al estrés. DE ellos se puede deducir que el patrón de conducta tipo A, tiene mayor probabilidad de vulnerabilidad al estrés, por tener conexión directa con los agentes de personalidad que oponen defensa al estrés (hardiness), locus control, autoestima y sentido de coherencia.

El neuroticismo, se considera al individuo que presenta inestabilidad emocional con tendencia a distorsionar la realidad. Se considera además como un agente mediador entre el estrés laboral y el resultado efectivo. Aquellos individuos

con esta patología en su personalidad son propensos a padecer de estrés, debido que las situaciones vivenciales son consideradas como amenaza, en términos más claros, las conductas de afrontamiento no son eficaces. Es por ello que se considera como factor de personalidad en riesgo a padecer de neuroticismo y ansiedad.

Locus, es la reacción que presenta el individuo frente a un resultado. Presenta dos dimensiones: externo e interno, de acuerdo a Rotter (1966, como se citó en Centeno, 2020) manifiesta que los individuos que presentan estas patologías, tienen mayor riesgo de padecer de estrés laboral, con síntomas bien marcado como: insatisfacción, desamparo, síntomas de burnout. Otro enfoque que realiza el autor indica la existencia de casusas internas y externas que tienen la capacidad de poder ejercer control, a las cuales las denomina “lugar de casualidad y controlabilidad.”

En cuanto al patrón de conducta tipo A, contiene la acción-emoción y se establece en un escenario de reclamos desafiantes, donde el individuo presenta conductas relacionadas con la impaciencia, acciones apresuradas, agresivas, hostiles, competitivas y de urgencia. La característica principal son la irritabilidad, implicación y compromiso excesivo en el trabajo, gran necesidad y deseo de logro y estatus social, además de la lucha por conseguir el éxito.

Bases teóricas del Desempeño Laboral, De acuerdo a Chavenato (2014), se refiere a la forma de comportamiento del individuo en su centro laboral, teniendo como manifiesto los objetivos trazados por la empresa. en cuanto a Mikovich y Boudrem (1994, como se citó en Bautista, Cienfuegos y Aquilar, 2020), manifiestan que las particularidades de un individuo, está relacionadas con las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, factores que se encuentra en el ambiente de trabajo. Estos factores pueden desarrollar variaciones con respecto a los objetivos trazados por la organización. Los factores que permiten producen variación corresponden a las variables económicas, que de alguna manera permiten contribuir en el ahorro de costos, como medio de protección frente a posibles amenazas de mercado, que atente contra la organización.

Por otro lado, Newtron (2001, como se citó en Barriga y Retamozo, 2019), aduce que el desempeño laboral es sinónimo de desgaste de energía por el individuo con la intención cumplir con las metas propuestas por la organización, en

el horizonte de tiempo establecido con, con el cumplimiento de las tareas planificadas de acuerdo a los indicadores de control implementados.

Según Stoner (1994, como se citó en Toca. 2017). Lo refiere a las actividades que se desarrollan en el ámbito laboral que realizan los trabajadores, haciéndolo de forma eficaz, con la misma filosofía en el afán de lograr los objetivos que involucran a la organización.

Es por ello que, en otro concepto relacionado a la variable en estudio, menciona Robbins (2013, como se citó en Guerrero, 2017), que la eficacia lograda al cumplir un objetivo por un individuo en su ámbito laboral, se desprende por las energías empleadas teniendo en cuenta la utilidad que significa para él, luego de haber realizado una serie de esfuerzos, lo que le permite resaltar la satisfacción personal a nivel organizativo.

En cuanto a Laza (2012, como se citó en Sánchez, Gómez y Molina, 2018) aducen que es la forma individual que las personas que desarrollan actividades laborales lo permiten a la organización cumplir sus metas, es por ello, que se reconoce a las personas como el factor importante de la empresa, más aún, si los elementos humanos son competitivos, manteniendo una regularidad en su producción, cumpliendo cada etapa de los objetivos organizacionales de manera sobresaliente. Es por ello que, para Gabini y Salessi (2016), los elementos que conforman las teorías organizativas, tienen que ver con muchas dimensiones importantes que permiten alcanzar los objetivos de la organización, teniendo como medio de control, el accionar de los mismos trabajadores.

Las teorías del desempeño laboral, en concordancia con Klingner & Nabaladian (2002, como se citó en Mendoza y Silva, 2018) fundamentan que los principios teóricos referidos al desempeño laboral, tienen coherencia con las motivaciones y las capacidades en el desempeño, que se traduce en la satisfacción y mejoramiento en su rendimiento laboral del trabajador.

La teoría de la equidad, esta teoría, se refleja al nexo que existe entre el trato con el individuo, haciendo un análisis respecto a la apreciación que dirige sus sentimientos con la organización, pudiendo determinar si se refiere a un estado favorable o desfavorable. La conceptualización que tiene los autores respecto a esta teoría, se manifiesta que la acciones que desarrollan los individuos en la

organización, se da por la voluntad que representan para ellos, con la intención de mejorar su desempeño laboral, produciéndose un factor determinante como lo es la lealtad. La presente teoría explica la sensación que tiene el individuo sobre el trato que, recibido en la empresa, por lo que nace la determinación respecto a la realización de un juicio subjetivo, construyendo un límite en su estado mental del trabajador. Ambos autores coinciden en determinar dos factores importantes: la evaluación respecto al aporte que realiza el individuo y retribuciones económicas respecto a sus compañeros.

La teoría de las expectativas, la finalidad representativa de esta teoría, se da básicamente con el producto resultante de la satisfacción personal que tiene cada trabajador mejorando su desempeño laboral. Para llegar a ese nivel tiene que ocurrir tres factores importantes: el primero se refiere al convencimiento personal del trabajador, en el sentido de cumplir sus metas en base a sus expectativas de deseo. En cuanto a segundo factor tiene relación con el desempeño para medir la productividad y para que ocurra dicho evento, es necesario que se identifique la retribución significativa para el trabajador. Y en cuanto al tercer factor, la valoración de los esfuerzos del trabajador, ya sea retribuyendo con medios gratificantes o medios correctivos. Es por ello que en esta teoría se busca que el trabajador reflexiones sobre los diferentes escenarios que representan sus expectativas.

III. METODOLOGÍA

La metodología utilizada corresponde al *método deductivo*; que, según Hernández (2014) para determinar el resultado de una hipótesis es necesario realizar análisis de expresiones basados en la lógica, tomando como punto de partida las teorías propuestas.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El *Tipo de Investigación*, que se presentó en la investigación, tiene las condiciones básicas, de acuerdo a Hernández (2014), para determinar soluciones de tipo reales.

De la misma forma, el enfoque que se aplicó es de *estudio cuantitativo*, al emplearse el análisis estadístico, manejando datos numéricos extraídos del estudio de campo para el análisis de las hipótesis (Hernández, 2014).

Mientras que para el *diseño* empleado fue el *no experimental*, debido a que no fue necesario manipular las variables de estudio, tomando en cuenta la naturaleza de cada una de ellas para evaluar el comportamiento y determinar la existencia de una relación. Este procedimiento facilita la interpretación de los resultados (Carrasco, 2015). Habiéndose medido ambas variables en un mismo tiempo determinado, aplicando un corte transversal de acuerdo a Hernández, 2014).

En cuanto al *nivel* de la presente investigación fue *descriptivo – correlacional*. Primero, descriptivo, porque se analizó toda la información recopilada para con relación a las variables de estudio (Carrasco, 2015). Y segundo correlacional, debido a la búsqueda realizada con el fin de determinar el nivel de relación que ejercen el síndrome de burnout y el despeño laboral en un estudio detallado. (Hernández, 2014).

3.2. Variables y Operacionalización

El detalle de la operacionalización de las variables síndrome burnout y desempeño laboral, se ubica el Anexo N° 01.

Variable síndrome de burnout: estudiado por Freudenberguer (1974, como se citó en Saborio y Hidalgo, 2015), quien realizó estudios respecto a esta patología y fue quien consideró dos escenarios descriptivos: el clínico de Selye (1934, como se citó en Sánchez y Mejía, 2020), la psicosocial de Maslach (1986, como se citó en

Castillo, 2020). Respecto a la primera el escenario clínico de burnout, lo describe como el nivel de estado que llega un individuo a consecuencia del estrés laboral. Mientras que el escenario psicosocial, lo considera como la etapa que llega el individuo a consecuencia de las características que presenta el entorno laboral en el que se encuentra además de sus características personales. La diferencia que ejerce en ambas (Tonon, 2003, como se citó en Urrea, Vega y García, 2021), es que la primera analiza al problema en el estado actual del individuo y la segunda analiza el proceso variable a consecuencia de los diferentes agentes que interactúan con el individuo.

Las dimensiones del síndrome de burnout; está representado por tres elementos fundamentales considerados como dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal:

Dimensión agotamiento emocional; se refiere al elemento nuclear del síndrome de burnout, cuya característica principal se da mediante la sensación abrumante del agotamiento en el ámbito laboral, siendo ineficiente la productividad del profesional, habiendo invertido todos sus recursos.

Por ello, (De la Gándara, 1998, como se citó en Mínguez, 2020) el agotamiento emocional lo relaciona con la ausencia de energía, de carácter físico, psicológico, fatiga y cansancio de no poder exigirse más. Este agotamiento se traduce una frase “no poder dar más de sí mismo”. Es por ello que Maslach (2003), es la reacción del individuo al sistema laboral. Que simplemente se relaciona a la manera de reaccionar utilizando toda fuente estratégica con el fin de contrarrestar la sintomatología de manera insatisfactoria, trayendo consigo la ineficiencia en su desempeño laboral.

Dimensión despersonalización; también se conoce como cinismo, de acuerdo con De la Gándara (1998, como se citó en Mínguez, 2020), es prácticamente la variación de las actitudes de manera negativa con los demás. Estas actitudes acompañan a diferentes elementos tales como: aislamiento, impaciencia y rechazo. Es por ello, que las actitudes referidas al cinismo, es una atribución de sentimientos fríos, carácter irritable, enmarcado en un aislamiento con los compañeros del trabajo. Los elementos contruidos por el individuo, son una manera de convertirlos en protección a las variables que causan el estrés crónico,

entendiendo que son argumentos de afrontamiento a dichas situaciones consideradas negativas para el individuo.

Dimensión realización personal; para Sebastián (2002, como se citó en Ladino y Rojas, 2019), el individuo presenta sensación de carga laboral extrema que sobrepasa sus capacidades físicas y cognitivas, lo cual se traduce en el factor que causa reacciones de carácter negativo como: insatisfacción y evaluación negativa al ambiente laboral; contribuye al sentimiento de no contar con la satisfacción en el cumplimiento de sus logros personales. Pero en otros individuos, casusa reacciones adversas, que lo convierte en el aumento de sus capacidades de esfuerzo, lo cual permite sentirse desarrollado y en cumplimiento de sus metas.

También para Quevedo (1997, como se citó en Castañeda, 2015), se refiere a un tipo de sentimiento complicado de poder entender o explicar que está directamente relacionado con el tema laboral, es decir la relación que ejerce entre la asignación demandante de actividades laborales con la atención de sus capacidades del individuo para lograr la atención total de ellas. Mientras que para De la Gándara (1998, como se citó en López, 2017), este elemento puede presentarse de manera externa en la reacción del individuo o encontrarse sumergido en el interior del mismo, que puede desencadenarlo como fortaleza hacia una posible amenaza.

Variable desempeño laboral: En concordancia con Chiavenato (2020), explica la relación que existe en aquellos individuos que dan cumplimiento a sus actividades, siempre y cuando se desarrolle en grupo; pero, cuando el desempeño laboral es desarrollado de manera individual, corre el riesgo de afectar a la organización. Es por ello, que cuando se da un excelente desempeño laboral tiene inmerso la existencia del compromiso que ejerce el personal trabajador con la empresa, haciendo uso del esfuerzo individual a través de sus habilidades, capacidades productivas de la persona y de su percepción en el papel que desempeñará satisfactoriamente. Así, el desempeño de puesto está relacionado con las variables que lo condicionan notoriamente el liderazgo.

Dimensión Compromiso, de acuerdo a Chiavenato, (2020) el compromiso está referido al abastecimiento de esfuerzos con la organización, dicho de otra manera, el esfuerzo desarrollado por parte del individuo con la empresa, en función a los

objetivos y deseos que requiere lograr en el puesto laboral que se desarrolla. Es por ello, que Arias (2001, como se citó en Zapata, 2020), indica que los factores cognitivos tienen por facultad asumir el compromiso con la fuerza ejercida para el logro de las metas u objetivos propuestos a fin de obtener el desarrollo de la empresa. En ese escenario Hellriegel (1999, como se citó en Rejes, 2020), explica que existe un elemento importante de individuo refiriéndose al asentimiento que ejerce sobre el compromiso de sí mismo con la organización. Es por ello que se termina la evolución de estímulos relacionados con la confianza, valor, objetivos y metas personales que lo convierten a la persona en un ser fortalecido en búsqueda de cumplir sus necesidades en la empresa.

Dimensión Productividad, En cuanto a Chiavenato (2020), se refiere a la utilización de manera adecuada los recursos de la organización a un costo bajo para obtener un bien o servicio esperado. Mientras que para Núñez (2007, como se citó en Tapia, 2016), se desarrolla a través de una serie de elementos como: a) un proceso principal, implementado a través de procesos más pequeños que dirigen al cumplimiento de las metas organizacionales; b) el trabajador, catalogado como valor principal de la empresa, quien es elemento principal en el desarrollo de las labores para alcanzar los objetivos establecidos; y c) la utilización de capital para la inversión en el proceso de desarrollo institucional, sirviendo como medio de compensación a los trabajadores como reconocimiento al uso de los esfuerzos en el afán de cumplir las metas.

Dimensión Satisfacción, de acuerdo a Chiavenato (2020), la satisfacción está relacionada con aquellas empresas exitosas, que tienen como propósito brindar un escenario de excelentes condiciones para laborar, lo cual se relaciona con la calidad de vida laboral. La medición del grado de satisfacción permite identificar a los mejores talentos y retenerlos, ayuda a construir un mejor clima laboral, lo cual ayuda a la motivación del personal, para luego hacer la conquista del compromiso de cada uno. Es por ello, que difiere del comportamiento humano y sustituye con la actitud personal frente a la función en la empresa.

A Wright y Bonett (2007, como se citó en Holguín y Contreras, 2020), le parece que el espacio laboral es un medio común, en el cual se desarrolla las actividades laborales por los trabajadores de forma natural y en un clima de bienestar. Es decir que es el nivel ideal donde existe una excelente relación entre

cada trabajador con el ambiente laboral, constituyendo la obtención de beneficios que represente sus esfuerzos empleados.

3.3. Población, muestra y muestreo

El análisis de identificación hacia una población, se consideró aspectos importantes como: se haya considerado a un grupo de personas, con características similares y con similares condiciones de ser evaluadas: Para ello, se utilizó criterios selectivos de acuerdo a los intereses del autor. (Hernández, 2014).

En base a dicho criterio, se consideró realizar un censo poblacional, habiéndose trabajado a todos colaboradores administrativos de la gerencia de infraestructura, que lo conforman un grupo reducido (Hernández, 2014), de 30 personas, de los cuales 18 son de sexo femenino y 12 son de sexo masculino (01 gerente, 01 secretaria y 28 administrativos), pertenecientes al gobierno regional del Callao, De acuerdo a la tabla N° 01.

Tabla 1

Distribución poblacional

Distribución	Población	Porcentaje
Masculino	12	40%
Femenino	18	60%
Total	30	100%

Nota. Población de estudio que pertenecen a la gerencia de infraestructura del gobierno regional del Callao.

Por lo tanto, la muestra empleada en la investigación, trata de un muestreo no probabilístico, empleado por conveniencia, teniendo en cuenta que se ha considerado como unidad de análisis a la gerencia de infraestructura del gobierno regional del Callao, ubicado en la av. Elmer Faucett 3970, provincia constitucional del Callao.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el respectivo análisis empleado sobre la información obtenida en la presente tesis fue el uso de una encuesta que lo hace más sencillo para el análisis de ambas variables (Hernández, et al., 2014).

En cuanto a las técnicas empleadas, se consideró utilizar la técnica de recolección de datos para análisis documental se fueron: cuestionarios, fichas bibliográficas, libros, textos, revistas, artículos científicos, de diferentes fuentes debiendo en todo momento tener relación con las variables de estudio.

Además, se utilizó la técnica de la prueba estadística para la recolección y procesamiento de los datos, mediante el instrumento (ver Anexo N° 05), a través de encuestas (Ver Anexo N° 03), aplicados al personal administrativo de la gerencia de infraestructura del gobierno regional del callao. Con la finalidad de obtener la información necesaria de las variables de estudio: síndrome de burnout y el desempeño laboral.

Para dicho proceso, se inició con la técnica de recolección de datos a través de un instrumento elaborado con una encuesta. Posterior a ello, se aplicó la técnica del procesamiento y análisis de los datos mediante el sistema informático del IBM-SPSS; que en seguida se utilizó el MS-Word, para la redacción de la tesis. Posteriormente, se utilizó la elaboración de cuadros tipo estadísticos, tablas, y pruebas estadísticas para presentar los datos procesados, además de los resultados obtenidos de la estadística descriptiva e inferencial.

Tabla 2

Distribución poblacional

Técnicas Utilizadas	Instrumentos Empleados
✓ Encuesta	✓ Cuestionario
Procesamiento y Análisis de Datos	Instrumentos
✓ IBM-SPSS	✓ Procesamiento de Datos
✓ Ms-Word	✓ Redacción de la tesis
Presentación de Datos	Instrumentos
✓ Cuadros estadísticos	✓ Presentación de Datos procesados
✓ Tablas	✓ Resultados estadísticos
✓ Pruebas estadísticas	✓ Estadística descriptiva e inferencial

Nota. De “Metodología de la Investigación Científica”, Por Carrasco, 2015, p. 100, San Marcos.

En cuanto al uso de la encuesta, se utilizó 30 preguntas que estuvieron relacionadas con la variable síndrome burnout y 30 preguntas para la variable desempeño laboral, que estuvieron basadas en la escala de Likert como alternativas de respuesta, en un rango del 1 al 5, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 3

Escala de medida usada en el instrumento al recolectar los datos

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nota. De “Metodología de la Investigación”, por Hernández, R, Fernández, C. Baptista, P., 2014, Mc Graw Hill Education.

3.5. Procedimientos

El proceso de levantamiento de información fue desarrollado desde el mes de agosto 2021 a diciembre 2021, para encontrar la correlación que generan las variables síndrome burnout y el desempeño laboral, que en base a Philip Kotler y Jhon A. Caslione (2009), logró evaluar el nivel en el que se relacionan ambas variables.

Para ello, se realizó las coordinaciones con el gerente de infraestructura del Gobierno Regional del Callao, para que autoricen la aplicación de la encuesta con el personal de dicha gerencia.

Una vez concluido con el diseño del instrumento, uno de los objetivos principales fue aplicar las entrevistas a los administrativos del gobierno regional del callao, que todos ellos constan de características similares alineados a las variables de estudio, teniendo en manifiesto que la información obtenida por parte de la población es de confiabilidad y goza de veracidad.

Para ello se tomó como prueba piloto a 10 personas elegidas de manera aleatoria, con la finalidad de comprobar la calidad de la información requerida, cumpliendo con la finalidad de los resultados.

Para que el instrumento se pueda aplicar, se hizo la validación de expertos para asegurar el éxito en la recolección de los datos:

Tabla 4*Juicio de Expertos*

N°	Experto	Tipo de Experto	Determinación
1	Dra. Lupe Esther Graus Cortez	Metodológico	Aplicable
2	Dra. Karina C. Rojas Romero	Temático	Aplicable
3	Dr. Luis Torres Cabanillas	Estadístico	Aplicable

Nota. Se muestra el resumen del juicio de expertos que analizaron el instrumento.

De acuerdo a Hernández (2014), la confiabilidad en una investigación se basa en que el instrumento traduce efectos precisos. Para que un instrumento tenga validez debe cumplir con un valor de confiabilidad de acuerdo al estadígrafo Alpha de Conbach:

Tabla 5*Valores de confiabilidad Alpha de Cronbach*

Rango de valores	Nivel de confiabilidad
0.0 – 0.5	No es confiable
0.5 – 0.7	Es confiable
0.7 – 1.0	Es altamente confiable

Nota. Mientras más próximo se encuentra a 0, mayor es la aproximación al error.

Confiabilidad de la variable 1 - Síndrome Burnout

Para el instrumento que midió la variable Síndrome de Burnout, se observa que el valor alpha de Cronbach fue de 0.843, que representa un instrumento altamente confiable, de acuerdo al siguiente resultado:

Tabla 6*Estadística de Fiabilidad*

Alpha de Cronbach	N° de Elementos
0.843	30

Nota. El resultado en la tabla se traduce en altamente confiable.

Confiabilidad de la variable 2 – Desempeño Laboral

Para el instrumento que midió la variable Síndrome de Burnout, se observa que el valor alpha de Cronbach fue de 0.843, que representa un instrumento altamente confiable, de acuerdo al siguiente resultado:

Tabla 7

Estadística de Fiabilidad

Alpha de Cronbach	N° de Elementos
0.843	30

Nota. El resultado en la tabla se traduce en altamente confiable.

3.6. Método de análisis de datos

En el presente estudio se aplicó el método estadístico. Debido a que el procesamiento fue tabular los datos obtenidos luego de la aplicación del instrumento, mediante el software IBM-SPSS y el uso del Ms-Excel.

Dichos programas fueron utilizados para desarrollar las evaluaciones mediante el tratamiento estadístico: mediante la descriptiva y la inferencial.

De acuerdo a Carrasco (2015), en el análisis descriptivo para inducir con mayor voluntad la información extraída, que conlleva a la determinación de decisiones en base a los datos obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio, tiene la peculiaridad de presentar aspectos éticos de manera categórica, conteniendo aspectos de moralidad, a nivel individual y social, legal, religioso, demostrando autenticidad y como contribución para el bienestar común de la sociedad. Con esa intención, se trabajó cuidadosamente influyendo en el respeto, objetividad, confidencialidad y compromiso con la veracidad. Para tener una constatación respecto al nivel de coincidencia se empleó el uso del software Turniting, para determinar la detección de plagio a un nivel máximo del 20%.

En ese sentido, se puede aseverar que cumple con valores éticos con la intención de obtener nuevos recursos que contribuyen al desarrollo corporativo con buena fe y buenas prácticas.

IV. RESULTADOS

Luego de haber realizado la tabulación de datos que se obtuvo con la utilización y empleo del instrumento al personal administrativo que labora en la gerencia de infraestructura del gobierno regional del Callao, el uso del programa Microsoft Excel, sirvió para construir la distribución de datos y el programa estadístico IBM-SPSS, para su análisis y resultado. Que al finalizar se construyó gráficos de tipo estadísticos para representar los resultados de forma detallada.

Estadística descriptiva

Variable Síndrome Burnout

Tabla 8

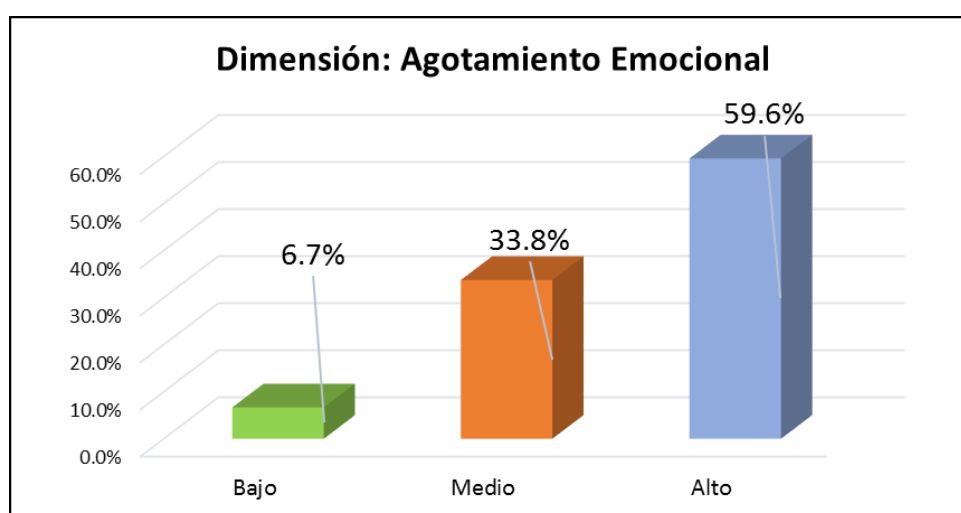
Frecuencia de la dimensión agotamiento emocional

		Frec.	Porc.	% Vál.	% Acum.
Valido	Bajo	16	6.7%	6.7%	6.7%
	Medio	81	33.8%	33.8%	40.4%
	Alto	143	59.6%	59.6%	100.0%
			100.00%	100.00%	

Nota. Rango de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional.

Figura 1

Histograma de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional



Nota. En la tabla N° 8 y la figura N° 1, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentajes de la dimensión señalada, el 6.7% de los administrativos evaluados en la gerencia de infraestructura del gobierno regional del Callao, sienten cansancio al

iniciar y al concluir su jornada laboral, además de agotamiento físico y energía; mientras que el 59.6% manifiesta lo contrario y el 33.8% se mantienen neutral.

Tabla 9

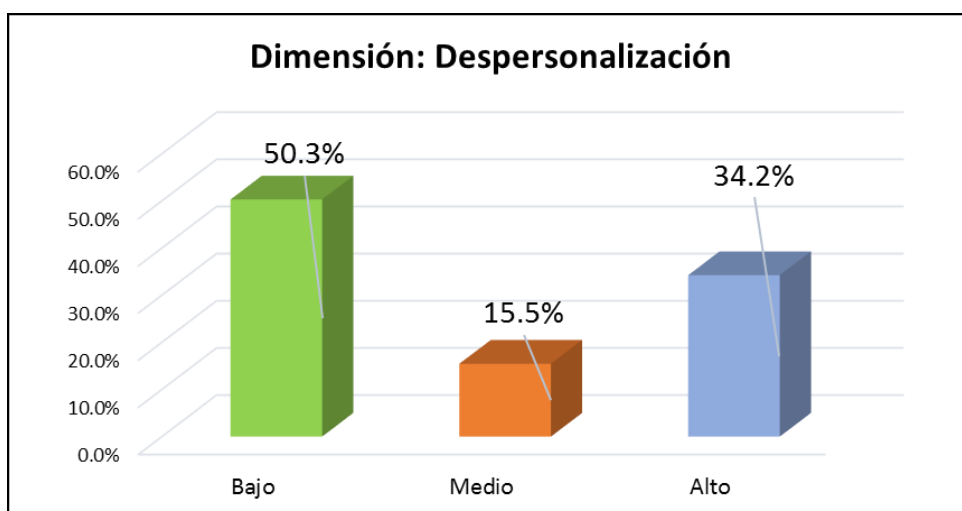
Frecuencia de la dimensión despersonalización

		Frec.	Porc.	% Vál.	% Acum.
Valido	Bajo	166	50.3%	50.3%	50.3%
	Medio	51	15.5%	15.5%	65.8%
	Alto	113	34.2%	34.2%	100.0%
			100.00%	100.00%	

Nota. Rango de frecuencias de la dimensión despersonalización.

Figura 2

Histograma de frecuencias de la dimensión despersonalización



Nota. En la tabla N° 09 y figura N°2, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentajes de la dimensión señalada, el 50.3% de los administrativos evaluados en la gerencia de infraestructura del gobierno regional del Callao, consideran que el clima laboral, respecto al trato, el respeto, el compañerismo que reciben no es el adecuado, es por ello, que se centralizan en resolver sus propias actividades sin tomar en cuenta a los demás; mientras que el 34.2% manifiesta lo contrario y sólo el 15.5% se mantienen neutral.

Tabla 10

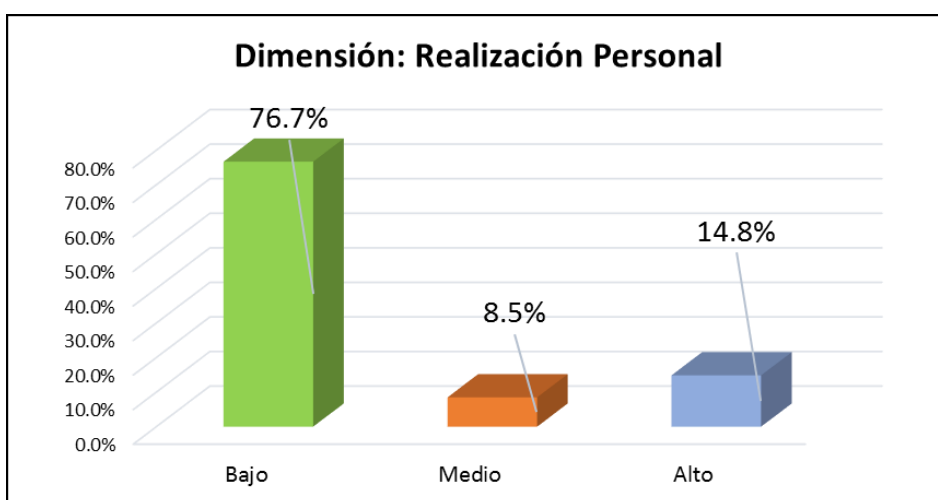
Frecuencia de la dimensión realización personal

		Frec.	Porc.	% Vál.	% Acum.
Valido	Bajo	253	76.7%	76.7%	76.7%
	Medio	28	8.5%	8.5%	85.2%
	Alto	49	14.8%	14.8%	100.0%
			100.00%	100.00%	

Nota. Rango de frecuencias de la dimensión realización personal.

Figura 3

Histograma de frecuencias de la dimensión realización personal



Nota. En la tabla N° 10 y figura N°3, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentajes de la dimensión señalada, el 76.7% de los administrativos evaluados en la gerencia de infraestructura del gobierno regional del Callao, consideran que no es bueno destacar para no ser cambiados de puesto, los objetivos cumplidos no se basan precisamente en la comunicación y el consenso, por ello no desean trabajar en equipo, porque consideran que genera desacuerdos y obstáculos; mientras que el 14.8% manifiesta lo contrario y sólo el 8.5% se mantienen neutral.

Variable Desempeño laboral

Tabla 11

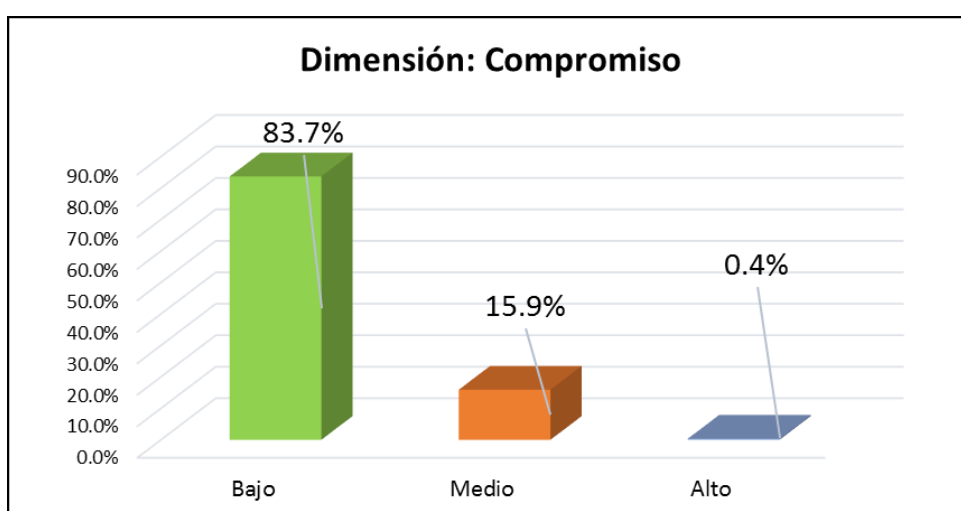
Frecuencia de la dimensión compromiso

		Frec.	Porc.	% Vál.	% Acum.
Valido	Bajo	226	83.7%	83.7%	83.7%
	Medio	43	15.9%	15.9%	99.6%
	Alto	1	0.4%	0.4%	100.0%
			100.00%	100.00%	

Nota. Rango de frecuencias de la dimensión compromiso.

Figura 4

Histograma de frecuencias de la dimensión compromiso



Nota. En la tabla N° 11 y figura N°4, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentajes de la dimensión señalada, el 83.7% de los administrativos evaluados en la gerencia de infraestructura del gobierno regional del Callao, consideran que podrían ser tentados de filtrar información o desacreditar a un compañero a cambio de un beneficio, además de renunciar inmediatamente, si le ofrecen mayor sueldo en otro lugar, además no son tolerantes con las personas mayores, que sólo a veces son puntuales y dejan el trabajo a medio terminar; mientras que el 0.4% manifiesta lo contrario y el 15.9% se mantienen neutral.

Tabla 12

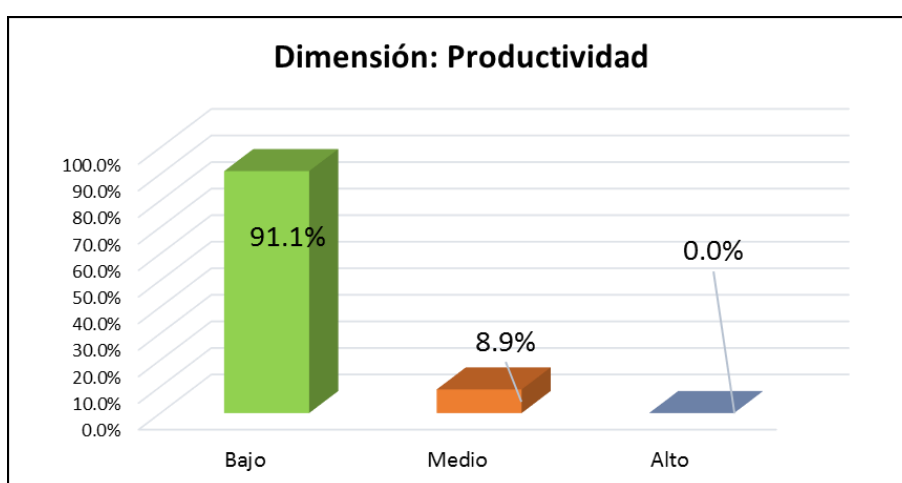
Frecuencia de la dimensión productividad

		Frec.	Porc.	% Vál.	% Acum.
Valido	Bajo	328	91.1%	91.1%	91.1%
	Medio	32	8.9%	8.9%	100.0%
	Alto	0	0.0%	0.0%	100.0%
			100.00%	100.00%	

Nota. Rango de frecuencias de la dimensión productividad.

Figura 5

Histograma de frecuencias de la dimensión productividad



Nota. En la tabla N° 12 y figura N°5, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentajes de la dimensión señalada, el 91.1% de los administrativos evaluados en la gerencia de infraestructura del gobierno regional del Callao, consideran que no están de acuerdo en exigirse para cumplir una actividad, existen algunos puesto de trabajo que requieren mayor exigencia, por lo que genera incertidumbre cuando se habla de rotación de personal y que no siempre existe desarrollo personal dentro de la gerencia, y que el éxito no depende de las relaciones interpersonales, mientras que el 8.9% se mantienen neutral.

Tabla 13

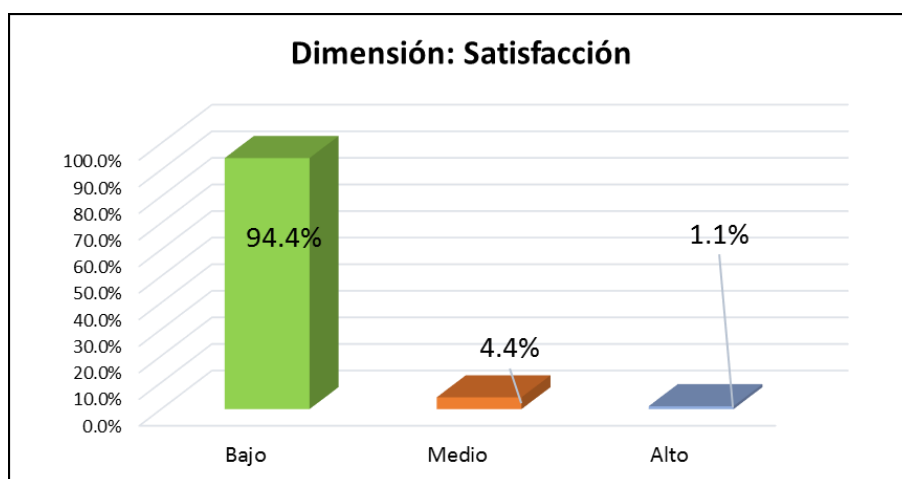
Frecuencia de la dimensión satisfacción

		Frec.	Porc.	% Vál.	% Acum.
Valido	Bajo	85	94.4%	94.4%	94.4%
	Medio	4	4.4%	4.4%	98.9%
	Alto	1	1.1%	1.1%	100.0%
			100.00%	100.00%	

Nota. Rango de frecuencias de la dimensión satisfacción.

Figura 6

Histograma de frecuencias de la dimensión productividad



Nota. En la tabla N° 13 y figura N°6, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentajes de la dimensión señalada, el 94.4% de los administrativos evaluados en la gerencia de infraestructura del gobierno regional del Callao, consideran que existen una gran inversión de desgaste físico y mental en trabajo laboral, no se aprecia una adecuada cultura y buena relación interpersonal que apoye eficientemente a prevenir la pandemia, lo cual no se siente estar satisfecho; mientras que el 1.1% manifiesta lo contrario y 4.4% se mantienen neutral.

En seguida, se realizó el análisis de las tablas cruzadas de las variables en estudio.

Tabla 14

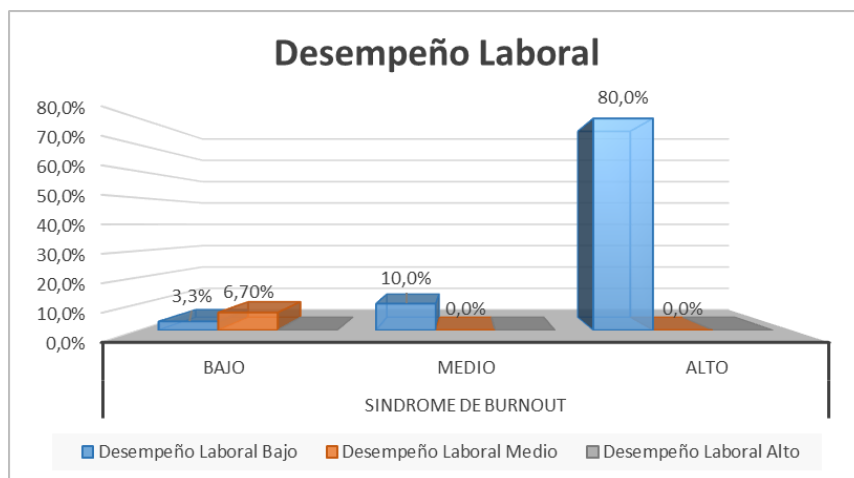
El cruce de la variable síndrome burnout y el desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Síndrome Burnout	Baja	3,3%	6,70%	0,0%	10%
	Media	10,0%	0,0%	0,0%	10%
	Alta	80,0%	0,0%	0,0%	80%
Total		93,3%	6,7%	0,0%	100%

Nota. Tabla cruzada de la variable síndrome burnout y la dimensión desempeño laboral.

Figura 7

Histograma del cruce de la variable síndrome burnout y el desempeño laboral



Nota. En la tabla N° 14 y en la figura N° 7, en el cruce de la variable síndrome burnout y la variable desempeño laboral, que corresponden al estudio del personal administrativo de la gerencia de infraestructura del gobierno regional del Callao en época de pandemia, la intención es descubrir el nivel de relación que existen entre ambos elementos de estudio, hallándose que el 80% de los encuestados representan un cruce de nivel alto, mientras que el 10% representan un cruce medio y el 3.3% representan un cruce bajo en ambas variables.

Tabla 15

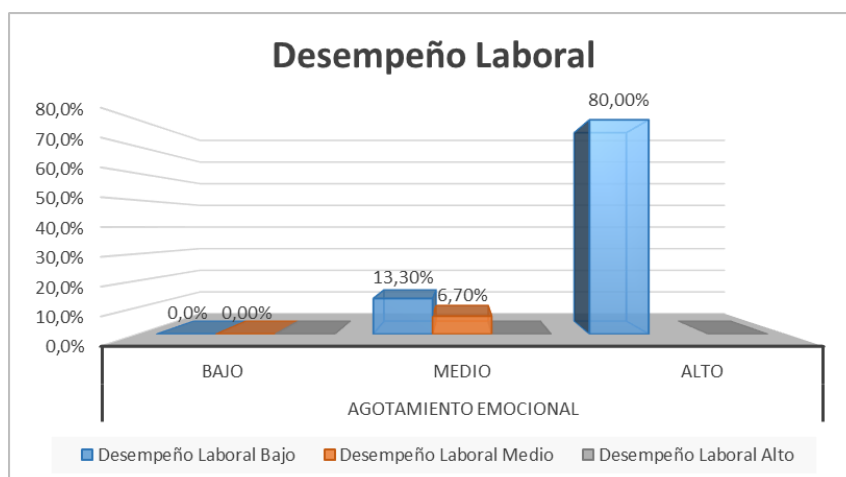
El cruce de la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Agotamiento Emocional	Baja	0,0%	6,70%	0,0%	7%
	Media	13,30%	6,70%	0,0%	20%
	Alta	80,00%	0,0%	0,0%	80%
Total		93,3%	6,7%	0,0%	107%

Nota. Tabla cruzada de las dimensiones agotamiento emocional y desempeño laboral.

Figura 8

Histograma del cruce de la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral



Nota. En la tabla N° 15 y en la figura N° 8, en el cruce de la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral, que corresponden al estudio del personal administrativo de la gerencia de infraestructura del gobierno regional del Callao en época de pandemia, la intención es descubrir el nivel de relación que existen entre ambos elementos de estudio, hallándose que el 80% de los encuestados representan un cruce de nivel alto, mientras que el 13.3% representan un cruce medio y el 0.0% representan un cruce bajo en ambas variables.

Tabla 16

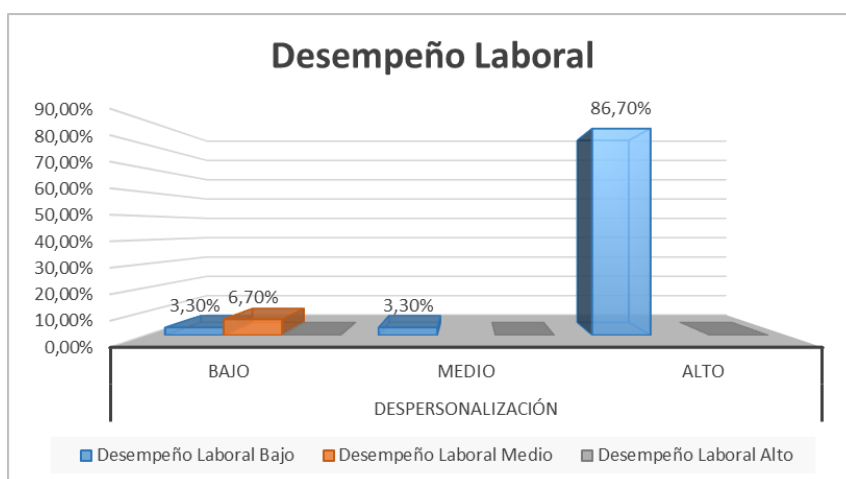
El cruce de la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Despersonalización	Baja	0,0%	6,70%	0,0%	7%
	Media	13,30%	6,70%	0,0%	20%
	Alta	80,00%	0,0%	0,0%	80%
Total		93,3%	6,7%	0,0%	107%

Nota. Tabla cruzada de las dimensiones despersonalización y desempeño laboral.

Figura 9

Histograma del cruce de la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral



Nota. En la tabla N° 16 y en la figura N° 9, en el cruce de la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral, que corresponden al estudio del personal administrativo de la gerencia de infraestructura del gobierno regional del Callao en época de pandemia, la intención es descubrir el nivel de relación que existen entre ambos elementos de estudio, hallándose que el 86.70% de los encuestados representan un cruce de nivel alto, mientras que el 3.30% representan un cruce medio y el 3.30% representan un cruce bajo en ambas variables.

Tabla 17

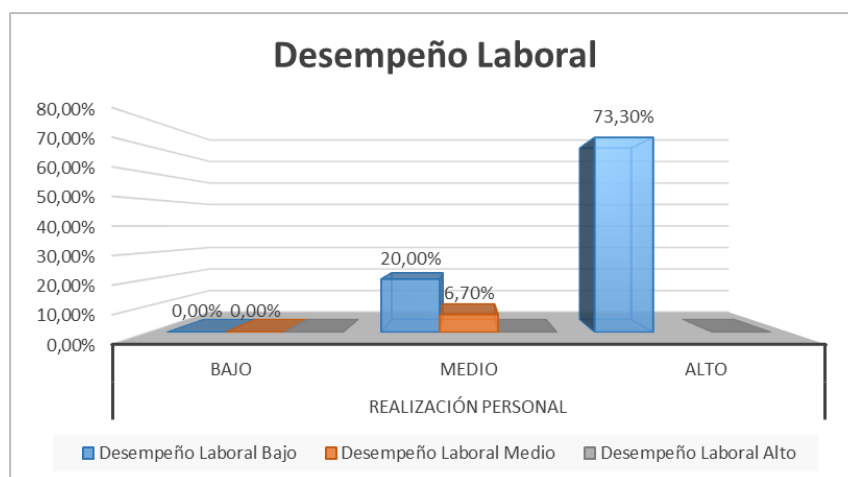
El cruce de la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Despersonalización	Baja	0,0%	6,70%	0,0%	7%
	Media	13,30%	6,70%	0,0%	20%
	Alta	80,00%	0,0%	0,0%	80%
Total		93,3%	6,7%	0,0%	107%

Nota. Tabla cruzada de las dimensiones despersonalización y desempeño laboral.

Figura 10

Histograma del cruce de la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral



Nota. En la tabla N° 17 y en la figura N° 10, en el cruce de la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral, que corresponden al estudio del personal administrativo de la gerencia de infraestructura del gobierno regional del Callao en época de pandemia, la intención es descubrir el nivel de relación que existen entre ambos elementos de estudio, hallándose que el 73.30% de los encuestados representan un cruce de nivel alto, mientras que el 20.00% representan un cruce medio y el 3.30% representan un cruce bajo en ambas variables.

Prueba de normalidad

Hipótesis nula, dónde el valor $p > 0.05$, en el cual los datos tienen una distribución normal.

Hipótesis alterna, dónde el valor $p < 0.05$, en el cual los datos no tienen una distribución normal.

Tabla 18

Prueba de normalidad para las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl.	Sig.
Síndrome de Burnout	,477	30	,000	,510	30	,000
Agotamiento Emocional	,488	30	,000	,492	30	,000
Despersonalización	,512	30	,000	,407	30	,000
Realización Personal	,457	30	,000	,554	30	,000
Desempeño Laboral	,537	30	,000	,275	30	,000

Nota. De acuerdo a la tabla N° 18, se puede observar la prueba de normalidad en el cual el grado de libertad es de 30, es por ello que se trabajó con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Además, se halló el valor de $p = 0.000 \leq 0.05$, el cual se ha repetido en los demás casos. Es por ello, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, teniendo como significado que la distribución es de tipo normal. Finalmente, se realizó el análisis del coeficiente de correlación Rho de Spearman para encontrar el nivel de relación en las muestras no paramétricas en la hipótesis planteada en las variables de estudio.

Tabla 19

Niveles de Correlación bilateral

Rango	Relación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media

+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. De “Metodología de la Investigación”, de Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p, 101, Mc Graw Hill Education. Derechos reservados 2014.

Prueba de hipótesis general

Ho: el síndrome de burnout no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao, 2021.

Ha: el síndrome de burnout si se relaciona significativamente con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao, 2021.

Tabla 20

Prueba de hipótesis general

			Síndrome burnout	Desempeño laboral
Rho de Sperman	Síndrome Burnout	Coefficiente de correlación	1.000	-0.710
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-0.710	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	30	30

Nota. De acuerdo a la tabla N° 20, se pudo observar que la prueba de relación entre la variable síndrome de burnout y la variable desempeño laboral se obtuvo el valor de significancia (bilateral) < 0.05 ; y el coeficiente de correlación -0.710 ; es por ello, se pudo deducir que existe una relación media inversa entre las variables de estudio, es decir que cuando una de ellas aumenta la otra disminuye. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: el agotamiento emocional no tiene relación con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional.

H_a: el agotamiento emocional si tiene relación con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional.

Tabla 21

Prueba de hipótesis específica 1

		Agotamiento Emocional	Desempeño laboral
Rho de Sperman	Agotamiento Emocional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-0.535
		N	30
Desempeño Laboral		Coefficiente de correlación	-0.535
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	30

Nota. De acuerdo a la tabla N° 21, se pudo observar que la prueba de relación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral se obtuvo el valor de significancia (bilateral) < 0.05; y el coeficiente de correlación -0.535; es por ello, se pudo deducir que existe una relación media inversa entre la dimensión y variable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: la despersonalización no tiene relación con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional.

H_a: la despersonalización si tiene relación con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional.

Tabla 22*Prueba de hipótesis específica 2*

		Despersonalización	Desempeño laboral
Rho de Sperman	Despersonalización		
	Coeficiente de correlación	1.000	-0.767
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	30	30
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral		
	Coeficiente de correlación	-0.767	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	30	30

Nota. De acuerdo a la tabla N° 22, se pudo observar que la prueba de relación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral se obtuvo el valor de significancia (bilateral) < 0.05 ; y el coeficiente de correlación -0.767 ; es por ello, se pudo deducir que existe una relación considerable inversa entre la dimensión y variable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: la realización personal no tiene relación con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional.

H_a: la realización personal si tiene relación con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional.

Tabla 23

Prueba de hipótesis específica 3

		Realización Personal	Desempeño laboral
Rho de Sperman	Realización Personal		
	Coeficiente de correlación	1.000	-0.443
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	30	30
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral		
	Coeficiente de correlación	-0.443	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	30	30

Nota. De acuerdo a la tabla N° 21, se pudo observar que la prueba de relación entre la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral se obtuvo el valor de significancia (bilateral) < 0.05 ; y el coeficiente de correlación -0.443 ; es por ello, se pudo deducir que existe una relación considerable inversa entre la dimensión y variable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Una vez realizado la etapa de análisis estadístico orientadas a las variables de estudio en la presente tesis, se aceptó la hipótesis general, con la conclusión respecto a la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en tiempos de covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao, 2021.

Los resultados obtenidos tienen similitud con la investigación que sostienen Gonzáles (2018), en el cual se puede denotar que el síndrome de burnout tiene relación con el desempeño laboral en el cual se debe motivar al personal y sobre todo el compromiso de las organizaciones en prestar mayor atención en el desempeño, a fin de mejorar la satisfacción. Es por ello, que se debe organizar actividades de confraternidad y de integración, como eventos deportivos y de camaradería.

En cuanto a los hallazgos del análisis de la dimensión agotamiento emocional relacionada con el desempeño laboral no se semejan pues a la autora Gonzáles (2018), manifiesta en su análisis existir una relación débil e inversa de $r = -0.394$; mientras que para la presente tesis la relación encontrada fue media e inversa con $r = -0.535$, lo cual se refiere a que los colaboradores sienten cansancio al iniciar y al concluir su jornada laboral, además de agotamiento físico y energía.

Respecto a los hallazgos del análisis de la dimensión despersonalización relacionada con el desempeño laboral se asemejan en que son inversas pues a la autora Gonzáles (2018), manifiesta en su análisis existe una relación débil e inversa de $r = -0.394$; mientras que para la presente tesis la relación encontrada fue considerable e inversa con $r = -0.767$, lo cual se refiere a que el clima laboral no es adecuado, que no siempre se practica un buen trato, el respeto, el compañerismo hacia los colaboradores no es adecuado, es por ello, que se centralizan en resolver sus propias actividades sin tomar en cuenta a los demás.

Mientras que en el análisis de la dimensión realización personal relacionada con el desempeño laboral se asemejan en que son inversas pues a la autora

González (2018), manifiesta en su análisis existe una relación moderada y directa de $r = 0.569$; mientras que para la presente tesis la relación encontrada fue considerable e inversa con $r = - 0.443$, lo cual se refiere a que no es bueno destacar para no ser cambiados de puesto, por otro lado, se ha observado que los objetivos cumplidos no se basan precisamente en la comunicación y el consenso, sino que se deben a otros factores como el autoritarismo. Por ello, no desean trabajar en equipo, porque consideran que genera desacuerdos y obstáculos, sobre todo cuando algo sale mal.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La variable el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de administrativos del Gobierno Regional del Callao, 2021. Lo cual se sustenta con el análisis de correlación de Spearman, siendo media e inversa con el resultado de $r = -0.710$ y $p = 0.000$.

Segunda: La variable el síndrome de burnout en su dimensión agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de administrativos del Gobierno Regional del Callao, 2021. Lo cual se sustenta con el análisis de correlación de Spearman, siendo media e inversa con el resultado de $r = -0.535$ y $p = 0.000$.

Tercera: La variable el síndrome de burnout en su dimensión despersonalización con el desempeño laboral de los colaboradores de administrativos del Gobierno Regional del Callao, 2021. Lo cual se sustenta con el análisis de correlación de Spearman, siendo media e inversa con el resultado de $r = -0.767$ y $p = 0.000$.

Cuarta: La variable el síndrome de burnout en su dimensión realización personal con el desempeño laboral de los colaboradores de administrativos del Gobierno Regional del Callao, 2021. Lo cual se sustenta con el análisis de correlación de Spearman, siendo media e inversa con el resultado de $r = -0.443$ y $p = 0.000$.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Gerencia de infraestructura del gobierno Regional del Callao, planificar campañas de motivación a los colaboradores y sobre todo el tener el compromiso preocuparse por la salud mental y física de los mismos, para lograr que puedan tener un mejor desempeño. Además, de organizar en prestar mayor atención en el desempeño, a fin de mejorar la satisfacción. Es por ello, que se debe organizar actividades de confraternidad e integración, como eventos deportivos y de camaradería.

Segunda: Se recomienda a la Gerencia de infraestructura del gobierno Regional del Callao, desarrollar estrategias de acondicionamiento físico antes de iniciar las actividades: mover los brazos en forma circular, como si nadara, abrir y cerrar los brazos en ambos lados, estirar los brazos hacia adelante y luego hacia arriba, luego mover la cabeza lentamente hacia arriba, abajo, y hacia los lados, además de planificar en distribuir la carga de trabajo de manera equitativa y formar grupos de trabajo que apoyen las actividades que demanden mayor cantidad de esfuerzo.

Tercera: Se recomienda a la Gerencia de infraestructura del gobierno Regional del Callao, rediseñar la cultura organizacional que genere un mejor clima organizacional, planificar campañas de charlas y capacitaciones de cómo eliminar el estrés; Incentivar el buen trato, el respeto y motivar a las buenas relaciones de compañerismo.

Cuarta: Se recomienda a la Gerencia de infraestructura del gobierno Regional del Callao, remodelar la política de gestión, en el que se llegue a promocionar a los colaboradores que sean más destacados y sobre todo aquellos que de alguna manera apoya al logro de los objetivos a través de una diálogo y consenso; motivar al trabajo en equipo como un apoyo de logro de objetivos en común.

REFERENCIAS

- Amador. (2018, noviembre). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. Scielo. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v10n21/2007-0705-ns-10-21-423.pdf>
- Amaya (2019). Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco. Tesis de Grado. Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano. Medellín, Colombia.
- Aquino (2017). Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. Tesis para optar el grado de Maestro. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Avedaño (2017). El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Tesis para optar el grado de Maestro. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú.
- Barja (2020). Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los docentes de tiempo completo de la UPLA Filial Chanchamayo – 2019. Tesis para optar el grado de maestro. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.
- Barreto (2020). Estrés laboral en comunidad docente. Tesis de Grado. Universidad Cooperativa de Colombia. Santander, Colombia.
- Caraza (2020). El Síndrome de Burnout en internos de Medicina, Médicos Residentes y Médicos Asistentes del Hospital María Auxiliadora en Lima - Perú, en el mes de noviembre del Año 2019. Tesis para optar título profesional. Universidad Nacional Federico Villareal. Lima, Perú.

- Córdova (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017. Tesis para optar el grado de maestro. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Chávez (2019). Síndrome de Burnout relacionado al Desempeño Laboral de las Enfermeras en los servicios de Hospitalización del Hospital III Goyeneche Octubre – diciembre 2018. Tesis para optar título profesional. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca, Perú.
- Choquejahuá (2017). Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del área de Mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016. Tesis para optar título profesional, de la Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Chiang Vega. (2018, septiembre), Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Scielo. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- García J. (2020, agosto). Burnout (Síndrome del Quemado): cómo detectarlo y tomar medidas. Disponible en. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindromedel-quemado>
- González (2014). Estrés Y Desempeño Laboral” (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). Tesis de Grado de Licenciada. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, México.
- Badillo (2021, febrero). Análisis del comportamiento de variables ambientales y sociales como factores de riesgo en la propagación del nuevo coronavirus (SARS-CoV-2): caso de estudio en el Perú. Investigaciones Geográficas – UNAM. <https://alertausil.com/storage/articulos-cientificos/files/f183f4db92a350399a0c2e0bf125688eed9defc8.pdf>

Márquez (2020). Desempeño Laboral y su relación con el Síndrome Burnout en los profesionales de la Salud en la Terapia Intensiva Neonatal en el Hospital General del norte de Guayaquil los Ceibos. Tesis para optar el grado de maestro. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

Monterrosa, Castro (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. MedUNAB. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>

Padilla (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los docentes en el estado de aislamiento social de la Institución Educativa San José de Marello - La Molina, 2020. Tesis para optar el grado de maestro. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Pajares (2020). Relación entre síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca – 2018. Tesis para optar el Grado de Doctor. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca, Perú.

Pita & Varas (2018, julio). Satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 5 años: una revisión de la literatura científica. UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21346/Pita%20Beramatos%2C%20Melisa%20-%20Varas%20Perez%2C%20Medalyt%20Cruz.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Quispe (2016). Niveles de estrés y clima Laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Tesis para optar título profesional. Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú.

Rupay (2018). Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. Tesis para optar título profesional. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.

Venancio (2018). Estrés académico en Estudiantes de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana. Tesis para optar título profesional. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.

Yubillo (2015). El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Vinculación de la EP PETROECUADOR. Tesis para optar título profesional. Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.

Vega (2020). Síndrome de burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización – Covid 19. Hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren, callao 2020. Tesis para optar el título profesional. Universidad Autónoma de Ica. Ica, Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VAR.	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	METODOLOGÍA
Síndrome burnout y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao, 2021	General	General	General	V1	Agotamiento emocional	Cansancio	(1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Tipo de Investigación
	¿Qué tipo de relación tienen el síndrome de burnout y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao?	Establecer el tipo de relación existente entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao, 2021.	El síndrome de burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao, 2021.	Fatiga		• Básica		
				Desgaste físico				
				Desgaste mental		• Descriptiva - Correlacional		
						Trato personal		O₁ → r ← O₂
					Despersonalización	Indiferencia		r: Relación entre variables
						Maltrato		Población
					Tolerancia	• N = 30 Colaboradores administrativo de la gerencia de infraestructura del Gobierno Regional del Callao		
					Realización personal	Comprensión		Muestra
Específico	Específico	Específico	V2	Compromiso		Lealtad	• Muestreo Censal	
¿Qué tipo de relación tiene el agotamiento emocional con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao?	Establecer el tipo de relación existente entre agotamiento emocional con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao.	El agotamiento emocional si tiene relación con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao.	Respeto			Producto Incluirión		
			Cumplimiento		• Trabajadores de otras áreas			
				Productividad	Confianza	Técnicas e Instrumentos		
					Efectividad laboral		• Encuesta y Cuestionario.	
					Rotación de personal			
				Satisfacción	Metas cumplidas	• Estadística y SPSS.		
					Desarrollo laboral			
					Individual			
				Satisfacción	En equipo			
					Organizacional			
					Comodidad			

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome Burnout	Forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. Saborio & Murillo (2015).	La operación que conlleva la variable se da mediante un cuestionario dirigido a los colaboradores de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional del Callao. Para ello es necesario desarrollarlo mediante la estadística descriptiva e inferencial mediante el SPSS.	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	Cansancio Fatiga Desgaste físico Desgaste mental Trato personal Indiferencia Maltrato Tolerancia Comprensión Eficacia Positividad Relaciones interpersonales	Ordinal
Desempeño Laboral	Variable desempeño laboral: En concordancia con Chiavenato (2007), explica la relación perfecta entre el costo y el beneficio. Es por ello, que determinar la existencia del compromiso que ejerce el personal trabajador con la empresa, haciendo uso del esfuerzo individual a través de sus habilidades, capacidades productivas de la persona y de su percepción en el papel que desempeñará satisfactoriamente. Así, el desempeño de puesto está relacionado con las variables que lo condicionan notoriamente el liderazgo.	La operación que conlleva la variable se da mediante un cuestionario dirigido a los colaboradores de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional del Callao. Para ello es necesario desarrollarlo mediante la estadística descriptiva e inferencial mediante el SPSS.	Compromiso Productividad Satisfacción	Lealtad Respeto Cumplimiento Confianza Efectividad laboral Rotación de personal Metas cumplidas Desarrollo laboral Individual En equipo Organizacional Comodidad	Ordinal

Anexo 3. Cuestionario para medir la variable Síndrome Burnout

CUESTIONARIO

Objetivo: Precisar la relación que existe entre Síndrome burnout y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao, 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considere válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Item	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	Está de acuerdo que al iniciar la jornada laboral, en la gerencia de infraestructura, le genera cansancio de sólo pensar que debe dar cumplimiento a las actividades de la oficina.					
2.	Considera que emocionalmente tiene cansancio luego de dar cumplimiento a su jornada laboral en la gerencia de infraestructura.					
3.	Está de acuerdo que le fatiga mantener el cuerpo en la misma postura al realizar el trabajado en la gerencia de infraestructura, debido a no tener la comodidad que desearía.					
4.	Está de acuerdo que le causa fatiga el pensar en tener que trabajar con personas que carecen de lealtad.					
5.	Considera que el desgaste físico empleado en la oficina es demandante para el desarrollo laboral en la gerencia de infraestructura.					
6.	Está de acuerdo que el trabajo en la gerencia de infraestructura, tiene como principal malestar del desgaste físico en relación con la falta de energía para el desarrollo laboral.					
7.	Considera que tiene pensamientos negativos para cumplir con efectividad laboral, cada uno de las actividades que le han asignado en la gerencia de infraestructura lo convierte en un desgaste mental.					
8.	Estás de acuerdo en que las opciones para cumplir con efectividad laboral una actividad, en la gerencia de infraestructura, no ha tenido éxito y no encuentras otra solución, lo cual determina encontrarte en un desgaste mental.					
9.	Consideras que el trato personal que recibes en la gerencia de infraestructura carece de respeto.					
10.	Estás de acuerdo que en la gerencia de infraestructura, existe una política de respeto en cuanto al trato organizacional, en base a la igualdad laboral y de no a la discriminación.					
11.	Consideras que ser voluntario para desarrollar una actividad individual en la gerencia de infraestructura, no tiene relación con tu participación.					
12.	Estás de acuerdo que no forma parte de tu problema, si un compañero de tu equipo de la gerencia de infraestructura, no puede terminar su actividad al final de la jornada, pese al haberte solicitado ayuda.					
13.	Consideras estar en desacuerdo y pretendes no asistir, si la gerencia de infraestructura solicita de manera urgente apoyo organizacional en el centro de labores un día domingo, asumiendo que no se trata de indiferencia sino de un derecho.					
14.	Consideras que tu comportamiento individual, ha tenido últimamente cambios en función a tus respuestas déspotas hacia tus compañeros de la gerencia de infraestructura, porque sientes que interrumpen.					

Item	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
15.	Estás de acuerdo que estás recibiendo maltrato por parte de tu equipo de trabajo que se ha vuelto la situación irritable por considerar que todos conspiran en contra tuya.					
16.	Estás de acuerdo que, en la gerencia de infraestructura, sientes un clima cargado, de maltrato y te complica iniciar tus actividades, causándote desconcentración e irritabilidad a nivel organizacional.					
17.	Consideras que, a manera individual, la tolerancia a la pasividad del sistema informático de la Pc que utilizas, en la gerencia de infraestructura, es estresante, cuando necesita avanzar y quieres evitar que se acumule más trabajo.					
18.	Consideras pérdida de tiempo y no intolerancia, cuando un compañero del tu equipo de trabajo de la gerencia de infraestructura, se te acerca para que le expliques sobre un procedimiento de trámite, pese a que ya le explicaste antes.					
19.	Consideras que algunos compañeros de trabajo a nivel organizacional, en la gerencia de infraestructura, no son idóneos para formar parte de tu equipo y por lo tanto, no desearías trabajar con ellos debido a que son muy incompetentes.					
20.	Consideras que, cuando escuchas que todo colaborador de la gerencia de infraestructura, destaque laboralmente, podría considerarse como rotación de personal al asumir mayores retos que le ayuden a cumplir sus objetivos.					
21.	Existe comprensión de tu parte cuando en tu puesto laboral tienes la comodidad que esperabas; pero, si te solicitan hacer rotación de personal, al cambiarte de área con fines de mejora.					
22.	Consideras que las metas cumplidas tienen relación con la eficacia de la comunicación que se desarrolla en la gerencia de infraestructura.					
23.	Estás de acuerdo que las metas cumplidas tienen que ver con la eficacia de la toma de decisiones por consenso, debido a que todos los miembros del equipo, de la gerencia de infraestructura, lo aceptan.					
24.	Consideras que la eficacia del líder, de la gerencia de infraestructura, se centra en la creación de un buen clima laboral, teniendo como base las metas cumplidas que sirven de modelo para las nuevas.					
25.	Consideras que las actividades en la gerencia de infraestructura, por más complicadas que resulten, siempre tienden a la positividad de encontrar una solución y eso se da en base a la confianza que existe conmigo mismo.					
26.	Consideras que, si existe alguna falla en el desarrollo de una actividad, en la gerencia de infraestructura, se torna una situación de comodidad que sirve de oportunidad para lograr encontrar otras alternativas de solución.					
27.	Considera que el trabajo en equipo, así como las buenas relaciones interpersonales, trae consigo mejores resultados mejorando la lealtad de cada miembro en la gerencia de infraestructura.					
28.	Consideras que cuando existen desacuerdos constantes en las relaciones interpersonales del equipo de trabajo, en la gerencia de infraestructura, prefieres trabajar de manera individual.					
29.	Consideras que es importante evitar problemas cuando existen diferencias al momento de desarrollar el trabajo en equipo de la gerencia de infraestructura.					
30.	Estás de acuerdo sobre la importancia que existe al respetar las ideas de los compañeros de trabajo en equipo, en la gerencia de infraestructura, sin importar tus ideas.					

Anexo 4. Cuestionario para medir la variable Síndrome Burnout
CUESTIONARIO

Objetivo: Precisar la relación que existe entre Síndrome burnout y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Callao, 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considere válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Item	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	Estás de acuerdo que te genera indiferencia obtener beneficios económicos perjudicando a la empresa donde labora.					
2.	Consideras justo aceptar otra oferta laboral cuando estas en medio de un proyecto, pues la indiferencia que tiene la empresa contigo, hacen que tu decisión sea irrevocable.					
3.	Consideras pertinente desacreditar a tu líder, por considerar que el trato personal no ha sido el adecuado en la gerencia de infraestructura.					
4.	Considera importante tener tolerancia al escuchar y prestar atención a los compañeros de trabajo, gerencia de infraestructura, sin importar el tema de conversación y el tiempo que demande.					
5.	Consideras que tienes tolerancia con las personas mayores cuando te sugieren desarrollar una actividad en la gerencia de infraestructura, cuando ven que tienes dificultad a hacerlo.					
6.	Consideras que las actividades que no lograste desarrollar con eficacia, dejas para continuar desarrollándolo al día siguiente.					
7.	Considera que su puntualidad y asistencia en la gerencia de infraestructura ha sido cumplida con gran eficacia.					
8.	Consideras que el líder del equipo de trabajo, en la gerencia de infraestructura, le genera confianza por conducirse con mucha positividad en cada etapa del proyecto para el logro de las metas.					
9.	Consideras que contar con excelentes relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de trabajo, de la gerencia de infraestructura, contribuyen al éxito del cumplimiento de las metas.					
10.	Estás de acuerdo que, para tener una efectividad laboral, es necesario recurrir a invertir un desgaste físico, si así lo requiere la actividad en la gerencia de infraestructura.					
11.	Estás de acuerdo que, para tener una efectividad laboral, es necesario recurrir a invertir un desgaste mental, si así lo requiere la actividad en la gerencia de infraestructura.					
12.	Estás de acuerdo que cuando se habla de la eficacia laboral, se refiere al uso de los recursos necesarios, de la gerencia de infraestructura, para el cumplimiento de una meta.					
13.	Considera que la rotación de personal, en algunos puestos, genera agotamiento del colaborador de la gerencia de infraestructura.					
14.	Está de acuerdo que al existir rotación de personal de manera constante genera fatiga e incertidumbre en los miembros del equipo de trabajo de la gerencia de infraestructura.					

Item	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
15.	Considera que los cambios de puestos de manera permanente generan indiferencia y desinterés en el cumplimiento de las actividades de la gerencia de infraestructura.					
16.	Consideras que gran parte de las metas obtenidas en la gerencia de infraestructura ha sido producto de la tolerancia que ha presentado el equipo de trabajo.					
17.	Estás de acuerdo en que las metas cumplidas por la gerencia de infraestructura carecen de eficacia.					
18.	Consideras que para lograr una meta es importante contar con la positividad del líder en cada etapa del proyecto de la gerencia de infraestructura.					
19.	Estás de acuerdo que para considerar que el desarrollo laboral tiene éxito, siempre y cuando se logre desechar la indiferencia por parte de los miembros del equipo de trabajo en la gerencia de infraestructura en época de pandemia.					
20.	Considera que para que exista un buen desarrollo laboral y tenga éxito, es necesario que no exista un mal trato hacia los miembros del equipo de trabajo en la gerencia de infraestructura en época de pandemia.					
21.	Estás de acuerdo que un punto clave para éxito de la productividad laboral, es necesario contar con excelentes relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de trabajo en la gerencia de infraestructura.					
22.	Consideras que forma parte de la satisfacción personal en el ambiente laboral de la gerencia de infraestructura, es necesario ser consciente que no se invierte desgaste físico más de lo necesario.					
23.	Consideras que forma parte de la satisfacción personal en el ambiente laboral, de la gerencia de infraestructura, es necesario ser consciente que no se invierte desgaste mental más de lo necesario.					
24.	Estás de acuerdo que para la satisfacción individual en el ambiente laboral, de la gerencia de infraestructura, es importante ser tolerante con los demás y viceversa.					
25.	Consideras que trabajar en equipo resulta satisfactorio por que ayuda a no hacer tanta inversión en el desgaste físico por parte de cada uno de los miembros de la gerencia de infraestructura.					
26.	Consideras que trabajar en equipo resulta satisfactorio por que ayuda a no hacer tanta inversión en el desgaste mental por parte de cada uno de los miembros de la gerencia de infraestructura.					
27.	Considera que la gerencia de infraestructura tiene como cultura organizacional la positividad constante de sus líderes respecto a las actividades que se desarrollan, pese a estar en pandemia.					
28.	Considera que la gerencia de infraestructura tiene como política organizacional excelentes relaciones interpersonales por parte de sus miembros pese a estar en pandemia.					
29.	Consideras que para que un colaborador de la gerencia de infraestructura se sienta satisfecho y cómodo en su puesto laboral, es necesario que eviten fatigarse.					
30.	Consideras que para que un colaborador de la gerencia de infraestructura se sienta satisfecho y cómodo en su puesto laboral, es necesario no recibir un mal trato.					

Certificado de validez del instrumento que mide la variable síndrome burnout

VARIABLE: SÍNDROME BURNOUT			Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
Dimensión 1: Agotamiento emocional			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Cansancio	1	Está de acuerdo que al iniciar la jornada laboral, en la gerencia de infraestructura, le genera cansancio de sólo pensar que debe dar cumplimiento a las actividades de la oficina.	X		X		X		
	2	Considera que emocionalmente tiene cansancio luego de dar cumplimiento a su jornada laboral en la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
Fatiga	3	Está de acuerdo que le fatiga mantener el cuerpo en la misma postura al realizar el trabajado en la gerencia de infraestructura, debido a no tener la comodidad que desearía.	X		X		X		
	4	Está de acuerdo que le causa fatiga el pensar en tener que trabajar con personas que carecen de lealtad.	X		X		X		
Desgaste físico	5	Considera que el desgaste físico empleado en la oficina es demandante para el desarrollo laboral en la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
	6	Está de acuerdo que el trabajo en la gerencia de infraestructura, tiene como principal malestar del desgaste físico en relación con la falta de energía para el desarrollo laboral.	X		X		X		
Desgaste mental	7	Considera que tiene pensamientos negativos para cumplir con efectividad laboral, cada uno de las actividades que le han asignado en la gerencia de infraestructura lo convierte en un desgaste mental.	X		X		X		
	8	Estás de acuerdo en que las opciones para cumplir con efectividad laboral una actividad, en la gerencia de infraestructura, no ha tenido éxito y no encuentras otra solución, lo cual determina encontrarte en un desgaste mental.	X		X		X		
Dimensión 2: Despersonalización			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Trato personal	9	Consideras que el trato personal que recibes en la gerencia de infraestructura carece de respeto.	X		X		X		
	10	Estás de acuerdo que en la gerencia de infraestructura, existe una política de respeto en cuanto al trato organizacional, en base a la igualdad laboral y de no a la discriminación.	X		X		X		
Indiferencia	11	Consideras que ser voluntario para desarrollar una actividad individual en la gerencia de infraestructura, no tiene relación con tu participación.	X		X		X		
	12	Estás de acuerdo que no forma parte de tu problema, si un compañero de tu equipo de la gerencia de infraestructura, no puede terminar su actividad al final de la jornada, pese al haberte solicitado ayuda.	X		X		X		
	13	Consideras estar en desacuerdo y pretendes no asistir, si la gerencia de infraestructura solicita de manera urgente apoyo organizacional en el centro de labores un día domingo, asumiendo que no se trata de indiferencia sino de un derecho.	X		X		X		

Maltrato	14	Consideras que tu comportamiento individual, ha tenido últimamente cambios en función a tus respuestas despotas hacia tus compañeros de la gerencia de infraestructura, porque sientes que interrumpen.	X		X		X		
	15	Estás de acuerdo que estás recibiendo maltrato por parte de tu equipo de trabajo que se ha vuelto la situación irritable por considerar que todos conspiran en contra tuya.	X		X		X		
	16	Estás de acuerdo que en la gerencia de infraestructura, sientes un clima cargado, de maltrato y te complica iniciar tus actividades, causándote desconcentración e irritabilidad a nivel organizacional.	X		X		X		
Tolerancia	17	Consideras que a manera individual, la tolerancia a la pasividad del sistema informático de la Pc que utilizas, en la gerencia de infraestructura, es estresante, cuando necesita avanzar y quieres evitar que se acumule más trabajo.	X		X		X		
	18	Consideras pérdida de tiempo y no intolerancia, cuando un compañero del tu equipo de trabajo de la gerencia de infraestructura, se te acerca para que le expliques sobre un procedimiento de trámite, pese a que ya le explicaste antes.	X		X		X		
	19	Consideras que algunos compañeros de trabajo nivel organizacional, en la gerencia de infraestructura, no son idóneos para formar parte de tu equipo y por lo tanto, no desearías trabajar con ellos debido a que son muy incompetentes.	X		X		X		
Dimensión 3: Realización Personal			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Comprensión	20	Consideras que, cuando escuchas que todo colaborador de la gerencia de infraestructura, destaque laboralmente en podría considerarse como rotación de personal al asumir mayores retos que le ayuden a cumplir sus objetivos.	X		X		X		
	21	Existe comprensión de tu parte cuando en tu puesto laboral tienes la comodidad que esperabas; pero, si te solicitan hacer rotación de personal, al cambiarte de área con fines de mejora.	X		X		X		
Eficacia	22	Consideras que las metas cumplidas tienen relación con la eficacia de la comunicación que se desarrolla en la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
	23	Estás de acuerdo que las metas cumplidas tienen que ver con la eficacia de la toma de decisiones por consenso, debido a que todos los miembros del equipo, de la gerencia de infraestructura, lo aceptan.	X		X		X		
	24	Consideras que la eficacia del líder, de la gerencia de infraestructura, se centra en la creación de un buen clima laboral, teniendo como base las metas cumplidas que sirven de modelo para las nuevas.	X		X		X		
Positividad	25	Consideras que las actividades en la gerencia de infraestructura, por más complicadas que resulten, siempre tienden a la positividad de encontrar una solución y eso se da en base a la confianza que existe conmigo mismo.	X		X		X		
	26	Consideras que si existe alguna falla en el desarrollo de una actividad, en la gerencia de infraestructura, se torna una situación de comodidad que sirve de oportunidad para lograr encontrar otras alternativas de solución.	X		X		X		
Relaciones	27	Considera que el trabajo en equipo así como las buenas relaciones interpersonales, trae consigo mejores resultados mejorando la lealtad de cada miembro en la gerencia de infraestructura.	X		X		X		

28	Consideras que cuando existen desacuerdos constantes en las relaciones interpersonales del equipo de trabajo, en la gerencia de infraestructura, prefieres trabajar de manera individual.	X		X		X	
29	Consideras que es importante evitar problemas cuando existen diferencias al momento de desarrollar el trabajo en equipo de la gerencia de infraestructura.	X		X		X	
30	Estás de acuerdo sobre la importancia que existe al respetar las ideas de los compañeros de trabajo en equipo, en la gerencia de infraestructura, sin importar tus ideas.	X		X		X	

Observaciones:

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

Apellidos y Nombres del juez validador: LUIS ALBERTO TORRES CABANILLAS DNI: 08404690

Pertinencia 1: El Ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El Ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante
Estadístico

Certificado de validez del instrumento que mide la variable desempeño laboral

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL			Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
Dimensión: Compromiso			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Lealtad	1	Estás de acuerdo que te genera indiferencia obtener beneficios económicos perjudicando a la empresa donde labora.	X		X		X		
	2	Consideras justo aceptar otra oferta laboral cuando estas en medio de un proyecto, pues la indiferencia que tiene la empresa contigo, hacen que tu decisión sea irrevocable.	X		X		X		
	3	Consideras pertinente desacreditar a tu líder, por considerar que el trato personal no ha sido el adecuado en la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
Respeto	4	Considera importante tener tolerancia al escuchar y prestar atención a los compañeros de trabajo, gerencia de infraestructura, sin importar el tema de conversación y el tiempo que demande.	X		X		X		
	5	Consideras que tienes tolerancia con las personas mayores cuando te sugieren desarrollar un actividad en la gerencia de infraestructura, cuando ven que tienes dificultad a hacerlo.	X		X		X		
Cumplimiento	6	Consideras que las actividades que no lograste desarrollar con eficacia, dejas para continuar desarrollándolo al día siguiente.	X		X		X		
	7	Considera que su puntualidad y asistencia en la gerencia de infraestructura ha sido cumplida con gran eficacia.	X		X		X		
Confianza	8	Consideras que el líder del equipo de trabajo, en la gerencia de infraestructura, le genera confianza por conducirse con mucha positividad en cada etapa del proyecto para el logro de las metas.	X		X		X		
	9	Consideras que contar con excelentes relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de trabajo, de la gerencia de infraestructura, contribuyen al éxito del cumplimiento de las metas.	X		X		X		
Dimensión: Productividad			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Efectividad laboral	10	Estás de acuerdo que para tener una efectividad laboral, es necesario recurrir a invertir un desgaste físico, si así lo requiere la actividad en la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
	11	Estás de acuerdo que para tener una efectividad laboral, es necesario recurrir a invertir un desgaste mental, si así lo requiere la actividad en la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
	12	Estás de acuerdo que cuando se habla de la eficacia laboral, se refiere al uso de los recursos necesarios, de la gerencia de infraestructura, para el cumplimiento de una meta.	X		X		X		
Rotación de personal	13	Considera que la rotación de personal, en algunos puestos, genera agotamiento del colaborador de la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
	14	Está de acuerdo que al existir rotación de personal de manera constante genera fatiga e incertidumbre en los miembros del equipo de trabajo de la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
	15	Considera que los cambios de puestos de manera permanente generan indiferencia y desinterés en el cumplimiento de las actividades de la gerencia de infraestructura.	X		X		X		

Metas cumplidas	16	Consideras que gran parte de la metas obtenidas en la gerencia de infraestructura ha sido producto de la tolerancia que ha presentado el equipo de trabajo.	X		X		X	
	17	Estás de acuerdo en que las metas cumplidas por la gerencia de infraestructura carecen de eficacia.	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	18	Consideras que para lograr una meta es importante contar con la positividad del líder en cada etapa del proyecto de la gerencia de infraestructura.	X		X		X	
Desarrollo laboral	19	Estás de acuerdo que para considerar que el desarrollo laboral tiene éxito, siempre y cuando se logre desechar la indiferencia por parte de los miembros del equipo de trabajo en la gerencia de infraestructura en época de pandemia.	X		X		X	
	20	Considera que para que exista un buen desarrollo laboral y tenga éxito, es necesario que no exista un mal trato hacia los miembros del equipo de trabajo en la gerencia de infraestructura en época de pandemia.	X		X		X	
	21	Estás de acuerdo que un punto clave para éxito de la productividad laboral, es necesario contar con excelentes relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de trabajo en la gerencia de infraestructura.						
Dimensión: Satisfacción			SI	NO	SI	NO	SI	NO
Individual	22	Consideras que forma parte de la satisfacción personal en el ambiente laboral de la gerencia de infraestructura, es necesario ser consciente que no se invierte desgaste físico más de lo necesario.	X		X		X	
	23	Consideras que forma parte de la satisfacción personal en el ambiente laboral, de la gerencia de infraestructura, es necesario ser consciente que no se invertir desgaste mental más de lo necesario.	X		X		X	
	24	Estás de acuerdo que para la satisfacción individual en el ambiente laboral, de la gerencia de infraestructura, es importante ser tolerante con los demás y viceversa.	X		X		X	
En equipo	25	Consideras que trabajar en equipo resulta satisfactorio por que ayuda a no hacer tanta inversión en el desgaste físico por parte de cada uno de los miembros de la gerencia de infraestructura.	X		X		X	
	26	Consideras que trabajar en equipo resulta satisfactorio por que ayuda a no hacer tanta inversión en el desgaste mental por parte de cada uno de los miembros de la gerencia de infraestructura.	X		X		X	
Organizacional	27	Considera que la gerencia de infraestructura tiene como cultura organizacional la positividad constante de sus líderes respecto a las actividades que se desarrollan, pese a estar en pandemia.	X		X		X	
	28	Considera que la gerencia de infraestructura tiene como política organizacional excelentes relaciones interpersonales por parte de sus miembros pese a estar en pandemia.	X		X		X	
Comodidad	29	Consideras que para que un colaborador de la gerencia de infraestructura se sienta satisfecho y cómodo en su puesto laboral, es necesario que eviten fatigarse.	X		X		X	
	30	Consideras que para que un colaborador de la gerencia de infraestructura se sienta satisfecho y cómodo en su puesto laboral, es necesario no recibir un mal trato.	X		X		X	

Observaciones:

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

Apellidos y Nombres del juez validador: LUIS ALBERTO TORRES CABANILLAS

DNI: 08404690

Pertinencia 1: El Ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El Ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante
Estadístico

Certificado de validez del instrumento que mide la variable síndrome burnout

VARIABLE: SINDROME BURNOUT			Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
Dimensión 1: Agotamiento emocional			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Cansancio	1	Está de acuerdo que al iniciar la jornada laboral, en la gerencia de infraestructura, le genera cansancio de sólo pensar que debe dar cumplimiento a las actividades de la oficina.	X		X		X		
	2	Considera que emocionalmente tiene cansancio luego de dar cumplimiento a su jornada laboral en la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
Fatiga	3	Está de acuerdo que le fatiga mantener el cuerpo en la misma postura al realizar el trabajado en la gerencia de infraestructura, debido a no tener la comodidad que desearía.	X		X		X		
	4	Está de acuerdo que le causa fatiga el pensar en tener que trabajar con personas que carecen de lealtad.	X		X		X		
Desgaste físico	5	Considera que el desgaste físico empleado en la oficina es demandante para el desarrollo laboral en la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
	6	Está de acuerdo que el trabajo en la gerencia de infraestructura, tiene como principal malestar del desgaste físico en relación con la falta de energía para el desarrollo laboral.	X		X		X		
Desgaste mental	7	Considera que tiene pensamientos negativos para cumplir con efectividad laboral, cada uno de las actividades que le han asignado en la gerencia de infraestructura lo convierte en un desgaste mental.	X		X		X		
	8	Estás de acuerdo en que las opciones para cumplir con efectividad laboral una actividad, en la gerencia de infraestructura, no ha tenido éxito y no encuentras otra solución, lo cual determina encontrarte en un desgaste mental.	X		X		X		
Dimensión 2: Despersonalización			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Trato personal	9	Consideras que el trato personal que recibes en la gerencia de infraestructura carece de respeto.	X		X		X		
	10	Estás de acuerdo que en la gerencia de infraestructura, existe una política de respeto en cuanto al trato organizacional, en base a la igualdad laboral y de no a la discriminación.	X		X		X		
Indiferencia	11	Consideras que ser voluntario para desarrollar una actividad individual en la gerencia de infraestructura, no tiene relación con tu participación.	X		X		X		
	12	Estás de acuerdo que no forma parte de tu problema, si un compañero de tu equipo de la gerencia de infraestructura, no puede terminar su actividad al final de la jornada, pese al haberte solicitado ayuda.	X		X		X		
	13	Consideras estar en desacuerdo y pretendes no asistir, si la gerencia de infraestructura solicita de manera urgente apoyo organizacional en el centro de labores un día domingo, asumiendo que no se trata de indiferencia sino de un derecho.	X		X		X		
Maltrato	14	Consideras que tu comportamiento individual, ha tenido últimamente cambios en función a tus respuestas déspotas hacia tus compañeros de la gerencia de infraestructura, porque sientes que interrumpen.	X		X		X		

	15	Estás de acuerdo que estás recibiendo maltrato por parte de tu equipo de trabajo que se ha vuelto la situación irritable por considerar que todos conspiran en contra tuya.	X		X		X		
	16	Estás de acuerdo que en la gerencia de infraestructura, sientes un clima cargado, de mal trato y te complica iniciar tus actividades, causándote desconcentración e irritabilidad a nivel organizacional.	X		X		X		
Tolerancia	17	Consideras que a manera individual, la tolerancia a la pasividad del sistema informático de la Pc que utilizas, en la gerencia de infraestructura, es estresante, cuando necesita avanzar y quieres evitar que se acumule más trabajo.	X		X		X		
	18	Consideras pérdida de tiempo y no intolerancia, cuando un compañero del tu equipo de trabajo de la gerencia de infraestructura, se te acerca para que le expliques sobre un procedimiento de trámite, pese a que ya le explicaste antes.	X		X		X		
	19	Consideras que algunos compañeros de trabajo nivel organizacional, en la gerencia de infraestructura, no son idóneos para formar parte de tu equipo y por lo tanto, no desearías trabajar con ellos debido a que son muy incompetentes.	X		X		X		
Dimensión 3: Realización Personal			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Comprensión	20	Consideras que, cuando escuchas que todo colaborador de la gerencia de infraestructura, destaque laboralmente en podría considerarse como rotación de personal al asumir mayores retos que le ayuden a cumplir sus objetivos.	X		X		X		
	21	Existe comprensión de tu parte cuando en tu puesto laboral tienes la comodidad que esperabas; pero, si te solicitan hacer rotación de personal, al cambiarte de área con fines de mejora.	X		X		X		
Eficacia	22	Consideras que las metas cumplidas tienen relación con la eficacia de la comunicación que se desarrolla en la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
	23	Estás de acuerdo que las metas cumplidas tienen que ver con la eficacia de la toma de decisiones por consenso, debido a que todos los miembros del equipo, de la gerencia de infraestructura, lo aceptan.	X		X		X		
	24	Consideras que la eficacia del líder, de la gerencia de infraestructura, se centra en la creación de un buen clima laboral, teniendo como base las metas cumplidas que sirven de modelo para las nuevas.	X		X		X		
Positividad	25	Consideras que las actividades en la gerencia de infraestructura, por más complicadas que resulten, siempre tienden a la positividad de encontrar una solución y eso se da en base a la confianza que existe conmigo mismo.	X		X		X		
	26	Consideras que si existe alguna falla en el desarrollo de una actividad, en la gerencia de infraestructura, se torna una situación de comodidad que sirve de oportunidad para lograr encontrar otras alternativas de solución.	X		X		X		
Relaciones	27	Considera que el trabajo en equipo así como las buenas relaciones interpersonales, trae consigo mejores resultados mejorando la lealtad de cada miembro en la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
	28	Consideras que cuando existen desacuerdos constantes en las relaciones interpersonales del equipo de trabajo, en la gerencia de infraestructura, prefieres trabajar de manera individual.	X		X		X		

29	Consideras que es importante evitar problemas cuando existen diferencias al momento de desarrollar el trabajo en equipo de la gerencia de infraestructura.	X		X		X	
30	Estás de acuerdo sobre la importancia que existe al respetar las ideas de los compañeros de trabajo en equipo, en la gerencia de infraestructura, sin importar tus ideas.	X		X		X	

Observaciones:

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ DNI: 07539368

Pertinencia 1: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante
Metodólogo

Certificado de validez del instrumento que mide la variable desempeño laboral

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL			Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
Dimensión: Compromiso			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Lealtad	1	Estás de acuerdo que te genera indiferencia obtener beneficios económicos perjudicando a la empresa donde labora.	X		X		X		
	2	Consideras justo aceptar otra oferta laboral cuando estas en medio de un proyecto, pues la indiferencia que tiene la empresa contigo, hacen que tu decisión sea irrevocable.	X		X		X		
	3	Consideras pertinente desacreditar a tu líder, por considerar que el trato personal no ha sido el adecuado en la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
Respeto	4	Considera importante tener tolerancia al escuchar y prestar atención a los compañeros de trabajo, gerencia de infraestructura, sin importar el tema de conversación y el tiempo que demande.	X		X		X		
	5	Consideras que tienes tolerancia con las personas mayores cuando te sugieren desarrollar un actividad en la gerencia de infraestructura, cuando ven que tienes dificultad a hacerlo.	X		X		X		
Cumplimiento	6	Consideras que las actividades que no lograste desarrollar con eficacia, dejas para continuar desarrollándolo al día siguiente.	X		X		X		
	7	Considera que su puntualidad y asistencia en la gerencia de infraestructura ha sido cumplida con gran eficacia.	X		X		X		
Confianza	8	Consideras que el líder del equipo de trabajo, en la gerencia de infraestructura, le genera confianza por conducirse con mucha positividad en cada etapa del proyecto para el logro de las metas.	X		X		X		
	9	Consideras que contar con excelentes relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de trabajo, de la gerencia de infraestructura, contribuyen al éxito del cumplimiento de las metas.	X		X		X		
Dimensión: Productividad			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Efectividad laboral	10	Estás de acuerdo que para tener una efectividad laboral, es necesario recurrir a invertir un desgaste físico, si así lo requiere la actividad en la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
	11	Estás de acuerdo que para tener una efectividad laboral, es necesario recurrir a invertir un desgaste mental, si así lo requiere la actividad en la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
	12	Estás de acuerdo que cuando se habla de la eficacia laboral, se refiere al uso de los recursos necesarios, de la gerencia de infraestructura, para el cumplimiento de una meta.	X		X		X		
Rotación de personal	13	Considera que la rotación de personal, en algunos puestos, genera agotamiento del colaborador de la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
	14	Está de acuerdo que al existir rotación de personal de manera constante genera fatiga e incertidumbre en los miembros del equipo de trabajo de la gerencia de infraestructura.	X		X		X		
	15	Considera que los cambios de puestos de manera permanente generan indiferencia y desinterés en el cumplimiento de las actividades de la gerencia de infraestructura.	X		X		X		

Metas cumplidas	16	Consideras que gran parte de las metas obtenidas en la gerencia de infraestructura ha sido producto de la tolerancia que ha presentado el equipo de trabajo.	X		X		X	
	17	Estás de acuerdo en que las metas cumplidas por la gerencia de infraestructura carecen de eficacia.	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	18	Consideras que para lograr una meta es importante contar con la positividad del líder en cada etapa del proyecto de la gerencia de infraestructura.	X		X		X	
Desarrollo laboral	19	Estás de acuerdo que para considerar que el desarrollo laboral tiene éxito, siempre y cuando se logre desechar la indiferencia por parte de los miembros del equipo de trabajo en la gerencia de infraestructura en época de pandemia.	X		X		X	
	20	Considera que para que exista un buen desarrollo laboral y tenga éxito, es necesario que no exista un mal trato hacia los miembros del equipo de trabajo en la gerencia de infraestructura en época de pandemia.	X		X		X	
	21	Estás de acuerdo que un punto clave para éxito de la productividad laboral, es necesario contar con excelentes relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de trabajo en la gerencia de infraestructura.						
Dimensión: Satisfacción			SI	NO	SI	NO	SI	NO
Individual	22	Consideras que forma parte de la satisfacción personal en el ambiente laboral de la gerencia de infraestructura, es necesario ser consciente que no se invierte desgaste físico más de lo necesario.	X		X		X	
	23	Consideras que forma parte de la satisfacción personal en el ambiente laboral, de la gerencia de infraestructura, es necesario ser consciente que no se invierte desgaste mental más de lo necesario.	X		X		X	
	24	Estás de acuerdo que para la satisfacción individual en el ambiente laboral, de la gerencia de infraestructura, es importante ser tolerante con los demás y viceversa.	X		X		X	
En equipo	25	Consideras que trabajar en equipo resulta satisfactorio por que ayuda a no hacer tanta inversión en el desgaste físico por parte de cada uno de los miembros de la gerencia de infraestructura.	X		X		X	
	26	Consideras que trabajar en equipo resulta satisfactorio por que ayuda a no hacer tanta inversión en el desgaste mental por parte de cada uno de los miembros de la gerencia de infraestructura.	X		X		X	
Organizacional	27	Considera que la gerencia de infraestructura tiene como cultura organizacional la positividad constante de sus líderes respecto a las actividades que se desarrollan, pese a estar en pandemia.	X		X		X	
	28	Considera que la gerencia de infraestructura tiene como política organizacional excelentes relaciones interpersonales por parte de sus miembros pese a estar en pandemia.	X		X		X	
Comodidad	29	Consideras que para que un colaborador de la gerencia de infraestructura se sienta satisfecho y cómodo en su puesto laboral, es necesario que eviten fatigarse.	X		X		X	
	30	Consideras que para que un colaborador de la gerencia de infraestructura se sienta satisfecho y cómodo en su puesto laboral, es necesario no recibir un mal trato.	X		X		X	

Observaciones:

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ

DNI: 07539368

Pertinencia 1: El Ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El Ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante
Metodólogo

